

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023089480-014-000



Fecha: 2023-11-21 18:05 Sec.día1368

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
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 : 2023089480-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3974
Demandante : NIYIRETH TORRES AMADO

Demandados : BANCO DAVIVIENDA

Encontrándose al despacho el expediente, vencido el traslado de la contestación de la demanda, la Delegatura observa configuración de los presupuestos consagrados en el inciso segundo del párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso, procediendo a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que: i) el tipo de proceso es un verbal sumario, y ii) en el expediente reposan las pruebas suficientes sin necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas para resolver el fondo del litigio, conforme a lo siguiente

SENTENCIA

ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor, la señora **NIYIRETH TORRES AMADO** demandó a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** manifestando que *“Me dirijo a ustedes para interponer una demanda y por favor seguimiento y respuesta lo más pronto posible ya q me hicieron un giro de 1000000 y a mi daviplata el día 15 de julio de 2023 pero a la fecha no ha sido consignado el caso se los hice saber a daviplata y me dieron un radicado # 99241 del cual me dicen que está autorizado el reembolso, pero aún nada que me lo consignan... me comunico y los asesores me dicen que se van a poner en contacto, pero nada, por favor colabórenme con el caso pues ya ha pasado 1 mes y nada de respuesta solo evasivas y esperas”* (Derivado 000), por lo que el malestar gira en torno a la operación de un millón de pesos.

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 4 de septiembre de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas *“CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO”, “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DEL BANCO DAVIVIENDA”, “PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO*

DAVIVIENDA” y “EXCEPCIÓN GÉNÉRICA” indicando principalmente que no hay lugar a reconocer las pretensiones de la demanda en virtud de que la señora “NIYIRETH TORRES solicita en las pretensiones elevadas, la aplicación de \$1.000.000 a su DAVIPLAATA N°**8336 por cuanto asegura no fueron aplicados a su cuenta después de una transferencia realizada por un tercero el día 15 de julio de 2023. El día 28 de agosto de 2023 el BANCO DAVIVIENDA, realizó la aplicación de \$1.000.000 al DAVIPLATA N°**8336 por cuanto realizó las respectivas verificaciones de las razones por las cuales inicialmente no se había realizado el traslado. De dicha situación ya tiene conocimiento NIYIRETH TORRES por cuanto el BANCO DAVIVIENDA aplicó dicho dinero y se vio reflejado de manera inmediata en su cuenta” (Derivado 10 y 11).

De las excepciones se corrió traslado a la demandante quien no se pronunció en el término previsto para ello.

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.

En línea con lo anterior, lo inicial que cumple advertir es que la controversia se basa en un contrato de depósito electrónico como se extrae de lo expuesto en la demanda y su contestación, el cual se encuentra contemplado y regulado en el título 1, capítulo 1 del artículo 2.1.15.1.1. del Decreto 2555 de 2010, producto que reviste las características de un depósito a la vista “*semejable a las cuentas de ahorro, a nombre de persona natural o jurídica*”. El cual, conforme al artículo de la precedencia en el numeral “a) ... debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permitan a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros”.

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 el anterior contexto y analizadas en esta perspectiva las documentales allegadas por ambas partes, se puede advertir que el presente litigio se centra en determinar si existe responsabilidad contractual de **BANCO DAVIVIENDA S.A.** en relación a una transferencia realizada el día 15 de julio de 2023 por valor de de \$1.000.000 con destino al producto DAVIPLATA N°**8336 de titularidad de la señora **NIYIRETH TORRES AMADO**.

En virtud de lo anterior, para efectos de dar resolución a la controversia cabe poner de presente lo indicado por el establecimiento bancario en el escrito de contestación de la demanda indicó que “*Es cierto que el día 15 de julio de 2023 se le realizó un giro al DAVIPLATA de titularidad de la señora NIYIRETH TORRES N° **8336 y el mismo no fue posible aplicarlo al producto. Es cierto que la señora NIYIRETH TORRES haya realizado reclamo a través de los canales de atención de DAVIPLATA*” sin embargo agregó que “*El día 28 de agosto de 2023 el BANCO DAVIVIENDA, realizó la aplicación de \$1.000.000 al DAVIPLATA*

N°**8336 por cuanto realizó las respectivas verificaciones de las razones por las cuales inicialmente no se había realizado el traslado. De dicha situación ya tiene conocimiento NIYIRETH TORRES por cuanto el BANCO DAVIVIENDA aplicó dicho dinero y se vio reflejado de manera inmediata en su cuenta” (Derivados 10 y 11)

A partir de esto último, **BANCO DAVIVIENDA S.A.** allegó como soportes probatorios del pago realizado al demandante el documento denominado “**MOVIMIENTO NIYIRETH TORRES AMADO**” el cual corresponde a los movimientos del DEPÓSITO DE DINERO ELECTRÓNICO DAVIPLATA ****8336 con periodo de Periodo del Movimientos del 04/01/2023 al 28/08/2023 y en el cual se indica el siguiente movimiento “2023-08-28 - 17:21:55 \$ 1.000.000 COBROS EN BATCH AJUSTE CREDITO” (Derivados 10 y 11). Por lo que encuentra el Despacho acreditado el movimiento objeto de controversia.

Por todo lo anterior, este despacho desde ya advierte que encuentra probadas las excepciones que el establecimiento bancario denominó “**CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO**”, toda vez que el banco demandando acredita haber puesto fin al litigio mediante la satisfacción de las pretensiones de la demanda.

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.

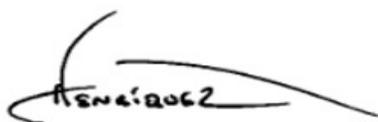
RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probadas las excepciones denominadas “**CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO**”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

SEGUNDO: DECLARAR satisfechas las pretensiones de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

TERCERO: sin condena en costas.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

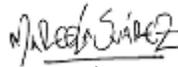
Copia a:

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 22 de noviembre de 2023



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario