

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023092975-024-000



Fecha: 2023-11-15 15:52 Sec.día 1108

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 : 2023092975-024-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-4161
Demandante : YULIETH PAOLA BALLENA MANDON
Demandados : BANCO DAVIVIENDA
Anexos :

En atención a las pruebas allegadas por ambas partes, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al 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 anticipada**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

SENTENCIA

ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor la señora Yulieth Paola Ballena Mandón demandó a Banco Davivienda S.A. pretendiendo **“PRIMERA: Se me conceda por escrito la información de la fecha en que realicé la activación del crédito N° ****8869, si el mismo en la actualidad está bloqueado o en su defecto porque medio, proporcionándome el audio con fecha de monitoreo de la llamada sin fue por vía telefónica para identificar el Asesor y cotejar las voces entre la suscrita y el asesor comercial. SEGUNDA: Se me responda por escrito QUIÉN Y CUANDO se proporcionó esa dirección de la ciudad de Bogotá en la CL 136 C SUR 14 18 TORRE 4 AP 203 USME P., si todas las llamadas son monitoreadas. TERCERA: Se me responda por escrito la fecha en que fue entregada la tarjeta de crédito visa terminada en N° ****8869. CUARTA: Se me responda por escrito la persona que recibió la tarjeta de crédito visa terminada en N° ****8869. QUINTA: Se me responda por escrito quien activó la clave o contraseña de la tarjeta de crédito visa terminada en N° ****8869. SEXTA: Se anule la obligación crediticia a mi nombre contenida con Ustedes a través de la tarjeta de crédito visa terminada en N° ****8869, la cual se vio reflejada en la siguiente operación:**

Fecha	Autorización	Tipo de Transacción	Establecimiento	Valor
24/07/223	100254	COMPRAS	GUSTAVO ADOLFO SUAREZ RODRIGEZ	\$7.450.000,00

(Derivado 000)”

La demanda se admitió mediante auto del 6 de septiembre de la presente anualidad (derivado 005) y fue debidamente notificada a Banco Davivienda S.A., que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción “*CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO*”, pues la entidad dio respuesta el 18 de septiembre de 2023 a la reclamación de la demandante acogiendo la solicitud de manera favorable, procediendo a la eliminación del producto financiero aperturado; adicionalmente adujo que no había reporte alguno ante centrales de riesgo sobre dicho producto (derivados 019 y 021).

De estas excepciones se corrió traslado a la parte demandante (derivado 022), quien se mantuvo silente (derivado 023).

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 el 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.

En este caso y aunque desde la demanda y sus anexos se pone de presente que si bien en su oportunidad la demandante hizo la solicitud del producto sin obtener respuesta y posteriormente le fue enviada a una dirección que no era la suya la tarjeta para manejar el producto de crédito, que en principio sería el producto financiero que los vincularía contractualmente en el presente asunto, las partes no discuten que un tercero logro acceder a los dineros desembolsados por la entidad financiera demandada.

Por lo que, a partir de la indiscutida existencia de ese producto de crédito es que esta Delegatura derivó su competencia para conocer de este asunto, pues se trata de un contrato financiero, cuya celebración ciertamente tiene la virtud de acarrear a la señora Ballena Mandón consecuencias adversas en su patrimonio.

Sin embargo, de las pruebas legal y oportunamente allegadas al proceso, consideradas en su conjunto, es dable concluir que, aunque la tarjeta de crédito se contrajo con el lleno de los requisitos establecidos para el efecto; enterado Banco Davivienda S.A. de la reclamación, realizó la correspondiente investigación y procedió a la cancelación del producto, informando de todo lo anterior a la aquí demandante mediante comunicación datada 18 de septiembre de 2023, en la que se le manifestó de manera clara, completa y comprensible, que:



Bogotá, 18 de septiembre 2023

Apreciado cliente
YULIETH PAOLA BALLENA MANDON
rbdyupabam@hotmail.com

Asunto:	Transacciones en tarjeta de crédito
No. de radicación en Davivienda:	1-37651579583
Fecha de radicación en Davivienda:	25 de agosto 2023
Lugar Radicación:	Canales de atención Davivienda

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, en el cual indica desconocer la transacción realizada en su tarjeta de crédito, el día 24 de julio por un valor total de \$ 7.450.000,00, atentamente le comunicamos lo siguiente:

Una vez analizado su reclamo decidimos no cobrar la transacción reclamada, teniendo en cuenta la excelente relación comercial que tiene con nosotros y la credibilidad que tenemos de nuestros clientes. Ahora bien, en atención a sus requerimientos, nos permitimos informarle en el mismo orden de su comunicación:

Primero: De acuerdo a las validaciones efectuadas en nuestro sistema, se evidencia que la tarjeta de crédito una vez aprobada, no fue activada teniendo en cuenta que nunca se entregó el plástico generado, ahora bien registra la primera activación con una expedición del plástico terminado en ***8869 el cual fue entregado en la ciudad de Bogotá, esta activación se generó por medio de llamada a nuestro call center.

Segundo. Le informamos que los clientes personas natural en Colombia y en el exterior pueden llevar a cabo la actualización de datos en forma auto gestionado a través de los canales digitales del Banco: App móvil y Davivienda.com, con lo anterior le indicamos que esa actualización de datos que en su caso fue dirección de correspondencia se realizó de manera virtual.

Con lo anterior, aclaramos que para el ingreso al canal virtual fue necesario el uso de datos, que son de su exclusiva confidencialidad, responsabilidad y custodia; el número de identificación y su clave virtual. Sin embargo, se pudo establecer que usted fue víctima de fraude a través de Internet como consecuencia de la captura de sus credenciales y datos personales para el ingreso a nuestros canales.

Tercero. Ahora bien, el plástico se entregó el 24/07/2023 en la dirección Cl 136 C Sur # 14-18 Torre 4 apt.2023.

Identificación.....: 01 001065867219 Tarjeta.: 5406923288408869 CANCELADA
Pseudocódigo: 2319954069210207148869 Pseud. Anterior: 2317354069213409566838
Tarjeta Priority Pass.:
Etapas Actual.: SMS
Estado Actual.: ENVIADO A SMS
Estado proceso distribución: ENTREGADO
Fecha Estimada: Desde.: 20230719 Hasta.: 20230724

Ciudad de entrega: SANTAFE DE BOGOTA
Dir. de entrega : CL 136 C SUR 14 18 TORRE 4 AP 203 USME P
Proveedor.....: INTELLIGENT FEEDBACK S.A. Canal.: 0 CANAL DE TRAZABILIDAD
Usuario.....: Código Producto.: APW 02 MC GOLD MOVI
Tipo Producto.....: TARJETA DE CREDITO
Tipo Emisión.....: REEXPEDICION
Clasificación Ciudad: BOGOTA
Forma Distribución.: Placa.: 54069232
Núm Tag.....: Alias Tag.:

Cuarto. Por consiguiente se informa que el plástico se entregó en la CL 5 No 25ª -10 en aguachica en la oficina 0673.



Quinto. A si mismo le informamos que la clave que manejan las tarjetas de crédito es único y exclusivo para generar avances, y en su caso la tarjeta solo se utilizó para realizar compras, en este sentido se confirma que a la fecha no ha sido asignada la clave para el producto.

Sexto. Como le fue mencionado en un inicio de esta comunicación, nuestra entidad desplegó la investigación correspondiente con el fin de validar el movimiento objetado por usted y como resultado de este, se concluyó atender de manera favorable sobre la reversión de la misma. Agregando a lo anterior, se adelanta la gestión de cancelación de la tarjeta de crédito terminada en 8869 con sus respectivos ajustes.

Le invitamos atender las recomendaciones de seguridad adjuntas, su aplicación es muy importante para la seguridad de sus productos.

Finalmente, de conformidad a que se trata de la presunta comisión de un delito, son las autoridades penales quienes están encargadas de establecer la ocurrencia del ilícito y calificar la conducta. De igual manera, de determinar las responsables de la misma a través de las investigaciones que se realicen de conformidad con en el Código de Procedimiento Penal. Así las cosas, nuestra entidad



estará atenta de las solicitudes que realicen los respectivos entes de investigación para esclarecer los hechos objetos de su petición previo al cumplimiento de los requisitos legales

Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al 338-3838 en Bogotá, o a la línea 018000 123 - 838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,

BANCO DAVIVIENDA S.A.
GRUBIANO

Sin que esta Delegatura advierta en su actuar, documentado en el presente proceso como se detalló, desidia o desinterés frente a la situación que se le planteó tanto el trámite de su reclamación directa como en las demás actuaciones emprendidas, de las que se ha hecho mención.

En este sentido, si bien la entidad financiera ha acreditado con un pantallazo de su sistema que la tarjeta de crédito terminada en 8869 se encuentra con saldo en cero, lo cierto es con la contestación de la demanda no se aportó documental de paz y salvo de la obligación, así como tampoco se aportó reporte de centrales de información financiera con el que se pudiera constatar que el producto objeto de litigio no estuviera reportado, por lo que se ordenará a la pasiva se allegue en el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión, dichas documentales.

En este orden de ideas, habrán de denegarse las pretensiones de la demanda y en lo que toca con las costas procesales, esta Delegatura se abstendrá de imponer condena por tal concepto, comoquiera que las mismas no aparecen causadas.

En consideración a 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 la excepción denominada “*CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO*”, conforme la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda, por las razones expuestas en esta decisión.

TERCERO: Sin condena en costas.

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>16 de noviembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>