



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024040795-012-000

Fecha: 2024-08-30 14:04 Sec.día 10544

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES  
TRES  
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 : 2024040795-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-5516  
Demandante : KAREN GALINDO PRECIADO  
  
Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

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 el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, la señora KAREN GALINDO PRECIADO solicita "1. Que se declare a Scotiabank Colpatria responsable del débito y sobregiro realizado el pasado 11 de enero de 2024 desde la cuenta de ahorros 152019082. 2. Que se ordene a Scotiabank Colpatria efectuar la devolución del dinero \$279.896 en el menor tiempo posible a la cuenta Bancolombia ahorros 13121631584 titular Karen Julieth Galindo Preciado. 3. Que se protejan mis derechos como consumidora financiera y se ordene a Scotiabank Colpatria responder por los daños ocasionados al no poder emplear mi dinero con libertad y tener que soportar estos trámites administrativos. 4. Que la Superintendencia Financiera de Colombia, como órgano de inspección, vigilancia y control realice las actuaciones de su competencia en protección de los derechos del consumidor financiero, para que no sigan presentando abusos en el manejo y custodia del dinero por parte la entidad financiera Scotiabank Colpatria" (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO COLPATRIA SCOTIABANK S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó: "CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO – CONFIGURACIÓN DE LOS SUPUESTOS QUE DAN LUGAR A QUE SE



*PROFIERA SENTENCIA ANTICIPADA”, BUENA FE POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL CON LA SEÑORA KAREN JULIETH GALINDO PRECIADO”, y “EXCEPCIÓN GENÉRICA”:*

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, término que venció en silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

## CONSIDERACIONES

De conformidad con 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 el 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 artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma (derivados 000 y 009) 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.

Sobre el particular, en lo que concierne a lo pretendido por el demandante, observa la Delegatura que, con ocasión a la presente acción de protección al consumidor, la entidad financiera en su escrito de contestación de demanda manifestó que *“mi representada ha decidido realizar los ajustes correspondientes para acceder satisfactoriamente a la solicitud de la señora Karen Julieth Galindo Preciado, por lo cual se comunicará con la demandante para indicar el medio por el cual se reconocerá el saldo a favor correspondiente al valor de DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS (\$279.896 CTE/ME) (...).”*

Al efecto, en lo que se refiere al estado del producto, la entidad financiera allega con su escrito pantallazo en el que se refleja lo siguiente:

Bogotá D.C., 10 de mayo de 2024

Señor:  
Karen Julieth Galindo

Solicitud No. 11190381

Respetado Cliente:

En atención a su comunicación radicada ante el Banco Scotiabank Colpatria, nos permitimos comunicar lo siguiente:

Una vez efectuada la revisión en los archivos de nuestra entidad y verificados los hechos manifestados por usted, Nuestra entidad procedió a realizar el reintegro de las siguientes compras:

11-01 50 DB POS 1212 GOOGLE \*DUOLINGO \$279.896.00

De acuerdo con la información anterior y teniendo en cuenta que la cuenta No. 015\*\*\*\*9082 se encuentra cancelada, se generó un saldo a favor por valor total de \$279.896.00 el cual se entregará bajo el requerimiento No. 11190381, para reclamar en la OFICINA BOGOTA LA TORRE Cra 7 N° 24 – 89, Mezzanine - Torre Colpatria.

Reiteramos nuestra disposición ante cualquier solicitud adicional sobre el tema de la referencia.

Así también, **BANCO COLPATRIA SCOTIABANK S.A** informó a la demandante la reversión en mayo de 2024, en los siguientes términos:



Buen día,

El caso se falla a favor del cliente, actualmente no cuenta con cuentas activas en Scotiabank por lo cual se generara proceso de saldo a favor para la entrega de :

11190381 GOOGLE \*DUOLINGO

279.896,00

En este sentido y considerando que la demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas de **BANCO COLPATRIA SCOTIABANK S.A.**, demandada en el proceso, habrá de estarse a la prueba documental no discutida que en forma oportuna fue allegada al plenario, que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho, pues ciertamente lo perseguido con el mismo se cumple con el reconocimiento de la entidad financiera en la contestación de la demanda y las actuaciones desplegadas por la misma para superar lo propio, siendo la solución de la controversia el objeto de la misma, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, es importante mencionar que la facultad conferida a esta Delegatura para funciones jurisdiccionales, corresponde a resolver *“los asuntos contenciosos que se susciten entre ellos (consumidores financieros) y las entidades vigiladas sobre las materias a que se refiere el presente artículo para que sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez”* (artículo 57 de la ley 1480 de 2011), por lo que no le corresponde a esta Delegatura investigar ni administrativamente, ni penalmente las conductas a las que se refiere el consumidor en sus pretensiones de la demanda, máxime cuando el artículo 57 de la ley 1480 ya citado indica de manera expresa que *“la Superintendencia Financiera de Colombia ajustará su estructura a efectos de garantizar que el área encargada de asumir las funciones jurisdiccionales asignadas por la presente ley cuente con la debida independencia frente a las demás áreas encargadas del ejercicio de las funciones de supervisión e instrucción.”*

Respecto a la pretensión indemnizatoria es de señalar que no resulta procedente su reconocimiento, pues recuérdese que se ha enseñado por la jurisprudencia: *“Para que el daño sea susceptible de ser reparado se requiere que sea « 'directo y cierto' y no meramente 'eventual o hipotético', esto es, que se presente como consecuencia de la 'culpa' y que aparezca 'real y efectivamente causado' (Sentencias de 26 de enero de 1967 (CXIX, 11-16) y 10 de mayo de 1997, entre otras)» (SC, 27 mar. 2003, exp. n.° C-6879), asimismo, debe afectar un interés protegido por el orden jurídico (SC13925, 30 sep. 2016, rad. n.° 2005-00174- 01).”*, (Sent. SC282-2021 Sala Casación Civil Corte Suprema de Justicia y SC1819-2019, entre otras, negrilla ajena al texto).

Es así como al tenor del artículo 167 del Código General del Proceso, incumbe a las partes demostrar los supuestos de hecho que señalan en su demanda, es decir, les corresponde probar la existencia del perjuicio en su existencia y cuantificación más allá de su propio dicho y con cualquiera de los elementos de pruebas que determinen estos factores permitidos dada la libertad probatoria establecida en la Ley 1564 de 2012 y en las oportunidades procesales previstas para ello.

Adicional a ello, téngase en cuenta que *“...La condición de ser directo reclama, en la responsabilidad contractual, que él sea la consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento del respectivo acuerdo de voluntades, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende...”*, (Sent. SC20448-2017), por lo que frente a las distintas documentales allegadas con la demanda no es posible dar cuenta de los elementos necesarios para condenar al banco al pago de perjuicios, esto es que se hayan manifestado u ocurrido un daño o daños que sean derivados o tengan como origen claro el incumplimiento enrostrado al Banco, máxime cuando las sumas que fueron debitadas de su cuenta han sido reconocidas en la presente actuación.

En esa medida, no existe la certeza requerida que permita, por un camino racional y aún bajo una



interpretación pro consumatore, llevar a esta Delegatura a proferir condena por este concepto, pues no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida, sino que le correspondía acreditarlos en este proceso tanto en su existencia como en su cuantía, así como el respectivo nexo causal, a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción "*CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO – CONFIGURACIÓN DE LOS SUPUESTOS QUE DAN LUGAR A QUE SE PROFIERA SENTENCIA ANTICIPADA*", relevándose a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos, al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con 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 propuesta por **BANCO COLPATRIA SCOTIABANK S.A.**, denominada "*CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO – CONFIGURACIÓN DE LOS SUPUESTOS QUE DAN LUGAR A QUE SE PROFIERA SENTENCIA ANTICIPADA*", en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR** satisfecha la pretensión de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO:** Denegar las demás pretensiones de la demandad.

**CUARTO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**NELLY CASTILLO CABRERA**

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

NELLY CASTILLO CABRERA

Revisó y aprobó:

NELLY CASTILLO CABRERA



**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 2 de septiembre de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario