



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024057371-013-000

Fecha: 2024-07-25 08:32 Sec. día 109

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

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 : 2024057371-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-8042
Demandante : DIEGO ANDRES ANGARITA MURILLO

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, DIEGO ANDRÉS ANGARITA MURILLO demandó a BANCOLOMBIA S.A, expresando inconformidad ya que presencialmente un asesor comercial de la entidad le indicó que no podía realizar la operación por \$890.000 COP en monedas indicando que el monto máximo era de \$200.000 COP, siendo este el hecho generador del litigio. (derivado 0.0)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “hecho superado, improcedencia de la acción de protección al consumidor contra Bancolombia y Genérica” reconociendo que se trató de un error por parte del asesor explicando la situación y accediendo a complacer el objeto de la petición no oponiendo motivo alguno para que el consumidor pudiese adelantar la operación deseada. (derivado 0.9)



Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien guardó silencio.

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.

Las partes tienen un vínculo contractual toda vez que el demandante asegura tener una tarjeta de crédito, este es un producto financiero que existe en virtud del contrato bancario denominado “apertura de crédito y descuento” nominado en el Código de Comercio en su artículo 1400 así.

“Se entiende por apertura de crédito, el acuerdo en virtud del cual un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero, dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado. Si no se expresa la duración del contrato, se tendrá por celebrado a término indefinido”

El servicio originador del litigio sobre el cuál se presentó inconformidad es el de consignación en un punto físico de la entidad, consignación que tenía como fin pagar la deuda proveniente de la tarjeta, el asesor brindó una información errónea no permitiendo el pago, situación que Bancolombia reconoce y accedió a las pretensiones del demandante otorgando el siguiente comunicado:

Estamos al frente de tu requerimiento **171713816750875122**, informas que para el 22 de abril del 2024 te acercaste a la oficina de Multiplaza Drive con el fin de consignar \$ 890.000.00 en una sola transacción, sin embargo, el asesor te informo que recibía máximo 200.000.00 en monedas por lo que debías realizar cada deposito por este valor de forma diaria. solicitas que esta situación sea revisada a detalle.

Analizamos tu caso. Tienes razón en estar inconforme. Evidenciamos que nuestro asesor presenta fallas en el modelo de atención, brindándote información errada ya que si es posible realizar esta consignación en monedas en una sola transacción.

Las políticas de administración de la moneda son claras e informan lo siguiente:

La promesa de servicio corresponde al tiempo máximo para realizar la transacción de acuerdo con el monto declarado por el cliente. Este será el tiempo máximo del que dispone la sucursal para ejecutar la operación, la cual estará sujeta a conteo y verificación

Promesa de servicio.

Desde	Hasta	Tiempo máximo de respuesta
1 COP	200.000 COP	En el momento de la recepción
200.001 COP	2'000.000 COP	1 día hábil
2'000.001 COP	5'000.000 COP	2 días hábiles
5'000.001 COP	10'000.000 COP	3 días hábiles
10'000.001 COP	15'000.000 COP	4 días hábiles

En el mismo afirman haber retroalimentado al asesor y se le informa al consumidor que prospera su solicitud íntegramente, 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”.



Apreciándose los criterios normativos necesarios para su decreto la excepción denominada “carencia actual del objeto de litigio por hecho superado” está llamada a prosperar.

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 carencia actual del objeto de litigio por “HECHO SUPERADO” por las razones indicadas en la presente providencia.

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:

MANUEL FELIPE JATIVA GOMEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

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