

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



**Radicación:2023088742-016-000**



Fecha: 2023-10-13 16:58 Sec.día1015

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 : 2023088742-016-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-3928  
Demandante : JANNETH CALDERON PALOMINO  
Demandados : BANCO DAVIVIENDA  
Anexos :

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, la señora **JANNETH CALDERON PALOMINO** manifiesta que el 30 de junio de 2023 se dispuso a realizar una consignación por valor de \$10.000.000, a la cuenta de ahorros No. \*\*\*\*8949, en el Cajero Multiservicios ATM 4937, ubicado en la ciudad de La Plata-Huila, no obstante, el cajero recibió el dinero, pero rechazó la transacción, sin que se evidenciara devolución del dinero. Señala igualmente, que:

El día 18 de julio de 2023, ustedes, en calidad de Entidad Vigilada, se pronunciaron en relación con mi reclamación. En dicha comunicación, informaron que procedieron a realizar el ajuste por valor de \$10.000.000 como respuesta a la inconformidad del Consumidor Financiero. Dicho monto fue devuelto.

En consecuencia, la demandante pretende que se obligue a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** a reconocer los siguientes valores a título de indemnización de perjuicios:

1. El pago de una indemnización por los daños y perjuicios sufridos debido a los inconvenientes ocasionados por la falta de acreditación de la consignación y la demora en la resolución del problema. Estimó dicha indemnización en la suma de \$1.500.000.00.
2. Estimo dichos intereses en la suma de \$500.000.00 sobre el dinero que me tocó conseguir para cumplir con mis compromisos bancarios y familiares, los cuales se generaron como consecuencia de la demora en la devolución del dinero consignado.

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 22 de agosto de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, que en tiempo la contestó, proponiendo sendas excepciones de mérito las cuales denomino *“CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO POR HECHO SUPERADO. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA S.A. POR AUSENCIA DE NEXO CAUSALIDAD. IMPROCEDENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE DAÑOS Y PERJUICIOS RECLAMADOS POR LA PARTE ACTORA. IMPROCEDENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE INTERESES RECLAMADOS POR LA PARTE ACTORA. COBRO DE LO NO DEBIDO. BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA, EXCEPCIÓN GENÉRICA”*. (Derivado 006 y 009).

## 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, y confirmando lo expresado por la demandante la pasiva manifestó que “Banco Davivienda S.A., el 17 de julio de 2023 procedió a reintegrar la suma de \$10.000.000, tal y como consta a continuación:



**DAVIVIENDA**

CUENTA DE AHORROS  
0773 0010 8949



H.01

INFORME DEL MES: JULIO /2023

Apreciado Cliente

**JANNETH CALDERON PALOMINO**

CALDERONJANNETH@YAHOO.ES

Saldo Anterior	\$13.71
Más Créditos	\$26,195,791.20
Menos Débitos	\$21,194,289.73
Nuevo Saldo	\$5,001,515.18
Saldo Promedio	\$3,711,101.73
Saldo Total Bolsillo	\$5,001,436.12

**EXTRACTO CUENTA DE AHORROS**

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
10 07	\$ 400,000.00+	2875	Abono Avance Tc	App Transaccional
10 07	\$ 10,050.20-	2306	Cuot Manej Parcial Tarj Debit JUL_2023	BTA PROCESOS ESP.
10 07	\$ 380,000.00-	8565	Retiro en Cajero Automatico.	EXITO POPAYAN CALI
10 07	\$ 8,247.00-	2657	Pago Tarj. Credito N4283920023710519	BTA PROCESOS ESP.
15 07	\$ 500,000.00+	5865	Abono Avance Tc	App Transaccional
15 07	\$ 500,000.00-	8350	Retiro en Cajero Automatico.	LA PLATA
17 07	\$ 10,000,000.00+	4549	Nc Reint Sobr Deposit Caj Multif	OCCA ZONA CAFETERA
18 07	\$ 10,000,000.00-	3760	Transferencia De Cuenta A Bolsillo	App Transaccional

Respecto de los intereses moratorios pretendidos, deberán denegarse la procedencia de dicha pretensión, en la medida que esta sentencia es de carácter constitutivo, y solo a partir de la declaración que sobre la responsabilidad contractual de la entidad se diera en esta providencia es que se pudiera determinar la causación de intereses moratorios.

Decantado lo anterior, pasa el Despacho a pronunciarse sobre los perjuicios que pretende la parte demandante se le indemnicen, debiendo para dicho efecto poner de presente lo señalado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la existencia del daño, en la Sentencia SC20448-2017 del 7 de diciembre de 2017, Radicación N° 2002-00068-01, donde indicó que:

*“Sabido es que sólo se indemniza el daño debidamente probado; pues no es admisible condenar a una persona a la reparación de los perjuicios causados por el incumplimiento contractual, si los mismos no se encuentran acreditados en legal forma.*

*En la teoría de la responsabilidad civil si bien se impone al victimario, por regla general, la obligación de resarcir a la víctima, tal compromiso surge inevitable siempre y cuando su conducta afecte, injustificada y dañinamente, la humanidad o el patrimonio de esta última. Por supuesto, en el evento de no acaecer tal hipótesis, es decir, si a pesar del comportamiento del acusado no se generó un perjuicio o una afectación dañina, simplemente, no hay lugar a la reparación reclamada. Queda así fijada la regla general en la materia de que no hay responsabilidad sin daño, aunque exista incumplimiento o infracción a un deber de conducta.*

*De tal modo, que el daño constituye un elemento nuclear de la responsabilidad civil, vale decir, su centro de gravedad, el fundamento del fenómeno resarcitorio, siendo necesarias su presencia y su justificación, para que se abra paso la indemnización de perjuicios.*

*Uno de los requisitos que debe reunir el daño es su certidumbre, es decir, que se demuestre su existencia misma; lo cual ocurre cuando no haya duda de su concreta realización. Además, es el requisito “más importante (...), al punto que, sin su ocurrencia y demostración, no hay lugar a reparación alguna” (CSJ, SC del 1° de noviembre de 2013, Rad. n.° 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. n°2000-00196-01).*

*Para que sea “susceptible de reparación, debe ser ‘directo y cierto’ y no meramente ‘eventual o hipotético’, esto es, que se presente como consecuencia de la ‘culpa’ y que aparezca ‘real y efectivamente causado’” (CSJ, SC del 27 de marzo de 2003, Rad. n.° 6879).*

*La condición de ser directo reclama, en la responsabilidad contractual, que él sea la consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento del respectivo acuerdo de voluntades, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende.*

*Esta Corporación sobre la temática tratada, entre muchos otros pronunciamientos, ha puntualizado:*

*No en balde se exige, a título de requisito sine qua non para el surgimiento de la prenotada obligación resarcitoria, la certeza del eslabón en comento, calidad que deberá establecerse, inexorablemente, con sujeción al tamiz de la jurisdicción. **De allí que si no se comprueba o determina su existencia -como hecho jurídico que es-, a la vez que su extensión y medida, el Juez no poseerá argumento válido para fundar, en línea de principio, una condena cualquiera enderezada a obtener su resarcimiento, debiendo, en tal virtud, exonerar de responsabilidad al demandado, por más que el demandante, a lo largo de la litis, haya afirmado lo contrario, salvo las restrictas excepciones admitidas por la ley o por la jurisprudencia (v. gr.: intereses moratorios). (...).***

*Sobre este particular ha señalado la jurisprudencia de la Sala, ‘repetiendo un principio fundamental de derecho, que el perjuicio que condiciona la responsabilidad civil **no es materia de presunción legal y que como derecho patrimonial que es, debe ser demandado y probado en su existencia y en su extensión por quien alega haberlo sufrido, que es quien mejor debe saber en qué consiste y cuánto***

**lo ha afectado. Quien afirma que su demandado le ha inferido un daño por su dolo o su culpa, está obligado, si quiere que se le repare por decisión judicial, a producir la prueba de la realidad del perjuicio demostrando los hechos que lo constituyan y su cuantía, o señalando a este respecto, cuando menos, bases para su valoración”.**

Por lo que el Despacho no encuentra acreditados los perjuicios solicitados por la actora, pues más allá de su dicho, no encuentra soporte de ellos, por lo que no se accederá a tal solicitud.

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

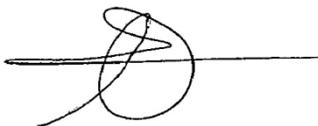
**PRIMERO: DECLARAR** probada las excepciones de “*CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO POR HECHO SUPERADO. IMPROCEDENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE DAÑOS Y PERJUICIOS RECLAMADOS POR LA PARTE ACTORA. IMPROCEDENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE INTERESES RECLAMADOS POR LA PARTE ACTORA. COBRO DE LO NO DEBIDO*”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

**SEGUNDO: NEGAR** 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  
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 17 de octubre de 2023



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario