

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023078022-036-000



Fecha: 2023-11-30 13:50 Sec.día658

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Remitente: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
Destinatario::80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES  
DOS

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 : 2023078022-036-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-3203  
Demandante : DIACNOSTICO POR IMÁGENES DE ALTA COMPLEJIDAD DIAC  
SAS  
Demandados : BANCO DAVIVIENDA

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 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 escrita**, 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

Mediante escrito, **DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DE ALTA COMPLEJIDAD DIAC SAS**; demando a **DAVIVIENDA SA**; a efecto de que se procesa a “*Que se obligue a la entidad financiera DAVIVIENDA S.A, a realizar la devolución de la transacción realizada por la Sra. MARCELA ESQUIVIA CABRALES, con C.C N° 25.773.986, por un valor de UN MILLON TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCL (\$1.350.000 mcl), en la siguiente cuenta: Bancolombia s.a cuenta corriente N°. 6839444749*”.

Notificada la pasiva, en tiempo presente escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denomino “*PACTA SUN SERVADNA – TEORIA DE LOS ACTOS PROPIOS*”; “*CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES DE INFORMACION*”; “*INCUMPLIMINETO DE LA EMPRESA DEMANDANTE DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES Y DEBERES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO*”; “*BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA*”.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció.

### CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, 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 establecida quienes son aquí parte.

De acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma las partes no discuten que el asunto objeto del litigio se deriva del servicio financiero que detenta la demandante al ser titular de una cuenta y por otro lado, que una paciente pago mediante tarjeta de crédito un servicio, suma que en principio fue visualizada en la cuenta de ahorros y que posteriormente se débito, explicándose que fue sujeta a reversión, en los términos del artículo 51 de la ley 1480 de 2009.

Es de resaltar que el ejercicio de la actividad financiera conlleva implícitamente que la entidad vigilada por esta Superintendencia cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que como se dijo, nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios, bajo la perspectiva de la diligencia y profesionalismo que se impone a aquellas en el ejercicio de su actividad, sin perder de vista las obligaciones y deberes de auto protección que se predicen del consumidor financiero.

Decantando lo anterior a esta Delegatura le corresponde efectuar, determinar si existe responsabilidad contractual y legal por parte de **DAVIVIENDA S.A** respecto a la devolución de la transacción realizada por la tarjetahabiente del producto terminado N°.\*\*\*4966 como forma de pago de un servicio al establecimiento de comercio **DIAC**.

De material probatorio aportado por las partes, se puede sustraer que el día 19 de enero de 2023, la SRA. MARCELA ESQUIVIA CABRALES es titular de la tarjeta de crédito N° 4966, quien pagó mediante datafono el servicio ofrecido por la accionante **DIAC**, un valor total de \$1.350.000, cargado en los extractos de la tarjetahabiente, y que se vio reflejada en el siguiente producto como se visualiza de los documentos de oficio decretadas a derivado 42:

A continuación, se muestra imagen donde muestra reverso bajo TX 26

| Op | F. Canje | Or | F. Proy. | F. Abono | Trn Tot | Consignacion | Neto Abonar |
|----|----------|----|----------|----------|---------|--------------|-------------|
| —  | 20230918 | 04 | 20230918 | 20230919 | 26      | 1350000,00   | 1294650,00  |
| —  | 20230120 | 12 | 20230120 | 20230120 | 6       | 1350000,00   | 1294650,00  |

y no fue abonada a la cuenta Corriente N°\*\*\*4749 producto afiliado a BANCOLOMBIA S.A.

Por lo anterior, la parte pasiva reconoce en su contestación que efectivamente hubo un cargo a la tarjeta de crédito Diners terminada N°.\*\*\*4966, sin embargo no fue abonada a la cuenta corriente del accionante terminada N°\*\*\*4749 de Bancolombia S.A, debido a que DAVIVIENDA S.A tiene producto activo con la

empresa DIAC SAS, cuenta de ahorro N°.0550470100448930, apertura que se produjo el 20 de enero de 2015.

Igualmente, en atención a las pruebas de oficio la entidad financiera presenta un informe titulado: *“PRUEBAS DE OFICIO Y SOLICITUD DE PRORROGA” del que se sustrae que “al registrar las transacciones en base de rechazos, el abono y el debito al comercio cruzan contablemente y al realizar el ajuste abono al comercio, sin embargo, los recursos de UN MILLON TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (1.350.000), serán puestos a disposición a la parte demandante para que disponga de ellos para que sean reclamados por ventanilla en oficina”, pese a ello indico que procedería a poner a disposición los recursos como se vislumbra del siguiente pantallazo:*

Al registrar las transacciones en base de rechazos, el abono y el débito al comercio cruzan contablemente y al realizar el ajuste al tarjetahabiente no habría lugar a realizar abono al comercio, sin embargo, los recursos de UN MILLON TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$1.350.000), serán puestos a disposición a la parte demandante para que disponga de ellos para que sean reclamados por ventanilla en oficina.

En este sentido y *debido a que no se evidencia dentro del plenario que la tarjetahabiente hubiese solicitado la reversión o desconocimiento del cargue, por ende, resolvió entregar los recursos objeto del litigio en ventanilla a la accionante **DIACNOSTICO POR IMÁGENES DE ALTA COMPLEJIDAD DIAC SAS**, circunstancia que constituye una carencia de objeto en el presente litigio y en consecuencia deberá la demandante acudir a reclamar la suma reconocida por el banco.*

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

## DECISIÓN

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** la carencia de objeto en el presente litigio, ante el reconocimiento expreso y la puesta en disposición de los recursos sujetos al proceso a favor de la demandante.

**SEGUNDO:** Negar las peticiones.

**TERCERO:** sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



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

Copia a:

*Elaboró:*

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

*Revisó y aprobó:*

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

|                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Superintendencia Financiera de Colombia<br/>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES<br/>Notificación por Estado</p>                                                                                                                                  |
| <p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado<br/>Hoy <u>1 de diciembre de 2023</u></p> <p><br/><b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b><br/>Secretario</p> |