

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023140165-020-000



Fecha: 2024-03-04 07:27 Sec.día47894

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 : 2023140165-020-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-6795  
Demandante : KAREN ALEXANDRA GIL GIRALDO  
  
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, la señora **KAREN ALEXANDRA GIL GIRALDO** demandó a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, señalando que: “En el mes de noviembre se presentaron problemas con la aplicación Daviplata no me dejaba ingresar a la aplicación, durante varios días intenté contactar al asesor virtual desde la aplicación para poder ingresar ya que me aparecía un mensaje donde decía no pudimos hacer cambio de dispositivo, después de muchos intentos fallidos ya que no me dieron apoyo desde el único medio de contacto con el que cuenta Daviplata, solo hasta el 28 de noviembre un asesor me brindó apoyo pude restablecer mi usuario e ingresar a la aplicación, pero al ingresar encontré que no tenía el dinero, solo mostraba los últimos 3 ingresos, dos ingresos del 24 y 1 del 27 de noviembre por 47.000 cada transacción y no me registraba históricos, ni movimientos anteriores. Me remito al chat de asesor el cual nunca presta un servicio de calidad y solo contesta que en mi cuenta no hay históricos y solo cuento con 161.000, motivo por el cual el día 30 de noviembre envíe un correo al cual se supone se puede remitir quejas de Daviplata explicando mi problema, el día 4 me respondieron diciendo que no era el área encargada que lo remitir y que el radicado era el 1-40000053198, ya pasaron los 15 días hábiles y aun no he recibido respuesta por

parte de Davivienda. Todos los días ingrese a la aplicación ya que nunca recibí el extracto del mes de noviembre que solicite desde el día 30 y solo hasta el día 9 de diciembre pude descargar desde la aplicación y tener el extracto donde muestra que el día 16 de noviembre se hizo una transferencia por valor de 934.000 al teléfono 3017109755, esa transferencias nunca la realice.” (Derivado 000) solicitando como pretensiones “1. Solicito que Davivienda valide a quién pertenece ese número de teléfono, (datos completos, nombres, cédula, dirección). 2. Que se reporte fraude porque por medio de ese número me robaron mi dinero. 3. Solicito que sea informado desde qué dispositivo se realizó la transferencia. 4. Que se obligue a DAVIVIENDA hagan devolución de los \$934.000.” (Derivado 000)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medio exceptivo el “HECHO SUPERADO” fundado en que “a la demandante se le hizo la devolución total del monto pretendido, a saber, la suma de \$934.000 el día 23 de enero de 2024 a su Daviplata Nro. 6067”, como se logra evidenciar en la contestación de la demanda. (Derivados 011 y 012).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció. (Derivado 017)

### 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.

Al respecto, no se discute que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de depósito en cuenta de ahorros, contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Para lo que interesa al proceso, el artículo 1398 del Código de Comercio prefigura la responsabilidad del Banco, al establecer que: “Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”. De esta manera, el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad.

Resaltándose que a través de la Circular Externa 014 de 2015, se habilitó a las entidades financieras a realizar un trámite simplificado para el ofrecimiento de contratos de cuenta de ahorros, siempre y cuando su apertura “...5.1.1. (...) la realicen únicamente personas naturales. 5.1.2. Los límites a las operaciones débito, por un monto, no supere en el mes calendario 3 smmlv. 5.1.1. El saldo máximo no exceda, en ningún momento 8 smmlv y. 5.1.4. El cliente solo tenga una cuenta de ahorros con estas características en la respectiva entidad.”, facultando la citada circular a dichos establecimientos en su numeral 5.4.1. para “establecer un número y monto máximo de transacciones y operaciones permitidas para conservar las características previstas en el presente numeral.

Sentado lo anterior, es menester del caso indicar que el Despacho establece que el objeto del litigio consiste en determinar la responsabilidad contractual de DAVIVIENDA S.A. con ocasión a la transferencia por valor de \$934.000 desde la aplicación de DAVIPLATA de la señora KAREN ALEXANDRA GIL GIRALDO el día 16 de noviembre de 2023.

Para la resolución del presente proceso, hay que señalar que la entidad financiera indicó en el escrito de la contestación de la demanda que “en atención al relacionamiento comercial con el cliente, Banco

Davienda, por deferencia comercial, el día 23 de enero de 2024, se realizó el reintegro de la suma de \$934.000 al Daviplata Nro. 3113966067, tal y como se puede observar a continuación: (Derivado 011)

DETALLE DE TRANSACCIÓN

Tarjeta	8810170513113966067
Switch	2050 SWITCH NOTIFICADOR TRANSACCION
Miembro	0
Mensaje	0200 NORMAL
Dispositivo	04 COBROS EN BATCH
Indicador de Reverso	No Reversada
Tipo de Transacción	51 AJUSTE CREDITO
Valor Transacción	934.000,00
Código Respuesta	00 TRANSACCION EXITOSA
Fecha Transacción	2024/01/23
Hora	11:54

Siendo así que se dan las condiciones para configurarse el “HECHO SUPERADO” y se procede a dictar sentencia anticipada para el presente proceso, teniendo por satisfechas las pretensiones de la demanda, sin que sea necesario el estudio de otros elementos exceptivos de conformidad al artículo 282 del Código General del Proceso.

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.

### 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** el “HECHO SUPERADO” al encontrarse satisfechas las pretensiones de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** 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:

Daniel Santiago Barragan

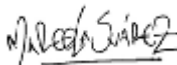
Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 5 de marzo de 2024



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario