

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2021022167-031-000

Fecha: 2021-10-29 20:24 Sec.día 12971

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80020-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 : 2021022167-031-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2021-0381
Demandante : ERICA LUCIA DEL GALLEGO CASTRO

Demandados : BANCO DAVIVIENDA

Encontrándose al Despacho el expediente y al observar que no se hace necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas con la demanda y la contestación, toda vez que las anteriores resultan suficientes 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, procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, la señora **ERICA LUCIA DEL GALLEGO CASTRO** pretende que **BANCO DAVIVIENDA S.A.** le reintegre la suma de \$857.000 por concepto de la compra realizada el 11 de diciembre de 2020 desde su cuenta de ahorros No. ***1144.

Como soporte de sus pretensiones, la actora indicó que “...El 11 de diciembre 2020, intente realizar una compra virtual a un vendedor estadounidense a través de PayPal. Sin embargo, Davivienda realizó no uno, sino dos (2) cobros a mi cuenta bancaria, ambos por \$857,000 COP... Días después, en mi cuenta apareció un (1) reembolso por \$857,000 COP...A la fecha, DAVIVIENDA es evasiva con la respuesta de la ubicación de los \$857,000 COP que faltan por reembolsar.”, allegando junto a su escrito introductorio copia de certificación expedida por BANCO DAVIVIENDA en los que se registra las operaciones sobre las que gira la controversia (Derivado 000).

Notificado el Banco demandado, éste se opuso en oportunidad a la prosperidad de la demanda con las excepciones de mérito que denominó “*CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE PROTECCION AL*



CONSUMIDOR FINANCIERO- LA TRANSACCION RECLAMADA YA FUE REVERSADA”, “CUMPLIMIENTO DE DAVIVIENDA DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES” y “BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA” las cuales soporta indicando que “...Por consiguiente, logramos concluir que en primer lugar una de las transacciones ya había sido reversada tal y como se expuso anteriormente, la cual no es objeto de discusión dentro del procedente proceso. Respecto a la segunda transacción es evidente que esta también fue reversada tal y como consta en el extracto de abono en donde se indica que el 19 de febrero de 2021 se efectuó el movimiento en la cuenta de ahorros de la demandante. Esto fue informado a la demandante en comunicación de fecha 28 de febrero de 2021...”. (Derivados 025 a 028).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció (Derivados 029 y 030).

II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, 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 la señora **ERICA LUCIA DEL GALLEGO CASTRO** con **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

Sea lo primero indicar que la relación de las partes se circunscribe al contrato de depósito en cuenta de ahorros (terminada en 1144), negocio jurídico regulado al tenor de lo dispuesto en el artículo 1398 del Código de Comercio, según el cual 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 Banco cumple la obligación a su cargo sólo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario, o a la persona que este designe o autorice, -en-tal evento el desembolso configura un auténtico pago, en caso contrario se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad, mismo que indiscutidamente vinculaba a las partes del proceso y habilita la competencia de esta Delegatura para resolver de fondo la controversia sometida a su consideración.

Ante el escenario descrito, este Despacho encuentra que el objeto de esta acción recae en establecer si **BANCO DAVIVIENDA** es contractualmente responsable por la restitución de las compras realizadas el 11 de diciembre de 2020 por valor de \$857.000 con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad de la señora **ERIKA DEL GALLEGO CASTRO**, y, en caso afirmativo, si hay lugar a acceder a las pretensiones de la demanda ordenando el reembolso de dicha suma.

Para la resolución del litigio aquí reseñado, téngase que la señora ERIKA DEL GALLEGO indicó en su escrito introductorio que “*El 11 de Diciembre 2020, intente realizar una compra virtual a un vendedor estadounidense. Sin embargo, Davivienda realizó no uno, sino dos (2) cobros a mi cuenta bancaria, ambos por \$857,000 COP... El 11 de Diciembre 2020, el vendedor estadounidense al que yo le quería hacer una compra, no aceptó el pago por tratarse de un banco Colombiano. Por esto, nunca recibí ni una factura, ni un producto...Días después, en mi cuenta apareció un (1) reembolso por \$857,000 COP. A la fecha, DAVIVIENDA es evasiva con la respuesta de la ubicación de los \$857,000 COP que faltan por reembolsar*”. Por lo que el Despacho encuentra que el día 11 de diciembre de 2020 se realizaron dos operaciones con cargo a al producto a la consumidora (Derivado 0).

En lo que respecta al primero de las operaciones, **BANCO DAVIVIENDA** como fundamentos de la excepción que denominó “CUMPLIMIENTO DE DAVIVIENDA DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES” señaló que es “...necesario aclarar que las dos transacciones se encuentran reversadas. La primera se reversó el 16 de diciembre de 2020 tal y como lo indica la demandante la cual no es objeto de discusión y la segunda el 19 de febrero de 2021 como consta en las respuestas dadas a



la demandante", por lo que el Despacho encuentra que las partes son coincidentes en indicar que una de las operaciones fue restituida. (Derivados 024 a 028).

Como soporte de las anteriores aseveraciones, la entidad financiera aportó con el escrito de excepciones copia del estado de la cuenta de ahorros terminada en el número ****1144 del mes de diciembre de 2020 en el que se evidencia que el día 11 de diciembre de 2020 se realizaron dos movimientos con cargo a los depósitos de la cuenta de ahorros, cada una por valor de \$857.809 bajo el concepto de Descuento por transferencia de fondos y que corresponden a las operaciones cargadas y objeto de estudio.

Igualmente, téngase que el mismo documento señala que el 16 de diciembre de 2020 se realizó un abono por valor de \$857.809 bajo el movimiento compra en establecimiento, con lo cual se encuentra acreditado que la primera de las operaciones fue restituida en la fecha indicada.

Ahora bien, en lo que respecta a la segunda de las operaciones soporte de lo dicho, la entidad financiera aportó con la contestación de la demanda copia del documento titulado anexos, extracción del documento el cual registra un movimiento asociado a la cuenta de ahorros No. ***1144 del 19 de febrero de 2021 a las 16:22:27 por la suma de \$857.809 (Derivado 24).

Asimismo, la institución bancaria aportó comunicación del 22 de febrero de 2021 dirigida a la actora en la que informaba *"Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, le informamos lo siguiente: Realizado la validación detenidamente de su solicitud, con respecto a la solicitud de reintegro por valor de \$857.809.00 generado por su transacción desde su tarjeta de crédito Visa, sobre el error del sistema que fue generado por uno de nuestros canales virtuales evidenciamos que efectivamente se realizó el reintegro de los recursos el 19 de febrero del año en curso"*, por lo que la entidad financiera informó a la consumidora de dicha devolución.

Bajo este contexto, ante la conducta pasiva y silente del demandante, se concluye que con las devoluciones realizadas los días 16 de diciembre de 2020 y 19 de febrero de 2021 efectivamente el objeto y causa de las pretensiones contenidas en el escrito introductorio se encuentra satisfecho, por lo que se declarará probada la excepción denominada **"CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO- LA TRANSACCION RECLAMADA YA FUE REVERSADA"** con lo que se encuentran satisfechas las pretensiones de la demanda y no será necesario estudiar otros medios exceptivo en los términos del 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.

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

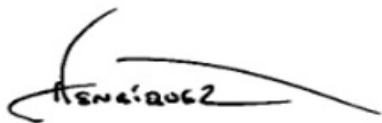
PRIMERO: DECLARAR satisfechas las pretensiones de la demanda, así como probada la excepción de **"CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO- LA TRANSACCION RECLAMADA YA FUE REVERSADA"** conforme a lo indicado en la presente providencia.

SEGUNDO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

<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>2 de noviembre de 2021</u></p> <p> JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario</p>

