



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024011860-030-000

Fecha: 2024-07-26 19:13 Sec. día 1806

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 : 2024011860-030-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-0984
Demandante : MARCELA PATRICIA BATISTA SILGADO

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 **MARCELA PATRICIA BATISTA SILGADO**, 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 al reembolso de la suma que fue transferida por error desde su cuenta de ahorros terminada en el N. ***1218 con destino a la cuenta de ahorros terminada en el No. ****1728 de Banco Davivienda.

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO DAVIVIENDA S.A**, quien en término contestó indicando que procedió a realizar la devolución de los \$7.000.000.oo m/cte a la cuenta de ahorros de titularidad de la demandante, por lo que se configura la excepción denominada “*LA CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO HECHO SUPERADO*”.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, quien en el término conferido no se pronunció sobre lo indicado por la entidad en las excepciones de mérito, ni las pruebas aportadas para acreditarlas, 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 accedió a lo solicitado por la demandante y procedió a atender de manera favorable la reclamación presentada por la demandante luego de haber hecho nuevas validaciones e investigaciones y en consecuencia, el día 22 de febrero de 2024, reintegró la suma de \$7.000.000.oo al cuenta de ahorros terminada en el No. ****1218, tal y como se puede verificar en el extracto de dicho mes:



Superintendencia Financiera de Colombia



DAVIVIENDA

CUENTA DE AHORROS
4884 0587 1218



H.01

INFORME DEL MES: FEBRERO /2024

Apreciado Cliente
MARCELA PATRICIA BATISTA SILGADO
marcebatistasilgado@gmail.com

Saldo Anterior	\$2,136,410.53
Más Créditos	\$9,000,105.57
Menos Débitos	\$11,052,221.70
Nuevo Saldo	\$84,294.40
Saldo Promedio	\$1,336,427.58
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

EXTRACTO CUENTA DE AHORROS

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
01 02	\$ 720,000.00-	5706	Descuento Por Transferencia De Fondos 0560056369998358 1102843719	App Transaccional
01 02	\$ 1,000,000.00-	7941	Transferencia Enviada A Daviplata	App Transaccional
07 02	\$ 365,800.00-	7752	Compra TABLETROS DEL CARIBE	FRANQUICIA MASTER CARD
13 02	\$ 2,000,000.00+	9979	Transferencia BANCOOMEVA 0900347030 3 PAGO HNR ODP 026 A1456	PROCESOS ACH
14 02	\$ 845,500.00-	5518	Descuento Por Transferencia De Fondos 0560056369998358 1102843719	App Transaccional
14 02	\$ 40,000.00-	0587	Transferencia Enviada A Daviplata	App Transaccional
14 02	\$ 134,510.00-	3222	Compra TIENDAS D1 SINCELEJO FL	FRANQUICIA MASTER CARD
14 02	\$ 47,381.00-	5909	Compra TIENDAS ARA	FRANQUICIA MASTER CARD
15 02	\$ 300,000.00-	1436	Retiro en Cajero Automatico.	C CIAL GUACARM 2
16 02	\$ 108,190.00-	1802	Compra ACE SUPERCONSTRUCTOR C	FRANQUICIA MASTER CARD
18 02	\$ 5,804.95-	2402	Cobro Opcion Cuenta Digital	BTA PROCESOS ESP.
22 02	\$ 7,000,000.00+	2334	Ajuste En Transaccion.	BTA LAS FERIAS
22 02	\$ 300,000.00-	6981	Retiro en Cajero Automatico.	C CIAL GUACARM 2

Adicionalmente, la entidad allega misiva mediante la cual le informa de la devolución realizada a la cuenta de ahorros:



Bogotá, 22 de Febrero 2024

1-41018404694- 1-41018420154

Apreciado (a)
MARCELA PATRICIA BATISTA
marcebatistasilgado@gmail.com

Asunto: Movimiento errado
No. radicación Ente: 1391707449755033213 /1391-40370056242
Lugar de radicación: Superfinanciera

Un cordial saludo de Davivienda. En atención a su solicitud, a continuación informamos:

Inicialmente es oportuno mencionar que el banco Davivienda como profesional en su actividad económica y entidad financiera que se encuentra bajo la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, encamina sus actuaciones conforme a las disposiciones legales y administrativas referentes al otorgamiento de productos de crédito y su administración.

Retomamos la solicitud previamente informada el día de hoy por medio telefónico a su número celular 3014579570. Lamentamos la demora en nuestros tiempos de respuesta, teniendo en cuenta que estos procesos tienen una validación previa para proceder con dichos ajustes confirmamos que el día de hoy 22 de febrero se realizó el ajuste a su cuenta de ahorros finalizada en ****1218 por valor de \$7.000.000 correspondientes al movimiento realizado el pasado 3 de noviembre del año 2023 realizado por error a uno de nuestros clientes.

Reiteramos nuestro compromiso de atender de manera clara, sencilla y oportuna sus requerimientos, así mismo, agradecemos sus comentarios y sugerencias que nos ayudan a brindar siempre la mejor atención a nuestros clientes.

Para información adicional, por favor escribanos a nuestro chat iniciando sesión en el APP Davivienda móvil o www.davivienda.com, luego de clic en el botón rojo flotante ¿necesita ayuda? y uno de nuestros asesores con gusto lo atenderá; estamos a su servicio.

Atentamente.

Banco Davivienda S.A.
MAURIBE /1-41018404694- 1-41018420154

Banco Davivienda S.A.



En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas allegadas, sin que 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, y que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho, siendo esta la solución de la controversia, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción propuesta por la entidad demandada como *LA CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO 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 *“LA CARENCIA DE OBJETO DE LA ACCIÓN 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 29 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario