

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2023082750-035-000



Fecha: 2023-11-10 07:59 Sec.día52

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 : 2023082750-035-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-3612  
Demandante : LUIS ALBERTO CARRANZA GARCIA  
Demandados : BANCO DAVIVIENDA  
Anexos :

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º 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 practicar el interrogatorio de parte decretado ni de decretar ni practicar alguna prueba de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la

## SENTENCIA

### ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor el señor Luis Alberto Carranza García plantea que el día 21 de julio de 2023 estando en el cajero de Homecenter - Calle 175 fue a realizar el retiro de \$300.000, pero una vez solicitado el código a Daviplata, el cajero no le entregó el dinero porque no tenía, no obstante la aplicación de la entidad lo dio por exitoso; aunado a ello, le consignaron \$150.000 pero como la cuenta se encuentra bloqueada desde el 21 de julio de 2023 no ha podido hacer uso del dinero; por lo que pretende *“DEMANDAR A DAVIVIENDA - DAVIPLATA POR DAÑOS PERJUICIOS OCASIONADOS CON LA RETENCIÓN ARBITRARIA Y DICTATORIAL DE MI DINERO 450.000 POR TRECE Y NO SE CUANTOS DÍAS MÁS PUES NO SE HA PRODUCIDO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO. CANCELAR A BANCO SERFINANZA LOS INTERESES CAUSADOS POR LA RETENCIÓN DE MI DINERO Y POR LOS INTERESES Y DAÑOS CAUSADOS POR SU DESASTRE TECNICO Y PARANOICO SU FALTA DE PREVENCIÓN Y PLANIFICACION PARA QUE ESTOS EVENTOS NO OCURRAN.LA DESIDIA TOTAL DE SU PÉSIMO Y BIEN PUBLICITADO SERVICIO. UN GIRO RÁPIDO Y FACIL QUE DURE NO SE CUANTOS DÍAS ES UN DESCARO. EXIJO DESPUES DE QUE SE HAGA EFECTIVA LA DEVOLUCIÓN DE MI DINERO E INTERESES Y DEMAS ARANDELAS FINANCIERAS QUE ME COBRA BANCO SERFINANZA SEAN ASUMIDAS POR DAVIVIENDA.PIR SU DESIDIA PARA DEVOLVER MI DINERO A TIEMPO Y COMO PROMETE EN SU PUBLICIDAD ENGAÑOSA. O EN ESTE CASO LA LEY ES EN UNA SOLA VIA? SOLO LOS BANCOS PUEDEN COBRAR INTERESES, INTERESES DE MORA INTERESES SOBRE*

*INTERESES ETC.ETC. Y NOSOTROS LOS MIRAMOS?? DESPUES DE DEVUELTO MI DINERO E INTERESES EXIJO QUE MIS DATOS PROPORCIONADOS A ESTA APLICACION SEAN BORRADOS Y CANCELADA POR SIEMPRE. PRETENDO QUE LA SUPERINTENCIA FINANCIERA VIGILE Y HAGA SU GESTION DE VIGILANCIA COMO DEBE SER Y EXIGE LA LEY. PORQUE LA IMPRESION QUE DA ES QUE LOS QUE HACEN ESE TRABAJO ES AL REVES O TODO LO CONTRARIO.COMO YA ME HA ACONTECIDO EN AUDIENCIAS PASADAS DONDE LOS BANCOS INCUMPLEN LOS ACUERDOS PACTADOS POR INTERMEDIO DE ESTA SUPERINTENDENCIA Y QUE MO VALE DE NADA RECLAMAR...PUEDO ESPERAR ALGO DE UNA SUPERFINANCIERA PARCIALIZADA SIEMPRE A FAVOR DE LOS BANCOS?" (derivados 000 al 007).*

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto admisorio del 8 de agosto de 2023 (derivado 009) y fue debidamente notificada a Banco Davivienda S.A. que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas, entre otras, la excepción titulada *CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO* pues la entidad demandada como deferencia comercial atendió favorablemente la reclamación interpuesta con ocasión de los hechos que son objeto de debate y el 25 de julio de 2023 realizó el ajuste de \$300.000 en el Daviplata 3223264692 de titularidad del demandante señor Luis Alberto Carranza García (derivados 018 y 019).

De las excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 022) quien se mantuvo silente, por lo que se fijó fecha para audiencia de conciliación en la cual se declaró fallida esta etapa por falta de asistencia del demandante y se dispuso el ingreso del expediente al Despacho para sentencia escrita (derivado 034).

### CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 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, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual establecida entre el señor Luis Alberto Carranza García y Banco Davivienda S.A.

Sea lo primero indicar que la relación de las partes se circunscribe al contrato de depósito en cuenta de ahorros, que indiscutidamente vincula a las partes del proceso y habilita la competencia de esta Delegatura para resolver de fondo la controversia sometida a su consideración.

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas y las excepciones propuestas.

La pasiva propuso, entre otras, la excepción denominada *CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO* manifestando que como deferencia comercial atendió favorablemente la reclamación interpuesta con ocasión de los hechos que son objeto de debate y en consecuencia el 25 de julio de 2023 realizó el ajuste de \$300.000 en el Daviplata de titularidad del demandante señor Carranza García.

Ahora bien, en lo que atañe a la suma de \$150.000, adujo que ese dinero había ingresado al producto objeto de litigio con posterioridad a los hechos de la demanda y por ende siempre estuvo disponible en el Daviplata.

Como sustento de su dicho aporato extracto del producto Daviplata de titularidad del demandante, en el que se avizora que el 25 de julio de 2023 se realizó el ajuste que adujo la pasiva en la contestación a través del movimiento COBROS EN BATCH – AJUSTE CREDITO por valor de \$300.000; que el 26 de julio de 2023 el demandante recibió transferencia TRANS CTA – DP CANALES por \$150.000 y que el 4 de agosto de 2023 se realizó RETIRO ATM MONEDERO por \$450.000, véase:



DEPÓSITO DE DINERO  
ELECTRÓNICO DAVIPLATA

\*\*\*\*1422

Apreciado Cliente  
LUIS ALBERTO CARRANZA GARCIA

Periodo del Movimiento: 06/11/2022-04/08/2023


Saldo DaviPlata	\$ 0,00
Fecha del Saldo	15/08/2023
Fecha envío de Informe	15/08/2023
Número Ticket	T-2023082750

Fecha de la Transacción	Valor Transacción	Canal	Transacción
2022-11-06 - 14:57:38	\$ 14.900	POS O VOZ	TRANS CTA - DP CANALES
2022-11-27 - 11:30:34	\$ 14.900	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2023-02-25 - 18:10:00	\$ 8.500	POS O VOZ	ABONO DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2023-04-09 - 13:23:19	\$ 8.500	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2023-07-07 - 16:21:12	\$ 100.000	POS O VOZ	TRANS CTA - DP CANALES
2023-07-08 - 11:59:03	\$ 100.000	ATM	RETIRO ATM MONEDERO
2023-07-21 - 13:45:26	\$ 300.000	POS O VOZ	ABONO DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2023-07-21 - 14:18:43	\$ 300.000	ATM	RETIRO ATM MONEDERO
2023-07-25 - 17:13:08	\$ 300.000	COBROS EN BATCH	AJUSTE CREDITO
2023-07-26 - 19:25:09	\$ 150.000	POS O VOZ	TRANS CTA - DP CANALES
2023-08-04 - 13:48:25	\$ 450.000	ATM	RETIRO ATM MONEDERO

n. Años y Valor Operativa. Adj. para usuarios: Cliente, Múltiple, Tipo. Para más información consulte

Por lo que este Despacho encuentra probada respecto de la devolución de los dineros reclamados, esto es, \$450.000 y el desbloqueo del producto Daviplata de titularidad del demandante la excepción que el banco ha denominado **CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO**, pues como se evidencia el demandante pudo hacer uso de sus recursos el 4 de agosto de la presente anualidad, tal y como lo manifestó en memorial obrante en el expediente a derivado 030, lo que permite concluir que lo pretendido principalmente a través de esta acción ya fue satisfecho, siendo la solución de la controversia el objeto de esta, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Audiencia Contra Banco DAVIVIENDA.

 Albertkan <agua188@gmail.com>  
Para Jurisdiccionales

Responder Responder a todos Reenviar

viernes 20/10/2023 6:14 a. m.

SEÑORES:(as) SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

LA AUDIENCIA PROGRAMADA POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA PARA EL 26 DE OCTUBRE DE 2023 NO SE REALIZARA PORQUE BANCO DAVIVIENDA DESPUES DE DOS MESES Y MEDIO DEVOLVIÓ MI DINERO.

ESO SI: SIN INTERESES, NI UNA DISCULPA POR EMBOLATAR MI DINERO CASI TRES MESES. CUANDO ES EL CASO CONTRARIO HAY QUE CANCELARLES HASTA PAPELERIA.

LA CUANTIA MENOR EN COLOMBIA ES UNA EXCLUSIVIDAD DE LOS BANCOS.

Los clientes debemos cancelarles 50 pesos. Y NO LES "DA PENA"  
Los Bancos se pueden quedar con la cantidad que nos quieran quitar.  
NO HAY PROBLEMA COMO EN ESTE CASO.

DEBIDO A MIS CONSTANTES RECLAMACIONES FUE DEVUELTO MI DINERO.

POR LO TANTO NO TENGO NI DEBO AGRADECERLE A NADIE POR DEVOLVER LO QUE ES MIO.

EXIJO ESO SI: SER EXCLUIDO DE LA BASE DE DATOS DE DAVIVIENDA O DAVIPLATA, POR ESCRITO EXIJO PAZ Y SALVO Y RETIRADO COMO " CLIENTE"

POR ESTE MOTIVO NO ASISTIRÉ A SU AUDIENCIA DE " CONCILIACION" QUE ES OBIVIAMENTE PREPARADA A FAVOR DE LOS BANCOS COMO YA ME HA SUCCEDIDO EN VARIAS OCAIONES. ES UNA BURLA .

PORQUE LOS BANCOS SI PUEDEN EMBOLATAR, EQUIVOCARSE, COBRAR VARIAS VECES UNA COMPRA, ALTERAR EXTRACTOS, Todos LOS DIAS NOS METEN MANO AL BOLSILLO Y HAY QUE RECLAMARLES CON MUCHO RESPETO. ASI EL DINERO SEA NUESTRO. LAS LEYES SON SOLO EN UN SENTIDO. SIEMPRE A FAVOR DE LOS BANCOS. EN FIN TODO LO PUEDEN. CÍNICAMENTE NOS PIDEN SOPORTES.

Ahora bien, pasa el Despacho a pronunciarse sobre los perjuicios que pretende el demandante se le indemnizen, 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 1º de noviembre de 2013, Rad. n.º 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. n.º 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.º 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.

A partir de lo anterior, y revisado el plenario, no se encuentra prueba alguna que acredite la causación de perjuicios adicionales al demandante, pues más allá de su dicho no se encuentra soporte probatorio del mismo, por lo que no se accederá a tal solicitud.

Por último, como el señor Carranza García también pretende la cancelación del producto Daviplata, la expedición del correspondiente documental de paz y salvo y que se vigile a la entidad demandada, resulta necesario ponerle de presente que al respecto la pasiva en el escrito de contestación manifestó que es un trámite que se puede realizar de manera personal por parte del demandante en su calidad de titular del producto daviplata objeto de litigio; ahora bien, en cuanto la vigilancia solicitada respecto de la pasiva se

le recuerda al demandante que las funciones de esta Delegatura son de carácter judicial y no administrativo por lo que no se accederá a lo deprecado.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º 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 parcialmente probada la excepción denominada *CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO* respecto de la pretensión principal de la demanda, de conformidad con las razones expuestas.

**SEGUNDO:** Negar las demás pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**  
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*  
**DARLING YARITZA VARGAS RODRIGUEZ**  
*Revisó y aprobó:*  
**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**

<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>14 de noviembre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>