



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024012801-024-000

Fecha: 2024-07-11 09:29 Sec. día 145

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 : 2024012801-024-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2024-1169  
Demandante : STEPHANIE GUTIERREZ ESCOBAR  
Demandados : BANCOLOMBIA  
Anexos :

Encontrándose al Despacho el expediente, la Delegatura observa que no se hace necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas con la demanda, la contestación y las que de oficio fueron requeridas, toda vez que las mismas resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 278 del Código General del proceso, se procede a proferir la siguiente;

### SENTENCIA ANTICIPADA

#### I. ANTECEDENTES

Reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor financiero, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual existente entre **STEPHANIE GUTIÉRREZ ESCOBAR** y **BANCOLOMBIA S.A.**, por medio de la que la parte demandante pretende *1 Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario 2 Devolución del dinero*

Solicitud frente a la cual se pronunció la entidad demandada proponiendo sendas excepciones de mérito que denominó: “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.”; “INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”; “INEXISTENCIA DE PERJUICIOS IMMATERIALES.”; y la “EXECEPCION GENERICA”, de encontrarse probada.



## II. CONSIDERACIONES

Previo a adentrarnos al análisis del caso concreto es necesario precisar que, si bien la demandante se duele de los débitos aplicados por la entidad con cargo a la cuenta de ahorros de su titularidad, al revisar de manera integral el expediente se advierte que la fuente de controversia deriva de las dos vinculaciones contractuales, una de depósito en cuenta de ahorros No. 7645562911 y otra a través del crédito LÍNEA DE CRÉDITO EX LIBRANZA DTF 520088079 de titularidad de la demandante en la entidad demandada.

En cuanto al contrato de cuenta de ahorros se refiere a aquel tipificado en el artículo 1398 del Código de Comercio, que dispone: *“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.

Respecto al contrato de mutuo o préstamo de consumo es aquel definido en el artículo 2221 del Código Civil, como aquél en el cual: *“... una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo a restituir otras del mismo género y calidad”*, concepto aplicable al ámbito mercantil, al tenor de lo dispuesto por el artículo 822 del Código de Comercio, salvo que, en esta materia, el contrato es por naturaleza remunerado.

En torno al estándar de diligencia propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (art. 335 Constitución Política), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*

Sin embargo, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad, bajo la perspectiva de la anunciada diligencia y profesionalismo en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio.

A este respecto, vale señalar que el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: *(i) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas”, (ii) revisar “los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos” y, (iii) “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exonere a la entidad de responsabilidad (parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).*

## III. CASO CONCRETO



Así las cosas, el objeto de esta acción recae en establecer si los débitos automáticos realizados por BANCOLOMBIA con cargo a los recursos depositados en la cuenta de ahorros terminada \*\*\*2911 el 14 de junio de 2023, de titularidad de la señora **OLGA ORTÍZ BARRETO** infringen los términos acordados por las partes para la ejecución de los contratos de cuenta de ahorros y mutuo y en tal sentido, si hay lugar al reintegro de las sumas reclamadas por la demandante.

Una vez revisado el material probatorio obrante en el expediente, se advierte que los contratos, tanto de mutuo, como de cuenta de ahorros se encontraban vigentes para junio de 2023, época en la cual se realizaron dos consignaciones por valor total de \$7.684.023.25 en la cuenta de ahorros \*\*\*2911 tal como se advierte de la lectura de los extractos aportados por la entidad:

14/06	PAGO DE NOMI PETROMIL SAS			4,282,837.00	4,284,237.25
14/06	PAGO DE NOMI PETROMIL SAS			3,399,786.00	7,684,023.25

Del mismo modo, se evidencia que el mismo 14 de junio la entidad procedió a realizar un débito por valor de \$7.674.023,25 bajo el concepto **PAGO CRÉDITO /PAGO DB X MORA**

14/06	PAGO CREDITO/PAGO DB X MORA	DIRECCION DE CONC		-7,674,023.25	10,000.01
-------	-----------------------------	-------------------	--	---------------	-----------

Sea del caso memorar en cuanto a los débitos automáticos, lo señalado en el concepto emitido por esta Superintendencia radicado bajo el No. 2011054054-002 del 6 de septiembre de 2011 precisando que: *“En el débito automático los consumidores financieros autorizan pagos a los bancos para que con cargo a los depósitos de su cuenta bancaria (ahorros o corriente) se debiten dineros para el pago de determinados productos.”*

De otra parte, en el reglamento de cuenta de ahorros aportado por la entidad, documental frente a la cual la parte activa no presentó ningún pronunciamiento, se encuentra la autorización de débito en los siguientes términos:

*5. CARGO A LA CUENTA DE AHORROS El Banco podrá debitar de la cuenta de ahorros sumas de dinero por los siguientes conceptos:*

*(...) I. Para abonar a créditos otorgados por el Banco en los que el ahorrador sea deudor o garante, cuando no se haya cancelado la cuota correspondiente a capital o intereses, o en caso de mora, por la totalidad del crédito e intereses, cuando esté prevista la cláusula aceleratoria en el vencimiento. En consecuencia, el ahorrador autoriza expresa e irrevocablemente al Banco para compensar sus obligaciones con los saldos disponibles en su cuenta de ahorros.*

En concordancia con tal autorización y al revisar los extractos de la obligación \*\*\*8079, aportados por la entidad como sustento de las excepciones, se advierte mora en el pago de la obligación durante los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2023, en este sentido y en virtud de la definición del contrato de mutuo antes citada, la señora GUTIÉRREZ ESCOBAR tenía la obligación del pago de las cuotas mensuales del crédito \*\*\*8079 en las fechas pactadas y de acuerdo con el respectivo extracto, por lo que advertida la mora consecutiva, la entidad financiera contaba con la autorización contractual por parte de la consumidora para efectuar el débito automático con cargo a la cuenta de ahorros, en el monto de las sumas adeudadas en razón a la obligación crediticia, por lo que nada irregular se advierte de tal proceder, lo que condujo al referido débito, razones por las que la excepción denominada **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.”**, se encuentra llamada a prosperar.

A efectos de verificar la aplicación de las sumas debitadas el Despacho procedió a requerir de oficio a la entidad para que aportara *Informe que contenga el estado del crédito de titularidad de la parte demandante junto con la discriminación de la aplicación de las sumas debitadas de la cuenta de ahorros, que la*



*demandante pretende le sean reintegradas, orden que fue atendida por parte de la entidad precisando que: El crédito No. 520088079, se encontraba en mora con un saldo adeudado de \$113.243.686 por concepto de capital más intereses, razón por la cual fue vendido a SERLEFIN S.A.S el día 10 de mayo de 2024, por lo que a la fecha no está en cabeza de BANCOLOMBIA S.A.(se anexa certificación).*

Respecto a la aplicación de las sumas debitadas de la cuenta de ahorros (resaltado en amarillo) sin mayor análisis se advierte que dichas sumas corresponden a los dineros debitado de la cuenta de ahorros \*\*\*2911 el 14 de junio de 2023:

MONTO	CONCEPTO							TOTAL	SALDO
F.EFECT	CAPITAL	INT. CORRIENTES	INT. CTES. SUSP DE CAUS.	INT. MORA	IT. MORA SE/ORA	SUSP DE GURO DE VII			
20221101	88,064.00	2,547,708.00					154,803.00	2,790,575.00	113,737,936.00
20221214		2,613,007.00			674.00		177,568.00	2,791,249.00	113,737,936.00
20230113		954,346.00			404.00		136,592.00	1,091,342.00	113,737,936.00
20230213				30,985.34				30,985.34	113,737,936.00
20230215		987,968.59		471,253.66		699.00		1,459,921.25	113,737,936.00
20230301		1,523,191.41		1,340,222.00		1,957.00	136,591.00	3,001,961.41	113,737,936.00
20230331				2,440.00			59,352.92	61,792.92	113,737,936.00
20230421				109,910.19			3,003.00	112,913.19	113,737,936.00
20230519				30,855.25			8,652.00	39,507.25	113,737,936.00
20230601				22,659.35			6,584.00	29,243.35	113,737,936.00
20230614	207,490.00	1,762,936.96		5,321,405.21	582.00	23,549.00	7,640.00	350,420.08	7,674,023.25
20230621				7,836.93			4,030.00	11,866.93	113,530,446.00
20230915							29,893.99	29,893.99	113,530,446.00
20230927				195,266.03			58,275.01	253,541.04	113,530,446.00
20230929	286,760.00			410,936.08		34,365.00	2,405.00	734,466.08	113,243,686.00
20231014				44,712.09			13,970.00	58,682.09	113,243,686.00
20231116				474,463.00			32,686.00	507,149.00	113,243,686.00
20231215				347,080.97			37,558.00	384,638.97	113,243,686.00

Frente a esta documental la parte demandante no presentó ninguna observación, cumpliendo así la entidad con la carga de información que la normatividad antes reseñada le impone, pues le ha explicado y desglosado de manera completa y clara, la cuantía, conceptos y mecanismo utilizados para aplicar los valores debitados con cargo a la cuenta de ahorros, por lo que, coincide la Delegatura con el Banco en que la demandante no ha cumplido con los deberes propios del consumidor previstos en el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009 en cuanto a **(i) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas**, **(ii) revisar “los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos”** y, **(iii) “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”**, razones por las que se declaró próspera la excepción denominada **“INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”**

A partir de lo expuesto en precedencia y de la valoración de todos los elementos probatorios recopilados en la actuación, no se encuentra acreditado ningún tipo de incumplimiento de la entidad financiera demandada, quien procedió a actuar conforme lo señalado en el respectivo negocio jurídico, cabe agregar que en la gestión del producto aludido, no solo le corresponde a la entidad financiera el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el respectivo contrato, sino además de los requerimientos mínimos en materia de seguridad y calidad para la realización de operaciones, por lo que le correspondía a BANCOLOMBIA proceder al débito automático, toda vez que se encontraron reunidos todos y cada uno de los requisitos para que esto sucediera.

Bajo las anteriores consideraciones el Despacho advierte que tendrá por fundadas las excepciones que la entidad demandada denominó: **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.”** e **“INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE**



PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO” lo cual conlleva a que este Despacho no tenga que revisar los demás medios exceptivos conforme lo establecido en el art. 282 Ibidem.

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.

Conforme con las consideraciones expuestas, 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** probadas las excepciones que la pasiva denominó “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.*” e “*INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO*”, acorde con lo fundamentado en la parte motiva de la presente sentencia.

**SEGUNDO: NEGAR** las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**DALIA INES LOPEZ FARFAN**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO  
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

*DALIA INES LOPEZ FARFAN*

*Revisó y aprobó:*

*DALIA INES LOPEZ FARFAN*

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>12 de julio de 2024</u> 



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario