



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024047614-017-000

Fecha: 2024-07-18 08:18 Sec.día56

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 : 2024047614-017-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-6620
Demandante : MARIA GERTRUDIS PALACIO ORDOÑA±EZ
Demandados : BANCO DAVIVIENDA

Encontrándose al Despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y su contestación:

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

Téngase en cuenta que no resulta tampoco necesario el decreto del interrogatorio de parte y la declaración de parte solicitados por la entidad financiera demandada en su escrito de contestación, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación, incluidos los anexos allegados como las mencionadas piezas probatorias reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA



I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **MARIA GERTRUDIS PALACIO ORDOÑEZ**, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BANCO DAVIVIENDA S.A**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que se obligue al reembolso del dinero con intereses comerciales desde el 24 de marzo de 2024 o debidamente indexada de la suma correspondiente a la compra realizada en dicha fecha por valor de UN MILLON TRESCIENTOS ONCE MIL SEISCIENTOS TREINTA NUEVE (\$1.311.639), así como la inscripción por valor de TRESCIENTOS PESOS (\$300) en DIDI FOOD*DL.

La demanda fue admitida y notificada a **BBVA COLOMBIA S.A**, quien en término contestó y propuso sendas excepciones de mérito.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 008) el cual, venció en silencio, ingresando el expediente al despacho para continuar con el presente trámite.

II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, 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 la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre quienes aquí son parte y frente a la cual no existe discusión entre los extremos procesales.

Cumple advertir que la relación contractual soporte de las pretensiones, se encuentra enmarcado en un contrato de apertura de crédito, el cual se encuentra regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio *“en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”*, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que *“las utilizaciones extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas”* y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos *“serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato”* (Art. 1401 ibidem).

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales, como en el caso que nos ocupa.

Ahora bien, **BANCO DAVIVIENDA S.A** señaló que accedió a lo solicitado por la demandante y procedió a revertir la compra realizada el 24 de marzo de 2024 por valor de UN MILLON TRESCIENTOS ONCE MIL SEISCIENTOS TREINTA NUEVE (\$1.311.639), allegando al plenario misiva del 9 de abril de 2024 a través de la cual se le informó a la actora que:



Bogotá D.C. 09 de abril 2024

Apreciada cliente
MARIA GERTRUDIS PALACIO ORDOÑEZ
palacio.05martha@gmail.com

Entero Davivienda S.A.

Asunto: Transacción desconocida tarjeta de crédito
No. radicación en Davivienda: 1-41852734984
Fecha radicación en Davivienda: 24 de marzo 2024
Lugar de radicación: Canales de atención Davivienda

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento en el cual manifiesta no reconocer la transacción efectuada con su tarjeta de crédito Visa terminada en 0902, relacionada a continuación, le informamos lo siguiente:

Fecha	Autorización	Tipo De Transacción	Establecimiento	Valor
24/03/2024	181136	COMPRA	ALMACENES ÉXITO	\$ 1.311.639,00

Una vez recibido su reclamo decidimos no cobrar la transacción reclamada en su facturación, teniendo en cuenta la excelente relación comercial que tiene con nosotros y la credibilidad que tenemos de nuestros clientes.

Continuamos en el proceso de investigación de su caso, efectuaremos las acciones pertinentes con el establecimiento comercial, gestión que tiene un tiempo definido por cada franquicia (MasterCard, Visa y Diners), si en el desarrollo de esta investigación requerimos notificarle alguna información adicional nos estaremos comunicando con usted. Adicionalmente, serán reversados los Davipuntos o millas generados por el evento reclamado.

Le sugerimos implementar las recomendaciones de seguridad que comunica el banco para la protección de su dinero y las que anexamos en esta comunicación, de no tomar las medidas sugeridas, frente a la aplicación de las recomendaciones de seguridad adjuntas, no será atendido de manera favorable, un nuevo requerimiento por transacciones no reconocidas por este concepto.

V 011 A 1 E 0 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Allegando la entidad financiera adicionalmente la imagen de sistema en el cual se encuentra aplicada la reversión al producto financiero de titularidad de la demandante:



```
TARJETA 4559864321306330 MARIA G PALACIO 0
TIPO TRANSAC _ FECHA APLICACION _ AAAAMDD
FECHA TRANSACCION _ AAAAMDD

Digite opción y oprima Intro.
Z=Detalle P=Aplicación pago M=Movimiento H=Histórico Tasas I=Interés
T=Transacciones afectadas por pago E=Estado Histórico Pagos 0=Descuento

? APLICACION TRANSACCIO TRANSACCION ESTABLECIMIENTO VALOR E
- 8/04/2024 8/04/2024 REVERSION ALMACENES EXITO 1.311.639,00 2
- 24/03/2024 24/03/2024 COMPR.REVERSAD ALMACENES EXITO 1.311.639,00 3
- 20/03/2024 20/03/2024 PAGO 100.000,00 1
- 20/03/2024 20/03/2024 INTERES MORA C 145,76 1
- 15/03/2024 15/03/2024 CUOTA DE MANEJ 20.000,00 2
- 15/03/2024 15/03/2024 INTERES CORRIE 22.136,79 2
- 15/03/2024 15/03/2024 INTERES MORA C 145,76 2
- 15/03/2024 15/03/2024 CUOTA DE SEGUR 2.990,00 2
- 16/02/2024 16/02/2024 PAGO 101.000,00 +
```

Sobre la inscripción en el aplicativo, sea del caso indicar que la entidad prueba igualmente que dicha operación fue reversada luego de su curso, motivo por el cual, si bien esta fue aprobado, con posterioridad dejó de afectar el producto financiero de titularidad de la demandante.

En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones, sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado pues dicho término venció en silencio, y que frente a la operación de inscripción realizada en la aplicación de domicilios, se encuentra acreditado que la misma fue reversada inmediatamente con el log de mensajes aportado con la contestación de la demanda, 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 la reversión realizada por 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 propuesta por la entidad demandada como “*HECHO SUPERADO*” lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda y releva 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 8° 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 el demandado como “*HECHO SUPERADO*” en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: TENER por satisfechas las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

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