

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022157483-024-000

Fecha: 2023-03-24 11:30 Sec.día 385

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80020-80020-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 : 2022157483-024-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2022-3890  
Demandante : ANDRES EDUARDO RIVERA PÉREZ  
  
Demandados : BANCO DAVIVIENDA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivados 011 y 012), de conformidad al numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes en el 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

#### ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor presentada por la señora **ANDRES EDUARDO RIVERA PÉREZ**, a través de apoderado, se pretende que se obligue a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** a lo siguiente: “Que se declare que existió una falla de seguridad en el sistema de Banco Davivienda y/o Daviplata, la cual tuvo como consecuencia que personas extrañas tuvieran acceso a la contraseña de mi cuenta de ahorros.” y “Que se obligue a Banco Davivienda, al reintegro del dinero que fue retirado de mi cuenta de ahorros sin mi consentimiento, por la suma de UN MILLÓN SETECIENTOS VEINTE MIL PESOS (\$ 1.720.000), indexado al día del fallo de la presente demanda.” (Derivado 000)

Solicitudes que soportó en el escrito introductorio indicando lo siguiente: “Tengo una cuenta de ahorros con la entidad financiera Banco Davivienda S.A. con Numero (\*\*\*\*)514, del municipio de Dosquebradas — Risaralda, lugar en el que resido. (...)Una vez termino el recorrido me encuentro con unos mensajes MSN y correos electrónicos que advertían del uso de la aplicación Daviplata, generando unos códigos para realizar transacciones de las cuales no tenía ningún conocimiento y al tratar de ingresar a Daviplata no me permite el ingreso; al revisar mi correo electrónico me doy cuenta que me llegó un mensaje a través del cual se generaba un código porque supuestamente



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



yo había solicitado el cambio del número telefónico registrado en la aplicación, los mensajes advertían que si no era yo quien estaba intentando cambiar el número telefónico, omitiera esos mensajes; debo aclarar que nunca respondí esos mensajes ni ingresé los códigos generados en la aplicación. El mismo día 27 de julio en horas de la noche intenté ingresar a la aplicación Daviplata pero fue imposible ya mi usuario estaba bloqueado. (...) El día 28 de julio a primera hora de la mañana fui a la oficina del Banco Davivienda de la Avenida 30 de agosto en Pereira, me atendieron dos asesores quienes me manifestaron que en las oficinas no se atienden asesorías presenciales sino que todo es a través de la aplicación y todos los reclamos se hacen por medios virtuales; ese mismo día hice los reclamos por la aplicación Daviplata pero al no recibir respuesta regresé el día 29 de julio a la oficina de Davivienda para explicarles que se había presentado una suplantación de mi número telefónico y mis documentos de identidad para hurtarme mi saldo pero mi queja no tuvo ninguna respuesta sino que me generan un código para restablecer mi usuario y debía esperar 24 horas las cuales se cumplieron el día 30 de julio, ese día regresé a la oficina física mencionada, sin embargo no me atendieron pero al finalizar la mañana me llamó un asesor de Daviplata para informarme que no podían devolver mi saldo ya que habían realizado unas compras por PSE, situación esta que es imposible ya que me encontraba montando bicicleta como ya fue explicado y NO cuento con usuario registrado para compras por PSE. Solo hasta ese momento (30 de julio) me informan que había sido sustraído de mi cuenta la cantidad de UN MILLÓN SETECIENTOS VEINTE MIL PESOS (\$ 1.720.000)." (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 6 de septiembre de 2022 (derivado 003) y fue debidamente notificada a BANCO DAVIVIENDA S.A., que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas: "INEXISTENCIA CARENCIA DE OOBETO DEL LITIGIO - HECHO SUPERADO", "CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACUTALES POR PARTE DEL BANCO DAVIVIENDA", "PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA" indicando que el 15 de septiembre de 2022, el BANCO realizó el reintegro de los recursos por la suma de \$1.720.000 al DaviPlata del accionante (derivados 008 a 010).

De las excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 012 y 013), quien, como se dijo, no se pronunció en el término previsto para ello.

## 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 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.

Sentado lo anterior encuentra la Delegatura que el negocio jurídico fuente de la controversia, gira en torno a un contrato de cuenta de ahorro, respecto del contrato de cuenta de ahorros el artículo 1398 del Código de Comercio establece que "Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario", lo que conlleva a concluir que el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo cuando 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.

Resaltándose que a través de la Circular Externa 014 de 2015 se habilitó a las entidades financieras a realizar un trámite simplificado para el ofrecimiento de contratos de cuenta de ahorros, siempre y cuando su apertura: "...5.1.1. (...) la realicen únicamente personas naturales. 5.1.2. Los límites a las operaciones débito, por un monto, no supere en el mes calendario 3 smmlv. 5.1.1. El saldo máximo no exceda, en ningún momento 8 smmlv y. 5.1.4. El cliente solo tenga una cuenta de ahorros con estas características en la respectiva entidad.", facultando la citada circular a dichos establecimientos en su numeral 5.4.1. para "establecer un número y monto máximo de transacciones y operaciones permitidas para conservar las características previstas en el presente numeral".

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de “*interés público*”, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Sumando a lo anterior, tampoco se puede perder que dado el interés público que cobija la actividad financiera, ésta incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”, como lo establece ese mismo canon normativo.

Frente a lo anterior encuentra el Despacho que el objeto jurídico consiste en determinar si existió responsabilidad contractual de **BANCO DAVIVIENDA** con ocasión a las dos operaciones realizadas el día 27 de julio de 2022 por valor de \$1.720.000 y que afectaron la cuenta de ahorro terminada en el número \*\*\*\*2514 y de la cual es titular el señor **ANDRES EDUARDO RIVERA PÉREZ**.

A efectos de dar resolución al presente litigio, se reitera que la entidad financiera indicó en su escrito de contestación de la demanda, que el 15 de septiembre de 2022, el BANCO realizó el reintegro de los recursos por la suma de \$1.720.000 al DaviPlata del accionante (Derivado 010).

Como soporte de lo anterior se encuentra que la parte demandada aportó copia del documento titulado: “*Soporte reintegro. png*” (Derivado 10) el cual contiene como información una imagen del 15 de septiembre de 2022, relacionada con la tarjeta terminada en el número \*\*\*\*6192, y en el cual contiene que en la fecha del sistema el 2022/09/15, valor transacción 1.720.000, mensaje normal, dispositivo cobros en batch, transacción ajuste crédito, Ind. Rev no reversada y en código respuesta transacción exitosa. Téngase que la documental citada no fue tachada de falsa e inexacta, y del análisis de la misma se corrobora la cancelación señalada por el establecimiento bancario en su escrito de contestación.

Aunado a lo anterior, téngase en cuenta que la parte demandante no realizó ningún pronunciamiento en el traslado de las excepciones como ya se señaló, de manera que este Despacho entiende que en el presente litigio se ha dado en hecho superado puesto que lo pretendido a través de esta acción fue resuelto en los términos de la solicitud del accionante, siendo la solución de la controversia el objeto de esta, conforme al artículo 57 de la ley 1480 de 2011, sin que sea necesario el estudio de otro elementos exceptivo de conformidad al artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud de lo dispuesto en el numeral 8 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

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

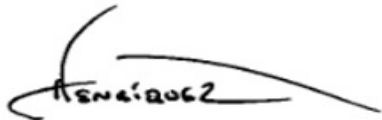


**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción denominada “*INEXISTENCIA CARENCIA DE OOBJETO DEL LITIGIO-HECHO SUPERADO*”, al satisfacer las pretensiones de la demanda, conforme a las razones anteriormente expuestas.

**SEGUNDO: NEGAR** las demás pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

**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>27 de marzo de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>