

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2021161297-012-000

Fecha: 2021-10-28 07:38 Sec.día5911

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Remitente: 80020-2-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
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 : 2021161297-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2021-3113  
Demandante : MAURICIO ANDRES MORALES DIAZ  
  
Demandados : BANCO DAVIVIENDA

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 11), 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 párrafo 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 **MAURICIO ANDRES MORALES DIAZ** pretende que la entidad financiera le reintegre la suma de \$230.990, correspondiente a un pago que realizó a través de la plataforma DAVIPLATA el 9 de marzo de 2021, pues “... en el momento de realizar dicho pago por la app me confundí de convenio” poniendo esa situación inmediatamente en conocimiento del Banco, que reiteradamente le informó que deberían esperar una respuesta del convenio al cual se dirigieron por error los recursos, por lo que además, pretende el reconocimiento de los intereses de mora “... por la retención injustificada de los recursos” (derivado 0).

La demanda se admitió por auto del pasado 30 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 “*CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO*” pues, conforme el procedimiento que se indicó al señor MORALES DÍAZ en las comunicaciones que refiere en su demanda, el convenio destinatario de los recursos respondió favorablemente, devolviendo el dinero materia del reclamo, por lo que el 6 de agosto de 2021 se realizó el ajuste pretendido (derivado 9).



De estas excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 10), quien no se pronunció en oportunidad (derivado 11).

## 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 BAJO MONTO O DEPÓSITO ORDINARIO DAVIPLATA* aportado con la contestación de la demanda (derivado 9).

Bajo los anteriores lineamientos y teniendo en cuenta lo manifestado por las partes en demanda y contestación, no se discute: *(i)* que el pago que motivó la demanda se efectuó a través de DAVIPLATA y *(ii)* que no fue efectivo frente a su destinatario inicial, por las razones indicadas por el señor MORALES DIAZ en su demanda (error de digitación del convenio). En el curso de la actuación se acreditó por la entidad demandada que, luego de una gestión adelantada ante el convenio que recibió los dineros<sup>1</sup>, se obtuvo para el consumidor el reembolso de los dineros, que se acredita por la entidad con el pantallazo de su sistema, en que se verifica que el ajuste respectivo se efectuó el 6 de agosto de 2021, con destino al DAVIPLATA de titularidad del demandante, terminado en 2842.

En este sentido, si bien **DAVIVIENDA** se tardó en brindar respuesta definitiva al señor **PEDRAZA GÓMEZ**, la situación que motivó su reclamación efectivamente se encuentra superada, como se plantea en la excepción que se estudia, sin que se advierta por la Delegatura que resulte atribuible a la entidad financiera el error de digitación que conllevó la realización de las gestiones ante el destinatario de los recursos para obtener su reintegro o el tiempo que éstas implicaron, por lo que no se le condenará a reconocer lo reclamado por concepto de intereses de mora.

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 del Banco demandado, 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, siendo la solución de la controversia el objeto de la misma, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

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.

---

<sup>1</sup> De la que se mantuvo enterado al demandante, como consta en las documentales aportadas por ambos extremos procesales, incluyendo las relativas a una queja presentada ante esta Superintendencia con ocasión de los mismos hechos, así como en la grabación de las llamadas del 9 de marzo de 2021.



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,

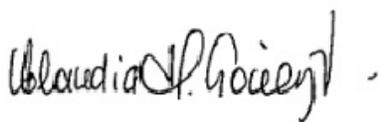
### RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar satisfechas las pretensiones de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

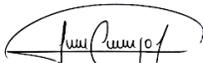
Copia a:

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>29 de octubre de 2021</u></p>  <p>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario</p>