

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



**Radicación:2023092664-018-000**



Fecha: 2023-11-14 22:50 Sec.día1296

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 : 2023092664-018-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-4149  
Demandante : NORBEY GARZON CASTRO  
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, el señor **NORBEY GARZON CASTRO** pretende que se obligue a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** a responder “*por la cuantía de 5.,030,000 consignada erróneamente, ya que no activo los protocolos adecuados ni atendió la reclamación que se realizó de forma inmediata*”. (derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 11 de septiembre pasado (derivado 004) y fue debidamente notificada a BANCO DAVIVIENDA S.A., que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas “*AUSENCIA DE NEXO CAUSAL- CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA. CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES. INCUMPLIMIENTO DEL DEMANDANTE DE SUS DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA*”. (derivados 012 y 015).

De las excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 016), quien no se pronunció al respecto.

## 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.

Cabe advertir que la relación negocial establecida a partir de dicha operación realizada, impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, la ubicación en el contrato, etc. De ahí que el literal d) del artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: *“d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos”*, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas (parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas aportadas, encontrando acreditado que el día 20 de junio de 2023 el señor **NORBAY GARZON CASTRO** procedió a realizar una transferencia por valor de \$5.030.000 a través del canal virtual, con destino a una cuenta de *“un cuñado JOSE DIDIER SUAREZ, identificado con cedula de ciudadanía 80.504.448”*, pero que *“por error humano fue transferido a la cuenta No 0550488426099518 del BANCO DAVIVIENDA a nombre de JAIDERCUBILLOS”*. (derivado 000).

Al respecto, cabe señalar que una vez revisado en conjunto todo el material probatorio allegado a la actuación, no se logró acreditar que dicha transferencia se hubiere efectuado al número de cuenta bancaria mencionada en el aparte anterior por culpa o incumplimiento del establecimiento bancario demandado, observado que el demandante no revisó el número de cuenta antes de que quedara en firme la transacción correspondiente, debiendo haber atendido 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 del demandante en la causación del daño que reclama.

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...”*

Ahora bien, manifiesta el banco que *“(...) la entidad realizó gestiones necesarias para contar con la autorización del titular de la cuenta de ahorros donde fue abonado el dinero reclamado aquí por el demandante e incluso hizo los bloqueos permitidos ese mismo 20 de junio de 2023, sin embargo, a la*

fecha no se ha contado con dicha autorización”, siendo la misma indispensable para poder recuperar los dineros reclamados.

Así las cosas, al no encontrarse acreditado algún tipo de responsabilidad contractual del banco demandado que derive en la devolución pretendida por el 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: “*AUSENCIA DE NEXO CAUSAL- CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA*”, 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**

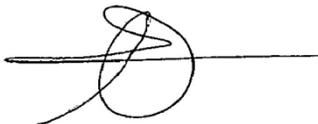
**PRIMERO: DECLARAR** probada de oficio la excepción de “*AUSENCIA DE NEXO CAUSAL- CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA*”, por las razones indicadas en esta providencia.

**SEGUNDO: DENEGAR** las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

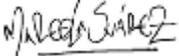


**DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

*DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA*  
*Revisó y aprobó:*  
*DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA*

<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>15 de noviembre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>