



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024051944-012-000

Fecha: 2024-07-25 11:04 Sec.día479

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 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 : 2024051944-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-7250
Demandante : ANA CAROLINA RODRIGUEZ NEGRETTE

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.

SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **ANA CAROLINA RODRIGUEZ NEGRETTE** demandó a **BANCOLOMBIA**, a efectos de que proceda a “*Que se reevalúe mi reclamo interpuesta ante BANCOLOMBIA el día 26 de marzo vía telefónica por las siguientes razones: 1.1 La transferencia sin mi autorización se realizó dentro del sitio oficial de la entidad (www.bancolombia.com), a través de mi cuenta de ahorro, NO de tarjeta crédito como dice en la respuesta por parte de la entidad. Nunca he enviado por mensaje de texto fechas de vencimiento, códigos de seguridad o de activación a ningún número de teléfono. Nunca doy mi usuario y clave a nadie. YO solo la ingresé para poder abrir mi usuario en Sucursal virtual de personas en la página www.bancolombia.com (al cual me cercioré de que fuera la página oficial, como siempre estoy acostumbrada a hacerla, fijándome también en que me aparezca la frase e imagen relacionada con mi cuenta); ii) La entidad bancaria DEBE GARANTIZAR LA SEGURIDAD EN TODOS LOS MOVIMIENTOS que yo realice dentro de la página oficial. Yo como usuaria me cercioré de iniciar sesión en la página oficial de la entidad. El FRAUDE se realizó dentro de la página de Bancolombia, lo que me indica que la entidad bancaria NO GARANTIZA MI SEGURIDAD A NIVEL DE INFORMACIÓN O FINANZAS, confirmando con este hecho*”



que es una página INSEGURA. Es fundamental para mí que se aborde este aspecto con la máxima prioridad y se tomen medidas inmediatas para revertir esta transacción y restablecer los fondos sustraídos a mi cuenta.” (Derivado 000).

Una vez presentada la demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 20 de mayo del 2024 (derivado 004) y fue debidamente notificada BANCOLOMBIA S.A., que en termino la contesto, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción denominada “**CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO**” pues una vez finalizado el proceso de verificación y de investigación por parte de la entidad financiera la información suministrada por el cliente, a título de atención comercial, procede a hacer la respectiva devolución del valor total de la pretensión a la cuenta de ahorro de titularidad de la demandante por valor de \$3.886.847 se reintegró el día 19 de abril de 2024, como evidencia de lo anterior, reposa en el expediente la pantallazo del comprobante hecho a la cuenta de ahorro de titularidad de la accionante realizado (derivado 009) véase.

Numero Cuenta : 677-341423-09 ANA CAROLINA
2938 ABONO CAPITAL 4/19 4/19 3,886,847.00

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora el cual venció en silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales (derivado 010)

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.

Al respecto, no se discute que el negocio jurídico fuente de 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.

De lo anterior, es del caso indicar que encuentra el Despacho que la controversia ha sido resuelto durante el proceso, pues la entidad demandada realizó el respectivo abono a la cuenta de ahorro de titularidad de la accionante, en cuanto a la pretensión habiendo atendida favorablemente a la señora **ANA CAROLINA RODRIGUEZ NEGRETTE** se declarará probada la excepción propuesta por la parte pasiva que denomino **CARENCIA POR HECHO SUPERADO**, conforme las documentales que reposan en el plenario las cuales



no han sido controvertidas o cuestionadas, sin que haya lugar a efectuar un pronunciamiento de los demás medios exceptivos formulados por la pasiva, teniendo por satisfechas las pretensiones de la demanda.

Para concluir, debe tenerse en cuenta que la demandante no realizó ningún pronunciamiento en el traslado de las excepciones como ya se señaló, de manera que atendiendo al artículo 241 del Código General del Proceso según el cual *“el juez podrá deducir indicios de la conducta procesal de las partes”*, este despacho encuentra que en el presente litigio se ha dado *“CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO”* puesto que lo pretendido a través de esta acción fue resuelto en los términos de la solicitud del accionante, siendo la solución de la controversia el objeto de esta, conforme al artículo 57 de la ley 1480 de 2011.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud del numeral 8 del artículo 365 del Código General del Proceso.

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 *“CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO”*, por las razones expuestas en la parte motiva de esta 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:

JULIANA DEL PILAR STERLING NUÑEZ

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 26 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario