



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024044653-014-000

Fecha: 2024-07-31 11:40 Sec.día742

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remitente: 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 : 2024044653-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-6268  
Demandante : LINDA C CORDERO LARA  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

Encontrándose al Despacho el expediente, vencido el traslado de las excepciones proscritas en la contestación de la demanda, la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, observa configuración de los presupuestos consagrados en el numeral 2 del artículo 278 y el artículo 390 del Código General del Proceso, teniendo en cuenta que: i) el tipo de proceso es un verbal sumario, y ii) en el expediente reposan las pruebas suficientes, luego no resulta necesario decretar ni practicar nuevas pruebas para resolver el fondo del litigio.

## SENTENCIA

### ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor la señora LINDA C CORDERO LARA tiene por pretensión que BANCOLOMBIA S.A. le reintegre la suma de \$465,164 a su cuenta de ahorros Nequi # \*\*\*3636 en la entidad citada, debido a que “El 17 octubre 2023 hice una compra en mercado libre por \$465.164 y el 27 de febrero (después de 4 meses de la transacción) la plataforma mercado libre me notifica que tengo un contrapago, ya que NEQUI desconoció la compra, y a mi nunca me reintegraron este valor” (derivado 000).

De esta forma, el conflicto se relaciona con el contrato de cuenta de ahorros de que es titular la señora LINDA C CORDERO LARA en la institución bancaria BANCOLOMBIA S.A.



La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 08 de mayo de 2024 (derivado 04) y fue debidamente notificada a BANCOLOMBIA. La entidad contestó la demanda en oportunidad, oponiéndose a la pretensión y solicitando se declare probada la excepción denominada “HECHO SUPERADO” por cuanto luego de la verificación el Banco como deferencia comercial abonará el dinero objeto de la demanda (derivados 09 y 10). En consecuencia, señala el Banco, con el cumplimiento de lo pretendido no habría controversia para dirimir.

De las excepciones se corrió traslado a la demandante, quien no se pronunció en el término previsto para ello.

## **CONSIDERACIONES**

De conformidad con lo establecido en los artículos 57 de la ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva “las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”, en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor prevista en el numeral 3° del artículo 56 de la ley 1480 de 2011.

En este orden de ideas, para lo que interesa al proceso valga traer a colación el artículo 1398 del Código de Comercio que establece la responsabilidad de los establecimientos de crédito, señalando que “Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”, dado que la institución financiera cumple las obligaciones a su cargo únicamente cuando la entrega de las sumas depositadas se realiza al cuentahabiente o a la persona que él autorice, evento en el que se configura un auténtico pago; en caso contrario, se encontraría 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 hace relación al manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio. Esa naturaleza exige de las entidades que la ejercen la mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de su actividad como prestadoras del servicio, debido a que les corresponde el control de las operaciones que le están autorizadas, para lo cual cuentan con sistemas de información y de transacción de carácter técnico y reciben una retribución por parte de los clientes, todo lo cual genera un régimen especial en sus relaciones contractuales con sus consumidores financieros.

Frente a lo anterior vale señalar que es deber de las entidades financieras que la ejecución de las operaciones que le corresponde deba 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 enunciado), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y el Título I de la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los consumidores financieros 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) “durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”, tal como lo prevé el artículo 5° de la Ley 1328 citada dentro del conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente.

Bajo el anterior contexto y analizadas en esta perspectiva las pruebas documentales allegadas por ambas partes, se puede advertir que el presente litigio se centra en determinar si existe responsabilidad contractual de BANCOLOMBIA S.A. en relación con la compra realizada por la plataforma mercado libre



el día 17 de octubre de 2023 por la suma de \$ 465.162 con cargo al saldo de la cuenta de ahorros Nequi terminada en \*\*\*\*3636, de titularidad de la señora LINDA CORDERO LARA.

Para la resolución del anterior problema, téngase que como se indicó en la presente sentencia BANCOLOMBIA indicó que “Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que el Banco como deferencia comercial abonará el dinero objeto de la presente demanda, el cual será abonado a la cuenta NEQUI del demandante, terminado en 3626, en un término máximo de 15 días hábiles, posteriores a la radicación de la presente contestación”. (Derivados 09 y 10).

Respecto a lo anterior, es de anotar que BANCOLOMBIA allegó como soporte probatorio de su dicho, memorial de cumplimiento en el que señala que se realizó el abono de COP 465.0162 a la cuenta de ahorros de la señora Linda, adjuntando como soporte nota informativa de pago a proveedores N° 1500116433, radicado del 17 de junio del presente año (Derivado 13).

Del anterior documental, se extrae que se hizo el reintegro del débito objeto de litigio mediante abono a la cuenta de ahorros de la demandante conforme al elemento probatorio citado.

Como corolario de lo expuesto, este Despacho encuentra probada la excepción de “HECHO SUPERADO” que el establecimiento bancario presentó, toda vez que el banco demandando acredita haber puesto fin al litigio mediante el reintegro del débito realizado al cuentahabiente.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el demandante no realizó ningún pronunciamiento en el traslado de las excepciones, como ya se señaló, de manera que atendiendo a lo previsto en el artículo 241 del Código General del Proceso según el cual se tiene la conducta de las partes como indicio, al establecer que “El juez podrá deducir indicios de la conducta procesal de las partes”, este despacho encuentra que, en efecto, en el presente litigio se ha dado un hecho superado puesto que lo pretendido a través de esta acción fue resuelto en los términos de la solicitud de la accionante, solucionando la controversia conforme a lo consagrado en el artículo 57 de la ley 1480 de 2011.

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

En consideración a lo anterior, 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” presentada por BANCOLOMBIA S.A., de conformidad con las razones expuestas en precedencia.

**SEGUNDO:** DECLARAR satisfechas las pretensiones de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

**TERCERO:** 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:

NUBIA TERESA CARDENAS VILLAMARIN

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>1 de agosto de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>