

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023101009-052-000

Fecha: 2024-04-18 08:16 Sec.día4013

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

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 : 2023101009-052-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-4598  
Demandante : ANAKARINA SANTIAGO SANGUINO  
Demandados : BANCO DAVIVIENDA  
Anexos :

En atención a las pruebas allegadas por ambas partes, de cara al numeral 3° 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 anticipada**, 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

### ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor interpuesta por los señores **ANAKARINA SANTIAGO SANGUINO** y **FABIAN CAMILO MÁRQUEZ PRIETO** demandaron a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** y a **BANCOLOMBIA S.A.** pretendiendo “1. Se ordene a las accionadas reintegrar la suma de \$950.000 a los hoy accionantes, toda vez que no han devuelto el dinero ni han respuesta de fondo a las solicitudes planteadas. 2. Se ordene a las accionadas pagarla suma de \$600.000 pesos pagadas por el suscrito por concepto de honorarios de abogado, correspondientes a la asesoría jurídica con la cual se pretende evitar este atropello.” (derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura en auto admisorio del 22 de septiembre de 2023 (derivado 004) y fue debidamente notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, quien en tiempo contestó la demanda (derivado 020) solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas “AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA SA POR LOS HECHOS OBJETO DE LITIGIO – AUSENCIA DE NEXO CAUSAL”, “CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA SA EN SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES”, “COBRO DE LO NO DEBIDO”, BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA SA”, pues a nivel interno de la entidad la transferencia realizada el 16 de junio de 2023 por valor de \$950.000, no generó ningún tipo de error, sino que la misma se realizó de manera correcta y la suma de dinero fue debitada, adicional se notificó al número del señor Márquez Prieto la transacción y de ordenarse el pago de la transacción estaría sufriendo un detrimento patrimonial la entidad.

En igual sentido, debidamente notificada **BANCOLOMBIA SA**, en tiempo contesto la demanda (derivado 013) solicitando se declaren probadas las siguientes excepciones “IMPROCEDENCIA DE LA ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CONTRA BANCOLOMBIA”, “INEXISTENCIA DEL DAÑO PRETENDIDO”, FALTA DE LEGITIMACION EN LA CAUSA POR PASIVA”, pues no se puede predicar una violación o incumplimiento contractual, si no se ha demostrado la cuenta y la entidad a la cual se transfirieron los recursos.

De las excepciones se corrió traslado al extremo demandante (derivado 022) quienes en oportunidad se pronunciaron, por lo que se fijó fecha para audiencia de conciliación que fue declarada fallida y se dispuso el ingreso del expediente al Despacho para sentencia escrita (derivado 046).

## 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 el 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.

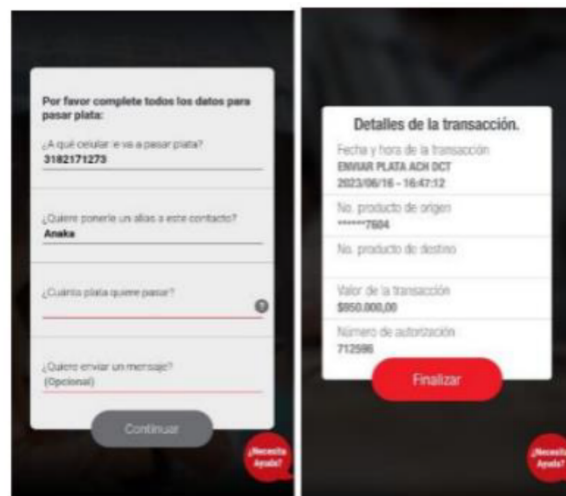
Así las cosas los negocios jurídicos fuente de la controversia corresponden a dos depósitos electrónicos, como se extrae de lo expuesto en la demanda y la contestación a la misma, producto que reviste las características de un depósito a la vista a nombre de personas naturales, el cual “c) ...debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros”(Decreto 222 de 2020, artículo 1º, a través del cual se sustituyó el Decreto 2550 de 2010 en su Título 15, Capítulo 1, artículo 2.1.15.1.1.y siguientes.).

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas, encontrando acreditado que el día 16 de junio de 2023 a la hora de las 16:47 desde la cuenta DAVIPLATA identificada con el número

3208377604 de titularidad del demandante señor FABIAN CAMILO MÁRQUEZ PRIETO, se hizo una transferencia a través de TRANSFIYA por valor de \$950.000, que fue exitosa.

DETALLE DE TRANSACCIÓN	
Tarjeta	8810170513208377604
Switch	232 DAVIPLATA DISPERSION TERCER, EN
Miembro	0
Mensaje	0200 NORMAL
Dispositivo	12 MONEDERO DAVIVIENDA
Indicador de Reverso	No Reversada
Tipo de Transacción	W4 ENVIAR PLATA ACH DCT
Valor Transacción	950.000,00
Código Respuesta	00 TRANSACCION EXITOSA TRANSACCION EXITOSA
Fecha Transacción	2023/06/16
Hora	16:47

Dicha transferencia de acuerdo con el dicho del demandante debía llegar a la cuenta NEQUI identificada con el número 3182171273 de titularidad de la señora ANAKARINA SANTIAGO SANGUINO, pero que nunca llego. Al respecto, de las pruebas aportadas con el escrito demanda, advierte la Delegatura que al momento de hacer el movimiento se solicitó la siguiente información “¿A qué celular le va a pasar plata?” y es cuando se refiere el numero 3182171273 **sin ninguna otra información adicional.**



Al respecto, mediante auto calendarado 21 de noviembre de 2023 y 22 de diciembre de 2023 se ordenó oficiar a **ACH COLOMBIA S.A.**, para que certificara “(a) si el 16 de junio de 2023 desde el producto DAVIPLATA 3208377604 de titularidad del demandante señor Fabian Camilo Márquez Prieto se realizó operación a través de ese administrador con destino al producto NEQUI 3182171273 de titularidad de la señora Anakarina Santiago Sanguino. (b) cual fue el resultado de la operación -exitosa o rechazada- (c) cual fue el monto de la operación.”

Sobre el particular, la entidad **ACH COLOMBIA S.A.** dio respuesta manifestando “(...) se pone en conocimiento del despacho de manera preliminar que el servicio de Transfiya es un sistema de pagos de bajo valor que le permite a los usuarios, enviar, recibir y solicitar dinero de manera inmediata, de forma fácil, sencilla y segura, entre diferentes participantes. Así pues, se debe entender que el servicio de Transfiya se describe como aquel donde el usuario originador realiza la orden de envío de los recursos, esto es, un paso a paso de forma manual dentro de la aplicación

de la entidad Financiera Originadora, para que posterior a ello, **se acredite la transferencia en la cuenta asociada al titular del número ingresado por parte del usuario originador al momento de realizar la orden de envío de los recursos.**

Así pues, una vez aclarado el funcionamiento del servicio Transfiya y habiendo procedido a efectuar las debidas validaciones en las bases de registro de transacciones de nuestro servicio, se ha encontrado lo siguiente:

Respecto de los puntos relacionados en su oficio, se evidencia que se realizó una transacción identificada con CUS swXpNezxL87aPjS9U, desde la entidad origen Daviplata asociada al celular origen 3208377604 y con destino al celular 3182171273. Así pues, **se observa que la transacción finalizó con estado “Aprobada” y se acreditó en una cuenta de la entidad destino Bancolombia por un monto de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$950.000) (...)**” Negrilla intencional.

Ahora bien, conocido el memorial por las partes y estando identificado plenamente el movimiento que es objeto de litigio, en audiencia celebrada el pasado 1º de febrero de 2024 se requirió a **BANCOLOMBIA S.A.** para que aportará “(i) certificación en la que se indiquen los datos (nombre, identificación, domicilio, correo electrónico, número de celular) de la persona receptora de los recursos que se reclaman; en el que se incluya fechas de apertura, horas de ingreso y egreso de dichos recursos y el estado actualizado de la cuenta. Téngase en cuenta que la prueba es requerida por una autoridad judicial en ejercicio de funciones jurisdiccionales y en tal sentido no puede ser oponible la reserva legal. (ii) Certificación en la que se indique si el número de celular 3182171273 se encuentra asociado a la cuenta que fue receptora de los dineros que se reclaman con esta demanda, incluyendo la fecha desde la cual se encuentra asociado. (iii) Reglamento suscrito con TRANSFIYA en el que se indique cuáles son los términos y la forma en que opera dicho convenio.”.

En oportunidad **BANCOLOMBIA S.A.** informo al despacho (derivado 049) que el titular de la receptora de los recursos que se reclaman es:

Nombre titular: **CESAR ANTONIO SANTIAGO SANCHEZ**

Identificación: **5467883**

Domicilio: CALLE 66 B 70 40, Barrio la estrada, Bogotá

Correo electrónico: **sanakarina@hotmail.com**

Número de celular: **3182171273**

Así mismo, que la línea 3182171273 se encuentra inscrita en el ecosistema Transfiya asociado al producto Bancolombia S.A. terminado en 0132 que es de titularidad del referido señor Santiago Sánchez.

Detalle de la transacción: 5892319

Información general
Usuario originador
Usuario receptor
Log de acciones
Afectaciones monetarias
Dispositivos involucrados

Tipo de documento CC	Número de documento 5467883	Tipo de cuenta S	Número de cuenta 20299620132
Nombre completo CESAR ANTONIO SANTIAGO SANCH	Correo electrónico	Número de celular +573182171273	Banco Bancolombia

En igual sentido, en la audiencia antes referida se decretó de oficio una prueba a cargo de la demandante señora **ANAKARINA SANTIAGO SANGUINO** que si bien no fue aportada en oportunidad la misma se incorporará al plenario de oficio por considerarse necesaria para resolver la controversia objeto de litis y respecto de la cual se extrae que, los recursos que se reclaman están en el producto financiero terminado en 0132 de quien es su progenitor, producto financiero que por demás no solo tiene asociado el número de celular de la demandante señora Santiago Sanguino sino también su correo electrónico.

COMO NOTARIA PRIMERA DEL CÍRCULO DE OCAÑA  
NORTE DE SANTANDER  
CERTIFICADO  
N.º 13 AL C.º 16 DEL LIBRO DE REGISTRO DEL LIBRO DE  
DEL AÑO 1976 QUE SE ENCUENTRA EN ESTE NOTARÍA  
REFRIDA AL INTERESADO VALIO PARA  
TRAERSE DE LOS DOCUMENTOS

15 MAY 2016

NIDIA CELIS YARBANEGUI  
NOTARIA PRIMERA DEL CÍRCULO DE OCAÑA  
NORTE DE SANTANDER

2040616

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
REGISTRO DE NACIMIENTOS

760936

NOTARIA ÚNICA

SECCION GENERAL

OCANA

48,0

SECCION ESPECIFICA

Nombre	SANTIAGO	SANGUINO	ANAKARINA
Apellido	SANGUINO	SANGUINO	SANGUINO
Fecha de nacimiento	16	SEPTIEMBRE	1976
Lugar de nacimiento	COLOMBIA	NORTE DE SANTANDER	OCANA

Hospital: HOSPITAL SIMON QUINERO CARRIZOS  
CERIFICADO MEDICO  
RAPAEL ROSADA INVARO  
51,35 p.m.

Identificación: C.C. # 27.762.578 de Ocaña  
Nacionalidad: COLOMBIANA  
Profesión o oficio: EFLESA

Padre: SANTIAGO SANCHEZ  
C.C. # 5.467.883 de Ocaña  
Nacionalidad: COLOMBIANA  
Profesión o oficio: COMERCIANTE

Identificación: C.C. # 5.467.883 de Ocaña  
Cl. Pa. # 16-20 Ocaña

Fecha en que se sienta el registro: 18 Septiembre 1976

ORIGINAL PARA LA OFICINA DE REGISTRO-CIVIL

En consecuencia, como no se logró acreditar que dicha transferencia hubiere llegado al producto del señor Cesar Antonio Santiago Sánchez por culpa o incumplimiento de los establecimientos bancarios demandados, pues se reitera, tanto el número de celular como el correo electrónico de la demandante señora **ANAKARINA SANTIAGO SANGUINO** se encuentran asociados a dicho producto financiero, no hay lugar a la devolución de los recursos pretendidos por el extremo demandante, comoquiera que los mismos se encuentran en la cuenta de ese tercero -padre de la demandante-, a raíz de la instrucción dada por el otro demandante señor **FABIAN CAMILO MÁRQUEZ PRIETO** a través de su cuenta DAVIPLATA terminada en 7604.

Y, de entrar a resolver la controversia ordenando al señor SANTIAGO SANCHEZ la devolución de los recursos, desborda la competencia de la Delegatura, pues, al resolver sobre el particular, se soslayarían los derechos del tercero titular de la cuenta destinataria quien no es parte del proceso, aunado a que esta Superintendencia no es la autoridad competente para endilgarle algún tipo de responsabilidad o efectuar algún tipo de orden en cabeza de ese tercero.

Así las cosas, se tendrán probadas las excepciones denominadas “AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA S.A. POR LOS HECHOS OBJETO DE LITIGIO – AUSENCIA DE NEXO CAUSAL”, “CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA SA EN SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES”, “COBRO DE LO NO DEBIDO” y “BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA SA” que fueron propuestas por BANCO DAVIVIENDA S.A. y las excepciones denominadas “IMPROCEDENCIA DE LA ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CONTRA BANCOLOMBIA”, “INEXISTENCIA DEL DAÑO PRETENDIDO” y “FALTA DE LEGITIMACION EN LA CAUSA POR PASIVA” propuestas por **BANCOLOMBIA S.A.**, medios exceptivos que comportan que se desestimen 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 propuestas por BANCO DAVIVIENDA S.A. denominadas “AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA SA POR LOS HECHOS OBJETO DE LITIGIO – AUSENCIA DE NEXO CAUSAL”, “CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA SA EN SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES”, “COBRO DE LO NO DEBIDO” y “BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA SA” de conformidad con las razones expuestas.

**SEGUNDO:** Declarar probadas las excepciones propuestas por **BANCOLOMBIA S.A.** denominadas “IMPROCEDENCIA DE LA ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CONTRA BANCOLOMBIA”, “INEXISTENCIA DEL DAÑO PRETENDIDO”, FALTA DE LEGITIMACION EN LA CAUSA POR PASIVA” de conformidad con la parte motiva de la sentencia.

**SEGUNDO: NEGAR** las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

*DARLING YARITZA VARGAS RODRIGUEZ*

*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>19 de abril de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>