



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024053633-015-000

Fecha: 2024-07-31 13:52 Sec.día985

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

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 : 2024053633-015-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-7438
Demandante : RUBEN DARIO MOSQUERA AGREDO

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 el ejercicio de la acción de protección al consumidor el señor **RUBEN DARIO AGREDO** tiene por pretensión que se obligue a **BANCOLOMBIA** al reintegro de \$1.745.000 a su cuenta de ahorros en la entidad, indicando el día 2 de abril de 2024 fue víctima de fraude virtual debitando sin su consentimiento el dinero de la cuenta de ahorros del consumidor (Derivado 0). Así, el conflicto gira en torno a las transacciones realizadas desde la cuenta de ahorros de que es titular el señor **RUBEN DARIO AGREDO** en **BANCOLOMBIA**

Una vez presentada la demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendado 20 de mayo del 2024 (derivado 003) y fue debidamente notificada BANCOLOMBIA S.A., que en termino la contesto, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción denominada “*CARENCIA ACTUAL 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 respecto de la reclamación el 2 de abril del 2024 por cinco (5) transacciones que desconoce, atendió la entidad demandada favorablemente a la pretensión, esto dado a que una vez recopilada toda la información referente al destino de las transacciones, se realiza recuperación por medio de CARTA ENVIADA POR RECEPTOR donde autoriza el débito del dinero, de lo anterior véase el pantallazo adjunto al escrito de contestación (derivado 009 y 010, folio 3).

Baranquilla 3 Marzo del 2024.

Buenos Tardes, Cordial Saludo.

Me dirijo a usted manifestando el motivo de Solicitud de Habilitación de mi cuenta bancaria que lleva como # 770 365 907 29 ATLAS. Ya que, en el día de ayer, 2 de marzo del presente año recibí dos consignaciones desconocidas por cada una valor de \$600.000, por un total de \$1.200.000.

Manifiesto y aclaro que autorizo la devolución del dinero a las personas que le pertenecen ya que no tengo conocimiento sobre el destino.

Así poder tener habilitada mi cuenta Bancolombia porque es de uso personal y laboral.

Muestras Gracias Quedo ATento.

Concordante:

Roger Enrique Mendez Padilla
cc. 1.045.732.840
Baranquilla / Atlántico.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad financiera realiza el abono por valor de \$600.000 a la cuenta de ahorro terminada en ***9826 de titularidad del accionante, sin embargo, revisadas las documentales allegadas por las partes, no se consta evidencia del comprobante de lo antes mencionado. Adicionalmente, la entidad financiera se compromete a realizar el abono del valor que falta dentro de un plazo no mayor a 15 días. Por lo que en el derivado 013 y 014 se allega al presente expediente, el certificado del abono ya realizado a la cuenta 9826 por el valor de \$1.145.000, véase



NOMBRE: RUBEN DARIO MOSQUERA AGREDO
 NIT: 12446551
 TELEFONO: 3103588948
 FAX:
 CUENTA ABONADA: 24258729826
 TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro
 BANCO: Bancolombia
 BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500134929
 FECHA DE PAGO 24.06.2024
 PAGINA 4 de 7

| FACTURA | PAGO BRUTO | DESCUENTO APLICADO | IVA - Incluye Imp. al Consumo | RETENCION |
|----------------|---------------|--------------------|-------------------------------|-----------|
| PFP20241355684 | 1.145.000,00- | 0,00 | 0,00 | |
| SUBTOTAL | 1.145.000,00- | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| NETO | 1.145.000,00- | | | |

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 011)

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.

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 S.A.** en relación con las transacciones desconocidas realizadas desde la cuenta de ahorros del accionante, dado que el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo cuando 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.

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 toda vez que **BANCOLOMBIA S.A.** *“el hecho que originó la demanda se superó y conforme a ello la acción de protección al consumidor pierde eficacia ya que con el cumplimiento de lo solicitado ya que recae en una carencia del objetivo por hecho superado”*.

De lo anterior, es del caso indicar que encuentra el Despacho que la controversia entre las partes ha sido resuelto durante el proceso, pues la entidad demandada realizó el respectivo abono total a la cuenta de ahorro de titularidad de la accionante, en cuanto a la pretensión habiendo atendida favorablemente al señor **RUBEN DARIO MOSQUERA AGREDO** se declarará probada la excepción propuesta por la parte pasiva que denomino *“CARENCIA ACTUAL DE OBJETO 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. No obstante se Ordena a BANCOLOMBIA para que en el término de 10 días a partir de la notificación de esta providencia, adjunte el comprobante que certifique el abono por el valor de \$600.000 realizado a la cuenta de ahorro terminada en 9826.

El despacho concluye que el hecho en cuestión ha sido superado en el transcurso del proceso legal, lo que implica que ya no tiene relevancia para la resolución del caso, la presentación de las pruebas ha demostrado que la situación inicial ha cambiado significativamente, invalidando así la base sobre la cual se fundamentaba la demanda.

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 ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO*” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a BANCOLOMBIA para que, en el término de 10 días a partir de la notificación de esta providencia, adjunte el comprobante que certifique el abono por el valor de \$600.000 realizado a la cuenta de ahorro terminada en 9826.

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:

JULIANA DEL PILAR STERLING NUÑEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

| |
|--|
| <p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES 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> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p> |