



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023130673-024-000

Fecha: 2024-07-26 19:11 Sec. día 1800

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 : 2023130673-024-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-6268
Demandante : CATHERINE IDROBO OSPINA

Demandados : AVAL SOLUCIONES DIGITALES S.A. (EN LO SUCESIVO, LA
"SOCIEDAD")

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 el interrogatorio solicitado por la parte demandada en su escrito de contestación, el cual no resulta necesario, 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 **CATHERINE IDROBO OSPINA**, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **AVAL SOUCIONES DIGITALES S.A**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que se obligue al reembolso de la compra en establecimiento internacional villa migelita ecolodge and cristal house por valor de \$140.000.00 m/cte, el retiro sin tarjeta en cajero AV VILLAS en el centro comercial PALMETTO PLAZA de Cali por \$50.000.00 m/cte y la compra en Tiendas D1 por valor de \$127.340, así como los “daños y perjuicios ya que me he visto en apuros económicos a causa de que DALE se ha



quedado con mi dinero y el desgaste que he tenido que hacer llamando y pidiendo el reintegro de mi dinero el cual no me devuelven y además de eso no dan ninguna respuesta del porque me retienen mi dinero”

La demanda fue admitida y notificada a **AVAL SOUCIONES DIGITALES S.A**, quien en término contestó y propuso excepciones de mérito, las cuales se soportan en que la entidad atendió favorablemente la pretensión elevada por la demandante, relacionada con el reintegro de los recursos objeto de reclamación, los cuales fueron abonados a su producto financiero.

De las excepciones formuladas se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció sobre lo indicado por la entidad, ni en contra de las pruebas que fueron allegadas al plenario con el escrito de contestación de la demanda.

Adicional a lo anterior, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 169 y 170 del Código General del Proceso, este Despacho decretó pruebas de oficio a cargo de la entidad financiera en la audiencia de conciliación celebrada el 13 de febrero de 2024, quien atendió dicho requerimiento quedando en traslado de la parte demandante conforme se ordenó.

Vencido dicho término sin pronunciamiento, 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, corresponde a un contrato de depósito de ahorro, el cual se encuentra regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio.

Resaltándose que a través de la Circular Externa 014 de 2015, se habilitó a las entidades financieras a realizar un trámite simplificado para el ofrecimiento de contratos de cuenta de ahorros, siempre y cuando su apertura “...5.1.1. (...) la realicen únicamente personas naturales. 5.1.2. Los límites a las operaciones débito, por un monto, no supere en el mes calendario 3 smmlv. 5.1.1. El saldo máximo no exceda, en ningún momento 8 smmlv y. 5.1.4. El cliente solo tenga una cuenta de ahorros con estas características en la respectiva entidad.”, facultando la citada circular a dichos establecimientos en su numeral 5.4.1. para “establecer un número y monto máximo de transacciones y operaciones permitidas para conservar las características previstas en el presente numeral.

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, **AVAL SOUCIONES DIGITALES S.A** como sustento de las defensas elevadas, señaló que accedió a lo solicitado por la demandante y procedió a depositar en su cuenta de la demandante los valores



reclamados, allegando al plenario misivas del 10 y 14 de diciembre de 2023 a través de la cual se le informó a la actora que:

Bogotá D.C., 10 de Diciembre 2023

dale!
Pasa, paga y recibe plata

Señor:
CATHERINE IDROBO
katerineyesus@gmail.com
BOGOTÁ, D.C.

Asunto: Respuesta caso # 201295

¡Recibe un cordial saludo de Aval Soluciones Digitales S.A. dale!

Para nosotros es muy importante resolver las inquietudes de todos nuestros clientes, por eso queremos dar respuesta a tu "CALIERO ELECTRONICO" radicada el día 2023-11-25, en la que solicitaste lo siguiente: DEBITO SIN REINTEGRO

Con base en lo anterior, le indicamos que: Después de revisar tu caso, validamos con ATH la retro de dinero en cajero automático por valor de \$50.000 del día 24/11/2023 objeto de esta reclamación y hemos procedido a abonar a tu dale! dicho valor el 07/12/2023, te invitamos a consultar en mi plata o en el módulo de mi actividad.

Por favor recuerda que si tienes alguna inquietud adicional puedes comunicarte con nuestra línea de atención al cliente (601) 4010102 - 3232540201 las 24 horas o por WhatsApp 3152696532 de lunes a domingo de 7:00 am a 7:00 pm.

Reiteramos nuestra vocación de servicio y deseamos poder atenderte nuevamente en el futuro, seguros de brindarte, como siempre, nuestro mejor esfuerzo y servicio.

Atentamente,
Área de Operaciones

dale!
Pasa, paga y recibe plata
www.dale.com.co

Bogotá D.C., 14 de diciembre 2023

dale!
Pasa, paga y recibe plata

Señor:
CATHERINE IDROBO
KATERINEYESUS@GMAIL.COM
BOGOTÁ, D.C.

Asunto: Respuesta caso # 210403

¡Recibe un cordial saludo de Aval Soluciones Digitales S.A. dale!

Para nosotros es muy importante resolver las inquietudes de todos nuestros clientes, por eso queremos dar respuesta a tu "ACLARACIÓN COMPRA NACIONAL CON TD" radicada el día 2023-12-04, en la que solicitaste lo siguiente: DEBITADO SIN REINTEGRO.

Con base en lo anterior, le indicamos que: Después de revisar tu caso radicado como "Solicitud" evidenciamos que la transacción cuenta con un reverso, por lo que hemos procedido abonar a tu cuenta el 13/12/2023. Te invitamos a consultar en "mi plata" o en el módulo de "mi actividad".

Fecha	Identificador de cliente	Número de depósito	Tipo de transacción	Número de transacción	Número cuenta origen	Número cuenta destino	Estado	Valor
13/12/2023 10:03:00	144939376	000005606757	Reverso de compra	1439019	000005606757	0	Exitosa	127403.00

Te ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados no sin antes reiterarte nuestro compromiso de mejora continua.

Por favor recuerda que si tienes alguna inquietud adicional puedes comunicarte con nuestra línea de atención al cliente (601) 4010102 - 3232540201 las 24 horas o por WhatsApp 3152696532 de lunes a domingo de 7:00 am a 7:00 pm.

Reiteramos nuestra vocación de servicio y deseamos poder atenderte nuevamente en el futuro, seguros de brindarte, como siempre, nuestro mejor esfuerzo y servicio.

Atentamente,
Área de Operaciones

dale!
Pasa, paga y recibe plata
www.dale.com.co

Bogotá D.C., 14 de diciembre 2023

dale!
Pasa, paga y recibe plata

Señor:
CATHERINE IDROBO
KATERINEYESUS@GMAIL.COM
BOGOTÁ, D.C.

Asunto: Respuesta caso # 181784

¡Recibe un cordial saludo de Aval Soluciones Digitales S.A. dale!

Para nosotros es muy importante resolver las inquietudes de todos nuestros clientes, por eso queremos dar respuesta a tu "ACLARACIÓN COMPRA EN EL EXTERIOR TD" radicada el día 2023-11-10, en la que solicitaste lo siguiente: DEBITADO SIN REINTEGRO.

Con base en lo anterior, le indicamos que: Después de revisar tu caso radicado como "Solicitud" evidenciamos que la transacción cuenta con un reverso, por lo que hemos procedido abonar a tu cuenta el 12/12/2023. Te invitamos a consultar en "mi plata" o en el módulo de "mi actividad".

Fecha	Identificador de cliente	Número de depósito	Tipo de transacción	Número de transacción	Número cuenta origen	Número cuenta destino	Estado	Valor
12/12/2023 10:03:00	144939376	000005606757	Reverso de compra	1437712	000005606757	0	Exitosa	13701.74

Te ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados no sin antes reiterarte nuestro compromiso de mejora continua.

Por favor recuerda que si tienes alguna inquietud adicional puedes comunicarte con nuestra línea de atención al cliente (601) 4010102 - 3232540201 las 24 horas o por WhatsApp 3152696532 de lunes a domingo de 7:00 am a 7:00 pm.

Reiteramos nuestra vocación de servicio y deseamos poder atenderte nuevamente en el futuro, seguros de brindarte, como siempre, nuestro mejor esfuerzo y servicio.

Atentamente,
Área de Operaciones

dale!
Pasa, paga y recibe plata
www.dale.com.co

Por su parte y en respuesta al requerimiento efectuado por este Despacho, la entidad financiera allegó el histórico de movimientos correspondiente que da cuenta del citado abono:

Catherine Idrobo Ospina
Saldo a la fecha final: \$1,405,034

- N° de depósito: 000005606757
- UserID: 55a4c0e0-cd2e-4db1-9185-a740583d2572
- Usuario desde: 08-12-2022
- Estado actual: Activo desde 11-08-2023
- N° de teléfono: 3105252111
- Email: katerineyesus@gmail.com

Transacciones totales entre el: 07-12-23 y el 20-12-23

Transacciones por origen: RECIBIDA 1 (65) Número de transacciones. HECHA 64

Transacciones por mes: Dic 2023 (64)

Transacciones por tipo: Compra e-commerce, Compra presencial a comercio, Reverso de compra No presencial, Recibir dinero mediante pasar plata, Envío de dinero Transfiya, Retiro sin tarjeta, Retiro tarjeta débito en cajero, Reverso de compra No presencial.

Detalle de las transacciones por fecha:

ID	Fecha	Estado	Clasificación	Categoría	Tipo	Tipo 2	Origen	TXID	N° Depósito	Monto	Saldo
10061985	07-dic-23 3:10:19	Exitoso	Cash In	Reversar	Reversion cargo a Depósito Electronico p...	Debit	HECHA	14282135		\$50.000	\$50.088
10095536	09-dic-23 5:08:10	Exitoso	Cash Out	Retirar	Retiro tarjeta débito en cajero AVAL	Credit	HECHA	14326210		\$50.000	\$88
10105422	10-dic-23 2:35:17	Exitoso	Cash In	Recargar	Recibir dinero mediante pasar plata a un ...	Debit	HECHA	14339009		\$80.000	\$80.088
10105476	10-dic-23 2:38:48	Exitoso	Cash Out	Compra	Compra presencial a comercio con tarjeta...	Credit	HECHA	14339073		\$69.430	\$10.658
10105632	10-dic-23 2:50:14	Exitoso	Cash In	Recargar	Recibir dinero mediante pasar plata a un ...	Debit	HECHA	14339252		\$40.000	\$50.658
10105643	10-dic-23 2:51:05	Exitoso	Cash Out	Compra	Compra presencial a comercio con tarjeta...	Credit	HECHA	14339262		\$42.900	\$7.758
10120544	11-dic-23 5:51:15	Exitoso	Cash In	Recargar	Recibir dinero mediante pasar plata a un ...	Debit	HECHA	14359361		\$30.000	\$37.758
10120777	11-dic-23 6:04:27	Exitoso	Cash Out	Compra	Compra e-commerce	Credit	HECHA	14359656		\$11.098	\$26.660
10121477	11-dic-23 6:40:35	Exitoso	Intrasolución	Pagos	Pago a un dale!	Credit	HECHA	14360541	000005758539	\$20.000	\$6.660
10133793	12-dic-23 5:18:51	Exitoso	Cash In	Reversar	Reverso de compra No presencial con tar...	Debit	HECHA	14377212		\$137.508	\$144.168
10134094	12-dic-23 5:39:25	Exitoso	Cash Out	Enviar Transfiya	Envío de dinero Transfiya	Credit	HECHA	14377569	000005606757	\$20.000	\$124.168
10134151	12-dic-23 5:42:41	Exitoso	Cash In	Recibir Transfiya	Recibir dinero mediante Transfiya	Debit	RECIBIDA	14377638		\$10.000	\$134.168
10134287	12-dic-23 5:51:16	Exitoso	Cash Out	Compra	Compra e-commerce	Credit	HECHA	14377805		\$11.956	\$122.212
10134786	12-dic-23 6:13:48	Exitoso	Cash In	Recargar	Recibir dinero mediante pasar plata a un ...	Debit	HECHA	14378427		\$1.000.000	\$1.122.212
10138695	13-dic-23 7:29:48	Exitoso	Cash Out	Compra	Compra e-commerce	Credit	HECHA	14384143		\$10.220	\$1.111.992
10140190	13-dic-23 9:52:48	Exitoso	Cash In	Reversar	Reverso de compra Presencial con tarjeta...	Debit	HECHA	14386199		\$127.340	\$1.239.332
10146589	13-dic-23 4:42:15	Exitoso	Cash Out	Compra	Compra e-commerce	Credit	HECHA	14394527		\$10.050	\$1.229.282



En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas decretadas de oficio, 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 la devolución pretendida 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 “*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.

Ahora bien, respecto de los perjuicios reclamados por la 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).

Por lo que frente a las distintas documentales allegadas con la demanda 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 del Banco, máxime cuando el perjuicio frente a las sumas que fueron retiradas de su cuenta a través de la operación objeto de debate ha sido reconocidas en la actuación, sin que por ello se derive una obligación de la entidad financiera de asumir incluso en un importe mayor al debitado, las obligaciones en cabeza de la actora, aunado a que con ello tampoco se acredita en el plenario la existencia de una mora endilgable a la falta de los citados recursos.

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 declararse de oficio la excepción de *AUSENCIA DE ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA, CUANTÍA Y NEXO CAUSAL DEL PERJUICIO PEDIDO* a la luz de lo dispuesto 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 “EXCEPCION DE FONDO” y de oficio la denominada *AUSENCIA DE ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA, CUANTÍA Y NEXO CAUSAL DEL PERJUICIO PEDIDO* 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 la demanda.

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

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>29 de julio de 2024</u> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario