



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024072273-018-000

Fecha: 2024-08-12 07:29 Sec.día 142

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 : 2024072273-018-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-10373  
Demandante : MARIA ELISABET HOLGUIN BERMUDEZ  
  
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 **MARIA ELISABET HOLGUIN BERMUDEZ** demandó a BANCOLOMBIA a efectos de que proceda la entidad con la devolución del valor de \$470.000 respecto del retiro no reconocido por valor de \$400.000 realizado el día 21 de marzo del 2024, además manifiesta que el saldo restante (70.000) tampoco está en su cuenta de ahorro terminada en 4081.

Una vez se subsana la demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 25 de junio del 2024 (derivado 009) y fue debidamente notificada BANCOLOMBIA S.A., que en termino la contesto, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción denominada “*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 por el valor de \$400.000 a la cuenta de ahorro de titularidad del accionante, correspondiente



al retiro no reconocido, de lo anterior, véase la imagen del extracto de la cuenta terminada en 4081 adjunto al escrito de contestación (derivado 014 y 015)



MARIA ELISABET HOLGUIN BERMUDEZ  
CRA 3 N 22 75 BR SANTA MARIA  
\$\$CARTAGO VALLE

Evolucionamos nuestra imagen  
pero tus tarjetas siguen  
siendo válidas.



ESTADO DE PRODUCTO

DESDE: 2024/03/31 HASTA: 2024/06/30  
A LA MANO  
NÚMERO 3113174081  
SUCURSAL VIRTUAL

¡Ten siempre a la mano tus extractos! Consulta o descarga tus extractos del presente mes o los meses anteriores, cada vez que los necesites ingresando a la sucursal virtual personas, opción Documentos-Extractos.

RESUMEN					
SALDO ANTERIOR	\$	4,821.48	SALDO PROMEDIO	\$	12,150
TOTAL ABONOS	\$	1,362,726.25	CUENTAS X COBRAR	\$	.00
TOTAL CARGOS	\$	1,365,190.00	VALOR INTERESES PAGADOS	\$	1.15
SALDO ACTUAL	\$	2,357.73	RETEFUENTE	\$	.00

  

FECHA	DESCRIPCIÓN	SUCURSAL	DCTO.	VALOR	SALDO
11/04	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			500,000.00	504,821.48
11/04	RETIRO CORRESPONSAL CB	CANAL CORRESPONSA		-500,000.00	4,821.48
11/04	COMISION RETIRO CORRESPONSAL			-2,190.00	2,631.48
13/06	ABONO INTERESES AHORROS			.05	2,631.53
13/06	TRANSFERENCIA CTA BANCA MOVIL			40,000.00	42,631.53
14/06	RETIRO CORRESPONSAL CB	CANAL CORRESPONSA		-40,000.00	2,631.53
22/06	RETIRO CORRESPONSAL CB	CANAL CORRESPONSA		-60,000.00	2,631.53
25/06	ABONO CAPITAL			400,000.00	402,631.53
25/06	ABONO COMISION			2,725.10	405,356.63
25/06	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			360,000.00	765,356.63
25/06	RETIRO CORRESPONSAL CB	CANAL CORRESPONSA		-360,000.00	405,356.63
02/06	ABONO INTERESES AHORROS			1.15	405,357.78

De lo anterior, y teniendo en cuenta las documentales allegadas por la parte demandada, el accionante para el día del retiro el saldo de la cuenta de ahorro \*\*\*4081 era de \$404,821.48, de ahí que, la entidad abona el valor de la operación no reconocida para ese día, por lo que no se discute el saldo restante por valor de \$70.000 dado a que no existe saldos de ese monto para controvertir, véase el extracto de la cuenta de ahorro de titularidad del accionante.



MARIA ELISABET HOLGUIN BERMUDEZ  
CRA 3 N 22 75 BR SANTA MARIA  
\$\$CARTAGO VALLE

DESDE: 2023/12/31 HASTA: 2024/03/31

**A LA MANO**

NÚMERO 3113174081

**SUCURSAL VIRTUAL**

FECHA	DESCRIPCIÓN	SUCURSAL	DCTO.	VALOR	SALDO
5/03	RETIRO CAJERO SUC CARTAGO 1			-850,000.00	1.44
6/03	CONSIGNACION CORRESPONSAL CB	CANAL CORRESPONSA		402,836.00	402,837.44
6/03	ABONO INTERESES AHORROS			.55	402,837.99
7/03	TRANSFERENCIA CTA BANCA MOVIL			40,000.00	442,837.99
7/03	RETIRO CORRESPONSAL CB	CANAL CORRESPONSA		-400,000.00	42,837.99
7/03	COMISION RETIRO CORRESPONSAL			-2,190.00	40,647.99
10/03	ABONO INTERESES AHORROS			.20	40,648.19
11/03	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			260,000.00	300,648.19
11/03	ABONO INTERESES AHORROS			.25	300,648.44
11/03	Recarga de Saldo			-11,000.00	289,648.44
11/03	TRANSFERENCIA CTA BANCA MOVIL			-100,000.00	189,648.44
12/03	CONSIGNACION CORRESPONSAL CB	CANAL CORRESPONSA		195,000.00	384,648.44
12/03	RETIRO CORRESPONSAL CB	CANAL CORRESPONSA		-382,000.00	2,648.44
12/03	COMISION RETIRO CORRESPONSAL			-2,190.00	458.44
15/03	PAGO DE PROV AGROINDUSTRIAS			462,000.00	462,458.44
15/03	ABONO INTERESES AHORROS			.63	462,459.07
16/03	ABONO INTERESES AHORROS			.49	462,459.56
16/03	COMIS CONSULTA SALDO SUC TEL			-2,290.00	460,169.56
16/03	RETIRO CORRESPONSAL CB	CANAL CORRESPONSA		-100,000.00	360,169.56
16/03	IVA COBRO COMISION			-435.10	359,734.46
16/03	AJUSTE INTERES AHORROS DE			-.01	359,734.45
16/03	COMISION RETIRO CORRESPONSAL			-2,190.00	357,544.45
17/03	ABONO INTERESES AHORROS			.48	357,544.93
18/03	TRANSFERENCIA CTA BANCA MOVIL			50,000.00	407,544.93
20/03	ABONO INTERESES AHORROS			1.55	407,546.48
20/03	COMIS CONSULTA SALDO SUC TEL			-2,290.00	405,256.48
20/03	IVA COBRO COMISION			-435.10	404,821.48
21/03	RETIRO CAJERO CAJERO EDS SIER FIN ESTADO DE CUENTA			-400,000.00	4,821.48

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 016)

### 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.

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

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.

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 acceder respecto a la devolución del valor total del retiro no reconocido, como se demostró anteriormente.

Por todo lo anterior, este Despacho desde ya advierte que encuentra probadas las excepciones que el establecimiento bancario denominó: “*hecho superado*” toda vez que el banco demandando acredita haber puesto fin al litigio mediante el reintegro de \$400.000 a la cuenta de ahorro de titularidad del accionante.

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 “*HECHO SUPERADO*” 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,**



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**  
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

*JULIANA DEL PILAR STERLING NUÑEZ*

*Revisó y aprobó:*

*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 13 de agosto de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario