



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024050912-013-000

Fecha: 2024-08-26 07:21 Sec.día 215

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Destinatario: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

DOS

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 : 2024050912-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-7104
Demandante : ANA CECILIA RESTREPO DIAZ

Demandados : BANCOLOMBIA

Encontrándose al Despacho el expediente, vencido el traslado de las excepciones proscritas en la contestación de la demanda, la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, observa configuración de los presupuestos consagrados en el numeral 2 del artículo 278 y el artículo 390 del Código General del Proceso, teniendo en cuenta que: i) el tipo de proceso es un verbal sumario, y ii) en el expediente reposan las pruebas suficientes, luego no resulta necesario decretar ni practicar nuevas pruebas para resolver el fondo del litigio.

SENTENCIA

ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor la señora **ANA CECLILIA RESTREPO DÍAZ**, representada por su apoderado el doctor **JULIO DANIEL CONTRERAS RESTREPO**, presenta demanda estableciendo como pretensiones que BANCOLOMBIA es responsable de “los daños y perjuicios ocasionados a mi poderdante (...) con ocasión de la sustracción del dinero de su cuenta de ahorros (...), el valor correspondiente a (...) (\$ 5.450.000) extraídos de manera irregular el día 06 de abril de 2024”. Adicionalmente, señala que el Banco debe pagar por daño emergente y lucro cesante la citada suma actualizada a la fecha de pago junto con los perjuicios inmateriales (morales), por lo que fija la cuantía total de sus pretensiones en la suma de \$16.350.000.

De esta forma, el conflicto se relaciona con el contrato de cuenta de ahorros de que es titular la señora **ANA CECLILIA RESTREPO DÍAZ** en la institución bancaria BANCOLOMBIA S.A.



La demanda se admitió por parte de esta delegatura (derivado 004) y fue debidamente notificada a BANCOLOMBIA, entidad que contestó la demanda en oportunidad, oponiéndose a la pretensión y solicitando se declare probada la excepción denominada “HECHO SUPERADO” por cuanto por decisión comercial se hizo la devolución de la suma reclamada (derivados 009 y 010). En consecuencia, señala el Banco, con el cumplimiento de lo pretendido no habría controversia para dirimir. En todo caso, el Banco también presenta como excepciones “AUSENCIA DE ESTIMACIÓN RAZONADA DE PERJUICIOS A TRAVÉS DE JURAMENTO ESTIMATORIO” y “BUENA FE DE BANCOLOMBIA”.

De las excepciones se corrió traslado a la demandante, quien no se pronunció en el término previsto para ello.

CONSIDERACIONES

De conformidad con lo establecido en los artículos 57 de la ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva “las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”, en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor prevista en el numeral 3° del artículo 56 de la ley 1480 de 2011.

En este orden de ideas, para lo que interesa al proceso valga traer a colación el artículo 1398 del Código de Comercio que establece la responsabilidad de los establecimientos de crédito, señalando que “Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”, dado que la institución financiera cumple las obligaciones a su cargo únicamente cuando la entrega de las sumas depositadas se realiza al cuentahabiente o a la persona que él autorice, evento en el que se configura un auténtico pago; en caso contrario, se encontraría 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 hace relación al manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio. Esa naturaleza exige de las entidades que la ejercen la mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de su actividad como prestadoras del servicio, debido a que les corresponde el control de las operaciones que le están autorizadas, para lo cual cuentan con sistemas de información y de transacción de carácter técnico y reciben una retribución por parte de los clientes, todo lo cual genera un régimen especial en sus relaciones contractuales con sus consumidores financieros.

Frente a lo anterior vale señalar de igual forma, que es deber de las entidades financieras que la ejecución de las operaciones que le corresponde 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 enunciado), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y el Título I de la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los consumidores financieros 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) “durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”, tal como lo prevé el artículo 5° de la Ley 1328 citada dentro del conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente.

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 el débito realizado el día 06 de abril de 2024 por la suma de \$5.450.000 con cargo al saldo de la cuenta de ahorros terminada en ****0766, de titularidad de la señora ANA CECLILIA RESTREPO DÍAZ, mediante transacciones no autorizadas.

Para la resolución del anterior problema, téngase que el Banco formuló las siguientes excepciones: “HECHO SUPERADO”, “AUSENCIA DE ESTIMACIÓN RAZONADA DE PERJUICIOS A TRAVÉS DE JURAMENTO ESTIMATORIO” y “BUENA FE DE BANCOLOMBIA”, indicando que procedió a realizar la devolución de la suma objeto de análisis (Derivados 09 y 010), abonando \$ 5.450.000 a la cuenta de ahorros de la señora Ana Cecilia.

Por lo expuesto este Despacho encuentra probada la excepción de “HECHO SUPERADO” que el establecimiento bancario presentó para poner fin al litigio, debiendo el demandado acreditar el abono citado, por lo que así se ordenará en el presente fallo.

De otro lado, frente a las demás pretensiones de la demanda, esto es, los perjuicios económicos que la actora señala haber sufrido en relación a la situación presentada, lo cierto es que no encuentra la Delegatura soporte probatorio más allá del dicho de la actora, a través de su apoderado, debiéndose indicar que no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida fundamento de dicha suma que señaló en su escrito de demanda, sino que le correspondía acreditarlos en este proceso, a la luz de lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso, para cuyo análisis vale traer a colación jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia (SC10261-2014. Expediente No 11001 31 03 003 1998 07770 01):

“El daño es uno de los presupuestos estructurales de la responsabilidad sin cuya existencia y plena demostración aquella se desvanece, tanto que, resultaría innecesaria la verificación y análisis de sus restantes elementos porque, ante su ausencia no surge ninguna obligación indemnizatoria. Así, ha expresado la Corporación que aquél *“se erige en la columna vertebral de la responsabilidad civil, en concreto de la obligación resarcitoria a cargo de su agente (victimario), sin el cual, de consiguiente, resulta vano, y también hasta especulativo, hablar de reparación, de resarcimiento o de indemnización de perjuicios, ora en la esfera contractual, ora en la extracontractual”*. (Cas. Civ. sentencia de 4 de abril de 2001, exp. 5502).”

Así, tal demostración no tuvo lugar en el presente asunto y, en ese orden, este Despacho habrá de declarar la excepción de “AUSENCIA DE ESTIMACIÓN RAZONADA DE PERJUICIOS” formulada por la parte demandada.

Ahora, sobre la excepción de “BUENA FE DE BANCOLOMBIA”, la misma se declarará sin efectos, en la medida que en el proceso no se estaba debatiendo la buena fe de la entidad financiera en la realización de las operaciones sino su cumplimiento contractual, por lo que ningún sentido tiene debatir si medió o no su buena fe, máxime teniendo en cuenta que conforme lo previsto en el artículo 835 del Código de Comercio se presume la buena fe “aún la exenta de culpa (...)”.

Así, debe tenerse en cuenta que la demandante no realizó ningún pronunciamiento en el traslado de las excepciones, como ya se señaló, de manera que atendiendo a lo previsto en el artículo 241 del Código General del Proceso según el cual se tiene la conducta de las partes como indicio, al establecer que “El juez podrá deducir indicios de la conducta procesal de las partes”, este despacho encuentra que, en efecto, en el presente litigio se ha dado un hecho superado puesto que lo pretendido a través de esta acción fue resuelto en los términos de la solicitud de la accionante, solucionando la controversia conforme a lo consagrado en el artículo 57 de la ley 1480 de 2011.



Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud de lo establecido en el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

En consideración a lo anterior, 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 de “HECHO SUPERADO” presentada por BANCOLOMBIA S.A., de conformidad con las razones expuestas en precedencia, efecto para el cual el Banco deberá remitir soporte que acredite el abono de la suma a la cuenta de la demandante, dentro de 15 días hábiles.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por BANCO DE BOGOTÁ dentro de los DIEZ (10) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

SEGUNDO: DECLARAR probada la excepción de “AUSENCIA DE ESTIMACIÓN RAZONADA DE PERJUICIOS A TRAVÉS DE JURAMENTO ESTIMATORIO”, según se indica en este proveído.

TERCERO: DECLARAR no probada o sin efectos la excepción denominada “BUENA FE DE BANCOLOMBIA”, por lo indicado en la presente sentencia.

CUARTO: 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:

Elaboró:

NUBIA TERESA CARDENAS VILLAMARIN

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 27 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario