

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023057424-029-000



Fecha: 2023-10-11 14:32 Sec.día 2152

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 : 2023057424-029-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-2482
Demandante : MARIELA CECILIA VERGARA VERGARA
Demandados : BANCO DAVIVIENDA
Anexos :

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 y el párrafo 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 **LEIDY YANETH VILLALOBOS BARBOSA** manifiesta que “El día 18 de enero del 2023, mediante la plataforma *www.davivienda.com* perteneciente al Banco DAVIVIENDA, por un error involuntario realice la transferencia en línea a la cuenta No 0570046570081649, por valor de \$1.800.000, con aprobación No 1804562-9, siendo que en realidad la cuenta a la cual estaba dirigida el dinero era la No 05700056470081649”, motivo por el cual presenta demanda para que: “1. Que se obligue al BANCO DAVIVIENDA a que reverse el pago realizado en fecha 18 de enero del 2023 a la cuenta de ahorros No 026170239698, por valor de \$1.800.000. 2. Que una vez reversada la suma de \$1.800.000, sea consignada en mi cuenta de ahorros No 026170239698. 3. De no existir fondos en la cuenta del destinatario de la operación sea asumido por el BANCO DAVIVIENDA. 4. De manera subsidiaria se ordene al BANCO DAVIVIENDA suministrar los datos del propietario de la cuenta de ahorros No 026170239698, cómo nombre, dirección, correo y teléfono de contacto. 5. En consecuencia, se vincule al presente proceso

a la persona destinataria del dinero en la dirección suministrada por el BANCO DAVIVIENDA” (derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 6 de febrero 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 *“INEXISTENCIA DE LA RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE DAÑO Y NEXO DE CAUSALIDAD, INCUMPLIMIENTO DE LA CONSUMIDORA DE SUS DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES, DILIGENCIA DE BANCO DAVIVIENDA EN SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES, PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE DAVIVIENDA, GENERICA”* indicando que *“no existe presupuesto fáctico que amerite la reversión del pago erróneamente efectuado por la señora Maria Cecilia Vergara el 18 de enero del 2023 con destino a la cuenta No. 05700056470081649 y que sea depositado en su cuenta por cuanto, como lo confiesa la demandante en su escrito inicial, dicha transferencia fue realizada directamente por la consumidora a un numero (SIC) de cuenta que equivocadamente ingresó. En ese sentido, y al comprobarse que dicha equivocación fue la causa de dicha operación y no una operación no reconocida o la entrega de un producto defectuoso, no existe presupuesto factico para dar aplicación a la reversión de la operación y posterior consignación de dichos saldos a favor de la consumidora.”* (derivados 006 y 007).

De las excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 010), quien solicitó *“Se desestimen cada uno de los argumentos expuestos en las excepciones de merito (SIC) propuestas por el BANCO DAVIVIENDA. 2. Negar el decreto de la prueba de interrogatorio de parte solicitada por BANCO DAVIVIENDA”*.

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.

Lo primero que cabe advertir es que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de Cuenta de Ahorros tipificado en el artículo 1398 del Código de Comercio, que dispone: *“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 establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo a condición de que 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.

Ahora bien, frente a lo anterior téngase que es deber propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (art. 335 Constitución Política), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328

citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente “durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”.

Sin embargo, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad, bajo la perspectiva de la anunciada diligencia y profesionalismo en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio.

A este respecto, vale señalar que el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: *(iii) “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”,* sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor.

De conformidad con lo anterior, se encuentra que la ejecución del citado contrato 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, ubicación en el contrato, deber de información sobre los productos, sus costos, canales de información etc.

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 18 de enero de 2023 la demandante procedió a realizar una transferencia a través de la página web de la entidad demandada a “la cuenta No 0570046570081649, por valor de \$1.800.000, con aprobación No 1804562-9, siendo que en realidad la cuenta al cual estaba dirigida el dinero era la No 05700056470081649” (derivado 000).

Se encuentra acreditado también que la demandante solicita telefónicamente a la entidad financiera la reversión de la transferencia erróneamente realizada, una vez se percata del error cometido, solicitud a la cual responde de manera negativa.

Al respecto, cabe señalar que una vez revisado en conjunto todo el material probatorio allegado a la actuación, no se logró acreditar que la no reversión de la transferencia reclamada hubiere tenido como soporte la violación a la ley o al incumplimiento de las normas aplicables a las entidades financieras vigiladas por este Ente de Control.

En efecto, Ley 1480 de 2011 señala en su artículo 51 lo siguiente en relación con el derecho de reversión:

“ARTÍCULO 51. REVERSIÓN DEL PAGO. Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor **cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.** Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá **presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del**

proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador. (...) **PARÁGRAFO 1o.** Para los efectos del presente artículo, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros”. (negritas fuera de texto).

De lo anterior se entiende que el derecho de reversión de una determinada transacción a través de los canales establecidos en la norma, opera únicamente en los casos en los que se trate de **“fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso”**, sin que dentro de las opciones ofrecidas por la legislación se encuentre el yerro en las cuentas receptoras de los dineros transferido.

Así las cosas, contrario a probarse un incumplimiento de parte de la entidad bancaria, lo que si se observa es que la demandante no revisó el número de cuenta antes de que quedara en firme la consignación 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...”*

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 de oficio la excepción de: **“INEXISTENCIA DE LA RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE DAÑO Y NEXO DE CAUSALIDAD, INCUMPLIMIENTO DE LA CONSUMIDORA DE SUS DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES, DILIGENCIA DE BANCO DAVIVIENDA EN SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES, PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE DAVIVIENDA”**, la cual tiene 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

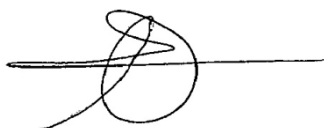
PRIMERO: DECLARAR probada de oficio la excepción de “*INEXISTENCIA DE LA RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE DAÑO Y NEXO DE CAUSALIDAD, INCUMPLIMIENTO DE LA CONSUMIDORA DE SUS DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES, DILIGENCIA DE BANCO DAVIVIENDA EN SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES, PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE DAVIVIENDA*”, 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,



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

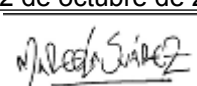
Copia a:

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>12 de octubre de 2023</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario