

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**



**Radicación: 2023085334-016-000**



Fecha: 2023-10-13 16:29 Sec.día952

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 : 2023085334-016-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-3768  
Demandante : JORGE ENRIQUE ROJAS BARREIRO  
  
Demandados : BANCO DAVIVIENDA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular, 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, el señor **JORGE ENRIQUE ROJAS BARREIRO** pretende:

1. Que se obligue al BANCO DAVIVIENDA al reintegro por la suma de (\$4.530.000) CUATRO MILLONES QUINIETOS TREINTA MIL PESOS M/CTE por concepto de las transacciones fraudulentas efectuadas a través de la tarjeta debito No. 457070109402 con ocasión al hurto acaecido el día 9 de julio de 2023.
2. Se responsabilice al BANCO DAVIVIENDA por conductas de no profesionalismo, transparencia y diligencia en la debida investigación del caso expuesto.

3. Se ordene al Banco Davivienda el restablecimiento de mis derechos como consumidor financiero bajo lo establecido en la LEY 1328 DE 2009.

(Derivado 000)

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 16 de agosto de 2023 (derivado 004) y fue debidamente notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, que en tiempo la contestó, proponiendo sendas excepciones de mérito las cuales denominó **“CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO, HECHO DE LA VÍCTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO DAVIVIENDA, DILIGENCIA DEL BANCO DAVIVIENDA DE COLOMBIA Y CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PROFESIONALES. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD. INCUMPLIMIENTO DEL DEMANDANTE DE SUS DEBERES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO, PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL Y EXCEPCIÓN GENÉRICA”**. (Derivado 004).

### 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 quienes son aquí parte.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple 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”*.

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas, encontrando que la pasiva manifestó que, como soporte de la excepción denominada **“CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO”**, lo siguiente:

*“(…) es claro que se configura la mencionada excepción teniendo en cuenta que el señor Jorge Enrique Rojas Barreiro formuló la acción de protección de consumidor aduciendo como fundamento que el día nueve (9) de julio de 2023, se realizaron dos retiros por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS*

TREINTA MIL PESOS M/Cte (\$4.530.000,00) desde el cajero electrónico ubicado en el éxito de las nieves en la ciudad de Bogotá D.C., con cargo a su Cuenta de Ahorros No. 0570457070109402, los cuales, según el dicho del demandante, se realizaron luego de que este hubiera sido víctima de hurto mediante el uso de sustancias tóxicas (Escopolamina).

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
09 07	\$ 110,000.00-	4737	Compra BANCOLOMBIA	Compras y Pagos PSE
09 07	\$ 4,000,000.00-	0823	Retiro en Cajero Automatico.	EXITO LAS NIEVES
09 07	\$ 530,000.00-	0827	Retiro en Cajero Automatico.	EXITO LAS NIEVES

Sumas que, por deferencia comercial, fueron reintegradas exitosamente al demandante mediante abono realizado a la Cuenta de Ahorros No. 0570457070109402, el pasado veinticuatro (24) de agosto de 2023.

```

-----
CONSULTA MOVIMIENTO                                PAG: 001
-----
PROD FDH CUENTA NRO 570457070109402 FECHA: 20230824 VENT REFER CONC 000
TIPO DOC
-----
F-Si HORA TERM TALON TIPO OFRE VALOR TOTAL REFERENCIA CANAL
-----
0824 1209 410028 19025971 0055 4893 72,940.00 119025971
0824 1217 410023 19044656 0055 4893 13,690.00 119044656
0824 1245 001798 00003386 0036 4599 400,000.00 MULTIF
0824 1317 002255 00131719 0055 4545 633,000.00 3108564333 INTER
0824 1705 000994 00004265 0055 0034 147,945.00 600553 RD_POS
0824 2146 000570 00000024 0034 0033 4,530,000.00 570457070109402 CTO

```

A partir de lo anterior, este Despacho advierte que efectivamente la parte demandada acreditó haber procedido a la devolución de la suma pretendida y, por ende, se advierte que se tendrá por probada de oficio la excepción de **“CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO”**, toda vez que se reitera que el banco demandando acredita haber puesto fin al litigio mediante la satisfacción de la pretensión de la demanda.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud del 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

**PRIMERO: DECLARAR** probada de oficio la excepción de **“CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO”**, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

**SEGUNDO: DECLARAR** satisfechas las pretensiones de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

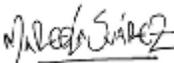
Copia a:

*Elaboró:*

*DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA*

*Revisó y aprobó:*

*DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA*

<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>17 de octubre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>