

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024033978-015-000

Fecha: 2024-07-08 07:33 Sec. día 129

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Destinatario: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

DOS

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 : 2024033978-015-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2024-4494
Demandante : VALENTINA GARCES TRASLAVIÑA±A
Demandados : BANCO DE OCCIDENTE
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

SENTENCIA

Mediante escrito, VALENTINA GARCES demandó a BANCO DE OCCIDENTE., a efecto de que se ordenará a la demandada proceda reintegrar a la cuenta de ahorros del demandante la suma total de \$393.000 COP, dinero producto de sumas debitadas automáticamente por parte de la entidad financiera.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “COBRO DE LO DEBIDO, INEXISTENCIA A LA VULNERACIÓN A DERECHO ALGUNO DE LA DEMANDANTE, GENÉRICA”.

Excepciones propuestas por el banco las cuales tienen su fundamento en que esos débitos automáticos están justificados ya que se tratan de cuentas por cobrar aplicadas por transferencias hechas por el demandante, transferencias que si bien lograron su cometido de aplicar el pago, en el momento no se

debitó este dinero por tanto el banco haciendo uso de sus facultades contractuales debitó posteriormente estos dineros.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció.

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida quienes son aquí parte.

El negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a una cuenta de ahorros que jurídicamente obra bajo el contrato bancario de depósito de ahorro el cual encuentra su regulación en el Código de Comercio desde el artículo 1396 al 1398, en virtud de este contrato bancario el cuentahabiente recibe en su cuenta depósitos que son acumulados a través del tiempo y el cuentahabiente puede disponer de estos depósitos para los gastos que considere pertinentes o que esté obligado a efectuar.

Revisado el plenario se evidencia que, respecto de la pretensión asociada a la afectación de la cuenta, de las documentales el banco procedió a explicar lo sucedido mediante los extractos aportados, primero abordaremos los hechos de la demanda:

“Buenas tardes, El día 03 de marzo presente un bloqueo en mi cuenta de ahorros para realizar pagos de mis productos financieros o transferencias llamé mas de 5 veces a la línea y me decían que no sabía que estaba pasando, intento retirar por un cajero y me decía cuenta bloqueada, llamo a la entidad y nadie me da razón, cuando reviso mi cuenta al día siguiente veo una serie de débitos de mi cuenta de ahorro sin autorización, ni previo aviso, me debitaron tres veces en menos de un mes. Nadie por teléfono me da razón por mi dinero, no esta bien que tomen el dinero de las cuentas de los ciudadanos sin razón algo ni permiso del propietario, y menos aun sin avisar. Solicito el reintegro de las tres transacciones pronto”

Ante lo expuesto, el banco indica que no existió un bloqueo, toda vez que en los extractos de la cuenta de ahorros se evidencian movimientos en la cuenta por tanto de existir esta restricción, esto no habría sido posible.

Por otro lado, el demandante afirma que se le debitaron dineros en tres oportunidades, valores por \$273.000, \$100.000 y \$20.000, al respecto la entidad en su contestación confirma estos montos y añade uno por \$7.000, la explicación de estos débitos obedece a cuentas por cobrar, justificando su actuar en el reglamento y procede a explicar que fueron cuentas por cobrar que se originaron, cuando la cliente utilizó un recurso sin que existiera saldo completo, toda vez que de la cuenta de ahorros se aplicó una transferencia el de 2024 por un valor de \$300.000, si bien el dinero llegó al destino este no fue debitado de la cuenta en esa oportunidad por tanto los dineros fueron debitados posteriormente, esta situación se aprecia en el extracto del mes de febrero:

Estado de Cuenta - CUENTA AHORROS
CUENTA No.
025-90815-3
FECHA DE CORTE: 29/02/2024



Banco de Occidente

de generación: 03/04/2024 21:29:32
Fecha Generado por: GMORALESB
Página.1

VALENTINA GARCES TRASLAVINA
CL 30 OE # 6 - 06
CALI - VALLE DEL CAUCA

RESUMEN	
SALDO ANTERIOR	7,410.11
+ 15 CREDITOS	5,333,000.01
- 21 DEBITOS	5,339,707.03
SALDO ACTUAL	703.09
SALDO PROMEDIO	1,495.37

DIA	TRANSACCION	IDENT.	DEBITOS	CREDITOS	SALDO
01	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		40,000.00	47,410.11
01	TRANSF ENTRE CTAS OCCIDENTE	A084486	40,000.00		7,410.11
02	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		300,000.00	307,410.11
02	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	80,058.78		227,351.33
02	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	220,000.00		7,351.33
02	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		100,000.00	107,351.33
02	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	100,000.00		7,351.33
02	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		300,000.00	307,351.33
02	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	300,000.00		7,351.33
02	CARGO POR OTROS CONCEPTOS SI	M216071	7,000.00		351.33
07	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		56,000.00	56,351.33
07	RECAUDO/PAGO SERVICIOS ELECT	A232708	55,040.00		1,311.33
07	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		1,000,000.00	1,001,311.33
07	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	300,000.00		701,311.33
07	TRANSF ENTRE CTAS OCCIDENTE	A238625	529,310.00		172,001.33
07	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	170,690.25		1,311.08
09	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		100,000.00	101,311.08
09	TRANSF PARA BOGOTA POR BM	A542792	100,000.00		1,311.08
09	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		10,000.00	11,311.08
09	TRANSF PARA BOGOTA POR BM	A542790	10,000.00		1,311.08
12	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		20,000.00	21,311.08
13	INTERESES LIQUIDADOS	-		0.01	21,311.09
13	CARGO POR OTROS CONCEPTOS SI	M216977	20,000.00		1,311.09
14	PAGO TARJETA AVAL EN BM	-	1,300.00		11.09
16	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		600,000.00	600,011.09
16	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		730,000.00	1,330,011.09
16	TRANSF PARA BOGOTA POR INTER	A684437	500,000.00		830,011.09
16	PAGO TARJETA AVAL EN BM	-	730,000.00		100,011.09
16	CARGO POR OTROS CONCEPTOS SI	M216280	100,000.00		11.09
23	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		50,000.00	50,011.09
23	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	50,000.00		11.09
23	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		2,000,000.00	2,000,011.09
23	TRANSF ENTRE CTAS OCCIDENTE	A750632		27,000.00	2,027,011.09
23	PAGO CREDITO AVAL POR INTERN	-	1,027,308.00		999,703.09
23	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	500,000.00		499,703.09
23	PAGO TARJETA AVAL EN BM	-	499,000.00		703.09

Al respecto, téngase en cuenta que antes de este dinero la cuenta solo tenía \$7.410.11 pesos, luego ingresa el dinero correspondiente a la transferencia teniendo la cuenta un saldo de \$307.410.11.

Entonces, el banco procede a descontar las operaciones marcadas en color azul por \$7.000, \$20.000 y \$100.000, siendo debitado en esa oportunidad un total de \$127.000, en el extracto posterior se siguen realizando correcciones:

de generación: 03/04/2024 21:29:56
Fecha Generado por: GMORALESB
Página.1

VALENTINA GARCES TRASLAVINA
CL 30 OE # 6 - 06
CALI - VALLE DEL CAUCA

RESUMEN	
SALDO ANTERIOR	703.09
+ 23 CREDITOS	7,150,000.26
- 22 DEBITOS	7,144,228.00
SALDO ACTUAL	6,475.35
SALDO PROMEDIO	7,801.05

DIA	TRANSACCION	IDENT.	DEBITOS	CREDITOS	SALDO
01	CARGO POR OTROS CONCEPTOS SI	M216447	273,000.00		-272,296.91
04	TRANSF ENTRE CTAS OCCIDENTE	-		600,000.00	327,703.09
04	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		136,000.00	463,703.09
04	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	348,800.00		114,903.09
04	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-	114,000.00		903.09
04	ABONO POR TRANSACCIONES VAR	M216126		100,000.00	100,903.09
05	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		600,000.00	700,903.09
05	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	600,000.00		100,903.09
05	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	350,000.00		-249,096.91
05	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		350,000.00	100,903.09
05	INTERESES LIQUIDADOS	-		0.03	100,903.12
06	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-	100,000.00		903.12
06	INTERESES LIQUIDADOS	-		0.03	903.15
11	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		100,000.00	100,903.15
11	TRANSF PARA BOGOTA POR BM	-	100,000.00		903.15
13	PAGO TARJETA AVAL EN BM	-	2,000,000.00		-1,999,096.85
13	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		2,000,000.00	903.15
14	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		550,000.00	550,903.15
15	TRANSF PARA BOGOTA POR INTER	A610836	500,000.00		50,903.15
15	INTERESES LIQUIDADOS	-		0.15	50,903.30
18	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		498,000.00	548,903.30
18	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	498,000.00		50,903.30
18	INTERESES LIQUIDADOS	-		0.01	50,903.31
18	INTERESES LIQUIDADOS	-		0.01	50,903.32
18	INTERESES LIQUIDADOS	-		0.01	50,903.33
19	INTERESES LIQUIDADOS	-		0.01	50,903.34
20	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	516,000.00		-465,096.66
20	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		516,000.00	50,903.34
20	PAGO TARJETA AVAL EN BM	-	25,000.00		25,903.34
20	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	25,000.00		903.34
20	INTERESES LIQUIDADOS	-		0.01	903.35
26	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		950,000.00	950,903.35
26	PAGO TARJETA AVAL EN BM	-	421,254.00		529,649.35
26	PAGO TARJETA OCCIDENTE EN BM	-	529,000.00		649.35
26	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		50,000.00	50,649.35
26	RETIRO EN CAJERO AUT ATH	-	50,000.00		649.35
26	RECAUDO/PAGO SERVICIOS ELECT	-	140,000.00		-139,350.65
26	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		140,000.00	649.35
26	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		500,000.00	500,649.35
26	PAGO TARJETA AVAL EN BM	-	438,264.00		62,385.35
26	RECAUDO/PAGO SERVICIOS ELECT	A307916	35,910.00		26,475.35
26	TRANSF ENTRE CTAS OCCIDENTE	A346712	60,000.00		-33,524.65
26	TRANSFERENCIA ACH TRANSFIYA	-		60,000.00	26,475.35
26	PANADERIA MONTECARLO CALI	-	6,400.00		20,075.35
26	CREPES Y WAFFLES CHIP CALI	-	13,600.00		6,475.35

Por tanto, se debitan \$273.000 a lo cual el dinero total descontado resulta ser \$400.000, esto fue un error ya que el banco tomó un saldo adicional de \$100.000, frente a este error el banco procedió a hacer el ajuste abonando esa suma a la cuenta del demandante (resaltado en amarillo) por tanto Banco de Occidente no se apropió abusivamente de los dineros del demandante sino que generó cuentas por cobrar acorde a la transferencia de \$300.000 COP, incluso si se cometió el error de cobro anteriormente mencionado este fue corregido por la entidad no siendo procedente declaración alguna sobre violación a los derechos del consumidor financiero.

El banco tiene la potestad contractual de hacer estos ajustes conforme al reglamento de la cuenta de ahorros, reglamento aceptado por el demandante al momento de aperturar la cuenta, documental aportada en la contestación:

6.5. En caso que el valor de los retiros, pagos o transferencias sea superior a los fondos existentes en la Cuenta de Ahorros, o cuando en los mismos no se reconozcan las comisiones, gastos y/o tributos a que haya lugar; ocasionados por errores operativos o del sistema, el Cuentahabiente deberá consignar el valor faltante en efectivo dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de notificación por parte del Banco de dicho retiro, pago o transferencia. Si el Cuentahabiente no consigna esta suma dentro del término antes fijado, reconoce y se obliga a pagar al Banco el monto a su cargo por concepto del retiro, pago o transferencia efectuado por encima de los fondos existentes en su cuenta, más intereses.

En caso que el Cuentahabiente efectúe retiros en establecimientos afiliados a Credencial del Banco, se obliga a presentar personalmente su tarjeta, firmar con tinta cada uno de los comprobantes respectivos previa verificación de su cuantía e identificarse plenamente ante el establecimiento afiliado al Banco. El cobro judicial de las sumas retiradas por encima del valor de los fondos existentes en la cuenta del Cuentahabiente, lo podrá efectuar el Banco, con el original del presente Contrato acompañado del Comprobante Firmado y/o del Registro Magnético y/o de los Comprobantes Contables que reflejen las Operaciones y/o los Comprobantes de Compra en puntos de ventas afiliados a otras redes tecnológicas a las que se encuentre afiliado el Banco y/o con la Contragarantía Firmada con espacios en blanco conforme a lo previsto en el Artículo

Por tanto, no existió un elemento vulnerante frente a la relación contractual y esto debía de ser de conocimiento del demandante ya que según la solicitud de productos de persona natural este manifestó conocer el reglamento de su producto:

DECLARACIONES

Al firmar el presente documento confirmo que he comprendido y/o he recibido la siguiente información:

- Declaro(mos) que he(mos) recibido y entendido y por lo tanto aceptamos: el prospecto, el reglamento, la información del defensor del consumidor financiero y la información del código de ética y conducta, así como, las medidas de seguridad a tener en cuenta cuando realice operaciones a través de los canales dispuestos para el efecto por la Fiduciaria de Occidente S.A.

Careciendo entonces razón para que el demandante desconozca esta facultad contractual del banco y no hallándose una conducta violatoria de los derechos del consumidor este despacho procede a negar las pretensiones de la demanda.

Se encuentra probada la excepción denominada “cobro de lo debido” e “inexistencia de vulneración alguna a los derechos del demandante”.

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.

Por lo 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 la excepción de “cobro de lo debido” e “inexistencia de vulneración alguna a los derechos del demandante”.

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:

MANUEL FELIPE JATIVA GOMEZ

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>9 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>