



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024051291-012-000

Fecha: 2024-08-26 07:23 Sec.día216

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 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 : 2024051291-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2024-8139
Demandante : GLORIS QUIROGA VARGAS
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

Encontrándose el expediente al Despacho para continuar con el trámite respectivo, la Delegatura no observa que sea necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas con la demanda y la contestación, toda vez que las existentes resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del parágrafo 3° del artículo 390 del Código General del proceso, procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

El señor **GLORIS QUIROGA VARGAS** instauró Acción de Protección al Consumidor en contra del **BANCOLOMBIA**, pretendiendo el desbloqueo de su cuenta de ahorros terminada en ***4108, dado que tiene fondos que superan los \$15.000.000, pues no considera de recibo el argumento del Banco que ella denomina “una sospecha de estafa” (derivado 00).

Así, se encuentra que el conflicto se relaciona con el producto de Cuenta de Ahorros a nombre de accionante.

Notificado el Banco demandado del Auto admisorio de la demanda proferido el 16 de mayo de 2024, éste se opuso en oportunidad, con las excepciones de mérito que denominó “AUSENCIA DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”, indicando que “En marzo de 2024, BANCOLOMBIA bloqueó de manera transitoria la tarjeta y clave de la cuenta de ahorros de la



demandante, en virtud de una alerta que recibió por parte de la Fiscalía General de la Nación, pues aquella estaba siendo investigada por el delito de estafa” (derivado 09).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció al respecto (derivado 010).

II. 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 entre la señora **GLORIS QUIROGA VARGAS y BANCOLOMBIA**.

En línea con lo anterior, se pone de presente que la controversia *sub judice* se origina en un contrato de depósito a la vista denominado “depósito de ahorros”, según lo previsto en los artículos 1396 y siguientes del Código de Comercio.

Sea lo primero advertir que, dado el interés público que cobija la actividad financiera, esta incorpora regulaciones especiales de protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”, como lo establece ese mismo canon normativo.

Frente a lo anterior vale señalar 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).

Ante el escenario descrito, este Despacho encuentra que el objeto de esta acción recae en establecer si **BANCOLOMBIA** es contractualmente responsable por el bloqueo de los fondos de la cuenta de ahorros terminada en ***4108 a nombre de la demandante, con las consecuencias que la falta de disposición de esos recursos le genera a su titular.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso.

Para la resolución del litigio aquí reseñado, téngase que **BANCOLOMBIA** indicó en su escrito de contestación de la demanda que “el Banco bloqueó la tarjeta y la clave de la cuenta de ahorros de la cual es titular la demandante y que termina en **4108. Esto se debió a que, durante el deber de



rastreo y vigilancia que le asiste a BANCOLOMBIA, se encontró una alerta que obligó al Banco a adoptar la medida en cuestión. En efecto, existe, incluso a la fecha de esta contestación, una investigación activa por el delito de estafa en contra de la Sra. QUIROGA VARGAS" (Derivado 009), formulando la excepción que denominó "AUSENCIA DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR".

Entonces, teniendo en cuenta la documentación que obra en el expediente, analizados en el presente fallo, se concluye que el actuar del Banco tuvo su origen en la alerta detectada proveniente de la Fiscalía 65 Local, Unidad de Estafas de la Dirección Seccional de Medellín, en cumplimiento de las normas establecidas en el artículo 102 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Obligación y control a actividades delictivas) y en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, particularmente en el Título IV Capítulo IV Parte Primera. Así, considera el Despacho que resulta razonable el bloqueo de naturaleza preventiva que realizó la institución financiera a la cuenta de ahorro de la demandante, advirtiéndose que el mismo en manera alguna podrá ser indefinido, ello comoquiera que prevalece el interés público de la actividad financiera, conforme a la normatividad ya citada.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción de "AUSENCIA DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR".

Finalmente, no se condenará en costas al no encontrarse causadas, en los términos del numeral 5 y 8 del artículo 365 del Código General del Proceso.

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 de "AUSENCIA DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR", por las razones expuestas a lo largo del presente fallo.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda, por lo indicado en la presente sentencia.

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
80020-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