

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023082796-014-000

Fecha: 2023-10-10 20:22 Sec. día 1317

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 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 : 2023082796-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3613
Demandante : ANA MILENA VEGA ROBLES
Demandados : BANCO DAVIVIENDA
Anexos :

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 y el parágrafo 3 del artículo 390 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, la señora **ANA MILENA VEGA ROBLES** presenta demanda en contra de **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, manifestando:

1. *“El 31 de enero del año 2023 realice una transferencia virtual desde mi cuenta de ahorros Bancolombia, a una cuenta que tenía inscrita, pero me equivoque de persona.*
2. *Esta persona a quien le realice la transferencia equivocadamente era a una cuenta de Davivienda, su nombre como lo muestra el comprobante de la transferencia es Miguel Ángel Pérez, cuenta No 136 000 834 665.*
3. *Realice a Davivienda derecho de petición el cual fue negado donde me respondían que ellos no podían dar solución a mi caso que me remitiera a Bancolombia.*
4. *Me remití a Bancolombia, les interpose una demanda donde la respuesta de ellos es que no tienen acceso a la información del cliente”.*

Con base en lo anterior, la demandante solicita:

1. *“Que se obligue a Davivienda, a contactarse con el señor Miguel Ángel Pérez, ponerlo al tanto de la situación y solicitarle la devolución voluntaria del dinero enviado equivocadamente.*
2. *“En caso que el señor Miguel Ángel Pérez realice la devolución del dinero lo pueden consignar a cualquiera de las siguientes cuentas: Davivienda cuenta de ahorros # 488 417 260 020, Bancolombia cuenta de ahorros # 069 910 470 59”. (derivado 000).*

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 8 de agosto de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas **“HECHO DE LA VÍCTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO DAVIVIENDA DILIGENCIA DEL BANCO DAVIVIENDA Y CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PROFESIONALES. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD. VENIRE CONTRA FACTUM PROPIUM NON VALET – TEORÍA DE LOS ACTOS PROPIOS PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL y LA GENÉRICA”**.

Como sustento de las excepciones formuladas la pasiva indicó: *“las operaciones que reclama la demandante se generaron a consecuencia de su actuar descuidado y negligente, siendo en esa medida, de su entera responsabilidad que dichas operaciones hubieran cursado con éxito, no existiendo una sola circunstancia por la cual pueda hacerse responsable a BANCO DAVIVIENDA por la realización de las mismas”*.

De manera adicional, la pasiva manifiesta:

“→ Alega la demandante que ella realizó una transferencia a, según su dicho, una cuenta que ya tenía registrada en su cuenta de ahorros Bancolombia.

→ Estos recursos, según su dicho, por su error, terminaron siendo dirigidos a una persona diferente a la destinataria deseada por la demandante; tercero que es titular de una cuenta de ahorros en el Banco Davivienda.

Por lo que, para la realización de la transferencia errónea, la demandante no sólo afirma que en su cuenta Bancolombia ya tenía inscrita la cuenta a la que menciona que erróneamente envió los recursos, sino que el error en la transferencia de los recursos y el recibo de estos no es imputable al Banco Davivienda, tan es así que ella afirma haber interpuesto demanda en contra de Bancolombia, pues el contrato de cuenta de ahorros fue celebrado con este último”.

Señala la entidad financiera, además:

“(…) se ponen de presente una serie de circunstancias que permiten elucidar con total claridad, que el actuar del BANCO DAVIVIENDA respecto de las operaciones no reconocidas por la parte actora fue diligente y en cumplimiento de los deberes que como profesional le corresponden:

→ Al haberse efectuado las transacciones no reconocidas con el total de la información transaccional que se necesitaba para el efecto y que debía encontrarse en conocimiento y custodia exclusiva de la señora ANA MILENA VEGA ROBLES, BANCO DAVIVIENDA asumió de manera razonable y profesional que quien se encontraba realizando las operaciones era la demandante.

→ El BANCO respondió a la reclamación presentada por la demandante el 24 de enero de 2023, mediante radicado 1-33761661415 del 2 de febrero del 2023, en el siguiente sentido:

Dando atención especial a su requerimiento, queremos informarle que no es procedente atender de manera favorable su solicitud, toda vez que, nuestra Entidad financiera, funge como canal transaccional, de esta manera la invitamos de manera cordial y respetuosa a elevar la petición con su entidad Bancolombia, para que así internamente realicen la debida gestión de recuperación de sus recursos.

Así las cosas, teniendo en cuenta que la transacción fue exitosa no es procedente cancelar la transferencia y retornar el dinero hasta tanto el titular del producto receptor otorgue su autorización o sea requerido por una autoridad judicial competente.

(derivados 007, 009, 010 y 011).

De las excepciones se corrió traslado a la demandante (derivado 012), quien no se pronunció al respecto.

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.

Sea lo primero indicar que la transferencia efectuada por la demandante como se constata a derivado 000, fue efectuada de manera voluntaria a través del canal virtual de la entidad financiera con los datos seguros de la reclamante, quien confiesa que dicha transacción fue realizada de manera errónea por una equivocación en la cuenta a la que iba dirigida la transferencia.

Debe ponerse de presente que la controversia se origina en un contrato en cuenta de ahorros, regulado en los artículos 1396 y 1398 del Código de Comercio, en donde se prevé que *“el titular de la cuenta adquiere el derecho a depositar y retirar sumas de dinero durante su vigencia, así como a recibir una remuneración por los valores consignados”* (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. Exp. 0115. Sentencia de abril 06 de 2005 M.P Jaime Alberto Arrubla Paucar).

Al respecto, cabe advertir que la relación negocial establecida a partir de dicha operación impone entonces precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, y la ubicación en el contrato, etc. de ahí que, el literal d) del artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: *“d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos”*, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas (parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas, encontrando acreditado que el día 31 de enero de 2023 la señora demandante procedió a realizar una transferencia desde su canal virtual por valor de \$200.000 con destino a una cuenta de Davivienda, pero erróneamente la transfirió a una cuenta diferente terminada en el número ***4665 a nombre del señor Miguel Angel Pérez (derivado 000).

Al respecto, cabe señalar que una vez revisado en conjunto todo el material probatorio allegado a la actuación, no se logró acreditar que dicha transferencia se hubiere efectuado a ese número de cuenta bancaria por culpa o incumplimiento del establecimiento bancario demandado, por lo que la parte actora no cumplió con la carga probatoria establecida en el artículo 167 del Código General del Proceso, según el cual: *“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”*.

En ausencia de la acreditación de tal incumplimiento, lo que si se observa es que la demandante no revisó el número de cuenta antes de que quedara en firme la transferencia correspondiente debiendo atender dicho deber, conforme lo señalado en el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009. La anterior circunstancia, a la luz del artículo 2357 del Código Civil, permite constatar la mediación de la culpa de la demandante en la causación del daño que reclama, al no haber revisado que el número de cuenta al cual iba a ser trasferida la suma que ahora se reclama, fuera el correcto.

A este respecto vale la pena resaltar lo expuesto por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Arturo Solarte Rodríguez, en sentencia del 16 de diciembre de 2010, en el sentido que: *“el hecho o la conducta de quien ha sufrido el daño pueden ser, en todo o en parte, la causa del perjuicio que ésta haya sufrido. En el primer supuesto –conducta del perjudicado como causa exclusiva del daño–, su proceder desvirtuará, correlativamente, el nexo causal entre el comportamiento del presunto ofensor y el daño inferido, dando lugar a que se exonere por completo al demandado del deber de reparación. Para que el demandado se libere completamente de la obligación indemnizatoria se requiere que la conducta de la víctima reúna los requisitos de toda causa extraña, en particular que se trate de un evento o acontecimiento exterior al círculo de actividad o de control de aquel a quien se le imputa la responsabilidad...”*

Así las cosas, al no encontrarse acreditado algún tipo de responsabilidad contractual del banco demandado que derive en la devolución pretendida por la demandante, debe resaltarse que, dado que los recursos transferidos se encuentran en la cuenta de un tercero a raíz de la instrucción dada al Banco por parte la demandante al momento de realizar la transacción, la resolución de dicha situación frente al titular de la cuenta destinataria desborda la competencia de esta Delegatura pues, de entrar a resolver sobre el particular, se soslayarían los derechos del tercero titular de la cuenta destinataria quien no es parte del proceso, aunado a que esta Superintendencia no es la autoridad competente para endilgarle algún tipo de responsabilidad o efectuar algún tipo de orden en cabeza de este tercero.

Con base en lo anteriormente expuesto, se deberá declarar probadas las excepciones de: **“HECHO DE LA VÍCTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO DAVIVIENDA, VENIRE CONTRA FACTUM PROPIUM NON VALET – TEORÍA DE LOS ACTOS PROPIOS”**, las cuales tienen por virtud negar la totalidad de las pretensiones de la demanda, por lo que se releva el Despacho entonces del estudio de los demás medios exceptivos conforme lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

En consecuencia, de 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 probadas las excepciones de **“HECHO DE LA VÍCTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO DAVIVIENDA, VENIRE CONTRA FACTUM PROPIUM NON VALET – TEORÍA DE LOS ACTOS PROPIOS”**, por las razones indicadas en esta providencia.

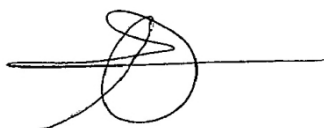
SEGUNDO: DENEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

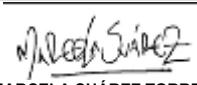
Copia a:

Elaboró:

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

Revisó y aprobó:

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>11 de octubre de 2023</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario