



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024051950-012-000

Fecha: 2024-07-31 13:21 Sec.día903

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 : 2024051950-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-7256
Demandante : MARTHA LILIANA CASTILLO MONROY

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 **MARTHA LILIANA CASTILLO MONROY** demandó a **BANCOLOMBIA**, a efectos de que proceda la entidad demandada a reversar el valor total de las transacciones desconocidas por la cliente realizadas en los días 20 y 24 de marzo del 2024 desde la tarjeta de débito y la tarjeta de crédito de titularidad de la accionante. Así, el conflicto gira en torno a las compras que se realizaron con cargo la cuenta de ahorros terminada en 5159 y tarjeta MasterCard terminada en 4574 de quien es titular la señora **MARTHA LILIANA**.

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 20 de mayo de 2024 (derivado 004) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA** que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR*



PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.” indicando principalmente que no hay lugar a reconocer las pretensiones de la demanda en virtud de que “**BANCOLOMBIA** a procedió a reintegrar el valor de los transacciones discutidas por la demandante” (Derivado 009).

De las excepciones se corrió traslado al demandante quien no se pronunció en el término previsto para ello (Derivado 010)

CONSIDERACIONES

De conformidad con 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 artículo 56 de la ley 1480 de 2011.

En línea con lo anterior, debe ponerse de presente que la controversia se origina respecto al 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.*”

En cuanto al de tarjeta de crédito, el negocio jurídico fuente de la controversia entre las partes, obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, el cual por razón de su propia naturaleza puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

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.

Ahora bien, frente a lo anterior vale señalar que es deber propio de las entidades financieras, que la ejecución de las operaciones que les corresponden 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), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios 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), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada.*”



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** en relación con las operaciones no reconocidas por la accionante realizadas desde sus productos financieros.

Por lo que encuentra el Despacho que el objeto de litigio consiste en determinar si existe responsabilidad contractual de **BANCOLOMBIA** con ocasión a las compras que se realizaron el día 20 de marzo de 2024 y 22 de marzo del 2024 con cargo a la tarjeta de débito terminada en 5159 y con la tarjeta MasterCard terminada en 4574 de las cuales es titular la señora **MARTHA LILIANA**.

En virtud de lo anterior, para efectos de dar resolución a la controversia cabe poner de presente lo indicado por el establecimiento bancario en el escrito de contestación manifestó lo siguiente “Revisado el caso, Bancolombia procedió a reintegrar el valor de las transacciones discutidas por la demandante”, de lo anterior, se evidencia los pantallazos adjuntos al escrito (derivado 0069), véase

Abono a la cuenta de ahorro *51-59:**

Cod. Trn.	Transacciones	Fecha Efec. mm/dd	Fecha Vinc. mm/dd	Numero Cheque	Valor	Ofi. org.
2999	ABONO INTERESES AHORROS	5/01	5/01		6.94	258
2958	ABONO CAPITAL	5/02	5/02		1,664,073.69	258

Transacciones abonadas en la tarjeta de crédito:

Tarjeta de fraude: ***4574

Tarjeta reexpedida: ***8029

Op	Fecha Aplica	Fecha Trans.	Plan	Transacción	Establecimiento	T	Valor	Est
240403	240403	00000	ABO DEB. AUT	ABONO DEBITO AU C			4.82	APL
240502	240320	10008	AB RE FR	ABONO RECLAMACI C			48.99	PAG

240502	240320	10008	AB RE FR	ABONO RECLAMACI C			52.43	PAG
240502	240320	10008	AB RE FR	ABONO RECLAMACI C			43.55	PAG
240502	240320	10008	AB RE FR	ABONO RECLAMACI C			50.79	PAG
240502	240320	10008	AB RE FR	ABONO RECLAMACI C			39.32	PAG
240502	240320	10008	AB RE FR	ABONO RECLAMACI C			48.77	PAG
240502	240320	10008	ABO COM FRA	ABONO COMPRA FR C			15.19	PAG
240502	240320	10008	ABO COM FRA	ABONO COMPRA FR C			15.91	PAG



Agregando junto a la anterior, una comunicación del 05 de mayo de 2024 en la que se indica “Después de realizar una nueva revisión y análisis de tu caso, queremos que sepas que tu reclamo es favorable, el abono definitivo se ve reflejado desde el 3/05/2024 en tu nueva tarjeta y en tu cuenta de ahorros, con el concepto de “ABONO COMPRA FRAUDE, ABONO RECLAMACION FRAUDE.” y “ABONO CAPITAL” (Derivado 009).

Por todo lo anterior, este Despacho desde ya advierte que encuentra probadas las excepciones que el establecimiento bancario denominó: “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.*” toda vez que el banco demandando acredita haber puesto fin al litigio mediante el reintegro del débito realizado al cuentacorrentista.

Para concluir, 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 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 en 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.

En consideración a lo anteriormente 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 probadas la excepción denominada “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.*”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

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

TERCERO: Sin condena en costas.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

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

Copia a:

Elaboró:
HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ
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 1 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario