



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024021582-019-000

Fecha: 2024-07-02 16:34 Sec.día 1232

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES
TRES
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 : 2024021582-019-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-2533
Demandante : ANA YULIER ORTIZ SANCHEZ

Demandados : BANCO DAVIVIENDA

Encontrándose al despacho el expediente, vencido el traslado de la contestación de la demanda, la Delegatura observa configuración de los presupuestos consagrados en el inciso segundo del párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso, 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 y, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, 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 el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, la señora **ANA YULIER ORTIZ SÁNCHEZ**, plantea que *“Me enviaron una transferencia de transfiya a daviplata por \$ 150.000 el día 21 de diciembre de 2023 y a la fecha Daviplata no me responde por el dinero, le he enviado todos los soportes que ellos me solicitaron y me dicen que no sirve, además no hay un sitio presencial donde yo pueda hablar con un asesor, solo a través de un chat donde no me dan solución de mi dinero, por eso recurro a ustedes para que me colaboren y yo pueda recuperar mi dinero. Gracias por toda la colaboración que me puedan brindar, por qué no quiero perder mi dinero”*. (derivado 000).



La demanda fue admitida y notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó: “**CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-HECHO SUPERADO**”, “**CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA**”, “**INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD**”, “**COBRO DE LO NO DEBIDO**”, y “**PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL**”.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, término que venció en silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

II. 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 prevista en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

Sobre el particular, en lo que concierne a lo pretendido por el demandante, observa la Delegatura que, con ocasión a la presente acción de protección al consumidor, la entidad financiera en su escrito de contestación de demanda manifestó que *“una vez realizada la verificación correspondiente, el 26 de febrero de 2024 procedió al reajuste del valor total de \$150.000 COP, con destino al Daviplata número 3102445362 de titularidad de la señora Ana Yulier Ortiz Sánchez. (...).”*

Al efecto, en lo que se refiere los ajustes y aplicación del producto, la entidad financiera allega con su escrito de contestación de demanda la documental identificada como *“Periodo del Movimiento: 02/12/2023-27/02/2024”* en el que se refleja lo siguiente:

		DEPOSITO DE DINERO ELECTRÓNICO DAVIPLATA			
		****5362		Periodo del Movimiento: 02/12/2023-27/02/2024	
Apreciado Cliente ANA YULIER ORTIZ					
Saldo DaviPlata		\$ 2.128.818.00			
Fecha del Saldo		6/03/2024			
Fecha envío de Informe		6/03/2024			
Número Ticket		T-20240306			

Fecha de la Transacción	Valor Transacción	Canal	Transacción
2024-02-02 - 10:18:41	\$ 13.240	MONEDERO DAVIVIENDA	DEBITO HACER PAGOS DCT
2024-02-02 - 17:07:47	\$ 80.000	ATM	RETIRO ATM MONEDERO
2024-02-15 - 09:57:10	\$ 4.000	POS O VOZ	ABONO DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-21 - 08:51:37	\$ 4.850.000	POS O VOZ	ABONO DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-21 - 12:40:47	\$ 60.000	ATM	RETIRO ATM MONEDERO
2024-02-22 - 12:19:22	\$ 80.000	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-22 - 18:25:20	\$ 100.000	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-24 - 10:43:11	\$ 100.000	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-24 - 13:55:37	\$ 20.000	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-24 - 19:57:52	\$ 90.000	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-25 - 11:22:02	\$ 180.000	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-25 - 11:23:11	\$ 50.000	ATM	RETIRO ATM MONEDERO
2024-02-25 - 21:00:57	\$ 40.000	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-26 - 00:00:00	\$ 150.000	COBROS EN BATCH	AJUSTE CREDITO
2024-02-26 - 13:22:24	\$ 240.000	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-27 - 14:16:35	\$ 60.000	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP
2024-02-27 - 16:55:39	\$ 50.000	MONEDERO DAVIVIENDA	ENVIAR PLATA ACH DCT
2024-02-27 - 19:55:31	\$ 160.000	POS O VOZ	TRANSF DAVIPLATA DAVIPLATA APP



En este sentido y considerando que al demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas de BANCO DAVIVIENDA, demandado en el proceso, habrá de estarse a la prueba documental no discutida que en forma oportuna fue allegada al plenario, que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho, pues ciertamente lo perseguido con el mismo se cumple con el reconocimiento de la entidad financiera en la contestación de la demanda y las actuaciones desplegadas por la misma para superar lo propio, siendo la solución de la controversia el objeto de la misma, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción “*CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-HECHO SUPERADO*”, relevándose a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos, al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con 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 probada la excepción propuesta por BANCO DAVIVIENDA, denominada “*CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-HECHO SUPERADO*” en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR satisfecha la pretensión de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: Sin condena en costas.

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

NELLY CASTILLO CABRERA

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

NELLY CASTILLO CABRERA

Revisó y aprobó:

NELLY CASTILLO CABRERA



Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 3 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario