



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024016162-022-000

Fecha: 2024-07-18 08:28 Sec.día80

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 : 2024016162-022-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-1677
Demandante : MARIA ESPERANZA ALMANZA CELIS

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.

Ahora bien, no resulta necesario el decreto del interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada en su escrito de contestación, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, motivo por el cual, 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 ESPERANZA ALMANZA CELIS**, 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 este despacho condene a la entidad financiera a reversar la compra virtual que curso el 15 de enero de 2024 en TICKET COLOMBIA por valor de OCHOCIENTOS NOVETA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS PESOS (\$895.400) que manifiesta no haber realizado, ni autorizado.

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, quien en término contestó y propuso sendas excepciones de mérito, ente las cuales destaca la denominada por la entidad “*CARENCIA ACTUAL DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – HECHO SUPERADO*”, la cual se fundamenta en que la compra ya fue reversada por la entidad y la consumidora financiera fue informada de dicha decisión mediante comunicación del pasado 2 de febrero de 2024.

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

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 utilidades 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 ibídem).

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, dado el interés público que cobija la actividad financiera, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”, como lo establece ese mismo canon normativo.

Ahora bien, **BANCO DAVIENDA S.A** como sustento de las defensas elevadas, señaló que accedió a lo solicitado por la demandante y procedió a asumir el valor de la operación desconocida por la demandante, y con el fin de demostrar esta situación, allegó al plenario misiva del 2 de febrero de 2024 a través de la cual se le informó a la actora que:



Bogotá D.C. 02 de febrero 2024

Apreciada cliente
MARIA ESPERANZA ALMANZA
maesal55@hotmail.com

Asunto: Transacción desconocida tarjeta de crédito
No. radicación en Davivienda: 1-40915695360
Fecha radicación en Davivienda: 25 de enero 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 8100 relacionada a continuación, le informamos lo siguiente:

Fecha	Autorización	Tipo de transacción	Establecimiento	Valor
15/01/2024	210142	Compra	TICKET COLOMBIA	\$ 895.400,00

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.

Adicionalmente, la entidad financiera allegó el soporte del sistema del banco que da cuenta de la reversión citada:

```

TARJETA 4559816181066842 MARIA E ALMANZA C
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 O=Descuento

? APLICACION TRANSACCIO TRANSACCION ESTABLECIMIENTO VALOR E
- 9/02/2024 9/02/2024 PAGO 1.400.000,00 2
- 9/02/2024 9/02/2024 COMPRAS IKEA NOS 319.970,00 1
- 5/02/2024 5/02/2024 COMPRAS CEBIA GALERIAS 94.600,00 1
- 4/02/2024 4/02/2024 COMPRAS DOLLARCITY GALERI 69.200,00 2
- 2/02/2024 2/02/2024 REVERSION TICKET COLOMBIA 895.400,00 2
- 28/01/2024 28/01/2024 COMPRAS TICKET N 1 101.890,00 1
    
```

En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas allegadas con dicho escrito, sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado y en virtud de que dichos términos vencieron en silencio, habrá de estarse a la prueba documental no discutida, que en forma oportuna fue allegada al plenario y 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 propuesta por la entidad demandada como “*CARENCIA ACTUAL DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – HECHO SUPERADO*” lo que conlleva



a tener como satisfechas 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

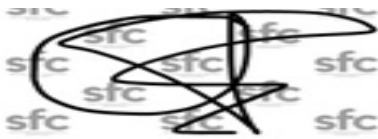
PRIMERO: Declarar probada la excepción propuesta por el demandado como “*CARENCIA ACTUAL DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – HECHO SUPERADO*” en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Denegar 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>