



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



**Superfinanciera**

**Radicación: 2024031345-031-000**

Fecha: 2024-08-26 19:54 Sec.día2057

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 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	: 2024031345-031-000
Trámite	: 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad	: 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente	: 2024-3999
Demandante	: GONZALO QUINTERO JIMENEZ
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 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, frente al interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada, no resulta necesario su decreto, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación, incluidos los anexos allegados como las mencionadas piezas probatorias, reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y 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

Pasa el Despacho a decidir la controversia suscitada entre las partes, cuyos antecedentes y actuación procesal han quedado registrados a lo largo del presente proceso, por medio de la cual el señor **GONZALO QUINTERO JIMENEZ** pretende que el **BANCO DAVIVIENDA S.A.** le devuelva el dinero que le fue debitado de su cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*\*4606 con ocasión de la contratación de un servicio de asistencias de Servicios Bolívar que desconoce.

Ante dichas súplicas, la entidad demandada se opuso, con la proposición de las excepciones de mérito que denominó **“FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA POR PARTE DEL BANCO DAVIVIENDA S.A., PACTA SUNT SERVANDA, INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA S.A. POR AUSENCIA DE NEXO CAUSALIDAD, COBRO DE LO NO DEBIDO, BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA, y EXCEPCIÓN GENÉRICA.”** Indicando en síntesis que *“el descuento reflejado en su cuenta de ahorros No. 0780 0006 4606, corresponde a un paquete de asistencias de Servicios Bolívar, los cuales cuentan con una serie de servicios para el titular de una cuenta de ahorros del banco Davivienda y el núcleo familiar de dicho titular en primer y segundo grado de consanguinidad. También fue ofrecido un paquete adicional de pensionados para la esposa del señor Quintero. Bajo tal premisa hemos de señalar que el producto no fue adquirido directamente con mi poderdante Banco Davivienda, sino que este se realizó con Integral Group Solution, por lo que las condiciones pactadas entre dichas partes únicamente recae en cabeza de ellas, vedando a Banco Davivienda a realizar manifestación alguna en lo que ello comprende, no obstante, debe traerse a colación que, el pasado 10 de mayo de 2023 por la solicitud vía telefónica puesta en conocimiento a mi mandante se registró la cancelación del producto quedando con número de gestión 15128094. Así las cosas, resulta que en primera medida Banco Davivienda no posee legitimación en la causa por pasiva, toda vez que la función y naturaleza jurídica sobre la cual se ha erigido mi prohijado, en el caso en concreto únicamente se circunscribe a realizar el pago del servicio adquirido por la parte demandante ante un tercero, de suerte que, el patrimonio disminuido aludido por la parte demandante para efectos de restituirse no se encuentran en el patrimonio de mi representado, por lo que acceder a la solicitud de la parte actora generaría un daño antijurídico a los intereses de mi representado”*

Ahora bien, para resolver esta controversia, sea lo primero indicar que el vínculo objeto de la controversia corresponde a 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.

Aquí ha de tenerse en cuenta que el anunciado contrato, dado el interés público que la cobija, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los **deberes de información, atención y debida diligencia** a que se refieren el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por el artículo 23 de la Ley 795 de 2003, que dispone: *“Las entidades vigiladas deben suministrar a los usuarios de los servicios que prestan **la información necesaria** para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas.”*

En igual sentido, el literal a) del artículo 3º del título I de la Ley 1328 de 2009, elevó a principio orientador de las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, el deber de debida diligencia que resulta de imperativo cumplimiento, con miras a que se provea toda **“la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el**



**desenvolvimiento normal de sus operaciones...** de manera tal que (continúa la norma) **“... se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas”.**

Por su parte, el Artículo 5, literales a) y d) del Régimen de Protección al Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009), consagra: Son deberes a cargo de las entidades vigiladas por esta Superintendencia, los de: **“b) tener a disposición del cliente información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable “de las características propias de los productos o servicios ofrecidos”.**

El Artículo 7, literal b) y c) de la misma Ley, prevé que son “Obligaciones a cargo de las entidades financieras, las de: b) (...) prestar el servicio debidamente, es decir, en las **condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.**, c) **Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado. Y en su literal u)**, señala que son obligaciones de las entidades vigiladas, “Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarios, reglamentarias, **las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros...**”.

En tal sentido, la Circular Externa 029 de 2014, expedida por esta Superintendencia, en su Parte I, Título III, Capítulo I, dispone en su numeral 3.2.1, que “La información que divulguen o suministren las entidades vigiladas a los consumidores financieros debe: **Dotar a los consumidores financieros de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones.**” Y en el numeral 3.2.2. consagró que **como mínimo, la información debe ser: 3.2.2.1. Cierta, suficiente y corresponder a lo ofrecido o previamente publicitado. 3.2.2.2. Ser clara y comprensible. 3.2.2.3. Ser divulgada o suministrada oportunamente.**”

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 6 de la ley 1328 de 2009 ha establecido como práctica de protección propia de los consumidores financieros el “ b) *Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas.*” y “d) *Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.*”

Arribando al caso que ocupa a la Delegatura, el demandante se duele de los débitos que le fueron realizados los meses de marzo y abril del año de 2023 por valor de \$42.800, con ocasión de un contrato de asistencias que manifiesta no haber suscrito y por lo tanto requiere que BANCO DAVIVIENDA S.A. devuelva los pagos.

Sobre el particular, BANCO DAVIVIENDA S.A manifestó que “*la parte actora aceptó el producto ofrecido por Integral Group Solution a los 04:28 min de la llamada, cuyas condiciones para efectos de su ejecución requiere de la validación por parte del cliente, una vez superado ello, Banco Davivienda asume el rol de realizar el pago desde el producto de destino, como es del caso, la cuenta de Ahorros No. 0780 0006 4606, sin que se entienda que es mi poderdante el encargado de prestar el servicio que desconoció la parte actora aceptar*”

Revisada la llamada denominada Venta Gonzalo Quintero - 2.mp3, encuentra este despacho que le asiste la razón a la entidad financiera, ya que conociendo los servicios y el valor a ser pagado, el demandante aceptó los términos y condiciones del servicio de asistencias, y en consecuencia se comprometió al pago del mismo.

Por lo anterior, no encuentra el despacho mérito alguno para condenar a la entidad a la devolución, porque contrario a lo que el demandante manifiesta, suscribió el contrato que generó los débitos de su cuenta de ahorros hasta el momento que decidió de manera voluntaria, cancelarlo.

En conclusión, vistas las pruebas allegadas por BANCO DAVIVIENDA respecto de las condiciones bajo las cuales se otorgaron los créditos tales como monto, tasa, plazo y cuota evidencia que el **BANCO**



**DAVIVIENDA S.A.** cumplió con el deber de información que le permitieran al consumidor tomar las decisiones informadas, razones por las cuales se declarará probada las excepciones tituladas por la entidad como **“PACTA SUNT SERVANDA, INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA S.A. POR AUSENCIA DE NEXO CAUSALIDAD”**, 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 **“HECHO SUPERADO”** en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Denegar 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  
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

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 27 de agosto de 2024



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario