



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024054587-013-000

Fecha: 2024-07-25 07:46 Sec. día 12

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Remite: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
Destinatario: 80020-1-80020-1 Funcionario Grupo de 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 : 2024054587-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-7612  
Demandante : LUISA FERNANDA ISAZA RODRIGUEZ  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, 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 escrita**, 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.

### ANTECEDENTES

Mediante escrito, **LUISA FERNANDA ISAZA RODRIGUEZ** demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, para que abone la suma de \$ 930.000 COP, por la existencia de una operación desconocida que afectó la cuenta del demandante derivado (000).

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios: **“HECHO SUPERADO”** y **“EXCEPCIÓN GENÉRICA”** fundados en la decisión tomada por la entidad financiera de acceder al reintegro de \$ 930.000 a la cuenta de ahorros de la demandante, derivados (009 y 010).

De la prueba documental aportada por la entidad vigilada, se aprecia comunicación de la institución bancaria del día 22 de abril de 2024 en la que informa:



Le dimos a tu caso el número 34265924 para investigar lo que pasó y arreglar pronto lo que fuera necesario. Vimos que por una falla técnica en el cajero tu plata no fue entregada, por lo cual, hicimos la devolución de esta a tu Nequi, el día 17 de abril 2024, en un movimiento que puedes ver de la siguiente manera en tu aplicación:

17-04-2024	17-04-2024	AJUSTE POR RETIRO EN CAJERO 15842024	COP	0,00	930.000,00
------------	------------	--------------------------------------	-----	------	------------

Esperamos no haberte causado una mala experiencia, pero ¡Tu seguridad y confianza son lo principal! Por eso, nuestro equipo trabaja todos los días para mejorar, estar siempre disponibles para ti y darte soluciones para que manejes la plata #ATuRitmo con Nequi.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien guardó silencio no presentado objeciones o consideraciones a las excepciones expuestas por parte de la entidad vigilada.

### 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 objeto del litigio reposa en la operación sufrida por el consumidor financiero por valor de \$ 930.000, el banco en su contestación decidió acobijar total de protección.

El negocio jurídico que da lugar a la controversia corresponde a un contrato de depósito en cuenta de ahorros o depósito irregular de dinero, contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Para lo que interesa al proceso, el artículo 1398 del Código de Comercio prefigura la responsabilidad del Banco, al establecer que: "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.

Fuente de la controversia corresponde a un depósito de bajo monto.

Señalado lo anterior, se debe precisar la relación contractual entre las partes, la demandante tiene una cuenta de NEQUI, plataforma de la cual BANCOLOMBIA S.A es la encargada de su funcionamiento y responde por el ofrecimiento de sus servicios.

NEQUI jurídicamente ofrece a sus usuarios el realizar depósitos de bajo monto los cuales son regulados en el decreto 222 de 2020 en los siguientes términos:



*“ARTÍCULO 2.1.15.1.2. Características del depósito de bajo monto. Los depósitos de bajo monto son depósitos a la vista a nombre de personas naturales, con las siguientes características:*

- a) El saldo máximo de depósitos no podrá exceder en ningún momento ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV).*
- b) El monto acumulado de las operaciones débito que se realicen en un mes calendario no podrá superar los ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SNILMV);*
- c) El depósito debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permitan a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros.*
- d) El contrato deberá establecer de manera clara, los canales a los cuales se tendrá acceso, así como aquellos que se encuentren restringidos.*
- e) El contrato podrá terminarse unilateralmente en caso de que el depósito permanezca sin fondos durante un plazo que para el efecto determinen las partes, el cual no podrá ser nunca inferior a 3 meses.*
- f) El contrato deberá establecer si se ofrece o no el reconocimiento de una tasa de interés por la captación de recursos mediante los depósitos de bajo monto.*
- g) El consumidor financiero solamente puede ser titular de un (1) depósito de bajo monto en cada entidad.*

*PARÁGRAFO. Los recursos provenientes de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado colombiano o los desembolsos de créditos de bajo monto otorgados por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia no se tendrán en cuenta para el cálculo de los límites establecidos en los literales a) y b) del presente artículo.*

*ARTÍCULO 2.1.15.1.3. Trámite simplificado de apertura. La Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de la Economía Solidaria deberán establecer para sus entidades vigiladas, respectivamente, los trámites y requisitos de apertura de los depósitos de bajo monto, los cuales serán simplificados y no requerirán la presencia física del consumidor financiero.*

*ARTÍCULO 2.1.15.1.4. Administración y manejo de los depósitos. La Superintendencia Financiera de Colombia deberá establecer condiciones y trámites especiales para la administración y el manejo de los depósitos de bajo monto, de los que trata el presente Capítulo, tales como reglas para el uso de canales, medios de manejo y administración de riesgos. La Superintendencia de la Economía Solidaria desarrollará esta misma actividad respecto de las cooperativas facultadas para desarrollar la actividad financiera.”*

Revisado el plenario se evidencia que, respecto de la pretensión asociada a la afectación de la cuenta, de las documentales el banco procedió a reconocerla en su integridad, documentos que no fueron desconocidos o tachados en oportunidad legal

Por tanto, la sentencia SU-316 de 2021 establece los requisitos para que opere la carencia actual del objeto por hecho superado en los siguientes términos:

*“deben acreditarse tres requisitos: (i) que ocurra una variación en los hechos que originaron la acción; (II) que esta implique una satisfacción íntegra de las pretensiones de la demanda; y (III) que ello se deba a una conducta asumida por la parte demandada”.*



Por otro lado, no habrá condena en costas en la medida en que no se encuentran los presupuestos del art 365 del Código General del Proceso.

Se encuentra debidamente acreditado el hecho superado.

### **DECISIÓN**

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 “*HECHO SUPERADO*” al haberse atendido las pretensiones de la demanda por parte de la institución bancaria.

**SEGUNDO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ**  
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS (E)

Copia a:

Elaboró:

CARLOS OMAR MEJIA MARQUEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>26 de julio de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>