



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024039406-018-000

Fecha: 2024-07-23 15:12 Sec.día3561

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 : 2024039406-018-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-5296  
Demandante : FABIANA CAMILA SANCHEZ HERNANDEZ  
  
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 **FABIANA CAMILA SANCHEZ HERNANDEZ**, 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 “2.1. Que se obligue a DAVIVIENDA a no realizar el cobro por las transacciones realizadas el 01 de marzo de 2024, que según su respuesta fueron autorizadas y por los montos indicados por ellos, así: 2.2. Que se obligue a DAVIVIENDA a no efectuar ningún tipo de cobro que por intereses y/o compra internacional genere las transacciones fraudulentas realizadas con mi tarjeta de crédito Diners, el 01 de marzo de 2024, conforme la información que me entregó Davivienda, según la captura de pantalla precedente. 2.3. Que se obligue a DAVIVIENDA a indexar los valores, al momento en que se decida la presente demanda, acorde con la devaluación monetaria.”

La demanda fue admitida y notificada a **BBVA COLOMBIA S.A**, quien en término contestó y propuso sendas excepciones de mérito, entre las cuales destaca la denominada “**CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – HECHO SUPERADO**”

De las excepciones formuladas se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció sobre ellas ni las pruebas allegadas por la demandada, 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, obedece a un contrato 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 *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 DAVIVIENDA S.A** como sustento de las defensas elevadas, señaló que accedió a lo solicitado por la demandante, ya que el pasado 4 de abril procedió a reversar las operaciones que se llevaron



a cabo el 1 de marzo con posterioridad a el hurto de la tarjeta de crédito de la demandante, lo cual reflejó en los siguientes soportes de sistema:

CONSULTA DATOS BASICOS TARJETA		Pág 1/3				
IND CHIP	CHIP Y BAN					
TARJETA	0036032478650949	FABIANA C SANCHEZ H	C.C. 1020790447 NACIONAL			
AMPARADOR		REEXPEDIDA X				
PRODUCTO	A0G 47 DIN COLEGI	F.EMIS 2024/01/16	F.VEN F.V.C			
CICLO	20 PORTE 1E	TIP.CLIEN	ESTADO 3			
CORRESPONDENCIA		TARJETA ANT.	0036032478283790			
DIR.	KR 48 118 79	SANTAFE DE BOGOTA				
SEG	0	SUBSEG	0			
A.CARTERIZADO		ZONA POSTAL	0			
SALDOS	ULT CORT 2024/03/01	FEC LIM PAGO	2024/03/25 ULT.AUMENTO			
CUPO GLOBAL	: 8.000.000,00	EXTRA CUPO HASTA	:			
EXTRACUPO	: 0,00	DISPONIBLE TOTAL	: 3.430.770,00			
CUPO AVANCES	: 4.000.000,00	DISPONIBLE AVANCES	: 3.430.770,00			
SALDO CORTE TOTAL	3.156.870,00	SD HOY	4.569.230,00			
S.CORTE OTR	0,00	SO HOY	0,00			
SALDO ACTUAL	: 4.569.230,00	PAGO MINIMO	: 3.156.870,00			
PAGOS MES	4.928.594,26	ULT.PAGO	3.152.820,35			
ALTURA MORA	0 - 10 Dias	VLR MORA	0,00			
F2=Tr	F3=Salir	F5=Nv	F6=Est			
F7=AE	F8=Aut	F9=Chq	F10=Cte			
F13=CxF	F14=Amr	F15=Crd	F16=Cod			
F17=Dol	F18=Df	F19=Rnt	F20=Sld			
F21=Seg	F22=E	F24=Mill				
CONSULTA DATOS BASICOS						
TARJETA	0036032478650949	FABIANA C SANCHEZ H				
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
	4/04/2024	4/04/2024	REVERSION		1.775.773,91	2
	4/04/2024	4/04/2024	REVERSION		3.152.820,35	2
	1/04/2024	27/03/2024	COMPRAS	JARDIN INFAN PEQU	1.412.360,00	1
	4/03/2024	1/03/2024	COMPR.REVERSAD	SQ *TRUENT LLC	1.775.773,91	3
	4/03/2024	1/03/2024	COMPR.REVERSAD	SQ *TRUENT LLC	3.152.820,35	3

En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas allegadas, sin que ella solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas



del Banco demandado, 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 propuesta por la entidad demandada como “*CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – 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 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 el demandado como “*CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – 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.

En firme 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 24 de julio de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario