



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**



**Superfinanciera**

**Radicación: 2024003713-018-000**

Fecha: 2024-08-12 18:37 Sec.día 1905

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

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 : 2024003713-018-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2024-0208  
Demandante : JULIAN DAVID AHUMADA GUARDIOLA  
Demandados : BANCO DAVIVIENDA  
Anexos :

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 tendrán como prueba las documentales allegadas con la demanda y su contestación, frente a las cuales se les dará el valor que la Ley les otorgue.

Sobre el decreto del interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada en su escrito de contestación, no resulta necesario su decreto, 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**

Reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la



perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual establecida entre **JULIAN DAVID AHUMADA GUARDIOLA** de una parte y **BANCO DAVIVIENDDA S.A.** de la otra parte.

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, este Despacho encuentra que el que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual al BANCO DAVIVIENDDA S.A., con ocasión de la consignación realizada a través de cajero electrónico por valor de \$8.800.000.00 MCTE, que manifiesta haber realizado el día 20 de octubre de 2023 con destino a la cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*2211 y que manifiesta fue rechazada sin que el cajero devolviera el dinero.

Previo a abordar los aspectos normativos y jurisprudenciales que enmarcan la controversia sometida a consideración de la Delegatura, no debe perderse de vista que la misma se ubica dentro del ámbito de protección al derecho del consumidor, expresión del artículo 78 constitucional.

Al efecto, baste hacer referencia a la ley dentro de la que ha sido creada la acción de protección al consumidor, esto es la Ley 1480 de 2011, más conocida como Estatuto del Consumidor, en virtud de la importancia que la actividad financiera cumple respecto del desarrollo económico una función esencial.

Significa lo anterior, que las entidades que ejercen la actividad financiera tienen la exigencia de actuar con mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Adicionalmente, formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido, al igual que las que imponen cargas, deberes y obligaciones que contribuyen, refuerzan o cualifican la obligación principal, como es el caso de la Ley 1328 de 2009. Al respecto, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que *“los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”*.

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, contenidos en el Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia), que deben asegurar las entidades financieras según los instrumentos o tipo de canal –tarjeta crédito, tarjeta débito, Internet, **cajero** automático, pin pad, entre otros- que pone a disposición de sus clientes. La implementación, operatividad y eficacia de dichos requerimientos, fuerza decirlo, integra las obligaciones de las entidades financieras.

Con estas reglas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asume en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se beneficia, sin que, en todo caso, se entienda dispensada de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

De esta manera, la ejecución del contrato impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato, etc.

En torno al estándar de conducta propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta y la



especial protección a consumidores y usuarios previstas en los artículos 78 y 335 de la Constitución Política, medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009.

Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literales a del artículo 5° y b artículo 7° de la Ley 1328), así el artículo 5° de la misma Ley citada consagra un conjunto de derechos para la protección del consumidor financiero, vigente “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”.

Ahora, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio.

A este respecto, vale señalar que el artículo 6° la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero, entre otras: **(i)** revisar “*los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos*”, **(ii)** “*Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación...*” y **(iii)** “*observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros*”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato, siempre y cuando ellas no correspondan a cláusulas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren, limiten o atenúen la responsabilidad de la entidad financiera (literal d y parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

A este respecto, la Honorable. Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC5176-del 18 de diciembre de 2020 del magistrado ponente Luis Alonso Rico Puerta, la Corte Suprema de Justicia estableció:

(...)

*si se analizan las cosas desde la óptica de la naturaleza de las prestaciones del banco, se arribaría a la misma conclusión. Nótese que, al celebrar el contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros -o de administración de estos-, el banco se obliga a permitir a sus clientes la disposición de los saldos depositados en esas cuentas, mediante el giro de cheques (en el caso de la cuenta corriente), retiros con tarjeta débito, transferencias electrónicas, entre otras posibilidades. Todos esos canales transaccionales hacen necesario definir un protocolo de autenticación, que le permita al banco establecer, con certeza, el origen de cada orden impartida. Aunque esa carga no se encuentre consagrada en el derecho positivo, ni se incluya expresamente en los reglamentos respectivos, es connatural al negocio jurídico, al menos como se concibe hoy en día. Actualmente, sería inimaginable una relación banco-cuentahabiente en la que no fuera mandatorio «verificar la identidad [del] cliente, entidad o usuario», mediante «algo que se sabe [como las claves personales], algo que se tiene [como los tokens], algo que se es [la biometría]» (Circular Básica Jurídica, Parte I, Título II, Capítulo I, numeral 2.2.5).*

(...)

*Como colofón, resalta la Corte que prescindir de la calificación de la conducta de la entidad financiera no significa asumir una especie de responsabilidad automática suya, pues aun en los regímenes objetivos es necesario demostrar que el hecho dañoso es atribuible a la conducta del agente. Por ende, en casos como este **el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables.***

*Ante ese panorama, el fallador tendrá que sopesar la relevancia jurídica de esas causas, pudiendo concluir que: (i) ambos estipulantes contribuyeron al resultado dañino -de modo que sus efectos tendrían que ser distribuidos entre ellos, de manera proporcional a su cuota de participación en el evento-; o (ii) que solo uno de*



*esos antecedentes fue determinante en la producción del daño, caso en el cual quien lo produjo habrá de asumir la pérdida íntegramente.”*

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada como ha quedado identificada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso.

## CONSIDERACIONES SOBRE EL CASO CONCRETO.

En orden a determinar si a la entidad demandada le asiste responsabilidad por las transacciones objetadas, el Despacho examinará las pruebas recaudadas, así como la actuación surtida, aspectos que confrontará y analizará bajo la perspectiva del régimen de responsabilidad aplicable al producto contratado, con el fin de establecer si, **(i)** de un lado, la entidad dio cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales asumidas y **(ii)** si en cabeza del demandante –consumidor financiero- se desplegó una conducta culposa u omisiva que de manera directa o indirecta diera lugar a la realización de la operación que por vía jurisdiccional reclama o, que simplemente el perjuicio reclamado no existe.

Lo anterior con el fin de establecer si le asiste el derecho a la parte demandante de la devolución de los \$8.800.000.00 objeto de la transferencia fallida en cajero electrónico a su cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*\*2211. que no fueron devueltos por el mismo, o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que el banco denominó *“INEXISTENCIA DE LOS PRESUPUESTOS DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR NEXO DE CAUSALIDAD Y DAÑO, CUMPLIMIENTO DE BANCO DAVIVIENDA S.A. DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES., COBRO DE LO NO DEBIDO, IMPROCEDENCIA DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS POR LA PARTE ACTORA, BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA y EXCEPCIÓN GENÉRICA.”*

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor **JULIAN DAVID AHUMADA GUARDIOLA** y **BANCO DAVIVENDA S.A.**, se encuentra enmarcado en un Contrato de Cuenta de Ahorros tipificado en el artículo 1398 del Código de Comercio que dispone: *“Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”*.

De esta manera, el establecimiento financiero cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario, se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad.

Dicho esto, el despacho procederá a analizar las excepciones propuestas por la entidad demandada, a la luz de las pruebas aportadas a lo largo del presente proceso, con el fin de determinar si las mismas son suficientes para eximirla de responsabilidad frente a los hechos que causaron la disminución de los fondos consignados en la cuenta de ahorros y el cupo de la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante.

Sea lo primero indicar que, el demandante manifiesta que *“el día 20 de octubre de 2023 a las 7:28 p.m. realicé en el cajero multiservicios No. 4819 del centro comercial de Buenavista Santa Marta una consignación a mi propia cuenta No. 488433542211 por valor de \$8'800.000 (OCHO MILLONES OCHOSCIENTOS MIL PESOS). 4.- El cajero multiservicios en mención se cerró sin devolver el dinero, arrojando el recibo de la transacción rechazada.”*, siendo la situación de la que se duele el demandante y lo motivó a presentar la presente acción de protección al consumidor.

Sobre esta situación se pronunció la entidad manifestando que *“De conformidad con el certificado del ATM 4819 remitido por el proveedor, el mismo no tuvo fallas de ninguna índole para el día 20 de octubre de 2023,... Realizado el arqueo y la revisión de las transacciones del ATM 4819 correspondiente al ciclo contable de entre los*



días 17 de octubre de 2023 y 26 de octubre de 2023, no se encontró un depósito a la cuenta Nro. \*\*\*\*\*2211 por valor de \$8.800.000. Así mismo, no se encontraron sobrantes de efectivo en el ciclo contable del ATM 4819 para el día 20 de octubre de 2023, frente a lo cual se adjunta soporte remitido por la Unidad Cuadre Efectivo y Tesorería.”

Adicionalmente indica que “Así mismo, en la revisión de los extractos del mes de octubre de 2023 de la cuenta de ahorros Nro. \*\*\*\*\*221, no se encuentra, para el día 20 de octubre de 2023, depósito en el producto financiero por la suma de \$8.800.000 pesos”.

Finalmente manifiesta que “A partir de lo anterior y conforme a lo demostrado anteriormente se puede establecer la ausencia de los elementos que configuran la supuesta responsabilidad del BANCO en los hechos alegados por el demandante, tomando en cuenta que no existe soporte fáctico y/o elemento probatorio alguno a partir del cual se pueda concluir la acción u omisión por parte de BANCO DAVIVIENDA, que permitiese la materialización del daño en contra del señor Ahumada, pues tal y como fue expuesto con anterioridad, BANCO DAVIVIENDA fue diligente en el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales con el cliente, y por otra existe una absoluta carencia en el presente proceso, constituida en el aporte de elemento probatorio alguno que permita acreditar la causación de un daño en cabeza del actor, por parte de mi representada. Adicionalmente, de lo expuesto hasta este punto y del material probatorio aportado, queda demostrado que el supuesto depósito por valor de \$8.800.000 con destino a la cuenta de ahorros Nro. \*\*\*2211 realizado por el demandante el día 20 de octubre de 2023 no ingresó al ATM 4819. Lo anterior, pues el certificado mostró que el ATM no presentó fallas para el día de los hechos, el log transaccional del ATM en cuestión no refleja dicha transacción (adjunto), así como en el arqueo realizado al ATM no se refleja ningún sobrante por valor de \$8.800.000 para el ciclo contable del 20 de octubre de 2023”.

Ahora bien, revisadas las pruebas obrantes en el plenario encuentra el despacho el certificado expedido por Belltech Colombia S.A que fuere allegado por la entidad financiera en el cual se observa:

Belltech Colombia S.A  
División Servicio a Clientes  
Canales Electrónicos

Belltech

### Reporte Técnico ATM 4819

Historial del servicio

#### Servicio de certificación atm 20 Octubre 2023

Buen día.

Se confirma cajero 4819 en la fecha informada 20-10-2023, no presentó ninguna falla, donde se confirma Operativo y pagando, No se asiste al punto; falla posterior a la fecha 31-10-2024 donde se diagnostica:

cierre técnico:  
Se llega al punto encuentro Atm fuera de servicio, procedo hacer revisión y encuentro billetes en mal estado y atasco en shutter, procedo a retirar billetes y Atm en servicio sin novedad.

Informe Técnico      Belltech Colombia S.A.      Página 1 de 1  
www.belltech.co





En el mismo se observa que tal y como indica BANCO DAVIVIENDA S.A. el día 20 de octubre de 2023 el cajero electrónico 4819, en el cual el demandante manifestó haber realizado la operación objeto de la controversia, no presentó falla alguna, encontrándose así acreditado el dicho de la entidad demandada respecto de la funcionalidad del cajero.

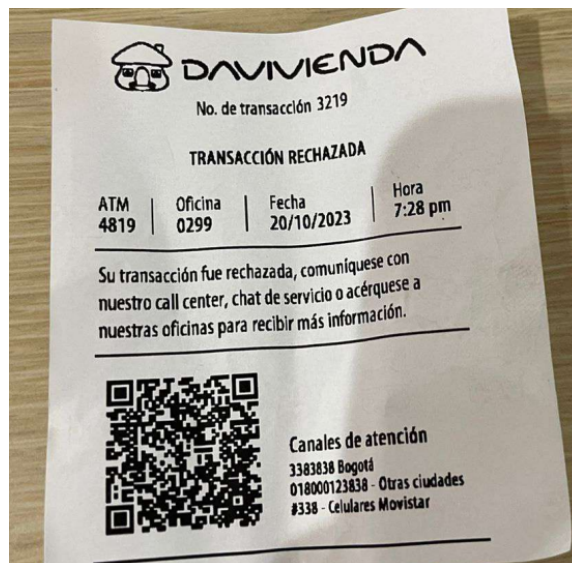
Ahora bien, frente a la posibilidad de existencia de sobrantes que pudieran corresponder a los recursos que el demandante indica no le fueron devueltos, la entidad allegó el arqueo y revisión de las transacciones del período entre el 17 de octubre de 2023 y el 26 de octubre del mismo año, en el cual se observa:

Fecha de proceso	MES	INICIO DE CICLO	FIN DE CICLO	OCCA	TIPO	ATM	Ata 2 opcional	Ata 3 opcional	Ata 4 opcional	Ata 5 opcional	Ata 6 opcional	VALOR TOTAL SOBRANTE	VALOR PENDIENTE POR REINTEGRAR	cuenta davivienda o producto a registrar	TALON REINTEGRADO	VALOR REINTEGRADO	FECHA REINTEGRO	ANALISTA QUE ELABORA NOTA CREDITO	RE
20231025	octubre	20231014	20231017	SANTA MARTA	Nivel 6	4819						2.000.000,00	0,00						
20231025	octubre	20231014	20231017	20231018	SANTA MARTA	Nivel 6	4819						0,00	550116600039592	3767	2.000.000,00	3/11/2023 1:12:14	Reclamaciones	
20231025	octubre	20231021	20231024	SANTA MARTA	Nivel 6	4819	1930					4.045.000,00	45.000,00						
20231025	octubre	20231021	20231024	20231025	SANTA MARTA	Nivel 6	4819	1930					0,00	550488407729836	9771	4.000.000,00	9/11/2023 17:02:39	Reclamaciones	
20231030	octubre	20231024	20231026	SANTA MARTA	Nivel 6	4819						2.670.000,00	0,00						
20231030	octubre	20231024	20231026	20231025	SANTA MARTA	Nivel 6	4819						0,00	550488405689668	3074	990.000,00	21/11/2023 9:30:27	Reclamaciones	
20231030	octubre	20231024	20231026	20231024	SANTA MARTA	Nivel 6	4819						0,00	550488402221318	823	1.680.000,00	9/11/2023 17:02:59	Reclamaciones	

En este reporte, se observa que si bien existen casos como los que se observa del 17 de octubre de 2023, 24 de octubre de 2023 y 26 de octubre de 2023, en los cuales hubo sobrantes de dinero, procesos de reclamación y devolución de los recursos, el día 20 de octubre de 2023 no hubo sobrante alguno de recursos.

Sobre las documentales indicadas, es importante poner de presente que la parte accionante en el término del descarrimiento del traslado de las excepciones a la demanda, no se pronunció o tachó ninguna de las pruebas, teniendo la oportunidad para hacerlo, así como tampoco se pronunció sobre los argumentos presentados por la demanda.

Aunado a lo anterior, la parte demandante con su escrito inicial allegó únicamente un voucher de transacción rechazada:





En el cual si bien se pueden observar datos como la identificación del cajero, la oficina en el cual se encuentra ubicado, la fecha y hora de transacción, no da fe ni del tipo de operación que el demandante estaba intentando realizar, ni el monto de la misma.

Lo mismo sucede con las fotos del cajero, en el cual se muestra la pantalla de inicio del cajero Multifuncional y la foto de la sucursal del banco donde se encuentra ubicado el mismo.

Por lo anterior, no encuentra este despacho elementos que acrediten el dicho del demandante, mientras que las pruebas aportadas por la entidad financiera vigilada, dan cuenta de una realidad diferente a la relatada por el consumidor, eliminando cualquier duda que pudiera ser favorable a este.

Ahora bien, sea del caso indicar que para condenar a la parte demandada al reconocimiento de perjuicios en este proceso, es necesario que se haya presentado un incumplimiento contractual que haya generado un perjuicio, y como quiera que no se encuentra acreditado dicho elemento de la responsabilidad civil contractual, no es posible acceder a la condena solicitada por el demandante.

En virtud de lo manifestado, se tendrá por no acreditadas las excepciones que BANCO DAVIVIENDA S.A. intituló "*INEXISTENCIA DE LOS PRESUPUESTOS DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR NEXO DE CAUSALIDAD Y DAÑO, CUMPLIMIENTO DE BANCO DAVIVIENDA S.A. DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES., COBRO DE LO NO DEBIDO, IMPROCEDENCIA DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS POR LA PARTE ACTORA, BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA y EXCEPCIÓN GENÉRICA*".

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas por haberse accedido parcialmente a las pretensiones, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con las consideraciones expuestas, 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 las excepciones "*INEXISTENCIA DE LOS PRESUPUESTOS DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR NEXO DE CAUSALIDAD Y DAÑO, CUMPLIMIENTO DE BANCO DAVIVIENDA S.A. DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES., COBRO DE LO NO DEBIDO, IMPROCEDENCIA DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS POR LA PARTE ACTORA, BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA y EXCEPCIÓN GENÉRICA*" por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia 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  
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

*Elaboró:*  
**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA**  
*Revisó y aprobó:*  
**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA**

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>13 de agosto de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>