



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024075680-019-000

Fecha: 2024-08-12 20:56 Sec.día 2154

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 : 2024075680-019-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-10942
Demandante : HILDA SARA MULATO BONILLA

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 **HILDA SARA MULATO BONILLA** demandó a BANCOLOMBIA, a efectos de que proceda a “i) Que nequi devuelva la suma de UN MILLON DE PESOS \$1.000.000, por concepto de una transacción errónea que no se realizó y que el cajero no me entregó dicho dinero; ii) Que por los perjuicios causados me indemnice con un valor adicional correspondiente a la mitad del valor que deben devolverme inicialmente”

Una vez subsanada la demanda, se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 04 de julio del 2024 (derivado 009) y fue debidamente notificada BANCOLOMBIA S.A., que en termino la contestó, 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 la entidad a atender favorablemente la petición respecto del valor de la reclamación por concepto del retiro, esto es, \$1.000.000.00 será reintegrado a la cuenta nequi ***4714 de titularidad de la demandante, de lo anterior véase en el derivado 018, el documento allegado por la parte demanda titulado “SE ACREDITA ABONO”, donde se evidencia constancia del pago ya realizado a la cuenta de horro de titularidad de la accionante.



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: HILDA SARA MULATO BONILLA
 NIT: 66746134
 TELEFONO: 3163634714
 FAX:
 CUENTA ABONADA: 14714
 TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro
 BANCO: NEQUI
 BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500160589
 FECHA DE PAGO 26.07.2024
 PAGINA 8 de 17

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
FPF20241675968	1.000.000,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	1.000.000,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	1.000.000,00-			

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 018)

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 operaciones pasivas – cuenta ahorro con condiciones especiales, resaltándose que a través de la Circular Externa 014 de 2015, se habilitó a las entidades financieras a realizar un trámite simplificado para el ofrecimiento de contratos de cuenta de ahorros, siempre y cuando su apertura “...5.1.1. (...) la realicen únicamente personas naturales. 5.1.2. Los límites a las operaciones débito, por un monto, no supere en el mes calendario 3 smmlv. 5.1.1. El saldo máximo no exceda, en ningún momento 8 smmlv y. 5.1.4. El cliente solo tenga una cuenta de ahorros con estas características en la respectiva entidad.”, facultando la citada circular a dichos establecimientos en su numeral 5.4.1. para “establecer un número y



monto máximo de transacciones y operaciones permitidas para conservar las características previstas en el presente numeral. “

De lo anterior, es del caso indicar que encuentra el Despacho que el objeto del litigio ha sido resuelto durante el proceso, pues la entidad demandada el respectivo abono a la cuenta de ahorro de titularidad de la accionante, en cuanto a la pretensión habiendo atendida favorablemente a la señora **HILDA SARA MULATO BONILLA** se declarará probada la excepción propuesta por la parte pasiva que denomino “**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.

Decantado lo anterior, pasa el Despacho a pronunciarse sobre los perjuicios que pretende la parte demandante se le indemnicen, debiendo para dicho efecto poner de presente lo señalado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la existencia del daño, en la Sentencia SC20448-2017 del 7 de diciembre de 2017, Radicación N° 2002-00068-01, donde indicó que:

“Sabido es que sólo se indemniza el daño debidamente probado; pues no es admisible condenar a una persona a la reparación de los perjuicios causados por el incumplimiento contractual, si los mismos no se encuentran acreditados en legal forma.

En la teoría de la responsabilidad civil si bien se impone al victimario, por regla general, la obligación de resarcir a la víctima, tal compromiso surge inevitable siempre y cuando su conducta afecte, injustificada y dañinamente, la humanidad o el patrimonio de esta última. Por supuesto, en el evento de no acaecer tal hipótesis, es decir, si a pesar del comportamiento del acusado no se generó un perjuicio o una afectación dañina, simplemente, no hay lugar a la reparación reclamada. Queda así fijada la regla general en la materia de que no hay responsabilidad sin daño, aunque exista incumplimiento o infracción a un deber de conducta.

De tal modo, que el daño constituye un elemento nuclear de la responsabilidad civil, vale decir, su centro de gravedad, el fundamento del fenómeno resarcitorio, siendo necesarias su presencia y su justificación, para que se abra paso la indemnización de perjuicios.

Uno de los requisitos que debe reunir el daño es su certidumbre, es decir, que se demuestre su existencia misma; lo cual ocurre cuando no haya duda de su concreta realización. Además, es el requisito “más importante (...), al punto que, sin su ocurrencia y demostración, no hay lugar a reparación alguna” (CSJ, SC del 1° de noviembre de 2013, Rad. n.° 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. n°2000-00196-01).

Para que sea “susceptible de reparación, debe ser ‘directo y cierto’ y no meramente ‘eventual o hipotético’, esto es, que se presente como consecuencia de la ‘culpa’ y que aparezca ‘real y efectivamente causado’” (CSJ, SC del 27 de marzo de 2003, Rad. n.° 6879).”

En este sentido, para que se declare el reconocimiento de perjuicios, se deben acreditar los presupuestos para su reconocimiento, y uno de ellos es el daño el cual debe estar acreditado por cualquier medio probatorio, y a su turno, éste debe provenir de las circunstancias expuestas en el marco de la acción, es decir, que debe ser directo de la falta de cumplimiento del contrato, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende.

Al respecto la jurisprudencia ya citada señala:

“Esta Corporación sobre la temática tratada, entre muchos otros pronunciamientos, ha puntualizado:



No en balde se exige, a título de requisito sine qua non para el surgimiento de la prenotada obligación resarcitoria, la certeza del eslabón en comento, calidad que deberá establecerse, inexorablemente, con sujeción al tamiz de la jurisdicción. De allí que si no se comprueba o determina su existencia -como hecho jurídico que es-, a la vez que su extensión y medida, el Juez no poseerá argumento válido para fundar, en línea de principio, una condena cualquiera enderezada a obtener su resarcimiento, debiendo, en tal virtud, exonerar de responsabilidad al demandado, por más que el demandante, a lo largo de la litis, haya afirmado lo contrario, salvo las restrictas excepciones admitidas por la ley o por la jurisprudencia (v. gr.: intereses moratorios). (...).

Sobre este particular ha señalado la jurisprudencia de la Sala, 'repetiendo un principio fundamental de derecho, que el perjuicio que condiciona la responsabilidad civil no es materia de presunción legal y que como derecho patrimonial que es, debe ser demandado y probado en su existencia y en su extensión por quien alega haberlo sufrido, que es quien mejor debe saber en qué consiste y cuánto lo ha afectado. Quien afirma que su demandado le ha inferido un daño por su dolo o su culpa, está obligado, si quiere que se le repare por decisión judicial, a producir la prueba de la realidad del perjuicio demostrando los hechos que lo constituyan y su cuantía, o señalando a este respecto, cuando menos, bases para su valoración' Subraya fuera de texto.

A partir de lo anterior, analizados los medios de prueba recopilados en la actuación, se observa que más allá del dicho del actor no se encuentra acreditada la existencia del daño alegado, por lo que no hay lugar a acceder al reconocimiento de dicha pretensión.

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 "HECHO SUPERADO", por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

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

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

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

Copia a:



**Superintendencia
Financiera de Colombia**

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