

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024010491-017-000



Fecha: 2024-03-26 09:47 Sec.día 1436714

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 : 2024010491-017-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-0549
Demandante : HENRY ALFONSO MOYA CARRANZA

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 **HENRY ALFONSO MOYA CARRANZA** demandó a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, señalando que: *“El día 15 de noviembre del año 2023, siendo las 1:50 am mas o menos, me encontraba dormido de repente empezaron a entrar mensajes seguidos donde yo me levante de inmediato porque no es usual que suceda esto a estas horas, tal sorpresa fue que vi varios mensajes reportando compras con mi tarjeta de credito, de inmediato llame Davivienda para dar aviso, para que me bloquearan mi tarjeta, y se hiciera lo pertinente de ley por parte de Davivienda.”* (Derivado 000) solicitando como pretensiones la devolución total del monto extraído, esto es, \$4.500.000. (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: *“Banco Davivienda por deferencia comercial y sin que ello haya implicado reconocimiento de responsabilidad alguna sobre estos usos, procedió a reversar las operaciones desconocidas por el actor desde el 9 de febrero del 2024 junto con los intereses que sobre*

estos usos se hubiesen causado”, como se logra evidenciar en la contestación de la demanda. (Derivado 009).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció. (Derivado 011)

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.

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., con ocasión al monto sustraído el día 15 de noviembre de 2023 desde la tarjeta de crédito terminada en 6024 del señor HENRY ALFONSO MOYA CARRANZA.

Para la resolución del presente proceso, hay que señalar que la entidad financiera indicó en el escrito de la contestación de la demanda que: “la entidad de manera autocompositiva y sin necesidad de requerimiento judicial alguno procedió de manera favorable a atender la reclamación del actor en el sentido de reversar las operaciones que se efectuaron con cargo a su tarjeta de crédito terminada en **6024 el pasado 14 de noviembre del 2023 como pasa a verse.” (Derivado 009)

CONSULTA DATOS BASICOS TARJETA Pag 1/3

```

IND CHIP CONTACTLES
TARJETA 4559864305141521 HENRY A MOYA C C.C. 79291552 NACIONAL
AMPARADOR REEXPEDIDA X
PRODUCTO AB 02 VISA F.EMIS 2020/02/11 F.VEN F.V.C
CICLO 32 CORTE 4T TIP.CLIEN ESTADO NORMAL
CORRESPONDENCIA TARJETA ANT. 4916471159226024
DIR. TV 77 162 08 SANTAFE DE BOGOTA
TEL. 3103293940 BOGOTA
SEG 1 CLASICO SUBSEG 3 CLASICO PORTAF ZONA POSTAL : 0
A. CARTERIZADO 0000000000000001 PAGOS LINEA 0,00
SALDOS ULT CORT 2024/01/26 FEC LIM PAGO 2024/02/15 ULT.AUMENTO
CUPO GLOBAL : 37.827.000,00 EXTRA CUPO HASTA :
EXTRACUPO : 0,00 DISPONIBLE TOTAL : 37.060.472,13
CUPO AVANCES : 28.370.250,00 DISPONIBLE AVANCES 28.370.250,00
SALDO CORTE TOTAL 4.617.083,59 SO HOY 766.527,87
S.CORTE OTR 0,00 SO HOY 0,00
SALDO ACTUAL : 766.527,87 PAGO MINIMO : 27.528,87
PAGOS MES 4.589.534,72 ULT. PAGO 56.000,00 FEC U.PAGO 2024/02/09
ALTURA MORA 0 - 0 Dias VLR MORA 0,00 TOT MESES EN MORA 7
F2=Tr F3=Salir F5=Nv F6=Est F7=AE F8=Aut F9=Chq F10=Cte F13=CxF F14=Amr
F15=Crd F16=Cod F17=DoI F18=Df F19=Rnt F20=SlD F21=Seg F22=E F24=Mill
    
```

6/02/2024	6/02/2024	REVERSION	MERCADOPAGO	1.390.000,00	2
6/02/2024	6/02/2024	REVERSION	MERCADOPAGO COLOM	2.899.900,00	2
6/02/2024	6/02/2024	INTERES CORRIE		168.076,28	- 1
6/02/2024	6/02/2024	INTERES CORRIE		75.558,44	- +

DAVIVIENDA

Bogotá, 06 de Febrero 2024

Asunto: Transacciones Desconocidas
No. de radicación en Davivienda: 1-39984189457
Fecha de radicación en Davivienda: 30 de noviembre de 2023
Lugar Radicación: Canales de Atención Davivienda

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su nuevo requerimiento, en el cual indica desconocer las transacciones realizadas en su tarjeta de crédito finalizada en 6024, cargo realizado durante el día 15/11/2023 por un valor total de \$ 4.289.900,00, atentamente le comunicamos lo siguiente en el mismo orden de su comunicación:

Una vez analizado su reclamo decidimos no cobrar las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta la excelente relación comercial que tiene con nosotros y la credibilidad que tenemos de nuestros clientes. Adicionalmente, se generó el reintegro de los intereses generados por estas transacciones en su tarjeta de crédito finalizada en 1521, novedades que podrá consultar dentro de los próximos 3 días hábiles al envío de esta comunicación por nuestros canales de atención o en el extracto del mes de febrero.

Por otra parte, realizamos las validaciones correspondientes y evidenciamos que las transacciones objetadas son virtuales. Para la autorización de estas compras objetadas se requirió: los datos personales del titular y los datos de seguridad de su medio transaccional tales como: Nombre registrado en el plástico, el número de la tarjeta de crédito, la fecha de vencimiento y como segundo medio de autenticación el código de seguridad CVV.

DAVIVIENDA

Transac...	OPERACION Compra - Desconocida Tarjeta	15 Nov 2023 03:28	Desconocida/Desabido	Transacciones/Desabido	Tarj...	1
Transac...	OPERACION Compra - Desconocida Tarjeta	15 Nov 2023 03:28	Desconocida/Desabido	Transacciones/Desabido	Tarj...	1
Transac...	OPERACION Compra - Desconocida Tarjeta	15 Nov 2023 03:28	Desconocida/Desabido	Transacciones/Desabido	Tarj...	1
Transac...	OPERACION Compra - Desconocida Tarjeta	15 Nov 2023 03:28	Desconocida/Desabido	Transacciones/Desabido	Tarj...	1

Así las cosas, aclaramos que las compras son nacionales, para la realización de este tipo de transacciones se requiere de la numeración completa de la tarjeta de crédito, dígitos de seguridad del plástico e identificación del titular, estos datos son de custodia exclusiva del tarjetahabiente.

Ahora bien, cuando nos referimos a que la transacción curso de manera normal y virtual, no estamos haciendo señalamiento alguno, únicamente explicamos la manera en la cual se llevó a cabo la transacción, para lo cual fue necesario la presencia del plástico asignado como medio transaccional en los cajeros automáticos.

Adicionalmente informamos que en la Investigación realizada no encontramos ninguna falla operativa ni tecnológica por parte del Banco que pudiera haber comprometido la información de su tarjeta. Así mismo, dentro del proceso de autorización de una transacción con tarjeta de crédito se realizan las siguientes validaciones:

- Cupo de la tarjeta
- Número de tarjeta de crédito exista en el autorizador
- Transacción no duplicada
- Fecha de la transacción
- Tarjeta no se encuentra bloqueada o cancelada
- Fecha de vencimiento

El Banco hace aclaración frente a la seguridad respecto a las tarjetas de crédito, toda vez, que esta recae en los clientes, quienes deben realizar la custodia diligente del plástico asignado y en el evento de hurto o extravío dar aviso inmediato al Banco para que el producto pueda bloquearse y evitar este tipo de situaciones. Esto de conformidad con la cláusula quinta del contrato de tarjeta de crédito, la cual indica:

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

<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>27 de marzo de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>