



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024040848-013-000

Fecha: 2024-08-30 21:03 Sec.día 11642

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 : 2024040848-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-5564  
Demandante : LAURA FERNANDA PULIDO CASTILLO  
  
Demandados : BANCO POPULAR

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 **LAURA FERNANDA PULIDO CASTILLO**, solicita la devolución inmediata de los fondos retirados. (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO POPULAR S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó: *“HECHO SUPERADO – EL BANCO POPULAR S.A. REALIZÓ LA GESTION ANTE SEGUROS IGSA PARA LA CANCELACION DEL SEGUROP Y LA DEVOLUCION DE LOS DIONEROS DEBITADOS A LA CLIENTE POR ESTE CONCEPTO”* y *“BUENA FE OBJETIVA”*.

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.

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.

A su turno, el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 establece que: *“...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”*

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 *“(...) el Banco Popular realizó la gestión correspondiente ante SEGUROS IGS y obtuvo de manera exitosa respuesta de dicha aseguradora, la cual realizó desde el 22 de marzo del año en curso de la cancelación de la suscripción y la efectiva el día de hoy 14 de mayo de 2024 de los dineros correspondientes al seguro contratado”*.



+57 (1) 511 4500  
Av. Calle 26 # 59 - 51 | Torre 8, piso 9  
Cd. Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá, Colombia  
[www.igroupsolution.com](http://www.igroupsolution.com)

Bogotá, 14 de mayo de 2024

Señor(a)(es):

Banco Popular

REF: Respuesta: Laura Fernanda Pulido Castillo C.C 1003475620

El objetivo principal de Integral Group Solution, es atender de una manera óptima cualquier requerimiento solicitado por nuestros clientes con el fin de mantener una comunicación clara y transparente, reiterando la importancia de resolver todas sus solicitudes.

Una vez efectuada la revisión del requerimiento, nos permitimos indicar lo siguiente:

De conformidad con la solicitud, se procedió con la cancelación del servicio de asistencia quedando esta efectuada el 22 de marzo de 2024, con número de gestión: 45827859.

Sin perjuicio a lo anterior, teniendo en cuenta que nuestro objetivo principal es la satisfacción de nuestros clientes y considerando las aspiraciones del reclamante, Integral Group Solution procede a reintegrar los pagos realizados por el cliente, procediendo así con la devolución de la suma de \$147.000.

Igualmente, frente a la devolución de las primas:

Banco	Tipo Destino	Número Destino	Titular	Valor	Estado	Motivo
POPULAR	CUENTAS AHORRO OTROS BANCOS	*****8637	LAURA FERNANDA PULIDO CASTILLO CASTILLO	\$ 147.000,00	Enviado a Otro Banco	

En este sentido y considerando que al demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas de BANCO POPULAR 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.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción *“HECHO SUPERADO – EL BANCO POPULAR S.A. REALIZÓ LA GESTION ANTE SEGUROS IGSA PARA LA CANCELACION DEL SEGUROP Y LA DEVOLUCION DE LOS DIONEROS DEBITADOS A LA CLIENTE POR ESTE CONCEPTO”*, 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 POPULAR S.A denominada *“HECHO SUPERADO – EL BANCO POPULAR S.A. REALIZÓ LA GESTION ANTE SEGUROS IGSA PARA LA CANCELACION DEL SEGUROP Y LA DEVOLUCION DE LOS DIONEROS DEBITADOS A LA CLIENTE POR ESTE CONCEPTO”*, 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:** 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