

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023138716-024-000



Fecha: 2024-03-22 07:36 Sec.día 1434132

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Remite: 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 : 2023138716-024-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-6703  
Demandante : ENDER FABIAN DIAZ NIÑO  
  
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, el señor **ENDER FABIAN DIAZ NIÑO** demandó a **BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE BOGOTÁ S.A. y ACH COLOMBIA**, señalando que: *“1. El día 15 de Diciembre de 2023 a las 11:47 am realicé una transferencia desde DAVIPLATA de mi número 3173428231 por valos de \$30.000 pesos, por el método de TRANSFIYA al mismo número 3173428231 para que llegue a otra cuenta personal mía. 2. Entro a la aplicación del BANCO DE BOGOTÁ donde quiero recibir mi dinero, entro a la opción de transferencias y la ACEPTO. 3. Me regreso al inicio de la aplicación de Bogotá y no veía el dinero, al momento reviso los mensajes de texto y veo el envío del dinero, y además me llega un mensaje donde me indican que la transferencia no se pudo completar exitosamente. 4. Al instante tomo comunicación via chat con daviplata, donde me dicen que debo esperar alrededor de 24 horas para ver reflejado la devolución. 5. Esperé las 24 horas y el dinero no se había devuelto, por eso decidí escribir a las dos entidades, porque como ya es norma e irresponsable que ACH Colombia que es el encargado e intermediario con transfiya, no se le puede reclamar directamente a ellos. 6. El banco de Bogotá me dice que se debe verificar con daviplata porque ellos no ven la transacción, y daviplata ve el envío*

*exitosamente, pero con mi queja hicieron una solicitud interna con número 333019. 7. Hace más de un año me sucedió lo mismo desde Movii a Bogota. Y al final la transacción la debe revisar bien el banco de bogota para que hagan la devolución, porque hubo una falla interna.” (Derivado 000) solicitando como pretensiones “1. Que se obligue a DAVIPLATA o BANCO DE BOGOTA a la devolución por la suma de (\$30.000) TREINTA MIL PESOS M/CTE. 2. Revisión completa de las dos entidades y comunicación interna entre ellos del código CUS, para la verificación de la transacción fallida, y así sabiendo el código CUS entre las dos partes puedan dar solución lo más pronto. 3. Deben multar a ACH COLOMBIA, porque no tienen protocolos de atención al cliente, aun sabiendo que el proceso también depende de ellos.” (Derivado 000)*

Notificada las partes pasivas del proceso, en tiempo cada una presentó escrito de contestación de la demanda. BANCO DE BOGOTÁ se opone a las pretensiones de la demanda argumentando la INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (Derivado 016), BANCO DAVIVIENDA por su parte propuso como medio exceptivo el “HECHO SUPERADO” fundado en que: “reintegró la suma de \$30.000 objeto de litigio al Daviplata Nro. 3173428231” (Derivado 019) mientras que ACH COLOMBIA propone como medio exceptivo la FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA (Derivado 020).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció. (Derivado 022)

### 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 sistema de bajo monto, cuyo vinculo no se encuentra en discusión.

Sentado lo anterior, es menester del caso indicar que el Despacho establece que el objeto del litigio consiste en determinar la responsabilidad contractual de BANCO DAVIVIENDA S.A., BANCO DE BOGOTÁ S.A. y ACH COLOMBIA, con ocasión a la transferencia desde la cuenta de DAVIPLATA terminada en 8231 por valor de \$30.000 pesos el día 15 de diciembre de 2023. (Derivado 000)

Para la resolución del presente proceso, hay que señalar que BANCO DE BOGOTÁ indicó en el escrito de la contestación de la demanda que hay una inexistencia del incumplimiento contractual de su parte debido a que la transacción tuvo como origen la aplicación Daviplata del Banco DAVIVIENDA, la cual reportó el error, no siendo responsabilidad de BANCO DE BOGOTÁ. (Derivado 016).

Por otro lado, DAVIVIENDA propuso en el escrito de contestación de la demanda la excepción del HECHO SUPERADO (Derivado 019):

Banco Davivienda se opone totalmente a la pretensión primera, y por tanto a su prosperidad. Lo anterior habida cuenta que Banco Davivienda, mediante ajuste, reintegró la suma de \$30.000 objeto de litigio al Daviplate Nro. 3173428231, tal y como se puede observar del soporte:

DETALLE DE TRANSACCIÓN	
Tarjeta	8810170513173428231
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	30.000,00
Código Respuesta	00 TRANSACCION EXITOSA
Fecha Transacción	2023/12/27
Hora	17:35

Situación que así mismo puede ser verificada por la Delegatura mediante los movimientos del Daviplate Nro. 3173428231 y log transaccional del mismo producto (en una transacción que se denomina como "AJUSTE DE CRÉDITO"):

2023-12-27 - 17:35:29	\$ 30.000	COBROS EN BATCH	AJUSTE CREDITO
3173428231	51	2023-12-27 - 17:35:29	COBROS EN BATCH AJUSTE CREDITO \$ 30.000,00 2023-12-27

Finalmente, la demandada ACH COLOMBIA propone como excepción la FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA señalando que: *"entre el demandante Ender Fabian Diaz Niño y ACH Colombia no existe ninguna relación contractual, como quiera que de los hechos descritos en la demanda, se podría concluir que el demandante es usuario y cliente de las entidades Daviplate y Banco de Bogotá, que son las dos entidades financieras involucradas en la transferencia que terminó con estado "Rechazada".* (Derivado 020)

Siendo así que se dan las condiciones para configurarse el "HECHO SUPERADO" y para aceptar los demás medios exceptivos, 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 frente a DAVIVIENDA S.A. en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** las pretensiones frente a BANCO DE BOGOTÁ S.A.

**TERCERO: NEGAR** las pretensiones frente a ACH COLOMBIA.

**CUARTO:** 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*

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>26 de marzo de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>