



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**



Superfinanciera

**Radicación: 2024022441-025-000**

Fecha: 2024-07-05 11:36 Sec.día3196

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Destinatario::80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES  
JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2024022441-025-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2024-2690  
Demandante : KARLA KRYSS MOSQUERA GARCES  
Demandados : BANCOLOMBIA  
Anexos :

En atención a las pruebas allegadas por ambas partes, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia anticipada**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

## **SENTENCIA**

### **ANTECEDENTES**

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor la señora MOSQUERA GARCES demanda a **BANCOLOMBIA S.A.** pretendiendo “El día 18 de febrero hice una transferencia de Nequi a Bancolombia por un valor de 25.000 pesos cuando ya iba a pagar en el D1 me aparece que tengo el saldo en cero, procedí y me comuniqué con la línea de Bancolombia donde me trafirieron la llamada a atención al cliente, donde la encargada me explica que tengo un cobro en proceso de 99.857 que por que el día 2 de febrero hice una compra que yo la debite pero que a Bancolombia no le parece, también aclara que fue una inconveniente a nivel nacional donde me



parece el descaro que no hagan ese tipo de avisos para uno saber, independientemente de lo que sea necesito que esto se aclare y que investiguen estoy demasiado molesta con este suceso.". 1

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, quien en tiempo contestó la demanda<sup>2</sup> solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas "CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A." y "EXCEPCIÓN GENÉRICA", pues "BANCOLOMBIA S.A. si cumplió con sus obligaciones contractuales, desvirtuado así el aspecto número (i) antes citado, es pertinente demostrar que, en el caso concreto, la demandante realizo un traslado a la cuenta Nequi terminada en \*\*\*8070 por la suma de \$139.326, Sin embargo, para dicha fecha solo fue posible debitar \$ 48,126.24-, debido a que, en el momento de aplicar estas transacciones, su cuenta no presentaba saldo suficiente para cubrir las mismas, por tanto, quedó pendiente de cxc (cuentas por cobrar), por valor de \$91,199.76 de la que posteriormente se realizaron los siguientes abonos para cubrirla.

MOVIMIENTO DE DEPOSITOS POR CUENTA 20:29:03 3/11/24						
Seleccione con 1 tipo de cuenta : Cuentas Corrientes						
Ahorros						
Numero Cuenta : 56-48 KARLA KRYSS MOSQUERA GARCES						
A partir de Fecha Efectiva (AA MM DD) : 2024 2 18						
Cod. Trn.	Transacciones	Fecha Efec. mm/dd	Fecha Vinc. mm/dd	Numero Cheque	Valor	Ofi. Org.
2514	TRANSF A NEQUI CTAS X COBRAR	2/18	2/18		25,000.00-	002
9124	TRANSFERENCIA DESDE NEQUI	2/18	2/18		25,000.00	002
0216	PAGO DE NOM D1 S.A.S	2/28	2/28		2,085,759.00	002
1018	PAGO SEGURO CARDIF	2/28	2/28		16,960.00-	002
2509	TRANSFERENCIA A NEQUI	2/28	2/28		600,000.00-	002
2514	TRANSF A NEQUI CTAS X COBRAR	2/28	2/28		66,199.76-	002

Se aclarar que se trasfirió la totalidad a la cuenta del beneficiario, cuenta Nequi terminada en \*\*\* 8070 de titularidad de la aquí demandante por la suma de \$139.326

02/02/2024 RECARGA DESDE BANCOLOMBIA 139,326.00 967,731.84 "

De las excepciones se corrió traslado al demandante<sup>3</sup> quien se pronunció en oportunidad, por lo que se fijó fecha para audiencia de conciliación que fue declarada fallida y se dispuso el ingreso del expediente al Despacho para sentencia escrita<sup>4</sup>.

## CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva "las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de

<sup>1</sup> Derivado 000.

<sup>2</sup> Derivado 09 y 010

<sup>3</sup> Derivado 011

<sup>4</sup> Derivado 012



obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.”, en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor.

Así las cosas, el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a dos productos financieros; por un lado a un contrato de depósito en cuenta de ahorros, identificada con el número terminado en 2171 y que, al tenor de lo dispuesto en el artículo 1398 del Código de Comercio “Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”. De esta manera, el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad, como se reclama en la presente acción, o en contravención a las autorizaciones o instrucciones que al efecto se han extendido por parte de esta Superintendencia y que la entidad bancaria debe acatar o implementar para preservar el interés de los ahorradores y público en general y que por disposición de la Ley 1328 de 2009 se encuentran incorporadas a la relación contractual.

Por otro lado, una cuenta de ahorros simplificado regulada en la Circular Externa 014 de 2015, se habilitó a las entidades financieras a realizar un trámite simplificado para el ofrecimiento de contratos de cuenta de ahorros, siempre y cuando su apertura “...5.1.1. (...) *la realicen únicamente personas naturales. 5.1.2. Los límites a las operaciones débito, por un monto, no supere en el mes calendario 3 smmlv. 5.1.1. El saldo máximo no exceda, en ningún momento 8 smmlv y. 5.1.4. El cliente solo tenga una cuenta de ahorros con estas características en la respectiva entidad.*”, facultando la citada circular a dichos establecimientos en su numeral 5.4.1. para “*establecer un número y monto máximo de transacciones y operaciones permitidas para conservar las características previstas en el presente numeral.* “

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente allegadas<sup>5</sup>, encontrando acreditado que el día 2 de febrero de 2024 se realizó una operación entre los productos descritos de titularidad de la demandante por un valor de \$139.326, identificando que tal operación no ha sido desconocida ni catalogada como fraudulenta por la cliente, y respecto de la cual se observa que el depósito no contaba con el recurso completo, debido a que el saldo disponible era de \$48.196, generando con ello una cuenta por cobrar la cual fue cubriéndose por lo que la suma que hoy cuestiona la cliente fue debitada, se generó en razón a la compensación conforme lo pactado en el reglamento de los productos.

Al respecto, la normatividad civil en el art 1714 CC señala: “Cuando dos personas son deudoras una de otra, se opera entre ellas una compensación que extingue ambas deudas, del modo y en los casos que van a explicarse.”, es así que al contar la cliente con el recurso se genera una cuenta por cobrar, la cual se cubre una vez ingresen recursos al producto financiero.

---

<sup>5</sup> Derivado 00 a 029



Así las cosas, no advierte la Delegatura irregularidad alguna en el actuar de la entidad demandada, tendiente a la recuperación de estos dineros por la vía de la cuenta por cobrar, que se implementó en tanto existieron recursos disponibles. Lo cierto es que los dineros así entregados y dispensados, respectivamente, al titular de la cuenta de ahorros, fueron aprovechados por él.

Adicionalmente, en el convenio y su reglamento las partes establecen que en el evento en que el cliente realice una operación y no cuente con el saldo depositado, se genera la posibilidad de compensar, por tanto no existe fundamento legal o contractual para que la entidad se abstenga de recuperarlos ante la utilización que el cliente efectuó, así tal utilización hayan sido producto de la falla o como lo denomina la entidad en comunicación de fecha 22 de febrero de 2024 “por intermitencias en la red y la franquicia”, está habilitado contractualmente en debitarlo para compensar.

En consecuencia, al no haberse acreditado la existencia de un incumplimiento atribuible al Banco demandado que hubiere traído como consecuencia la producción de un perjuicio al actor, se declarara de oficio la excepción denominada “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.”, que tiene la virtualidad de demeritar las pretensiones de la demanda.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

En consideración a lo anteriormente expuesto, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, **RESUELVE**

**PRIMERO: DECLARAR** probada de oficio la excepción denominada “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

**SEGUNDO: NEGAR**, en consecuencia, las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**



80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

*Revisó y aprobó:*

*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

<p><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>8 de julio de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>