

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022032684-020-000

Fecha: 2022-07-07 17:33 Sec.día 1156

Anexos: No
Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Remitente: 80020-2-80020-2 Funcionario Grupo de Funciones Jurisdiccionales
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 : 2022032684-020-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2022-0631
Demandante : AUGUSTO HERNANDEZ VIDAL
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

Como se dispuso en audiencia del pasado 6 de mayo¹, pasa el expediente al despacho con informe secretarial que antecede², para proferir la siguiente

SENTENCIA

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 **AUGUSTO HERNANDEZ VIDAL**, consumidor financiero y **BANCOLOMBIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, lo que habilita la competencia de esta Delegatura conforme con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso.

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

En ejercicio de la acción de protección al consumidor, **AUGUSTO HERNANDEZ VIDAL** presentó demanda en contra de **BANCOLOMBIA S.A.** para que le restituya la suma de \$240.000, a la que ascendió una transferencia electrónica a través de *NEQUI* que ordenó el 9 de febrero de 2022, pues “... *me equivoqué en el número de teléfono al realizar la transferencia*” y en tal virtud, los dineros se dirigieron a la titular de una

¹ Convocada exclusivamente para efectos de surtir la conciliación, que resultó fallida, pues las partes no convinieron en una fórmula de arreglo – derivado 18

² Derivado 19

línea telefónica diferente de aquella a la que pretendía hacerla. Adjunta el comprobante de la transferencia realizada “por error”, entre otras documentales (derivado 0).

BANCOLOMBIA S.A. contestó oportunamente la demanda, oponiéndose a la pretensión del demandante mediante las excepciones que nominó: “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA O EL MISMO ACCIONANTE*”, “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DE BANCOLOMBIA - CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA*”, “*OMISIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD POR PARTE DEL ACCIONANTE*”, “*HECHO DE UN TERCERO – INEXISTENCIA DE NEXO CAUSAL*” y “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA*” pues, en suma, la operación cursó conforme a lo ordenado y “... el accionante nunca la ha desconocido ni negado, muy al contrario, es evidente que ha confesado claramente que el mismo la ha realizado voluntaria, personal y conscientemente, pero de forma equivocada a otra cuenta NEQUI”, error que “...para nada debe asumir la entidad que represento” (derivado 7).

De estas excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 13) quien se pronunció en oportunidad (derivado 10). La Delegatura fijó fecha y hora para audiencia de conciliación, con el resultado anotado y profiere la presente sentencia escrita, que se anunció en la referida audiencia, pues no se requieren más pruebas que las allegadas al expediente para decidir de fondo la controversia, sin que resulte pertinente, útil o conducente escuchar en “*interrogatorio de parte*” o como testigos, a los funcionarios mencionados en el acápite de pruebas del escrito mediante el cual se describió el traslado de la demanda, pues en tal solicitud, además, no se indican de manera concreta los hechos materia de prueba³.

II. CONSIDERACIONES

1.- Problema jurídico: ¿Le asiste responsabilidad contractual a **BANCOLOMBIA S.A.** al no reembolsar al demandante el importe de la transferencia electrónica por él efectuada el 9 de febrero de 2022 a través de *NEQUI* por \$240.000?

En este caso concreto no se discute la fecha, monto y autoría de la transferencia, así como que ésta cursó a través de *NEQUI*, aplicación del **BANCOLOMBIA S.A.** que permite realizar operaciones, órdenes y transacciones ofrecidas, conforme el Reglamento aportado con la demanda, resultando propio de la operatividad del producto, que sea el cliente, a través de la mencionada herramienta informática y en el entorno de seguridad que ésta le brinda, alimente el sistema con la información que le permita transar, suministrando al efecto los datos identificadores de las operaciones que desea efectuar.

En este contexto y conforme el material probatorio oportunamente allegado a la actuación por ambas partes y especialmente de lo confesado en la demanda, en concordancia con el chat allegado con esa misma actuación por el señor HERNÁNDEZ VIDAL⁴, en el que se lee: “(06:35:15 PM) Augusto Hernández Vidal: Me equivoqué en el número de la transacción que adjunto. Necesito que se me informe el número de celular al que le envié la transacción que adjunto para comunicarme con la persona y pedirle que me reintegre el dinero pagado. En subsidio solicito que se realice la reversión del pago” (sic), resulta evidente que el número de teléfono de la destinataria de la transferencia quedó errado desde que se impartió la orden, pues se digitó equivocadamente uno de los números del teléfono celular de titularidad de la persona a la que se pretendían remitir los recursos, como se indica detalladamente al describir el traslado de las excepciones⁵, por lo que no se encuentra irregularidad en la actuación de **BANCOLOMBIA S.A.**, pues la transacción cursó conforme a lo ordenado, estando en discusión únicamente lo relativo al destino de estos recursos.

³ Artículo 212 del Código General del Proceso

⁴ Correo electrónico del 12 de febrero de 2022, remitido por escribe@nequi.com a augustohernandez@outlook.fr (derivado 0)

⁵ Derivado 10.



Y al respecto, téngase en cuenta que, en virtud de la celebración de contratos de depósito irregular, tales como los depósitos en cuenta de ahorros, surgen diferentes obligaciones para las partes. Para el caso específico de **BANCOLOMBIA S.A.**, esta recibe los dineros, adquiere la propiedad de las sumas o especies dinerarias depositadas, asume la obligación de devolución de la suma recibida, la custodia de los dineros y el pago de intereses, según la clase de depósito y se haya así estipulado entre las partes, pero en este caso y en virtud de la marcación equivocada de ese número de teléfono a cuya titular se pretendía hacer la transferencia, los dineros no llegaron al destino pretendido, situación que no resulta atribuible a la entidad financiera demandada, por acción o por omisión y mal podría esta Delegatura ordenarle su devolución, como se pretende.

En suma, se ha demostrado en el curso de esta actuación que la transferencia de los dineros reclamados se efectuó con la información suministrada al sistema por el señor **AUGUSTO HERNANDEZ VIDAL**, en la fecha, cuantía y con destino a la titular de la línea telefónica por él indicada en el momento de hacer una transacción⁶. Y que si bien se pudo haber cometido un error al marcar la cuenta destinataria, el mismo se encuentra en la esfera del cliente y no compromete los sistemas ni la operatividad del Banco demandado que, en este sentido, se limitó a cumplir con la instrucción impartida por el titular de los depósitos, quien realizó el procedimiento correspondiente para disponer de sus recursos, lo que origina un auténtico pago, conforme con lo dispuesto por el artículo 1398 del Código de Comercio, por lo que las excepciones denominadas “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA O EL MISMO ACCIONANTE*” e “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DE BANCOLOMBIA - CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA*”, propuestas por la entidad demandada, se encuentran llamadas a prosperar y rompen cualquier nexo de causalidad entre el daño que se reclama y las acciones u omisiones de **BANCOLOMBIA S.A.**, lo que releva a esta Delegatura de pronunciarse sobre los demás medios exceptivos propuestos, al tenor de lo dispuesto por el artículo 282 del Código General del Proceso.

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

Conforme con las consideraciones expuestas, 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 probadas las excepciones “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA O EL MISMO ACCIONANTE*” e “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DE BANCOLOMBIA - CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA*” propuestas por **BANCOLOMBIA S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Denegar las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

⁶ Información sobre el destino de la transacción le fue suministrada de manera clara, completa y comprensible por el Banco demandado y procedimiento del que el aquí demandante tenía conocimiento, como se concluye de la interacción por chat aportada con la demanda, antes citada (derivado 0).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:
CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ
Revisó y aprobó:
CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>8 de julio de 2022</u></p>  <p>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario</p>