

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2020175082-013-000

Fecha: 2020-12-14 10:29 Sec.día846

Anexos: No  
Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc:: 249-SENTENCIA ANTICIPADA 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 : 2020175082-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 SENTENCIA ANTICIPADA NIEGA  
Expediente : 2020-1766  
Demandante : LUIS ALBERTO PEDRAZA GOMEZ  
Demandados : BANCO DAVIVIENDA  
Anexos :

Vencido en silencio el traslado de las excepciones propuestas por la parte demandada, como consta en el informe secretarial del 1 de septiembre pasado (derivado 12), verifica la Delegatura que no se hace necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas al plenario para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso, se procede a proferir la siguiente

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, el señor **LUIS ALBERTO PEDRAZA GOMEZ** pretende que se declare responsable a la entidad financiera por los perjuicios que manifiesta haber experimentado, en cuantía de \$200.000, con ocasión de la *reconexión, suspensión y pérdida del porcentaje en beneficios por los servicios contratados con CLARO HOGAR del 30% durante 3 meses*, pues el pasado 18 de abril efectuó el pago de la correspondiente factura, por valor de \$50.928 mediante **DAVIPLATA** y hasta el 2 de junio se enteró que éste no había sido efectivo, obteniendo el correspondiente reembolso. Sin embargo, aduce que **BANCO DAVIVIENDA S.A.** no le dio una explicación clara y oportuna sobre la razón por la que el pago no había resultado efectivo, respondiendo de forma grosera y descortés sus reclamaciones. Adjunta las respuestas del Banco sobre el particular (derivado 0).

La demanda se admitió por auto del pasado 28 de julio (derivado 2) y fue debidamente notificada al **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción *“INEXISTENCIA DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS”* pues si bien el valor de \$50.928 fue



inicialmente debitado del DAVIPLATA de titularidad del señor **PEDRAZA GÓMEZ** “... debido una falla tecnológica presentada en la entidad de destino en el momento de acreditar este no pudo ser realizado de manera exitosa”, aportando el registro de movimientos correspondiente, en que se verifica que el 1 de junio de 2020 se efectuó un “ajuste crédito” por la suma mencionada, habiendo el Banco atendido oportunamente las reclamaciones del demandante sobre este particular, para lo que allega las grabaciones de las llamadas correspondientes, amén que el demandante no prueba en forma alguna la existencia y cuantía de los perjuicios que reclama (derivado 7).

De estas excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 11), quien no se pronunció en oportunidad (derivado 12).

## II. 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.

Sea lo primero indicar que la relación de las partes se circunscribe a esa plataforma que la entidad financiera demandada ha puesto a su disposición y que permite al consumidor efectuar, a través de su teléfono celular y entre otras operaciones, las relacionadas con los hechos de la demanda, consistente en la disposición de sus depósitos, asociados al uso de su dispositivo móvil, como se detalla en el *REGLAMENTO DE DEPÓSITO DE DINERO ELECTRÓNICO DAVIPLATA* aportado con la contestación de la demanda (derivado 7).

Bajo los anteriores lineamientos y teniendo en cuenta lo manifestado por las partes en demanda y contestación, no se discute que el pago que motiva la demanda se efectuó a través de DAVIPLATA, que no fue efectivo frente a CLARO y que el importe del mismo se reintegró al señor **PEDRAZA GÓMEZ**, centrándose el problema jurídico que debe absolver la Delegatura en si le son atribuibles por acción u omisión al **BANCO DAVIVIENDA S.A.** los perjuicios que se reclaman en la demanda.

Analizadas las documentales allegadas por ambas partes, además de la demostrada restitución del importe del pago, verifica la Delegatura que si bien se tardó **DAVIVIENDA** en brindar respuesta a la radicación de la inconformidad, efectuada a través la línea de DAVIPLATA, se explicó al señor **PEDRAZA GÓMEZ** de manera clara, completa y comprensible, tanto la razón técnica por la que no fue posible aplicar el pago con destino a *CLARO HOGAR*, como que los recursos le serían reembolsados, mediante el mensaje de texto y el correo electrónico de 23 de julio de 2020 aportados con la demanda. Lo anterior en consonancia con las 4 grabaciones de igual número de llamadas telefónicas cruzadas entre las partes, cuyas grabaciones se aportaron con la contestación (las dos primeras con las agentes Ana María Quintero y Wendy Noda para radicar la queja, otra mediante la cual se le dejó mensaje en el buzón de su celular al aquí demandante por la agente Jimena García y, finalmente, la de la agente Kymberly Sogamoso, que se comunicó para verificar su dirección de correo electrónico, pues los correos anteriores habían rebotado y en esa misma oportunidad se ratificó por el aquí demandante su correcta recepción). En este sentido se verifica por la Delegatura que, efectivamente, la situación que motivó la inicial reclamación del señor **PEDRAZA GÓMEZ** efectivamente se encuentra superada, como lo plantea el Banco demandado en su contestación y se reconoce desde la demanda.



Pero, en lo reclamado por concepto de perjuicios y aún si en gracia de discusión se considerara el tiempo que tardó el Banco en resolver la reclamación del demandante, su ocurrencia no se encuentra acreditada de manera alguna, por lo que 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 y habrá de prosperar la excepción denominada “INEXISTENCIA DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS”, que enerva las pretensiones de la demanda y releva a la Delegatura de pronunciarse sobre las restantes defensas, como lo dispone el artículo 282 del Código General del Proceso, máxime si se considera que al demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado o a acreditar la causación de los perjuicios reclamados.

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.

En consideración a lo anteriormente 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

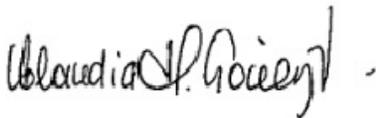
**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción de “INEXISTENCIA DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

**CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ**

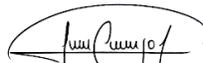
*Revisó y aprobó:*

**CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ**

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado



La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado  
Hoy 15 de diciembre de 2020



**JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA**  
Secretario

