



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024017862-023-000

Fecha: 2024-07-02 16:37 Sec.día 1238

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

TRES

Destinatario:: 80001-80001-SECRETARIA 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 : 2024017862-023-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-1921  
Demandante : SEBASTIAN MAURICIO DELGADO GOMEZ  
  
Demandados : CORPORACIÓN FINANCIERA DAVIVIENDA S.A.

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 parágrafo 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, el señor **SEBASTIÁN MAURICIO DELGADO GÓMEZ**, plantea que *“El día 29 de enero de 2023, mediante el cajero (ATM) 2708 de la oficina 4599 a la hora 8:36 de la noche intento realizar una transacción de dinero a mi cuenta de Daviplata. El cajero rechaza un billete de 10.000 el cual cambio e introduzco un nuevo billete para consignar la suma de 300.000. Sin embargo, la transacción fue rechazada por algún motivo desconocido. En ese punto el cajero notifica que estará contando el dinero para hacer la devolución del mismo, sin embargo, suena como si contará el dinero, se queda cargando y el cajero notifica que está fuera de servicio y que en unos momentos se establecerá de nuevo el servicio”*. (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, que 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 DEL BANCO DAVIVIENDA S.A. DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES”, “INEXISTENCIA DE LA*



**RESPONSABILIDAD DEL BANCO DAVIVIENDA EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE DAÑO.**, “BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA”, y “EXCEPCIÓN GENÉRICA”.

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 *“BANCO DAVIVIENDA procedió a atender de manera favorable su reclamación, luego de haber hecho nuevas validaciones e investigaciones. De esta manera, el día 13 de febrero de 2024, reintegró la suma de \$300.000 objeto de litigio al Daviplata Nro. 321\*\*\*7351 (...).”*

Al efecto, en lo que se refiere los ajustes y aplicación del producto, la entidad financiera allega con su escrito *“MOVIMIENTOS SEBASTIÁN MAURICIO DELGADO”* y *“log transaccional”* en el que se refleja lo siguiente:

Apreciado Cliente SEBASTIÁN MAURICIO DELGADO		****7351		Periodo del Movimiento: 02/01/2024-13/02/2024	
Saldo DaviPlata	\$ 0,00				
Fecha del Saldo	4/03/2024				
Fecha envío de Informe	4/03/2024				
Número Ticket	T-2024017862				
Fecha de la Transacción	Valor Transacción	Canal	Transacción		
2024-01-02 - 20:54:11	\$ 50.000	POS O VOZ	ABONO DAVIPLATA DAVIPLATA APP		
2024-01-03 - 12:39:49	\$ 50.000	MONEDERO DAVIVIENDA	PSE COMPRAS Y PAGOS		
2024-01-16 - 08:36:21	\$ 10.000	POS O VOZ	ABONO DAVIPLATA DAVIPLATA APP		
2024-01-16 - 09:56:15	\$ 10.000	MONEDERO DAVIVIENDA	ENVIAR PLATA ACH DCT		
2024-01-24 - 20:33:37	\$ 90.000	POS O VOZ	DEPOSITO EN EFECTIVO		
2024-01-24 - 20:37:02	\$ 300	MONEDERO DAVIVIENDA	ACEPTAR PLATA ACH CCT		
2024-01-24 - 20:38:52	\$ 1.000	MONEDERO DAVIVIENDA	ACEPTAR PLATA ACH CCT		
2024-01-24 - 20:40:16	\$ 90.700	MONEDERO DAVIVIENDA	PSE COMPRAS Y PAGOS		
2024-02-12 - 18:56:13	\$ 700	MONEDERO DAVIVIENDA	ENVIAR PLATA ACH DCT		
2024-02-13 - 10:45:03	\$ 300.000	COBROS EN BATCH	AJUSTE CREDITO		
2024-02-13 - 11:10:02	\$ 74.250	MONEDERO DAVIVIENDA	PSE COMPRAS Y PAGOS		
2024-02-13 - 11:11:48	\$ 225.793	MONEDERO DAVIVIENDA	ENVIAR PLATA ACH DCT		

130	321***7351	51	2024-02-13 - 10:45:03	COBROS EN BATCH	AJUSTE CRED	300000	2024-02-13
131	321***7351	Y0	2024-02-13 - 11:10:02	MONEDERO DAVIVIEND	PSE COMPRA	74250	2024-02-13
132	321***7351	W4	2024-02-13 - 11:11:48	MONEDERO DAVIVIEND	ENVIAR PLAT	225793	2024-02-13

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 S.A., 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