



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024060530-013-000

Fecha: 2024-08-26 15:06 Sec.día 1407

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 : 2024060530-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-8421  
Demandante : CARLOS ANTONIO ARIAS TOVAR  
  
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.

### ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante escrito, la parte activa demandó a BANCOLOMBIA S.A, a efectos de que proceda a la devolución de recursos que le fueron debitados de su producto financiero, mediante transacciones realizadas sin su autorización (Derivado 000).

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medio exceptivo el que denominó “HECHO SUPERADO”, por cuanto advierte que realizó el abono de la suma objeto de controversia, en la cuenta de ahorros cuyo titular es la parte activa en este proceso.

Sobre las excepciones se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció al respecto, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario.



**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.

El negocio jurídico que da lugar a 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.

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

Para el presente litigio, el demandante reclama el reintegro de (\$ 2.711.479.43), los cuales fueron debitados de su cuenta de ahorros terminada en \*7227 indicando que se trataba de un cobro indebido además de reclamar una transacción no reconocida por \$ 288.524.29 COP cursada el día 06 de marzo de 2024.

Se fija el litigio en si existe responsabilidad de Bancolombia S.A sobre los sucesos narrados en la demanda en relación con los débitos de la cuenta de ahorros.

Frente a esta situación Bancolombia S.A expone la existencia de un hecho superado toda vez que sobre la pretensión asociada al cobro indebido la entidad abonó la totalidad del dinero como se expone en la documental anexa al proceso:



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: CARLOS ANTONIO ARIAS TOVAR  
 NIT: 7687197  
 TELEFONO: 3185935844  
 FAX:  
 CUENTA ABONADA: 07653357227  
 TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro  
 BANCO: Bancolombia  
 BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500139366  
 FECHA DE PAGO 05.07.2024  
 PAGINA 4 de 8

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PFP20241464665	2.711.480,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	2.711.480,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	2.711.480,00-			

Por tanto, la sentencia SU-316 de 2021 establece los requisitos para que opere la carencia actual del objeto por hecho superado en los siguientes términos:



*“deben acreditarse tres requisitos: (i) que ocurra una variación en los hechos que originaron la acción; (ii) que esta implique una satisfacción íntegra de las pretensiones de la demanda; y (iii) que ello se deba a una conducta asumida por la parte demandada”.*

Por tanto, frente a las pretensiones del demandante asociadas a la afectación de la cuenta por concepto del débito, estas se encuentran debidamente superadas careciendo de objeto.

## FRENTE LA TRANSACCIÓN NO RECONOCIDA

El demandante en su escrito de demanda expone:

“Asimismo, el señor Carlos informa sobre otros movimientos irregulares en su cuenta, como una transferencia no autorizada por un valor de \$288.524.29 (doscientos ochenta y ocho mil quinientos veinticuatro pesos con veintinueve centavos), así como débitos automáticos de montos que ha intentado ingresar posteriormente a su cuenta”

Al respecto la entidad demandada no hace pronunciamiento alguno o allega documentales encaminadas a negar la responsabilidad de la entidad sobre la operación fraudulenta señalada:

2509 TRANSFERENCIA A NEQUI 3/06 3/06 288,524.29- 0 +

Bancolombia S.A es una entidad del sector financiero revestida de un carácter de profesionalidad en ocasión a la naturaleza de sus negocios, la ley 1328 de 2009 “el estatuto de protección al consumidor financiero” expone la existencia de una asimetría jurídica entre los bancos y los consumidores ya que al estar vinculados mediante contratos de adhesión y ser la parte débil de la relación contractual gozan de una protección especial.

Por su parte, y previo a centrarnos en el asunto objeto de la controversia, recordemos que el régimen de responsabilidad a cargo de las entidades vigiladas es especial y contractual, al ser catalogada la actividad financiera como de *“interés público”* (artículos 78 y 335 CP), integrada con los principios legales concebidos de buena fe exenta de culpa, profesionalismo, debida diligencia (871 C.Co. y 1603 C.C), consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.

Sobre el particular, la H. Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016, radicación: 05001-31-03-001-2008-00312-01., con ponencia del magistrado ARIEL SALAZAR RAMÍREZ, ha reseñado: *“(…) atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, **deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional.***

*Desde luego que consumada la defraudación, el Banco **para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los***



*software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa (...).»*

El artículo séptimo del estatuto trae consigo las obligaciones especiales que le son exigibles a las entidades financieras, se resaltan a continuación las pertinentes para el caso particular:

*“b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.*

*q) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.*

*u) Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.”*

Estas obligaciones especiales son en esencia la exigencia en cabeza del banco de brindar adecuados estándares de seguridad frente a la confianza legítima que los cuentahabientes depositan en la entidad acatando las instrucciones que imparta la SFC en desarrollo de sus funciones mediante instrumentos como lo son las circulares externas.

Recordemos que desde la emisión de la circular externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia dispuso en el título 1, capítulo décimo segundo sobre los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios:

*“3.1.12. Establecer procedimientos para el bloqueo de canales, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten, y para el bloqueo de medios o productos después de un número de intentos de accesos fallidos por parte de un cliente y/o usuario, así como las medidas operativas y de seguridad para la reactivación de los mismos.*

*3.1.13. Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación de las operaciones que no correspondan a sus hábitos.”*

Encontramos pues obligaciones en cabeza de la entidad que son el elaborar el perfil transaccional del cliente teniendo en cuenta sus hábitos usuales de consumo estableciendo procedimientos para bloquear las cuentas en caso de presentarse situaciones que lo ameriten también debiendo confirmar aquellas operaciones que no correspondan al perfil.

Para exonerarse de responsabilidad Bancolombia S.A debía probar que operación dubitada hacía parte de las costumbres transaccionales del cliente, por tanto no ameritaba aplicar tales controles ya que era un movimiento usual o que en caso de haber sido en efecto operaciones sospechosas demostrar que se actuó acatando el deber de debida diligencia aplicando los controles ya mencionados.

La entidad no logró probar tal situación al no acreditar que eran operaciones usuales frente al perfil transaccional ya que no fue allegado al proceso Log transaccional conteniendo los movimientos monetarios y no monetarios de la cuenta no pudiendo así eximirse de responsabilidad frente al fraude



acaecido adicional de no haberse probado al interior del litigio un actuar por parte del demandante que pueda calificarse como incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Ante operaciones que no hacían parte del perfil transaccional Banco BBVA debía aplicar los controles de seguridad que permitiesen detener dichos movimientos, sin embargo, esto no sucedió, situación que permitió la consumación del fraude en detrimento del consumidor financiero tampoco obrando Log de alertas y comunicaciones en las que el consumidor se le haya confirmado su identidad.

Si la entidad vigilada hubiese aplicado su deber de debida diligencia establecido en el artículo tres del mencionado estatuto se habría prevenido el fraude ante operaciones anormales que eran previsiblemente fraudulentas.

Por tanto es llamada a responder por el fraude restituyendo el dinero debitado de la cuenta, declarándose probada la excepción “hecho superado” únicamente frente al primer petitum de la demanda pero existiendo responsabilidad frente al fraude ya abordado.

Finalmente, no se impondrá condena en costas, por no encontrarse causadas en el presente asunto, de conformidad con lo establecido en el numeral 8º del 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: DECLARAR** probada parcialmente la excepción de “hecho superado” frente la pretensión principal de la demanda.

**SEGUNDO: DECLARAR** que Bancolombia S.A incumplió con los deberes legales que le eran exigibles al desatender lo dispuesto en el artículo séptimo de la ley 1328/2009 en sus acápite B, Q y U junto lo abordado sobre la circular externa 052 de 2007.

**TERCERO: CONDENAR** a Bancolombia S.A a abonar \$288.524.29 COP a la cuenta de ahorros del demandante terminada en 7227 dentro de los próximos quince días hábiles, culminado ese término se otorgan 15 días hábiles para acreditar el cumplimiento ante el despacho.

**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:*

*MANUEL FELIPE JATIVA GOMEZ*

*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>27 de agosto de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>