

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023117230-032-000

Fecha: 2024-07-11 16:28 Sec.día 1316

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 : 2023117230-032-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-5478
Demandante : ANGIE XIMENA SUAREZ SALGADO
Demandados : BANCO DAVIVIENDA
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

SENTENCIA

Mediante escrito, la señora ANGIE XIMENA SUAREZ SALGADO demandó a BANCO AVIVIENDA S.A., a efecto de que se ordenará a la demandada proceda a reintegrar en la cuenta de ahorros de la demandante la suma de \$4.500.000 COP, considerado como fraude y que proviene de una compraventa de un bien, y cuyo pago se efectuó mediante un cheque y \$8.193.000 COP, hecho que generó daños y perjuicios originados del acto anteriormente citado. (derivado 0.0)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “cumplimiento de banco Davivienda S.A de sus obligaciones legales y contractuales - devolución de cheque, Ausencia de responsabilidad de banco Davivienda S.A en la devolución del cheque No. IZ310463 de Bancolombia S.A - Inexistencia de causalidad, registro de la operación por parte de banco Davivienda S.A y emisión de soporte de esta, incumplimiento de las prácticas de autoprotección del consumidor por parte de la señora Angie Ximena Suárez, improcedencia del

reconocimiento de perjuicios morales, buena fe por parte de banco Davivienda y la genérica. (derivados 0.10 al 0.16)

Las excepciones están basadas en el proceder de DAVIVIENDA S.A frente a los hechos toda vez que la entidad de crédito no hizo parte del negocio fraudulento sufrido por la demandante por tanto carecen de culpabilidad frente al detrimento patrimonial sufrido por la demandante, aunado a que el banco ajustó sus procedimientos según lo que le era exigible en virtud al contrato celebrado entre las partes y las leyes concordantes en materia financiera por ende rechazan el reconocer el dinero producto del fraude y por extensión el concerniente a los perjuicios reclamados.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció.

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.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que la relación contractual que une a las partes corresponde a una cuenta de ahorros que jurídicamente obra bajo el contrato bancario de depósito de ahorro el cual encuentra su regulación en el Código de Comercio desde el artículo 1396 al 1398, en virtud de este contrato bancario el cuentahabiente recibe en su cuenta depósitos que son acumulados a través del tiempo y el cuentahabiente puede disponer de estos depósitos para los gastos que considere pertinentes o que esté obligado a efectuar.

Decantado lo anterior se encuentra que el objeto a resolver en la presente controversia consiste en establecer si existe responsabilidad civil contractual de DAVIVIENDA S.A frente al fraude sufrido por parte de la demandante a causa de una compraventa celebrada con un comprador que conoció por redes sociales, quien materializó el fraude y a través de un cheque perteneciente a una cuenta de BANCOLOMBIA S.A de un tercero fue rechazado por no tener fondos suficientes.

En este sentido estamos ante un consumidor financiero, entendido como usuario del sistema – Ley 1329 de 2009, y cuyo servicio emerge del cobro del cheque, el cual es un título valor regulado en el Código de Comercio (decreto 410 de 1971).

Es así que la participación de BANCOLOMBIA S.A se delimita en la entrega de los formularios para que el titular del producto financiero utilice los recursos depositados en la cuenta y cuyo cobro se debe realizar conforme se establece el registro de firmas y las verificaciones establecidas en los acuerdos interbancarios, en el evento en que se proceda a consignar en otra institución.

A este proceso de verificación del título valor se le conoce como en canje, durante este proceso de verificación se ve reflejado un saldo positivo en la cuenta receptora bajo este aviso por tanto no es dable a la parte demandada razón alguna frente a la confusión por este término.

Bajo este contexto de los hechos de la demanda se extrae que la demandante manifiesta la participación en el engaño o fraude, al indicar que:

“Cabe mencionar que no soy concedora de asuntos financieros, por lo que no tenía en claridad que era un saldo en canje, a la par que la persona no mencionó que era un depósito en cheque, y aunque me generó duda ese saldo en canje, al evidenciar el saldo total pensé que era una duda infundada. Al comunicar la duda, el estafador (cuyo nombre real desconozco) **me mostró dos fotos en las que se podía evidenciar no solo el depósito, sino el sello del banco** (anexo 10). So peso, llamé a la línea telefónica del banco, y una operadora me informa que en mi cuenta bancaria se encuentran los siguientes valores: saldo disponible por \$112.202, saldo en canje \$4.500.000 y saldo total de \$4.612.202, información que me constata una funcionaria de la entidad que me atiende con posterioridad. Adicionalmente la funcionaria también me informa que me han realizado un depósito por medio de un cheque y por lo tanto no podré disponer del dinero hasta que el banco evalúe la procedencia del mismo; es así como el banco, realizará una evaluación de la que se derivará la posibilidad de acceder o no a dicho monto. En ese momento, mi preocupación frente a un posible fraude se desvió hacia la posibilidad de que el banco no autorizará el depósito de dicho dinero a mi cuenta, porque la funcionaria mencionó que la procedencia del dinero entraría en evaluación, **pero nunca mencionó que adicionalmente o de igual forma, se valoría los fondos del cheque consignado**. En ese sentido, también corroboré la información del saldo de mi cuenta, por medio de la certificación que genera la plataforma virtual, en la que claramente se evidenciaba el saldo total de mi cuenta, el cual era de \$4.612.202, información que se mantuvo hasta el 16 de agosto, día en el cual, descargue dicho documento y lo presento en el siguiente anexo.

Del material probatorio aportado y no discutido por las partes, se puede sustraer, que la demandante acepta tres hechos jurídicamente relevantes:

- 1) Desconoce los términos y condiciones referentes a su producto financiero.
- 2) El resultado del daño no fue producto de una vulneración a los sistemas de seguridad dispuestos por el banco o una inejecución de sus obligaciones, sino que tuvieron su origen en un engaño proveniente de la delincuencia común ajeno a la relación contractual.
- 3) DAVIVIENDA S.A a través de sus asesores dio explicaciones sobre qué significa el canje advirtiendo que este era un proceso temporal en el cuál se determinaría si el depósito a través del cheque gozaba de validez o no.

Los cuales se ratifican con el registro de llamada aportada por la entidad vigilada, donde efectivamente se le brinda explicación sobre el estado de su producto financiero a la demandante, siendo la transcripción de un fragmento importante de la misma el siguiente:

“Asesora: “en este caso lo que ocurre es que aquí me aparece el ingreso de un dinero que está aún en canje lo que significa que este dinero usted todavía no puede usar de el sino que está a una verificación sujeta por el banco”.

Demandante: “¿y a qué se refiere una verificación sujeta por el banco?”

Asesora: bueno en este caso cuando entra una cantidad de dinero que en este caso pues siempre la cantidad es un poquito grande entonces ellos hacen una verificación de dónde proviene este dinero, por qué está ingresando a su cuenta de ahorros entonces en este caso está en un proceso de verificación, en este proceso como se muestra ahí es que se muestra en canje, no puede hacer uso de el cierto, en este caso solo puede hacer uso de lo que tenga disponible mientras el banco como tal aprueba este dinero.”

Demandante: ¿y si no lo aprueba entonces yo qué hago?

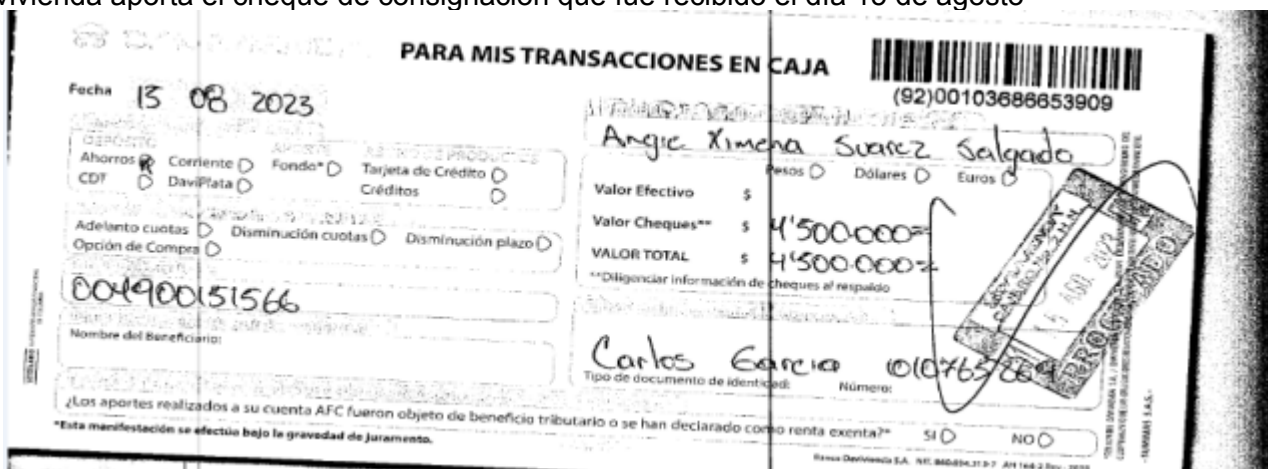
Asesora: “en ese caso cuando rechaza o se devuelve a la oficina que pues como tal fue radicado”

Por tanto, a la demandante se le había informado sobre cómo opera el canje cuando se paga mediante cheque y sobre la fecha de la disposición del recurso, por lo que no se predica juicio de reproche al respecto.

Es así que en el presente asunto el negocio considerado fraudulento fue el pago mediante cheque de la venta del bien, pues el precio no fue recibido a satisfacción por la demandante, como se expone a continuación.

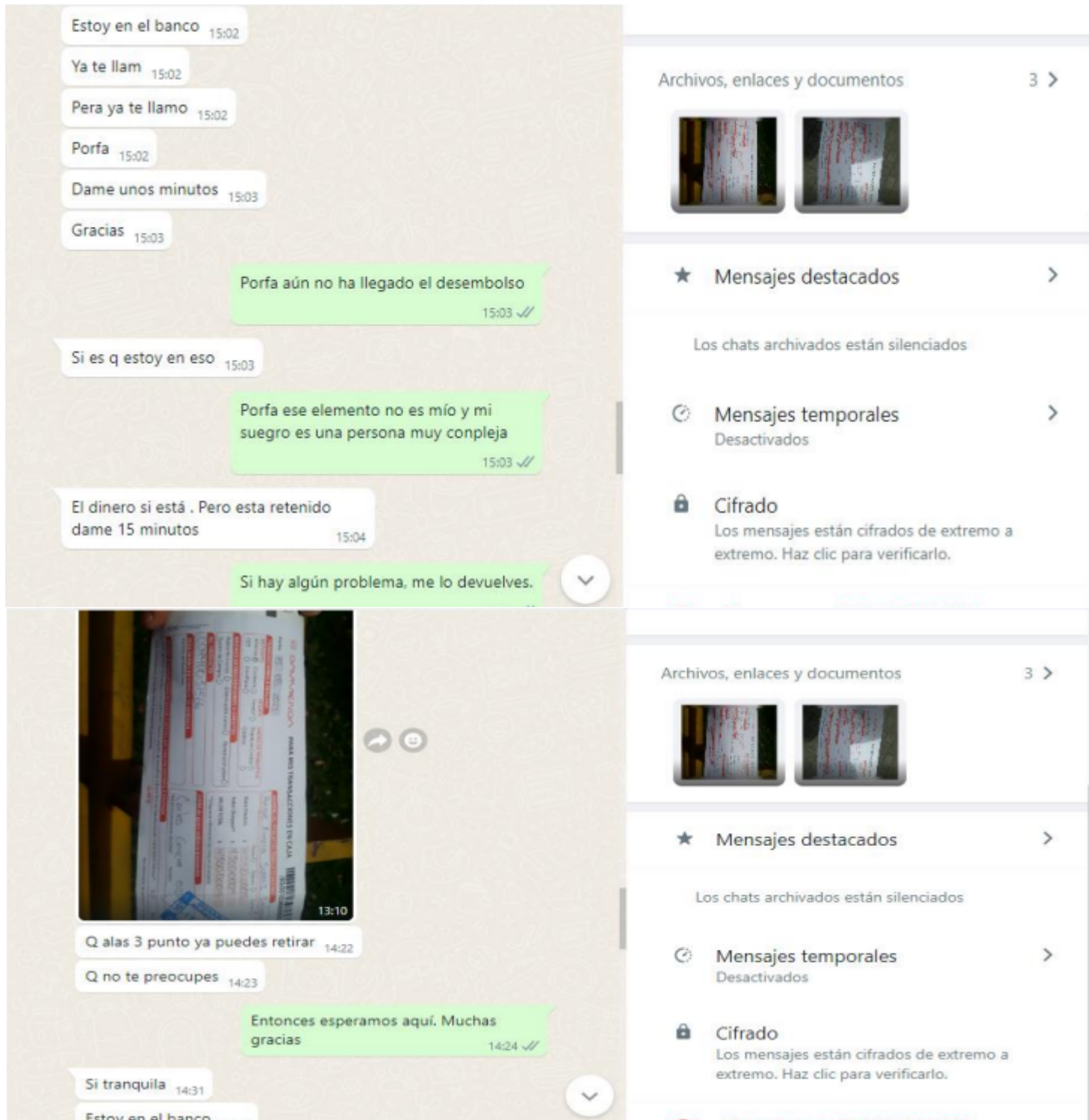


Davienda aporta el cheque de consignación que fue recibido el día 15 de agosto



Entonces, tenemos que el día 14 de agosto de 2023 se realizó la compraventa, el día 15 fue consignado a la cuenta de ahorros y el día 16 cheque fue devuelto por el banco emisor (Bancolombia S.A) ya que se encontraba sin fondos y la firma plasmada en él no se encontraba registrada, es decir, que la cuenta en la que se encontraba respaldada el cheque no tenía el dinero suficiente para efectuar la operación y el cheque fue diligenciado con una firma que no corresponde a la registrada por el banco, por tanto el dinero no fue depositado en la cuenta de ahorros de la demandante.

Hecho que se corrobora con los pantallazos de la conversación entre la demandante y el tercero adquirente del bien:



Se extrae de los hechos y de esta conversación aportada por la demandante que en efecto puso a disposición el bien en manos del tercero antes de recibirse la totalidad del dinero, por tanto si bien fue una

acción de buena fe como ella misma lo expone, fue estafada por el comprador quién es el directo culpable más no la entidad, por lo que no existe nexo de causalidad entre el daño sufrido y la institución financiera ya que esta se limitó a lo que le era legalmente y contractualmente exigible.

Adicionalmente, el banco aporta un análisis del caso con la siguiente conclusión:

- > El cheque ingresó a proceso de canje el 15 de agosto 2023 y fue devuelto el 16 de agosto 2023 por la causal 6. Descrita en el Acuerdo Interbancario artículo 22 Numeral, "6. Cuenta Saldada" y "12. Firma no Registrada"

Fecha Transacción	Talon	Hora	Valor Cheque	Valor Total	Terminal	Valor Unidades	Saldo Anterior	Causal Devolucion	Motivo Concepto	Descripcion Transaccion	Oficina de Recaudo	Nro Cuenta
16/08/2023	310463	14:47:31	0,00	4.500.000,00	007300	4.500.000,00	4.612.252,13	0006	0001-Nota Debito Cheque Devuelto.	Nota Debito Cheque Devuelto.	3470	004900151566

III - CONCLUSIÓN

Como resultado de la verificación de los hechos descritos en la comunicación del cliente y el análisis realizado por parte del Banco se concluye que no es posible realizar ningún tipo de ajuste por las transacciones objetadas al tratarse de una posible acción delincinencial ajena al círculo de control de Banco. Se confirma que el depósito se realizó en cheque y el contrato de cuenta de ahorros en lo referente a las consignaciones en cheque realiza la siguiente precisión en su artículo 2:

"ARTÍCULO 2º.- CONSIGNACIONES EN CHEQUE: Cuando el depósito se efectúe con cheque, no se podrá hacer retiros sobre su valor, antes de que **DAVIVIENDA**, haya hecho efectivo el cobro y acreditado la respectiva cuenta. Es facultativo de **DAVIVIENDA** aceptar o no consignaciones de cheques de otras plazas. En caso de aceptarlas, los cheques se recibirán como remesa al cobro. Será obligación del ahorrador verificar con **DAVIVIENDA** si dichos cheques se hicieron efectivos, así como reclamarlos en el evento de que resulten devueltos por el Banco girado". Subrayado fuera de texto.

Por tanto, para condenar a la entidad DAVIVIENDA S.A se requiere que existan defectos en la ejecución de las obligaciones contractuales que en el particular fueron cumplidas a cabalidad, decayendo en el fracaso las pretensiones invocadas debido a que el daño sufrido no proviene del cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales del banco.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

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 probada la excepción de cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales por parte de Davivienda S.A, ausencia de responsabilidad de la entidad e improcedencia de reconocimiento de perjuicios.

SEGUNDO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

TERCERO: 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
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:

MANUEL FELIPE JATIVA GOMEZ

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>12 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>