



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024075611-014-000

Fecha: 2024-08-13 19:49 Sec.día3995

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 : 2024075611-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-10908
Demandante : YESICA VIVIANA TANGARIFE BEDOYA

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 **YESICA VIVIANA TANGARIFE BEDOYA** demandó a BANCOLOMBIA, a efectos de que proceda a “ i) Que se **DECLARE** que NEQUI S.A. ha vulnerado los derechos que como consumidor financiero tiene la señora YESICA VIVIANA TANGARIFE BEDOYA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.053.801.952; ii) Ordenar a NEQUI S.A. REVERSAR las once (11) transacciones del día treinta (30) de abril de 2024, con cargo a la cuenta inscrita NEQUI a nombre de la señora YESICA VIVIANA TANGARIFE BEDOYA, por un valor total de TRES MILLONES DOSCIENTOS SESENTA MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS MCTE (\$3.260.774); iii) : Ordenar a NEQUI S.A. REINTEGRAR a la señora YESICA VIVIANA TANGARIFE BEDOYA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.053.801.952, la suma de TRES MILLONES DOSCIENTOS SESENTA MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS MCTE (\$3.260.774), debidamente indexados, correspondiente a las transacciones no reconocidas de fecha treinta (30) de abril de 2024; iv) Ordenar a NEQUI S.A. a PAGAR a la señora YESICA VIVIANA TANGARIFE BEDOYA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.053.801.952, los intereses remuneratorios sobre la suma mencionada en la pretensión segunda, a la tasa máxima legal vigente; v)



CONDENAR en costas a NEQUI S.A. y a favor de la señora YESICA VIVIANA TANGARIFE BEDOYA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.053.801.952.”

Una vez allegada la demanda, se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 28 de junio del 2024 (derivado 004) 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, manifiesta la entidad demandada lo siguiente “*En total se abonará en favor del demandante a su cuenta Nequi No. 3152338786 a más tardar dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación de este escrito*”(derivado 010,011)

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 012)

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 anteriormente mencionado, y teniendo en cuenta lo dicho en el escrito de contestación por parte de la entidad financiera demanda “*En total se abonará en favor del demandante a su cuenta Nequi No. 3152338786 a más tardar dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación de este escrito.*” y que el artículo 98 del Código en cita establece que “*en la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido*”, procederá esta Delegatura a emitir decisión conforme lo solicito el extremo demandante.

A partir de esto último, se encuentra que la parte demandada se allanó a las pretensiones de la demanda, sin embargo, a la fecha no se encuentra constatado en la actuación que la entidad financiera demandada haya procedido con la restitución correspondiente, y en consecuencia, al allanarse a las pretensión conforme a la transacción desconocida por la accionante, se condena a BANCOLOMBIA S.A. para que



proceda a abonar la suma de \$3.258.047 junto con los emolumentos ocasionados en la cuenta de ahorro de titularidad del accionante, y que aporte con destino al presente proceso copia de los soportes que acrediten lo ordenado.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el artículo 365 del Código General del Proceso.

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: Aceptar el allanamiento de las pretensiones, conforme lo señalado en la parte motiva.

SEGUNDO: Negar las demás pretensiones, conforme a lo señalado en la parte motiva de esta providencia

TERCERO: Condenar a **BANCOLOMBIA S.A.** para que en el término de **DIEZ (10) DÍAS** hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión, proceda la entidad a abonar la suma de \$3.258.047 junto con los emolumentos causados en la cuenta de ahorro de titularidad del accionante, y que aporte con destino al presente proceso copia de los soportes que acrediten lo ordenado.

CUARTO: Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, Secretaría archívese el expediente.

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>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>14 de agosto de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>