



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024012752-029-000

Fecha: 2024-07-26 19:07 Sec.día 1797

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 : 2024012752-029-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-1120
Demandante : CARLOS RODOLFO BORJA HERRERA

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

El señor **CARLOS RODOLFO BORJA HERRERA**, 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 condene a BANCO DAVIVIENDA S.A. “a pagar la suma que fue retirada de forma fraudulenta de mi cuenta No 0550005500146849 más los perjuicios y daños ocasionados.”

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A**, quien en término contestó la demanda indicando que adelantadas las actividades administrativas y financieras, de manera autocompositiva decidió resolver de manera favorable las solicitudes elevadas por el demandante, poniendo en conocimiento de dicha decisión a la parte actora en comunicado del 29 de febrero de 2024, como respuesta a las peticiones con radicado 1-41029132858 - 1-41028965839.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora quien en el término legal conferido no se pronunció sobre lo dicho por la entidad, ni las pruebas aportadas para acreditarlo, 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 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, 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 en el presente asunto, se configura la excepción de carencia actual por Hecho Superado teniendo en cuenta que la parte demandante formula la acción de protección de consumidor aduciendo como fundamento que se le proceda a retornar los dineros con cargo a su cuenta de ahorros No. *** 6849 y cuenta corriente No. ***8390, al igual que la cancelación del crédito rotativo No. ***3023 y que luego de los trámites internos la entidad procedió a satisfacer las mismas a partir de su voluntad.

Con el fin de acreditar lo anterior, la entidad allega al expediente el certificado de consulta de productos:



DAVIVIENDA CERTIFICA

Que CARLOS RODOLFO BORJA con Cédula de Ciudadanía número 79939476 tiene en el Banco los siguientes productos:

| Tipo de Producto | Nro. de Producto | Valor Canje | Fecha Pago Min | Pago Mínimo | Saldo o Cupo Disponible | Saldo o Pago Total |
|-------------------------|------------------|-------------|----------------|-------------|-------------------------|--------------------|
| TAJETA DE CREDITO | 4559869867619469 | \$0.00 | 26/03/2024 | \$0.00 | \$2.000.000,00 | \$0.00 |
| TAJETA DE CREDITO | 5247083812514212 | \$0.00 | — | \$0.00 | \$5.396,00 | \$0.00 |
| TAJETA DE CREDITO | 5408927931218146 | \$0.00 | 26/03/2024 | \$0.00 | \$2.436.705,00 | \$9.523.295,00 |
| LINEAS DE CREDITO PLUS | 650005500293023 | \$0.00 | 02/04/2024 | \$0.00 | \$18.232.953,60 | \$1.00 |
| CUENTA DE AHORROS DAMAS | 055005500146849 | \$0.00 | — | \$0.00 | \$8.407.094,26 | \$8.440.722,64 |
| CUENTA CORRIENTE | 056005560028390 | \$0.00 | — | \$0.00 | \$1.700.265,37 | \$1.707.066,64 |
| Certificadas | 3098CF0812887784 | \$0.00 | — | \$0.00 | \$0.00 | \$1.900.000,00 |

Es importante aclarar que el saldo de las tarjetas de crédito corresponden al último corte efectuado.

La presente certificación se expide el 2024/03/14 en la ciudad IBAGUE

Página 1

FIRMA AUTORIZADA
Banco Davivienda

Así como el soporte de la devolución de los recursos:

| Fecha Transaccion | Talon | Hora | Tipo Movimiento | Valor Total | Terminal | Descripcion Transaccion | Nro Cuenta |
|-------------------|-------|----------|-----------------|---------------|----------|--------------------------------------|--------------|
| 05/03/2024 | 170 | 20:37:42 | Notas Credito | 49.160,00 | 000570 | Ajuste Por Cobro Tarjeta Davilinea. | 005500146849 |
| 04/03/2024 | 7 | 18:39:16 | Notas Credito | 6.650.000,00 | 000570 | Reint Reclamac Fraude Tarjeta Debito | 005560028390 |
| 05/03/2024 | 12 | 20:37:42 | Notas Credito | 26.400.000,00 | 000570 | Reint Fraude En Oficina | 005500146849 |

De lo anterior, se puede concluir que la entidad financiera reversó la utilización del crédito terminado en ****3023 y abono a la cuenta de ahorros y cuenta corrientes de titularidad del demandante, los recursos que fueron sustraídos y que fueron objeto de desconocimiento del demandante.



En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas allegadas con el escrito, sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado, siendo esta 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*”.

Ahora bien, frente a los perjuicios reclamados por la parte actora, no se procederá a su reconocimiento, pues recuérdese que se ha enseñado por la jurisprudencia: “*Para que el daño sea susceptible de ser reparado se requiere que sea « 'directo y cierto' y no meramente 'eventual o hipotético', esto es, que se presente como consecuencia de la 'culpa' y que aparezca 'real y efectivamente causado' (Sentencias de 26 de enero de 1967 (CXIX, 11-16) y 10 de mayo de 1997, entre otras)» (SC, 27 mar. 2003, exp. n.º C-6879), asimismo, debe afectar un interés protegido por el orden jurídico (SC13925, 30 sep. 2016, rad. n.º 2005- 00174- 01).”*, (Sent. SC282-2021 Sala Casación Civil Corte Suprema de Justicia y SC1819-2019, entre otras, negrilla ajena al texto).

Es así como al tenor del artículo 167 del Código General del Proceso, incumbe a las partes demostrar los supuestos de hecho que señalan en su demanda, es decir, les corresponde probar la existencia del perjuicio en su existencia y cuantificación más allá de su propio dicho y con cualquiera de los elementos de pruebas que determinen estos factores permitidos dada la libertad probatoria establecida en la Ley 1564 de 2012 y en las oportunidades procesales previstas para ello.

Adicional a ello, téngase en cuenta que “*...La condición de ser directo reclama, en la responsabilidad contractual, que él sea la consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento del respectivo acuerdo de voluntades, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende...*”, (Sent. SC20448-2017), de lo allegado por el demandante con la demanda y su subsanación, no es posible dar cuenta del nexo causal requerido, esto es que su manifestación u ocurrencia sean derivadas o tengan como origen claro el incumplimiento enrostrado al Banco, máxime cuando el perjuicio frente a las sumas reclamadas ha sido reconocida en la presente actuación, sin que por ello se derive una obligación de la entidad financiera de asumir incluso en un importe mayor al debitado.

En esa medida, no existe la certeza requerida que permita, por un camino racional y aún bajo una interpretación pro consumatore, llevar a esta Delegatura a proferir condena por este concepto, pues no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida, sino que le correspondía acreditarlos en este proceso tanto en su existencia como en su cuantía así como el respectivo nexo causal, a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso, razón por la cual habrá de tenerse por acreditada la excepción que denominó “*IMPROCEDENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE PERJUICIOS*”.

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 probadas las excepciones propuestas por el demandado como “*CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO POR HECHO SUPERADO*” e “*IMPROCEDENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE PERJUICIOS*” en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.



SEGUNDO: Tener por satisfecha la pretensión devolutiva de la demanda.

TERCERO: Negar la pretensión indemnizatoria de conformidad con la parte motiva de esta decisión.

CUARTO: 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

| |
|---|
| <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>29 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p> |