



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024028892-030-000

Fecha: 2024-08-27 21:41 Sec.día4425

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 : 2024028892-030-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-3638  
Demandante : BRYAN DAVID ROSAS ROJAS  
  
Demandados : "RAPPIPAY"

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

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

**BRAYAN DAVID ROSAS ROJAS** actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de la **RAPPIPAY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo la reversión de la compra realizada por canal virtual con cargo al cupo de la tarjeta de crédito virtual terminada en el No. \*\*\*\*4009 el 23 de enero de 2023 por valor de \$29.000 que manifiesta fue devuelto por el establecimiento comercial donde realizó la compra.

La demanda fue admitida vinculando a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** como litisconsorte necesario por pasiva, en virtud que la tarjeta de crédito objeto de la controversia, fue expedida por la mencionada sociedad y notificada a la misma y **RAPPIPAY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.**, quien en término contestaron la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito propuestas.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora quien, en el término legal conferido para ello, no se pronunció sobre los argumentos presentados por las entidades ni las pruebas aportadas.

### II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 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 en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato de apertura de crédito, celebrado entre el señor **BRAYAN DAVID ROSAS ROJAS** con **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

Lo anterior, en la medida que se encuentra acreditada la excepción propuesta por **RAPPIPAY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A** denominada “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA*”, ya que tal y como se ha demostrado a lo largo del presente proceso, la entidad financiera no tiene ninguna relación con el producto financiero del demandante que es objeto de la controversia.

Indicado lo anterior, frente a la controversia acá planteada, le corresponde entonces a este Despacho establecer si la **BANCO DAVIVIENDA S.A.** es contractualmente responsable por la no aplicación de la devolución de \$29.000 respecto de la operación que curso el 23 de enero con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*4009 de titularidad del demandante.

Para efectos de la resolución del citado problema jurídico, ha de tenerse en cuenta que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un Contrato de Apertura de Crédito, el cual se encuentra regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio “*en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado*”, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que “*las utilizaciones extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas*” y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos “*serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato*” (Art. 1401 *ibídem*).

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor



financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales.

De igual manera, es de resaltar que el ejercicio de la actividad financiera conlleva implícitamente que la entidad vigilada por esta Superintendencia cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que como se dijo, nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios. No obstante, aunque es lo cierto que la responsabilidad que se predica de las entidades financieras se analiza bajo la perspectiva de la diligencia y profesionalismo que se impone a aquellas en el ejercicio de su actividad, no lo es menos que ésta puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño cuya indemnización se persigue.

Para tal fin, la entidad financiera manifestó que *“una vez fue verificada la información por parte de Banco Davivienda y ante la reclamación que presentó la parte demandante, el 24 y 25 de enero del 2024 el Banco accedió a la petición del señor Rosas Rojas, esto es realizando el reembolso por valor de \$ 29.000 a las dos transacciones efectuadas, lo anterior como consta el extracto del mes de enero de 2024”*

Situación que intentó demostrar con el documento denominado BALANCE.pdf, que fue allegado con la contestación de la demanda en el cual muestra lo siguiente:

<b>\$4.555.217 DEUDA TOTAL EXTRACTO ENERO</b>	
18-1-2024	\$24.480 TIENDA D1 DIVERPLAZA
18-1-2024	\$53.537 LA BIRRIA TAQUERIA BAR
18-1-2024	\$8.700 OPE"DIDI"DL
23-1-2024	- \$200.000 PAGOS POR PSE
23-1-2024	\$29.000 RAPPI
24-1-2024	\$5.000 RAPPI
24-1-2024	- \$5.000 DEVOLUCION COMPRA RAPPI
24-1-2024	- \$29.000 DEVOLUCION RAPPI
23-1-2024	\$34.000 RAPPI
25-1-2024	\$29.000 RAPPI
25-1-2024	- \$29.000 DEVUCION COMPRA RAPPI
23-1-2024	\$137.600 SALSAMENTARIA LOS ANGELES
27-1-2024	- \$100.000 PAGOS POR PSE
27-1-2024	- \$230.000 PAGOS POR PSE
28-1-2024	\$8.950 RAPPI
27-1-2024	\$257.100 PAYU*PAYU COLOMBIA VISA
30-1-2024	- \$2.997.533 PAGOS POR PSE
30-1-2024	- \$5.788 PAGOS RAPPIPAY APP
30-1-2024	- \$995.400 PAGOS POR PSE
29-1-2024	\$65.400 RODRIFRUYER LOS ANGELE
29-1-2024	\$75.700 SALSAMENTARIA LOS ANGE
31-1-2024	\$7.107 RAPPI
31-1-2024	\$188.453 STO 690 ALAMOS
31-1-2024	\$12.000 VIRGIN MOBILE /VNP
2-2-2024	\$15.925 RAPPI
3-2-2024	\$130.900 SALSAMENTARIA LOS ANGE
5-2-2024	\$97.506 STO 690 ALAMOS
8-2-2024	\$47.010 PAGO SERVICIO PUBLICO

Sin embargo, una vez revisado el documento denominado extracto rappicard.pdf, allegado igualmente con la contestación de la demanda, se observa que la devolución del 25 de enero de 2024, no está registrada en el extracto como se observa a continuación:



Tarjeta	Fecha	Descripción	Valor transacción	Capital facturado del periodo	Cuotas	Capital pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
Virtual	2024-01-18	LA BIRRIA TAQUERIA BAR	\$53.537,00	\$0,00	N/A	\$0,00	0,0000%	0,00%
Virtual	2024-01-18	TIENDA DI DIVERPLAZA	\$24.480,00	\$0,00	N/A	\$0,00	0,0000%	0,00%
Virtual	2024-01-18	OPE*DIDI*DL	\$8.700,00	\$0,00	N/A	\$0,00	0,0000%	0,00%
Virtual	2024-01-23	SALSAMENTARIA LOS ANGELES	\$137.600,00	\$0,00	N/A	\$0,00	0,0000%	0,00%
Fisica	2024-01-23	RODRIFRIVER LOS ANGELE	\$34.000,00	\$0,00	N/A	\$0,00	0,0000%	0,00%
Virtual	2024-01-23	RAPPI	\$29.000,00	\$0,00	N/A	\$0,00	0,0000%	0,00%
-	2024-01-23	PAGOS POR PSE	\$-200.000,00	N/A	N/A	N/A	0%	0,00%
-	2024-01-24	DEVOLUCION GW-SIA	\$-29.000,00	N/A	N/A	N/A	0%	0,00%
Virtual	2024-01-25	COMPRA EN RAPPI	\$29.000,00	\$0,00	N/A	\$0,00	0,0000%	0,00%
Virtual	2024-01-27	PAYU*PAYU COLOMBIA VISA	\$257.100,00	\$0,00	N/A	\$0,00	0,0000%	0,00%
-	2024-01-27	PAGOS POR PSE	\$-230.000,00	N/A	N/A	N/A	0%	0,00%
-	2024-01-27	PAGOS POR PSE	\$-100.000,00	N/A	N/A	N/A	0%	0,00%

Por lo anterior, encuentra el despacho que le asiste la razón al demandante y en consecuencia se condenará a BANCO DAVIVIENDA S.A. a reversar la compra realizada el 23 de enero de 2024 con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad, junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que hubiera podido originar su cobro.

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), por lo que frente a las distintas documentales allegadas con la demanda no permite que exista la certeza requerida para que, 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 acreditada la excepción que **BANCO DAVIVIENDA S.A.** denominó “*INEXISTENCIA DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS*”.

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.

### **DECISIÓN**

Por 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 **RAPPIDAY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A** denominada “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA*”

**SEGUNDO: DECLARAR** probada la excepción que **BANCO DAVIVIENDA S.A.** denominó de “*INEXISTENCIA DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS*”.

**DECLARAR NO** probada las excepciones que **BANCO DAVIVIENDA** denominó “*ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA, BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA S.A. e INEXISTENCIA CARENIA DE OBJETO DEL LITIGIO – HECHO SUPERADO*”.

**TERCERO: DECLARAR** que contractualmente responsable a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** por los perjuicios sufridos por el demandante, con ocasión de la no aplicación de la devolución realizada al producto financiero de su titularidad el día 23 de enero de 2024.

**CUARTO:** En consecuencia de lo anterior, **BANCO DAVIVIENDA S.A.** deberá **REVERSAR** dentro de los 15 días siguientes a la notificación de esta decisión la compra realizada el 23 de enero de 2024 con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad del demandante por valor de 29.000, junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que hubiera podido originar su cobro

Para acreditar el cumplimiento de esta orden judicial, debe allegar en un lapso no mayor a 10 días posteriores al período otorgado para el cumplimiento del fallo, la documental que demuestre que la reversión ordenada.

**QUINTO: NEGAR** las demás pretensiones de la demanda.

**SEXTO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada 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><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>28 de agosto de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>