



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024074012-014-000

Fecha: 2024-08-12 21:01 Sec. día 2182

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 : 2024074012-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-10656  
Demandante : PAULA ANDREA AGUIRRE SALA  
  
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 **PAULA ANDREA AGUIRRE SALA** demandó a BANCOLOMBIA, a efectos de que proceda a devolver la compra realizada con cargo a la cuenta de ahorro identificada con el Nro. terminado en \*\*\*8488 y tarjeta débito terminada en 1334 de titularidad de la demandante, del día 04 de diciembre de 2023 bajo el concepto AMAZON.COM, por valor de -697,157.00.

Una vez se admitió la demanda por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 21 de junio del 2024 (derivado 005) 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, se corrobora que hubo reintegro parcial por parte del establecimiento de



comercio, véase en el extracto del producto 8488 del mes de enero del 2024 la devolución por valor de \$138.073 (derivado 009 y 010)

AGUIRRE SALAZAR PAULA ANDREA  
CL 99A 74A 23  
\$MEDELLIN ANTIOQUIA 000500

**CUENTA DE AHORROS**  
NÚMERO 10832468488  
SUCURSAL SAN FERNANDO PLAZA

**Evolucionamos nuestra imagen**  
pero tus tarjetas siguen  
siendo válidas.



¡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	\$	69,673.83	SALDO PROMEDIO	\$	810,664
TOTAL ABONOS	\$	18,415,221.71	CUENTAS X COBRAR	\$	.00
TOTAL CARGOS	\$	12,518,738.75	VALOR INTERESES PAGADOS	\$	100.71
SALDO ACTUAL	\$	5,966,156.79	RETEFUENTE	\$	.00

  

FECHA	DESCRIPCIÓN	SUCURSAL	DCTO.	VALOR	SALDO
1/01	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			-26,200.00	43,473.83
1/01	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			-12,000.00	31,473.83
3/01	ABONO INTERESES AHORROS			.12	31,473.95
4/01	ABONO INTERESES AHORROS			.01	31,473.96
4/01	COMPRA EN TIENDAS D1			-24,030.00	7,443.96
5/01	PAGO DE NOMI INVERMEDICAS AN			1,140,486.00	1,147,929.96
5/01	ABONO INTERESES AHORROS			.49	1,147,930.45
5/01	COMPRA EN HYM VIVA E			-43,900.00	1,104,030.45
5/01	COMPRA EN EDS PRIMAX			-19,243.00	1,084,787.45
5/01	COMPRA EN FRISBY Q08			-43,000.00	1,041,787.45
5/01	TRANSF QR			-17,955.00	1,023,832.45
5/01	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			-70,000.00	953,832.45
5/01	MORA TARJETA MASTER PESOS			-594,976.59	358,855.86
6/01	ABONO INTERESES AHORROS			.29	358,856.15
6/01	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			-70,000.00	288,856.15
6/01	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			-70,000.00	218,856.15
7/01	COMPRA EN LACTEOS Y			-7,150.00	211,706.15
7/01	COMPRA EN TIENDAS AR			-29,476.00	182,230.15
7/01	COMPRA EN LACTEOS Y			-3,000.00	179,230.15
8/01	ABONO INTERESES AHORROS			.48	179,230.63
9/01	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			250,000.00	429,230.63
9/01	ABONO INTERESES AHORROS			.46	429,231.09
9/01	PAGO QR HERMANAS VANEGAS			-60,000.00	369,231.09
9/01	PAGO QR NATURALL CAMPO			-10,000.00	359,231.09
9/01	TRANSF QR			-20,400.00	338,831.09
9/01	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			-2,900.00	335,931.09
10/01	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL			350,000.00	685,931.09
10/01	ABONO INTERESES AHORROS			.79	685,931.88
11/01	REINTEGRO COMPRA			138,073.00	824,005.02

De lo anterior, la entidad financiera decide abonar el valor faltante, por lo que la reclamación de la demandante asciende a la diferencia por \$559.084, consecuente en el derivado 012 la parte demandada adjunta al presente expediente derivado 012 el comprobante del abono realizado a la cuenta de ahorro de titularidad de la accionante, véase



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: PAULA ANDREA AGUIRRE SALAZAR  
NIT: 21466832  
TELEFONO: 3103944201  
FAX:  
CUENTA ABONADA: 8488  
TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro  
BANCO: Bancolombia  
BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500154842  
FECHA DE PAGO 15.07.2024  
PAGINA 4 de 10

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PPF20241535104	559.084,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	559.084,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	559.084,00-			

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.

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 compras no revertidas a la cuenta de ahorro de la accionante.

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 al abono de \$559.084 valor faltante respecto del abono que ya había realizado el comercio AMAZON.COM, como se mencionó 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 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 “*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*

<p><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>13 de agosto de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>