

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023030669-037-000



Fecha: 2023-11-07 18:59 Sec.día1237

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Remitente: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
Destinatario:: 80001-80001-SECRETARIA 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 : 2023030669-037-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-1390  
Demandante : ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ  
  
Demandados : BANCO DAVIVIENDA

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento de lo indicado en la audiencia de 24 de octubre de 2023 (Derivado 2023030669-036-000) y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 373 del Código General del Proceso, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente:

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

El señor ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ, actuando en nombre propio, formuló Acción de Protección al Consumidor de la cual da cuenta los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y artículo 24 del Código General del Proceso en contra de **BANCO DAVIVIENDA S.A.** entidad vigilada por esta Superintendencia, a través de la cual pretende que: “i. Que se declare responsable contractualmente a BANCO DAVIVIENDA por violación a los derechos al consumidor por no haber realizado la reversión de pago solicitada, ii. Que se obligue a BANCO DAVIVIENDA a hacer la reversión de la transferencia electrónica realizada a la empresa JOALRONA CARPINTERIA ARQUITECTÓNICA SAS el día 2 de marzo de 2023, solicitando que retire de la cuenta de ahorros terminada en el número \*\*\*\*7851 del BANCO DAVIVIENDA de titularidad de dicha sociedad y que el valor de dicha operación sea depositado en su cuenta de ahorros terminada en el número \*\*\*\*9837 y iii. Que el BANCO DAVIVIENDA pague la indexación de dicha suma desde el día 2 de marzo de 2023 hasta el día que se haga efectiva dicha reversión”. (derivado 00)

Lo anterior, con fundamento en los siguientes hechos: “El día 2 de marzo de 2023 presenté ante el Banco Davivienda una solicitud de reversión de pago por valor de SEISCIENTOS TREINTA Y UN MIL PESOS (COP \$631.000), por unos muebles que no me entregaron, sustentado en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto Reglamentario 587 de 2016. El ejercicio del derecho de reversión de pago lo hice

*cumpliendo todos los requisitos de la ley y el decreto, informando claramente: El ejercicio del derecho de reversión de pago lo hice cumpliendo todos los requisitos de la ley y el decreto, informando claramente: Tipo de transacción: Transferencia bancaria. Producto de origen: Cuenta de ahorros No. 4884-1928-9837 de Davivienda, del suscrito. Producto de destino: Cuenta de ahorros No. 0550005300578951 de Davivienda, a nombre de JOALRONA CARPINTERÍA ARQUITECTÓNICA SAS, con NIT 901.019.645-2. Valor de la transacción: SEISCIENTOS TREINTA Y UN MIL PESOS (\$631.000) Identificación de la transacción: Realizada el 02 de marzo de 2023 a las 10:34:36 horas, y aprobada por el banco con número 343642, desde la dirección IP 190.145.101.212.” (2023030669-000-000).*

Notificado el Banco demandado, éste se opuso en oportunidad legal a la prosperidad de la demanda indicando que: *“La presente acción fue promovida por el señor Alejandro Giraldo López en contra de BANCO DAVIVIENDA SA., lo anterior con el fin de que la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC, inste a la entidad financiera a reintegrar la suma de \$631.000., recursos que fueron debitados de la cuenta de ahorros nro \*\*\*\*9837, el pasado 2 de marzo de 2022, lo anterior, con ocasión de una compra que realizó el demandante en el establecimiento de comercio JORALRONA CARPINTERIA ARQU ITECTONICA, el cual no cuenta con vinculación por sistema de medio de pagos PSE y por concepto de la adquisición de unos muebles que nunca fueron entregados, razón por la cual el demandante pretende con la interposición de la presente acción que el Banco realice la reversión de la compra, atendiendo que dicho comercio no realizó la entrega del producto. Sin embargo, no hay lugar a que la Delegatura acoja las pretensiones de la demanda, por haberse configurado las excepciones de mérito que propongo en esta contestación.....”* y las cuales denominó: *“FALTA DE LEGITIMACIÓN POR PASIVA POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA”, “INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE DEMANDA POR AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN”, “CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA S.A.”, “INCUMPLIMIENTO DEL DEMANDANTE DE LAS OBLIGACIONES Y DEBERES QUE LE ASISTEN COMO CONSUMIDOR FINANCIERO.” “IMPROCEDENCIA DE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 51 DE LEY 1480 DE 2011 EN RELACIÓN CON LA REVERSIÓN DE PAGOS.”, “PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA.” y “EXCEPCIÓN GENÉRICA” (2023030669-010-000).*

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció (Derivado 2023030669-012-000 y 2023030669-013-000).

## II. CONSIDERACIONES

Surtidas las actuaciones correspondientes, encontrándose reunidos los presupuestos procesales para proferir un fallo de mérito, sin que se observe causal de nulidad que invalide lo actuado, 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 y legal establecida entre el señor ALEJANDRO GIRALDO LOPEZ con BANCO DAVIVIENDA S.A.

En primer lugar, téngase en cuenta que el negocio jurídico fuente de la controversia, gira en torno a un contrato de cuenta de ahorro, respecto del cual el artículo 1398 del Código de Comercio establece que: *“Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”,* lo que conlleva a concluir que el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo cuando 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.

Aunado a lo anterior, cobra especial relevancia el hecho, que, ante la operación discutida, el demandante solicitó la reversión de pago, figura jurídica que se encuentra regulada en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, y a cuyo tenor reza: *“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”.

Disposición legal reglamentada mediante el Decreto 587 de 2016, en cuyo artículo 2.2.2.51.1. se estableció como objeto y ámbito de aplicación, lo siguiente: *“El presente capítulo tiene como objeto reglamentar las condiciones y el procedimiento para la reversión de los pagos solicitada por los consumidores según lo previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico”.*

Por su parte el artículo 2.2.2.51.2. del mismo Decreto, señala sobre el particular lo que a continuación se cita: *“Reversión del pago en la venta de productos. Cuando la adquisición de productos se realice mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, call center 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 en cualquiera de los siguientes casos: 1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude”.*

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.2.51.6. Ibidem, estipula frente a la notificación al emisor del instrumento de pago electrónico, que: *“Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que el consumidor tiene para presentar la queja ante el proveedor del bien o servicio, según lo dispuesto en el artículo anterior, aquel deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga de la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio. Para tal efecto, será suficiente la notificación del consumidor en la cual se indique el hecho de haber satisfecho la obligación de devolver el bien cuando sea procedente y el soporte o constancia de presentación de la queja al proveedor. El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien. Cuando el consumidor del bien o servicio no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor de dicho instrumento deberá ser presentada por el titular del producto financiero, sin perjuicio de que el consumidor deba cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.2.51.4 y 2.2.2.51.5 del presente decreto”.*

Finalmente, cabe señalar que el artículo 2.2.2.51.9. establece que cuando se presente una controversia derivada de la solicitud de reversión del pago, se debe resolver así: *“Además de lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en el evento en que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que hubiere pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el consumidor será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión. **En este caso, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión de la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y el dinero será puesto a disposición del proveedor, siempre que en la cuenta de ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla. La entidad financiera verificará por una sola vez la existencia de recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, el consumidor deberá reembolsar directamente al proveedor del producto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos a que hace referencia este artículo”** (negrilla fuera de texto).*

Decantando el ámbito normativo aplicable al caso, es necesario recordar el escenario en que se activó el aparato jurisdiccional, el cual se integra bajo la protección constitucional emanada del derecho del consumidor previsto por el artículo 78 de la Constitución Política, al considerar que actividad financiera es de interés público como lo establece el artículo 335 constitucional, en la medida en que la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público, lo cual requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información

y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales y legales.

Sumando a ello, tampoco se puede perder de vista que dado el interés público que cobija la actividad financiera, ésta incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”, como lo establece ese mismo canon normativo.

Razones por las que, la prestación adecuada, confiable, eficiente y segura de los servicios financieros ha determinado la adopción de medidas, mecanismos, protocolos y controles de diversa índole que nutren el contenido obligacional de las entidades financieras. Al respecto, el artículo 3° de la citada Ley 1328 establece que “*...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros*”.

Bajo el anterior marco normativo, la Delegatura se introduce en el análisis del caso concreto, con la valoración conjunta de las pruebas allegadas al proceso, encontrándose que el objeto del litigio consiste en determinar si existe responsabilidad contractual y/o legal de BANCO DAVIVIENDA con ocasión a la solicitud de reversión realizada por el señor ALEJANDRO GIRALDO LOPEZ correspondiente a una transferencia realizada el día 2 de marzo de 2023 por valor de \$631.000 y en caso afirmativo si hay lugar a acceder las pretensiones de la demanda.

## I. DE LA FALTA DE LEGITIMACIÓN POR PASIVA

En el presente caso, la parte demandada propuso la excepción de “*FALTA DE LEGITIMACIÓN POR PASIVA POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA*” y sobre la cual el Despacho deberá de pronunciarse delantamente dado que su prosperidad daría al traste con las pretensiones de la demanda, como quiera que “*(...) En reiteradas oportunidades ha dicho la Corte que la legitimación en causa, esto es, el interés directo, legítimo y actual del ‘titular de una determinada relación jurídica o estado jurídico’ (U. Rocco, Tratado de derecho procesal civil, T. I, Parte general, 2°- reimpresión, Temis-Depalma, Bogotá, Buenos Aires, 1983, pp. 360), es cuestión propia del derecho sustancial, atañe a la pretensión y es un presupuesto o condición para su prosperidad. Por tal motivo, el juzgador debe verificar la legitimatio ad causam con independencia de la actividad de las partes y sujetos procesales al constituir una exigencia de la sentencia estimatoria o desestimatoria, según quien pretende y frente a quien se reclama el derecho sea o no su titular. (...) CS J S C de 1° de jul . d e 2008 , Rad . 2001-06291-0 1”*, (Sent. SC2768 del 25 de julio de 2019, Radicación n° 11001-31-03-031- 2010-00205-0 3).

En ese orden, la falta de legitimación constituye un evento sustancial, que conlleva al operador judicial, en este caso la Superintendencia Financiera en el ejercicio de funciones Jurisdiccionales, el deber de establecer si la persona demandante cuenta con el derecho del perjuicio que alega y a su turno si la demandada es la obligada a repararlo.

Como fundamento de la excepción citada, la entidad financiera señaló que “*Dicho lo anterior, para el caso concreto se observa que BANCO DAVIVIENDA no es la entidad que pueda atender las pretensiones de la parte demandante dado que el presunto daño patrimonial que sufrió el mismo, surge de un negocio jurídico en el que BANCO DAVIVIENDA no hizo parte y actuó como un simple intermediario en el comercio y el titular del productos de donde se debitaron los recursos, lo que conlleva a concluir que la entidad financiera no contrajo ningún tipo de obligación legal o contractual que de deba ser estudiada por esta Delegatura en razón de su cumplimiento o incumplimiento. Por el*

contrario, BANCO DAVIVIENDA la única injerencia que tuvo fue servir como cintermediario (sic) entre el accionante y la sociedad, transferencia que se realizó a través de la App Davivienda Movil la cual funcionó exitosamente y no presentó ninguna falla para el 2 de marzo de 2022, día en el cual se realizó una transferencia desde la cuenta de ahorros nro. 0550488419289837 por valor de \$631.000., a otra cuenta de ahorros, con ocasión del pago de un producto que no se compró a través de un comercio electrónico.”, por lo que encuentra el Despacho que en fundamento de la anterior excepción gira en que la entidad financiera no tenía ninguna obligación legal y contractual que deba ser estudiada en el presente caso (2023030669-010-000).

Teniendo en cuenta que el asunto se refiere a la controversia nacida de la reversión de un pago efectuado haciendo uso de un medio en los términos establecidos en la Ley 1480 del año 2011 y teniendo en consideración que el banco es emisor del instrumento de pago afecto a la operación respecto de la cual se solicita la reversión, sin que de la demanda como de la contestación se desconozca un vínculo contractual entre las partes derivado de una cuenta de ahorro, se constituye así en participante del proceso de pago electrónico, dejando sentado por este Despacho que el Banco Davivienda se encuentra legitimado para estar vinculado por pasiva al presente proceso por lo que no se accederá al medio exceptivo incoado.

## II. DE LA NATURALEZA DE LA OPERACIÓN OBJETO DE DISCUSIÓN

En el presente proceso téngase que la entidad financiera indicó en su escrito que *“Es importante tener en cuenta que la reversión de pagos se aplica para el comercio electrónico. Sin embargo, de lo que se puede observar y de lo expuesto por el demandante se tiene que el 2 de marzo de 2023 realizó una transferencia a través de la App Davivienda Móvil, por valor de \$631.000, recursos que fueron destinados a la cuenta de ahorros de la sociedad JORALRONA CARPINTERIA ARQUITECTONICA derivado de una compraventa concertada ente el accionante y el mencionado comercio, el cual se reitera no es electrónico. Así las cosas, la forma de pago para este caso NO correspondió a un pago electrónico.”* (2023030669-010-000).

Al respecto, es importante señalar que los supuestos normativos desarrollados por el artículo 51 antes citado y la reglamentación establecida en el Decreto 587 de 2016 suponen, en primera medida, un mecanismo de comercio electrónico y la utilización de un instrumento de pago habilitado para realizar la operación (en este caso una compraventa), supuestos que llevados a los hechos probados en el presente proceso, tienen cabal aplicación.

En cuanto al instrumento de pago se refiere, ha de tenerse en cuenta que la compraventa fue pagada por una transferencia mediando la App Davivienda móvil, la cual se encuentra dentro del listado que, conforme a la Circular Básica jurídica 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, indica los instrumentos válidos para la prestación de los servicios financieros de, entre otros, los establecimientos de crédito:

### *“1.3. Otros canales e instrumentos de prestación de servicios financieros*

*En adición a la forma de prestación de servicios indicados en los numerales anteriores, se reconocen como canales en la distribución de los servicios ofrecidos por las entidades vigiladas, especialmente las que realizan intermediación financiera, los siguientes:*

- 1.3.1. Cajeros Automáticos (ATM).
- 1.3.2. Receptores de cheques.
- 1.3.3. Receptores de dinero en efectivo.
- 1.3.4. POS (incluye PIN Pad).
- 1.3.5. Sistemas de Audio Respuesta (IVR).
- 1.3.6. Centro de atención telefónica (Call Center, Contact Center).
- 1.3.7. Sistemas de acceso remoto para clientes (RAS).
- 1.3.8. Internet.

#### 1.3.9. Banca móvil.

**Como complemento de los canales señalados se reconocen dentro de los instrumentos adecuados en la prestación de estos servicios las tarjetas débito, tarjetas crédito, los móviles y demás dispositivos electrónicos que sirvan para realizar operaciones y las órdenes electrónicas como los elementos a través de los cuales se imparten las órdenes que materializan las operaciones a través de los canales de distribución.”** (Negritas fuera del texto original).

Agregando el mencionado instructivo, que se encuentra complementada por la Circular externa 008 de 2018, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia lo siguiente que:

#### “2.3.4.11. Banca Móvil

**Canal en el cual el dispositivo móvil es utilizado para realizar operaciones bien sea asociando su número de línea al servicio, o empleando apps (aplicaciones informáticas diseñadas para ser ejecutadas en teléfonos celulares, tabletas y otros dispositivos móviles).**

*Los servicios que se presten a través de dispositivos móviles y utilicen navegadores Web, son considerados banca por internet.”*

En esa medida, de la normatividad citada se llega a la conclusión que los canales referidos hacen alusión a aquellos que pueden ser empleados para dar órdenes de pagos electrónicos, por lo que las transacciones que cursen bajo el empleo de apps tendrán la naturaleza que hace mención la citada circular, resultando diáfano que la transferencia vía app podía ser sometida al procedimiento de reverso objeto de estudio.

### III. DEL PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN ADELANTADO

En referencia al procedimiento adelantado, la entidad financiera dejó sin discusión la existencia de una transferencia; sin embargo, enfatizó en que no se acreditó dentro del presente proceso que dicha operación hubiere cursado derivado de una compra electrónica e indicó que el origen de la transferencia podía ser por cualquier motivo diferente al de una compra, por lo que se iteró a lo largo de la controversia que no se había acreditado que la transferencia correspondiera a una compra. A lo anterior, se agregó que no se acreditó haber realizado la reclamación ante el proveedor del bien.

Frente a lo anterior, téngase que el artículo 2 inciso b de la Ley 527 de 1999 señaló que el “Comercio electrónico. Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera”

Posteriormente la Ley 1480 de 2011 indicó en su Artículo 49 determinó que “Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1°, inciso b) de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios”.

Por su parte en la sentencia T-574 de 2017 con Magistrado Ponente Dr. Alejandro Linares Cantillo señaló sobre esta aplicación que:

*“Se trata entonces de una plataforma de mensajería instantánea que permite crear grupos en los que participan las personas que el usuario elija -familia, compañeros de trabajo, universidades, entre muchos otros-. A tales grupos, cuya administración se encuentra a cargo de uno o varios de sus integrantes, les puede ser asignado un nombre y comprender hasta 256 integrantes. Cada miembro o participante del grupo tiene la posibilidad -luego de que ingresa al grupo por decisión del administrador- de retirarse del grupo, de silenciarlo, de personalizar las notificaciones o de decidir qué contenidos baja a su teléfono móvil.*

*(...) En suma, WhatsApp es una aplicación de mensajería instantánea que funciona a través de teléfonos inteligentes, que permite enviar y recibir mensajes a través de internet. Los usuarios pueden crear listas de distribución y grupos, lo que facilita el intercambio de videos, imágenes, grabaciones, mensajes escritos, notas de voz y contactos. Dichas conversaciones cuentan con un sistema de cifrado de extremo a extremo, lo que garantiza que solo las personas participantes pueden tener acceso a dicha información”.*

En igual sentido, señaló la sentencia C-831 de 2001, que la aplicación de la mencionada ley, no se circunscribe únicamente al ámbito mercantil, sino al acceso y uso de datos de manera generalizada, como se expone a continuación:

*“(…) ha de entenderse que la ley 527 de 1999 no se restringe a las operaciones comerciales sino que hace referencia en forma genérica al acceso y uso de los mensajes de datos, lo que obliga a una comprensión sistemática de sus disposiciones con el conjunto de normas que se refieren a este tema dentro de nuestro ordenamiento jurídico y en particular con las disposiciones que como el artículo 95 de la Ley Estatutaria de administración de Justicia se han ocupado de esta materia. Dicha disposición señaló en efecto que los juzgados, tribunales y corporaciones judiciales podrán utilizar cualesquiera medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos, para el cumplimiento de sus funciones y que los documentos emitidos por los citados medios, cualquiera que sea su soporte, gozarán de la validez y eficacia de un documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales. Es decir que bajo el presupuesto del cumplimiento de los requisitos aludidos un mensaje de datos goza de validez y eficacia.”*

Por lo que, dadas las manifestaciones del actor quien indicó que la transacción objeto de controversia se realizó a través de redes sociales, entre ellas mensajes de datos vía WhatsApp y dada la naturaleza de este medio, encuentra el Despacho que la transferencia discutida se encuentra dentro de los presupuestos del artículo 49 de la Ley 1480 de 2011 ya citado.

Comprobado lo anterior, es necesario establecer si se cumplió el procedimiento de reversión establecido en el artículo 51 y en su reglamentación:

#### **a) De la prueba de la transferencia como pago**

Frente al particular, sea del caso indicar que la parte actora tanto en su escrito introductorio como en su interrogatorio de parte manifestó que la transferencia se realizó con ocasión a la compra de unos muebles a través de intercambios de mensajes en forma telemática y que, al no llegar los bienes solicitados, procedió a realizar la solicitud de reversión del pago electrónico efectuado.

Al respecto, se encuentra que el actor indicó en su escrito de demanda que: *“el día 2 de marzo de 2023 presenté ante el Banco Davivienda una solicitud de reversión de pago por valor de SEISCIENTOS TREINTA Y UN MIL PESOS (COP \$631.000), por unos muebles que no me entregaron, sustentado en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto Reglamentario 587 de 2016.”* (2023030669-000-000).

Adicionalmente, el actor aportó carta dirigida a BANCO DAVIVIENDA con fecha de radicación del 02 de marzo de 2023 en la cual se indicó: *“solicito me sea revertida una transferencia que hice a un empresario, sin que me haya entregado el producto que solicité.”* (2023030669-000-000), por lo que encuentra el Despacho que el actor indicó desde el inicio el agotamiento del proceso de reversión en los términos legales.

En consonancia con lo dicho, además de los soportes documentales tal información fue reiterada en los interrogatorios de parte, oportunidad en la que el demandante indicó que tenía conocimiento del establecimiento porque previamente había realizado unas compras, que la compra se realizó vía mensajería WhatsApp, y que el día de la transferencia al no recibir los productos procedió a realizar la solicitud de la reversión, desatendida por la entidad vigilada.

De otra parte, sí bien el establecimiento bancario discutió que la transferencia constituyera un pago, es del caso resaltar que en la misma contestación de la demanda reconoce que la operación tenía ese fin liberatorio cuando indica que la compraventa no fue a través de un comercio electrónico. Al efecto manifestó *“Es importante tener en cuenta que la reversión de pagos se aplica para el comercio electrónico. Sin embargo, de lo que se puede observar y de lo expuesto por el demandante se tiene que el 2 de marzo de 2023 realizó una transferencia a través de la App Davivienda Móvil, por valor de \$631.000, recursos que fueron destinados a la cuenta de ahorros de la sociedad JORALRONA CARPINTERIA ARQUITECTONICA derivado de una compraventa concertada ente el accionante y el mencionado comercio, el cual se reitera no es electrónico. Así las cosas, la forma de pago para este caso NO correspondió a un pago electrónico.”* (2023030669-000-000).

Por ello, entonces la convicción judicial a la que llega el Despacho es que estamos ante una operación de pago electrónico, sin perjuicio que la compra sea o no en un comercio electrónico, tema del cual ya nos pronunciamos, en tanto que, a diferencia de como lo confunde la demandada, sí medió un instrumento electrónico de pago según ha definido la Circular Externa de esta Superintendencia respecto de la cual le es aplicable el procedimiento de reversión.

#### **b) De la queja ante el proveedor del bien o servicio**

En lo que se atañe a la reclamación ante al proveedor, en el plenario reposa escrito presentado por el actor del 2 de marzo 2023 ante la entidad en la que manifestó que la: *“Queja ante el proveedor del bien o servicio: Bajo la gravedad de juramento informo que he tratado de contactarme telefónicamente con el Representante Legal de la sociedad JOALRONA, señor José Alberto Rodríguez Meguizaqui, medio por el cual hice el pedido, pero no ha sido posible porque la línea está “temporalmente fuera de servicio”. El número del señor Rodríguez Meguizaqui es 311\*\*\*\*814. Por lo anterior, y en los términos del último párrafo del Artículo 2.2.2.51.4. del DURSCIT, quedo eximido de la obligación de presentarla.”* (2023030669-000-000).

Frente al procedimiento de la queja ante el proveedor, téngase en cuenta que el inciso final del artículo 2.2.2.51.4 del Decreto 587 de 2016 señala: *“Cuando la identidad, dirección, teléfono y demás datos de contacto del proveedor se desconozcan, o cuando este se niegue a recibir la queja, el consumidor quedara eximido de la obligación de presentarla y mantendrá el bien a disposición para que el proveedor o productor pueda recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo”.*

Siguiendo los principios de interpretación de la ley establecidos en la Ley 153 de 1887, el fin último del citado artículo 2.2.2.51.4 del Decreto 587 de 2016 persigue es que en el evento en que la inconformidad o queja presentada por el consumidor no pueda ser entregada al proveedor por el mismo medio de comercialización o por el mecanismo que este último haya habilitado para recibir inconformidades, el derecho a la reversión de quien adquiere el bien o servicio no se vea cercenado por una conducta que no le es imputable, razón por la cual es claro que el consumidor asume todas las consecuencias que la ley prevé en caso de que tal afirmación no sea cierta, sin que le sea posible al banco, bajo el principio de buena



fe que rige las relaciones entre particulares desconocer una afirmación hecha bajo la gravedad del juramento como ocurrió en este caso.

Por lo anterior, tenemos agotada la carga que le compete al actor, la cual fue reiterada en el marco del interrogatorio en el que el señor Giraldo indicó que el servicio de mensajería de WhatsApp dejó de responder mensajes, por lo que mal podría exigirle otra conducta adicional, pues ante la negación indefinida asociada a la imposibilidad de comunicación con el vendedor del producto, le corresponde a la entidad vigilada aplicar el procedimiento desconociendo lo solicitado por el cliente y tornándose en una exigencia imposible para el consumidor, dejando sin soporte factico y jurídico lo expuesto por la abogada de la entidad en los alegatos de conclusión.

### **c) Del procedimiento adelantado por la entidad financiera de cara al proveedor del bien**

Por otra parte, el procedimiento recogido en el Decreto 587 de 2016 en su artículo 2.2.2.51.8. establece que *“Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones a las que hace alusión el artículo 2.2.2.51.6. del presente Decreto. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al consumidor.”*

En ese orden, el procedimiento que se debe adelantar una vez remitida la comunicación del consumidor ante la entidad es verificar la aplicación de los supuestos contenidos en la norma, esto es la reclamación en tiempo del consumidor ante el establecimiento de comercio, o en su defecto si este ya desapareció o se torna imposible la reclamación, adelantar la consulta de fondos con el fin de revertir total o parcialmente o en su defecto realizar la objeción bajo los presupuestos que trae el ordenamiento jurídico.

Precisado lo anterior y en lo que respecta al procedimiento adelantado por la entidad financiera, téngase que esta indicó en su escrito de excepciones que *“El demandante presentó reclamación el 2 de marzo de 2023 ante BANCO DAVIVIENDA S.A., solicitando la reversión de un pago por valor de \$631.000, el cual realizo a través de una transferencia, desde su cuenta de ahorros nro. \*\*\*\*\*9837, a través de la App Davivienda Móvil con destino a la cuenta de ahorros del establecimiento de comercio JORALRONA CARPINTERA ARQUITECTONICA, el cual no cuenta con vinculación por sistema de medio de pagos PSE.*

*Ante esta solicitud BANCO DAVIVIENDA S.A. procedió de manera inmediata a realizar las gestiones telefónicas a la línea registrada sobre los datos de la empresa receptora de los recursos antes mencionada sin embargo no fue posible establecer contacto con ellos, motivo por el cual se envió correo a la dirección electrónica sin que se obtuviera respuesta alguna por parte del comercio, razón por la cual no fue posible la recuperación de los recursos toda vez que para debitar los mismos de la cuenta de destino es necesario contar con la aprobación del titular de la misma, de no ser así no es procedente realizar este trámite.”* (2023030669-010-000).

Como soporte de lo anterior, la entidad financiera aportó carta dirigida a JORALRONA CARPINTERA ARQUITECTONICA del 14 de marzo de 2023 en la que se indicaba

*“Un cordial saludo de Davivienda. En atención a su solicitud, a continuación, informamos: En desarrollo de nuestra actividad profesional, la cual se encuentra bajo Inspección y Vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, las actuaciones bancarias deben estar ajustadas a las disposiciones legales y administrativas referentes al otorgamiento de productos de crédito y su*

administración, en ese sentido, respecto al caso particular, le informamos lo siguiente. Las transacciones bancarias se realizan exclusivamente de acuerdo a lo registrado por nuestros clientes a través de nuestros canales transaccionales. Por lo anterior, procedimos a realizar la verificación de la operación en asunto, evidenciando que fue registrada conforme a lo informado, es decir, como a continuación se indica: Cuenta Destino 0550\*\*\*\*8951 Fecha 02/03/2023 Valor \$631,000,00 Concepto Transferencia de Fondos entre Cuentas Davivienda

*Transferencia de Fondos entre Cuentas Davivienda Es de aclarar que la situación presentada no es un error imputable al Banco; no obstante el Banco en su interés de colaborar con esta situación y con el fin de lograr la devolución del dinero transferido, ha realizado las gestiones necesarias para contactar al titular de la cuenta receptora, sin obtener un resultado favorable, cabe anotar que dicha gestión no implica responsabilidad de nuestra parte.” (2023030669-010-000).*

Adicionalmente, se debe de agregar que con ocasión al decreto oficioso de pruebas se le solicitó a la entidad financiera que aportara con destino al presente proceso: *“Protocolo y procedimiento para reversión de los pagos cuando se presenta una solicitud como la que es objeto de la controversia.” Respuesta: Banco Davivienda **informa que cuando se trata de una transferencia errada y el cliente la reporta se sigue el siguiente procedimiento:** ¿Qué proceso se debe realizar cuando un cliente se equivoca y hace una transferencia a una cuenta errada? En estos casos es importante mantener la reserva bancaria. No se debe entregar información de clientes a tercero. La oficina se debe contactar con el titular del producto que recibió los recursos y gestionar la debida autorización para descontar el dinero y acreditarlo a la cuenta correcta. El titular debe autorizar a la oficina a través del correo registrado en 360, con una carta de autorización con firma registrada o el cliente lo prefiere puede presentarse directamente en la oficina y autorizar el descuento personalmente...” (2023030669-024-000).*

Frente a lo anterior, si bien la entidad financiera realizó una comunicación al titular de la cuenta receptora de la transacción que es objeto de discusión, lo cierto es que dicha comunicación no se acompaña a la estructura del procedimiento de reversión contemplado en el ordenamiento jurídico y que fuera señalado previamente, pues para el presente caso correspondía al emisor del instrumento electrónico, una vez presentada la solicitud por parte del consumidor, o bien verificar por una sola vez la existencia de fondos para proceder a adelantar la reversión o bien objetar dicha solicitud. Sin embargo, ninguna de las dos actuaciones adelantó pues de una parte no verificó la existencia de fondos para realizar el descuento y tampoco objetó el trámite de reversión, procediendo a adelantar el trámite de consignación errada el cual no correspondía a la solicitud del actor que expresamente señalaba la solicitud de reversión, quedando de esta manera comprometida la responsabilidad de la entidad financiera.

#### **d) Del procedimiento adelantado por la entidad financiera de cara consumidor**

En lo que respecta al consumidor financiero téngase que la entidad financiera aportó con destino al presente proceso comunicación dirigida al actor en el que se señalaba: *“En desarrollo de nuestra actividad profesional, la cual se encuentra bajo Inspección y Vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, las actuaciones bancarias deben estar ajustadas a las disposiciones legales y administrativas referentes al otorgamiento de productos de crédito y su administración, en ese sentido, respecto al caso particular, le informamos lo siguiente. Las transacciones bancarias se realizan exclusivamente de acuerdo con lo registrado por nuestros clientes a través de nuestros canales transaccionales. Por lo anterior, procedimos a realizar la verificación de la operación en asunto, evidenciando que fue registrada conforme a lo informado (...) Es de aclarar que la situación presentada no es un error imputable al Banco; no obstante el Banco en su interés de colaborar con esta situación y con el fin de lograr la devolución del dinero transferido, ha realizado las gestiones necesarias para contactar al titular de la cuenta receptora, sin obtener un resultado favorable, cabe anotar que dicha gestión no implica responsabilidad de nuestra parte. Así mismo, 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. Le aclaramos que en virtud a las disposiciones legales con relación a la reserva bancaria y la seguridad de la información, no es viable compartirle las gestiones que el Banco ha adelantado con el titular de la cuenta receptora ni información personal.”*, por lo que la comunicación de la entidad financiera mediante la cual indicó que realizó las gestiones con fin de obtener el dinero previa autorización del titular de la cuenta receptora

de la operación discutida (2023030669-000-000), permite advertir que el procedimiento que adelantó por la entidad financiera correspondía a una solicitud elevada al titular de la cuenta receptora para que efectuara la devolución de los dineros, como si de una simple transferencia se tratara, más no el procedimiento de reversión establecido en la Ley.

En ese orden, es del caso indicar que la entidad financiera procedió a adelantar el procedimiento para eventos de pago errado, sin objetar el procedimiento, así como tampoco indicó las razones o móviles por las cuales no adelantaba el procedimiento de reversión contemplado en ordenamiento jurídico, y sobre el cual ya se hizo alusión en la presente sentencia. Por lo anterior, encuentra el Despacho que dicha actuación no acompasa a los principios de la debida diligencia e información que le es propia a las entidades financieras, por lo que el Despacho también encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad Bancaria.

#### IV. DE LAS CAUSALES DEL RETRACTO

Finalmente, sea del caso indicar que en los alegatos de conclusión la entidad financiera insistió en que la presente solicitud no operaba dado que no correspondían a una operación de venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, sin embargo de es de indicar que dichas causales corresponde concretamente a la figura de retracto la cual si bien también se encuentra contemplada en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, esta tiene un marco de operación diferente dado que la *“En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado(...) El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. (...) El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho”*, por lo que, dado la diferencia de la figura, esta no resulta aplicable al objeto estudiado circunstancia claramente expuesta por el demandante desde la reclamación y que corresponde a la reversión y del cual ya se hizo el análisis en la figura indicada.

#### V. CONCLUSIONES

A partir de todo lo anteriormente expuesto, este Despacho encuentra demostrado el incumplimiento de la parte demandada, lo cual desvirtúa el sustento de las excepciones propuestas por la pasiva denominadas *“FALTA DE LEGITIMACIÓN POR PASIVA POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA”*, *“INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN IAS PRETENSIONES DE DEMANDA POR AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS QUE COMPOEN”*, *“CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA SA.”*, *“INCUMPLIMIENTO DEL DEMANDANTE DE IAS OBLIGACIONES Y DEBERES QUE LEASISNTE COMO CONSUMIDOR FINANCIERO.”* *“IMPROCEDENCIA DE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 51 DE LEY 1480 DE 2011 EN RELACIÓN CON LA REVERSIÓN DE PAGOS.”* y *“EXCEPCIÓN GENÉRICA”*.

En cuanto a la excepción denominada “PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE DAVIVIENDA” los fundamentos que le sirven de sustento no están llamados a producir efectos de cara a la actividad que profesionalmente es desarrollada por parte de la entidad bancaria, catalogada como de interés público como ya se anotó, donde la buena fe de las entidades es objetiva que parte de concepto técnico-jurídico referido a la conducta o al comportamiento que se considera como el parámetro que debe ser observado en las relaciones que los particulares (Extraído de artículo denominado: la buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta. Autor: Arturo Solarte).

Sobre el particular, la sentencia del órgano de cierre ha señalado: “*las aplicaciones concretas del principio, como verdadera fuente de integración, se presentarán particularmente en los contratos en los que el elemento confianza sea esencial, pues es en estos negocios jurídicos en los que la buena fe adquiere protagonismo especial para integrar la norma reguladora, originando derechos y deberes específicos y propios.*”. (Corte Suprema de Justicia sala de casación civil del 19 de octubre de 1994, exp. 3972, MP: Carlos Esteban Jaramillos Schlosigs).

Así las cosas, se advierte que el banco deberá reversar la operación realizada el día 2 de marzo de 2023 por valor de \$631.000, frente a la cual se ordena su actualización conforme lo peticionado en la demanda.

Para efectos de la indexación ordenada se acude a la siguiente fórmula:

$$V_p = V_h \frac{IF}{II}, \text{ en donde:}$$

$V_p$  es el valor presente que desea obtenerse;

$V_h$  es el valor histórico a indexar, que para este caso es **\$631.000**

$IF$  es el índice final, que se obtiene del monto índice del IPC a la fecha presente o más reciente para indexar, que será según datos disponibles al mes de **5 de octubre de 2023**, esto es el reportado para el mes de **septiembre** de 2023, que corresponde a 136.11.

$II$  es el índice inicial del IPC, desde la cual se va a indexar, que para el caso es de 131.77 para **septiembre de 2023**.

De acuerdo con lo anterior, al valor pretendido habrá de sumar la indexación por la suma de **\$20,782.73** para un valor total de **\$ 651,782.73**

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas acreditadas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por 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 NO** probadas o sin efectos las excepciones que la pasiva intituló: “*FALTA DE LEGITIMACIÓN POR PASIVA POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA*”, “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE DEMANDA POR AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN*”, “*CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA SA.*”, “*INCUMPLIMIENTO DEL DEMANDANTE DE LAS*

*OBLIGACIONES Y DEBERES QUE LEASISNTE COMO CONSUMIDOR FINANCIERO.*”, *“IMPROCEDENCIA DE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 51 DE LEY 1480 DE 2011 EN RELACIÓN CON LA REVERSIÓN DE PAGOS.*”, *“PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA.*” y *“EXCEPCIÓN GENÉRICA”* de conformidad con las razones expuestas en precedencia.

**SEGUNDO: DECLARAR** contractual y legalmente responsable a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** en los términos de esta providencia, por los perjuicios sufridos por el señor **ALEJANDRO GIRALDO LOPEZ** como consecuencia del trámite efectuado a la solicitud de reversión de la operación realizada el día 2 de marzo de 2023 realizada con cargo a cuenta de ahorros terminada en el número \*\*\*\*9837 por valor de \$631.000, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

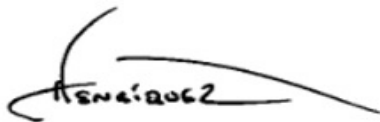
**TERCERO: CONDENAR** en consecuencia a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** a reversar la operación realizada el día 2 de marzo de 2023 por valor de \$631.000, debiendo asumir el pago de la suma de \$20,782.73, correspondiente a la indexación de la suma indicada. Lo anterior deberá cumplirse en el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta decisión.

El cumplimiento de las órdenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por BANCO DAVIVIENDA S.A., dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**CUARTO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría de la Delegatura, archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado  
Hoy 8 de noviembre de 2023

  
**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario