



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024039374-018-000

Fecha: 2024-07-18 17:05 Sec.día 1230

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 : 2024039374-018-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-5266  
Demandante : MARISOL ESTHER IBAÑEZ PASICHANA  
  
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, 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 **MARISOL ESTHER IBAÑEZ PASICHANA**, 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 a que sus “*datos personales sean eliminados de sus registros de acuerdo con las disposiciones legales del habeas data y las políticas de tratamiento de datos personales.*”

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, quien en término contestó y propuso sendas excepciones de mérito, entre las cuales destaca la denominada “*CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO POR HECHO SUPERADO*”, la cual se soporta en que la entidad financiera atendió lo solicitado por la demandante cancelando los productos financieros objeto de la controversia y realizando la eliminación de los reportes ante centrales de información.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora el cual, 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 las relaciones contractuales soporte de las pretensiones, obedecen a un contrato de cuenta de ahorros o depósito irregular de dinero contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y contrato de apertura de crédito, el cual se encuentra regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio

y, 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 DAVIVIENDA S.A** como sustento de las defensas elevadas, señaló que accedió a lo solicitado por la demandante y procedió cancelar los productos financieros desconocidos por la demandante, allegando al plenario misiva del 9 de abril de 2024 a través de la cual se le informó a la actora que:



Apreciado cliente  
MARISOL STHER IBANEZ PASICHANA  
jostin271208@gmail.com

Asunto: Productos desconocidos  
No. Radicación Davivienda: 1-41704265476  
Fecha de radicación en Davivienda: 14 de marzo de 2024  
Lugar de radicación: Canales de atención Davivienda

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, le informamos lo siguiente:

Actualmente usted tiene vigente con nuestra entidad los siguientes productos detallados a continuación, no obstante, usted ha manifestado ante el Banco su desconocimiento, toda vez que no los reconoce como propios o solicitados por usted.

Fecha de Apertura	Productos Digitales	No de Producto	Saldo Inicial	Saldo actual	Estado
07/11/2022	Cuenta de ahorros	05504884****5476	\$ 0.00	\$ 0.00	Cancelada
07/11/2022	Tarjeta de crédito	45932112****4026	\$ 1.500.000,00	\$ 0.00	Vendida
07/11/2022	Tarjeta de crédito	46856100****1610	\$ 1.500.000,00	\$ 0.00	Vendida

Hemos decidido atender favorablemente su reclamación; solicitamos la cancelación definitiva de los productos. De igual manera adelantamos el trámite para eliminar la información reportada a las centrales de información financiera DataCrédito y Cifin, novedad que podrá consultar en 10 días hábiles.

Respecto al detalle de los productos objetados y el canal por el que fueron solicitados, le informamos que estos son 100% digitales, su creación se realizó a través de nuestra aplicación Davivienda Móvil y no requirió de asistencia por parte de alguno de nuestros funcionarios. Para la apertura de la cuenta móvil fue necesario realizar el proceso de autenticación de la cédula de ciudadanía y a su vez realizar una foto de las huellas dactilares.



El Defensor del Consumidor Financiero designado por Davivienda es el Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo, y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita es su suplente. Su información y funciones pueden ser consultadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

Página 1 de 2

Adicional a lo anterior, la entidad financiera allegó las imágenes de sistema en los cuales se muestra la gestión de la entidad de la siguiente manera:

<input type="checkbox"/>	Tipo	Producto	Descripción Subj	No. producto	Estado	Oficina de radica	Fecha de Apertur	Fecha de Cancelación	Tipo portafolio	Número portafoli	Dirección
<input checked="" type="checkbox"/>	PRODUCTO	TARJETA DE CR...	TARJETA MÓVIL	xxxxxxxxxxxx1610	CANCELADO	OF. TORRE CEN...	24/08/2022	30/11/2026 00:00:00	TARJETA DE CR...	0	
<input type="checkbox"/>	PRODUCTO	CUENTA AHORRO	CUENTA DE AHO...	0550488435555	CANCELADO	OFICINA VIRTUA...	14/11/2022	16/08/2023 00:00:00	CTA AH	0	
<input type="checkbox"/>	PRODUCTO	TARJETA DE CR...	TARJETA DE CR...	xxxxxxxxxxxx4026	CANCELADO	APPLE ALKOST...	16/08/2022	31/05/2023 00:00:00	TARJETA DE CR...	0	



```

CONSULTA DE MAESTRAS                                0120
TIPO CTA AH CTA/TAR 0550488435555476
-----
DATOS PERSONALES DEL PRODUCTO :                      NIT      :      0000
NOMBRE      :                      AFINIDAD:
DIRECCION:                      IN.COM: 0 IN.CONG: -
TELEFONO   :                      F. APERTURA:      OFI RAD 0
-----
VIGENCIA : _____ 0
EXTRACTO : _____ 0 PORTAFOLIO : _____ 0 BLOQ TX:
OBJETIVO : _____ 0 TIPO MANEJO : _____ 0 %GMF: .0000
SEXO     : _____ 0 TARJETAS ALTER. PLAN
SUBPROD : _____ 0 NUMERO      : _____ -
ACTIVIDAD: _____ 0 ESTADO     : _____ -
2DA.CLAVE: _____ 0
-----
TARJ TOK: _____ # VALOR  IL MOV  0 Medios:
DEBITOS DE HOY 0          0.00      0
OTRAS TRNF HOY 0          0.00      IVA: SI
ACUM EXENTO MES: _____ 0.00      RTEF: SI
IND.: _____ ULT NOV.: _____
-----
F1 - SALDO          F2 - OTRA CTA          F3 - BLQ. CTA          (*) - SALIR
CUENTA CANCELADA  MOT PERSONAL 20230816  F6 - CENTRALIZADORA  F7 - LIM TR
-----
02/032

```

```

ESATPDFA  DISPLAY                                8/04/24 10:36:55
TARJETAS DE UN CLIENTE
CODIGO TIPO
IDENTIFICAC
IDENTIFICACION CLIENTE 52379138 1 MARISOL S IBANEZ P
SEG 0 SUBSEG 0 A.CARTERIZADO
Digite opción y oprima Intro.
Z=Detalle
? TARJETA TP OFIC PAGO MINIMO PAGO TOTAL ESTADO
_ 4593211291654026 ALK 4963 NP_H__0__
_ 4685610049031610 AR9 4563 NP_H__0__
F3=Salir
-----
A 06/039

```



En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas allegadas con la contestación de la demanda, sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado pues dichos términos vencieron en silencio, 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 cancelación de los productos financieros por parte de la entidad financiera, que fue acreditada 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 DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO POR HECHO SUPERADO*” lo que conlleva a tener por 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 DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO POR 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



**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 19 de julio de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario