



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024053639-012-000

Fecha: 2024-07-29 20:07 Sec. día 1907

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 : 2024053639-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2024-7444  
Demandante : NATALIA ALVAREZ LOPEZ  
Demandados : BANCOLOMBIA  
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.

Súmase que se evidencia acreditada la causal de que trata el numeral 3º del artículo 278 *ibídem*, carencia de legitimación en la causa, razón por la cual el deber del juzgador en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal es proceder a emitir sentencia anticipada, además que con ello se da aplicación a los precedentes que en esta temática ha ilustrado la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencias SC12137 de 2017 y SC2776 2018 entre otras, motivo por el cual se emitirá decisión de fondo sin citar a audiencia.

### SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **NATALIA ÁLVAREZ LOPEZ** demandó a **BANCOLOMBIA**, a efecto de que se ordenara a la demandada devolver la suma de \$90.000 pesos con ocasión a la operación realizada el 28 de marzo de 2024, sobre el particular la actora soporta su solicitud en cuanto tuvo un error al realizar un pago vía transferencia (Derivado 000).



Junto con la anterior solicitud, la demandante allega misiva del 4 de abril de 2024 emitida por BANCOLOMBIA que indica "...con relación a su solicitud de reversión de la transferencia realizada por error desde su cuenta de AHORRO terminada en 7754, hacia la cuenta terminada en 9716 (...) el 28 de marzo de 2024, por valor de \$90000. Le comunicamos que, luego de realizar las validaciones pertinentes en la cuenta que recibió los recursos (...), encontramos que no presenta saldo disponible razón por la cual no es procedente realizar la devolución del dinero." (Derivado 000).

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, "INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO" solicitud que soportó indicando que "De la narración de los hechos presentados por la señora **NATALIA ÁLVAREZ LOPEZ**, se evidencia el incumplimiento de los deberes elementales y de conocimiento respecto al producto financiera al cual se vinculó..." (Derivado 009).

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

En línea con lo anterior, debe ponerse de presente que la controversia se origina de un contrato de depósito a la vista denominado "*contrato de depósito de ahorros*" que, para lo que interesa al proceso, el artículo 1398 del Código de Comercio establece 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.

Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de "*interés público*", en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Sin embargo, aun cuando 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 de 2009, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: (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.

Por lo anterior, el consumidor no puede desatender sus deberes de autoprotección que expresamente consagra el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, como buena práctica del consumidor, leer los términos el contrato y sus anexos, e indagar si tiene inquietudes adicionales, deber de doble vía, como expresamente lo señaló la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá en providencia del 10 de marzo de 2016, con ponencia del magistrado Marco Antonio Álvarez Gómez<sup>1</sup>.

Decantado lo anterior se encuentra que el objeto a resolver en la presente controversia consiste en establecer si existe responsabilidad contractual de BANCOLOMBIA S.A. con ocasión a la operación y realizada el día 23 de marzo de 2024 por valor de \$90.000 y que afectó los recursos de la cuenta de ahorro \*\*\*\*7754 de titularidad de la señora NATALIA ÁLVAREZ LOPEZ.

Para la resolución del anterior litigio, téngase que la actora en su escrito introductorio indicó que “El pasado 28 de marzo del presente año tuve un error con un número al realizar un pago de 90 mil pesos vía transferencia desde el primer momento me comuniqué con la entidad para reportar mi error y que mi dinero fuera devuelto” (Derivado 000), por lo que encuentra el Despacho que de la propia manifestación de la demandante que la controversia sobre la transacción objeto de estudio se suscitó con ocasión a un error de la actora.

En esa medida, como quiera que la controversia se ocasiona por la información suministrada directamente por el consumidor sin que exista en el plenario prueba que acredite que existió intervención de la entidad financiera en relación con dicha orden, se advierte de las pruebas que reposan en el plenario que en efecto, por ende, mal podría esta Delegatura compeler a la entidad financiera a asumir las consecuencias de una imprecisión que no le es atribuible.

Adicionalmente, BANCOLOMBIA indicó que realizó comunicaciones con el titular de la cuenta receptora con el fin de obtener la autorización que permitiese debitar o descontar el dinero de la operación aquí objeto de estudio, como soporte de su dicho la institución bancaria aportó con destino al presente proceso captura de pantalla de un correo electrónico en el que se indica “Si nos apruebas, reversaremos la transferencia por monto de \$90.000.00 que nuestro cliente NATALIA ÁLVAREZ LOPEZ hizo por error en tu cuenta terminada en 9716 el día 28 de marzo de 2024. La verás en tu extracto o movimientos así: “TRANSFERENCIA CUENTA SUC VIRTUAL 3/28 3/28 \$90.000. Escríbenos contestanos en este mismo correo, autorizando la reversión de tu cuenta en máximo dos días hábiles. Nosotros nos encargaremos de hacerle la devolución al cliente, quien estará agradecido de tu apoyo.”.

Sin embargo, indicó el establecimiento de crédito que pese a la gestión no hubo respuesta; por lo que para el presente caso téngase en cuenta que la entidad demandada actúa como intermediario entre los titulares de las cuentas en este caso entre la cuenta de ahorro terminada en \*\*\*\*7754 de titularidad del accionante y cuenta de ahorro terminada 9716 que corresponde a la cuenta receptora de las operación aquí debatida.

De esta manera, dado que la controversia se suscita del error de la actora al realizar la transferencia, se encuentra que tal situación es la causa eficiente del perjuicio alegado, lo cual rompe cualquier nexo de

---

<sup>1</sup> Sentencia que resuelve recurso de apelación confirmando la decisión tomada por esta Delegatura dentro del expediente No. 2015-0141.



causalidad entre el daño que se reclama y las acciones u omisiones de la entidad demandada alegadas por el actor, respecto de las cuales tampoco se evidencia algún tipo de incumplimiento pues BANCOLOMBIA adelantó el trámite respectivo para procurar la recuperación de los recursos, se declararán probadas las excepciones de “*INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO*” las cuales enervan las pretensiones de la demanda y relevan al Despacho de pronunciarse sobre los demás medios exceptivos, conforme lo previsto en el inciso 3° del artículo 282 del Código General del Proceso.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el 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 propuesta por la parte pasiva “*INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO*”, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia las pretensiones de la demanda, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

### **NOTIFICASE Y CUMPLESE**

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

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 30 de julio de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario