

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023080119-027-000

Fecha: 2023-10-05 08:04 Sec. día 121

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

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 : 2023080119-027-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3491
Demandante : KEVIN CRISTIAN QUINTERO
Demandados : BANCO DAVIVIENDA
Anexos :

Como se dispuso en audiencia celebrada el 2 de octubre próximo pasado (convocada exclusivamente para efectos de surtir la conciliación, que resultó fallida – derivado 026) y acorde con el inciso segundo del parágrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, se procede a proferir la siguiente

ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor presentada por el señor Kevin Cristian Quintero Jaraba, contra la entidad vigilada argumentando que había sido suplantando en la adquisición de una tarjeta móvil terminada en *8984 expedida por el Banco Davivienda S.A., por lo que pretende, se retire el reporte negativo que se haya generado ante centrales de riesgo, se expida certificación y se le pidan disculpas por el daño causado a su vida crediticia y buen nombre (derivado 000).

La demanda se admitió mediante auto del 31 de julio de la presente anualidad (derivado 002) y fue debidamente notificada a Banco Davivienda S.A., que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción “*INEXISTENCIA CARENCIA DE OBJETO – HECHO SUPERADO*”, pues el banco ya eliminó la tarjeta de crédito terminada en 8984 y realizó los ajustes ante Centrales de Información Financiera Datacredito y Cifin sobre el producto financiero en discusión (derivados 010 y 011).

De estas excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 012), quien se mantuvo silente (derivado 013).

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.

En este caso y aunque desde la demanda y sus anexos, pone de presente que el demandante no contrajo el producto financiero objeto de litigio que, en principio, lo vincularían contractualmente con Banco Davivienda S.A., las partes no discuten que, un tercero logró acceder a los dineros desembolsados por la entidad financiera demandada.

A partir de la indiscutida existencia del producto de crédito es que esta Delegatura derivó su competencia para conocer de este asunto, pues se trata de un contrato financiero, cuya celebración ciertamente tiene la virtud de acarrear al señor Quintero Jaraba consecuencias adversas en su patrimonio.

Sin embargo, de las pruebas legal y oportunamente allegadas al proceso, consideradas en su conjunto, es dable concluir que, aunque la tarjeta de crédito se contrajo con el lleno de los requisitos establecidos para el efecto; enterado Banco Davivienda S.A. desde la reclamación le indico al demandante que:

Bogotá, 05 octubre de 2022

Apreciado cliente
KEVIN CRISTIAN
kevin.quintero01@gmail.com

Asunto:	Productos desconocidos
No. radicación en Davivienda:	1-31244842288
Fecha radicación en Davivienda:	29 septiembre de 2022
Lugar de radicación:	Canales de atención Davivienda

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, en el cual manifiesta que la tarjeta móvil terminada en 8984, no fue solicitada por usted, le informamos lo siguiente:

Una vez realizada la investigación y gracias a su amable colaboración, hemos verificado que el producto en mención fue aperturado el día 20 de agosto de 2022, no obstante, presenta facturación, movimientos y pagos, es de mencionar que el producto a la fecha no presenta mora.

Pese a ello, si usted desconoce el producto le solicitamos que nos remita los siguientes documentos, necesarios para poder brindarle una pronta respuesta:

- Formato de cargos no reconocidos completamente diligenciado con huellas y firmas legibles (se debe diligenciar en oficina).
- Denuncia ante la fiscalía por falsedad personal.
- Fotocopia de su cédula ampliada al 150%. Si fue robada o extraviada, copia del denuncia junto con la copia de la contraseña.

Lamentamos los inconvenientes que este hecho le ha generado, al tiempo que agradecemos su confianza en nuestro Banco.

En Davivienda estamos dispuestos a asesorarle en el buen uso de sus productos. Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde otros lugares del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Bogotá, 28 de octubre del 2022

Apreciado cliente
KEVIN CRISTIAN QUINTERO

Asunto:	Productos desconocidos
No. radicación en Davivienda:	1-31635974808
Fecha radicación en Davivienda:	11 de octubre de 2022
Lugar de radicación:	Canales de atención Davivienda

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, en el cual manifiesta que la tarjeta de crédito terminada en 8984, no fue solicitada por usted, no obstante, presenta facturación y movimientos, le informamos lo siguiente:

Una vez realizada la investigación, se evidencia que la apertura del producto en mención es una tarjeta de crédito activa desde el 20 de agosto de 2022, dicho producto tiene pagos y movimientos durante el año 2022, razón por la cual no se presume como suplantación, si desea solicitar la cancelación cordialmente lo invitamos a que se dirija a una de nuestras sucursales.

Lamentamos los inconvenientes que este hecho le ha generado, al tiempo que agradecemos su confianza en nuestro Banco.

En Davivienda estamos dispuestos a asesorarle en el buen uso de sus productos. Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde otros lugares del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Y posteriormente le manifestó en comunicación del 16 de agosto de 2023 que:

Bogotá, 16 de agosto 2023

Apreciada Señora
KEVIN CRISTIAN QUINTERO
kevin.quintero01@gmail.com

Asunto:	Producto Desconocido
No. radicación en Davivienda:	1-37465331695

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su caso, en el cual manifiesta que la tarjeta de crédito terminada en 8984, no fue solicitada por usted y no obstante, presenta cargos administrativos y facturación, le informamos lo siguiente:

Una vez realizadas nuevas validaciones e investigaciones en torno a su caso se pudo determinar que la obligación mencionada con anterioridad no le asiste.

En consecuencia de lo anterior, el Banco Davivienda decidió atender de manera Favorable su reclamación, ya se realizó la cancelación definitiva de la tarjeta de crédito y de la misma manera se realizó la solicitud para la eliminación de la información reportada a las centrales de información financiera DataCrédito y Cifin sobre el producto en discusión, novedades que podrá ver reflejadas en el transcurso de los próximos 8 días hábiles siguientes a la recepción de la presente comunicación.

Por otra parte, sugerimos realizar la validación de sus datos personales y actualización de estos en cualquiera de nuestras oficinas; además, de la verificación de los productos que tenga reportados por las diferentes entidades financieras en Centrales de Riesgo como Datacrédito y Cifin. De igual manera, le sugerimos remitirse a Asobancaria para colocar un reporte ante lo sucedido y que se genere una alerta ante posible suplantación en todas las entidades financieras.

Lamentamos los inconvenientes causados con esta situación. Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde otros lugares del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Documentos conocidos por el demandante, con los que se evidencia que el comportamiento de la entidad vigilada se rigió bajo la debida diligencia respecto de la situación que se le planteó tanto en el trámite de su reclamación directa como en las demás actuaciones emprendidas, de las que se ha hecho mención.

Ahora bien, comoquiera que la entidad financiera no ha acreditado la cancelación de la tarjeta de crédito objeto de litigio y en consideración a que dentro del plenario no se evidencia prueba proveniente de las centrales de información en el que se registre la eliminación del dato de del producto referido, se ordenará a Banco Davivienda S.A. que aporte con destino al presente proceso certificado de paz y salvo del producto tarjeta de crédito terminada en 8984 y documento en el que conste el reporte de Centrales de Información Financiera Datacredito y Cifin en el que no figure registro de la obligación objeto de litigio.

Del acervo probatorio aportado por la entidad vigilada, este despacho llega a la convicción jurídica que el asunto objeto del litigio ha sido atendido de manera favorable al consumidor financiero, por lo que prospera la excepción denominada *“INEXISTENCIA CARENCIA DE OBJETO – HECHO SUPERADO”*, despachando desfavorablemente las peticiones.

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 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 denominada *“INEXISTENCIA CARENCIA DE OBJETO – HECHO SUPERADO”*, conforme la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda, por las razones expuestas en esta decisión.

TERCERO: A efectos de acreditar el cumplimiento del presente fallo Banco Davivienda S.A. deberá aportar en el término de **QUINCE (15) DÍAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta providencia y con destino a este proceso, copia del paz y salvo emitido respecto del producto tarjeta de crédito terminada en 8984 y reporte de Centrales de Información Financiera Datacredito y Cifin en el que no figure reportada la obligación tarjeta de crédito terminada en 8984.

Se recuerda que el incumplimiento puede acarrear le sean impuestas las sanciones legales a que haya lugar.

CUARTO: Sin condena en costas.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:

DARLING YARITZA VARGAS RODRIGUEZ

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<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>6 de octubre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>