



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023132931-043-000

Fecha: 2024-08-28 20:18 Sec.día6547

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 : 2023132931-043-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-6413  
Demandante : OLGA ISABEL VILLAMIZAR SANCLEMENTE  
  
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, frente a los interrogatorios de parte y pruebas testimoniales solicitadas por las partes, 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.

Frente a la solicitud de prorroga frente a las pruebas decretadas de oficio, es del caso indicar que las documentales requeridas reposan en el archivo de la entidad financiera demandada, por lo que no encuentra justificación el despacho para que las mismas no hayan sido aportadas en el término conferido por el despacho para ello.

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

**OLGA ISABEL VILLAMIZAR SANCLEMENTE** actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de la **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo la reversión de las compras realizadas con cargo a la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*9417 el 10 de noviembre de 2023 por valores de \$4.800.000,00 y \$7.196.000,00 que manifiesta no haber realizado ni autorizado.

La demanda fue admitida y notificada a la **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó *“HECHO DE LA VICTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO DAVIVIENDA, INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES A CARGO DEL CONSUMIDORA FINANCIERA, INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA S.A. EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD, DILIGENCIA DE BANCO DAVIVIENDA S.A. Y CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PROFESIONALES, y PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA S.A.”*.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora quien, en el término legal conferido para ello se pronunció sobre las excepciones presentadas por la entidad y 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 **OLGA ISABEL VILLAMIZAR SANCLEMENTE** con la **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

Frente a la controversia acá planteada, le corresponde entonces a este Despacho establecer si la **BANCO DAVIVIENDA S.A.** es contractualmente responsable por el curso de la compra realizada el 10 de noviembre de 2023 con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*9417 de titularidad del demandante, quien sostiene en su escrito de demanda no haber realizado las mismas, lo que a la luz del artículo 167 del Código General del proceso constituye una **negación indefinida**, que invierte la carga de la prueba, colocando ésta en cabeza de la entidad demandada, lo que guarda consonancia con el ejercicio de la actividad financiera y las medidas tuitivas que a quien la ejerce corresponde desplegar dado el interés público que comporta.

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 utilidades 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 íbidem).

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 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.

Súmase a ello que - como lo sostuvo la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en pronunciamiento del 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez -, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01-: “*atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional*”.

*Desde luego que, consumada la defraudación, el Banco para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa» (destacado por el Despacho).*

A este respecto vale la pena resaltar lo expuesto en reciente jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Luis Alonso Rico Puerta, en sentencia del 18 de diciembre de 2020, en el sentido que: “*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. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuentahabiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el banco para el referido canal, consistentes en «algo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al cuentahabiente, desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento.*”

En este orden, corresponde a la entidad financiera, que de manera profesional ejerce la actividad constitucionalmente protegida, acreditar no solo el cumplimiento de sus obligaciones contractuales sino el



incumplimiento, a su vez, de las obligaciones propias del titular de la tarjeta de crédito, o la actuación u omisión culpable del consumidor financiero, que determine la concreción del daño.

Descendiendo al caso en concreto, observa esta Delegatura que la **BANCO DAVIVIENDA S.A.** señaló como fundamento de las excepciones propuestas en su escrito de contestación de la demanda, que *“que el daño que sufrió el consumidor es consecuencia única y exclusiva de su incumplimiento contractual, al desatender los deberes de cuidado y custodia de sus elementos transaccionales, pues tal y como se expone en esta contestación y se le ha informado al demandante, las transacciones se efectuaron con la presentación de la tarjeta de crédito en los establecimiento de comercio, por lo que es dable entender que el demandante fue quien realizó las mismas o permitió que un tercero contara con su tarjeta de crédito, incumpliendo de esta manera con sus obligaciones contractuales, en especial la referente a la custodia del medio transaccional, señaladas en las cláusulas quinta y décima quinta del contrato de tarjeta de crédito. En ese orden de ideas, resulta diáfano concluir que se presenta una evidente configuración de las excepciones de mérito que se proponen en esta contestación”*

Sobre el particular, es del caso poner de presente que la sola afirmación del Banco demandado respecto de la culpa o presunto descuido de la actora respecto de la custodia de sus elementos transaccionales, no es suficiente para desvirtuar el argumento en el cual la demandante finca las pretensiones de su demanda, es decir la no realización ni autorización de la operación por parte suya.

Lo anterior, dado que no basta hacer mención a una mera inferencia a causa de un resultado, si no que la misma, debió extenderse a la esfera de lo probado y, por ende, haberse acreditado a través de los diferentes medios probatorios establecidos dentro del ordenamiento jurídico – procesal.

En ese orden, respecto a la responsabilidad imputable al demandante, la entidad financiera demandada no allega prueba si quiera sumaria que acredite el incumplimiento de las obligaciones a cargo del consumidor financiero, ya que, si bien indica que las operaciones cursaron de manera presencial con la tarjeta de crédito entregada a la demandante y que la misma contiene la tecnología chip que no permite la duplicación de la información del producto, lo cierto es que no demuestra de ninguna manera lo anterior.

Maxime, cuando este despacho decretó a cargo de BANCO DAVIVIENDA el Log transaccional del producto de titularidad de la demandante, el cual contiene el registro de todas las operaciones y el canal utilizado para las mismas, y la entidad, una vez vencido el término conferido para ello, no lo allegó al plenario.

Por lo anterior, la entidad vigilada no cumplió con su carga de demostrar que el actor hubiera incurrido en el incumplimiento de las obligaciones de cuidado y custodia de sus elementos transaccionales, o alguna otra obligación a su cargo que hubiera posibilitado la causación del daño reclamado a la luz de lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso y la jurisprudencia citada en precedencia.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que el reglamento de producto allegado por la entidad demandada indica que *“PRIMERA. OBJETO - CUPO DE CRÉDITO: DAVIVIENDA ha abierto un cupo de crédito rotativo, en moneda legal, el cual será utilizado por EL CLIENTE mediante tarjeta de crédito o cualquier otro medio que defina DAVIVIENDA y que EL CLIENTE acepta con el expresado fin. El monto de este crédito será determinado por DAVIVIENDA e informado a EL CLIENTE por el medio o canal que haya sido solicitado y autorizado por EL CLIENTE. DAVIVIENDA podrá en cualquier tiempo, de manera permanente o transitoria, ampliar, unificar, redistribuir, disminuir o cancelar el cupo total o el cupo disponible, de acuerdo con el comportamiento del mercado, la capacidad económica del deudor, la disponibilidad de tesorería, las condiciones del servicio o cualquier otra razón que pueda afectar actual o potencialmente la capacidad de pago de EL CLIENTE. **Cualquier modificación en el cupo de crédito deberán ser informadas por DAVIVIENDA al CLIENTE, por el medio o canal que haya sido solicitado y autorizado por el CLIENTE. EL CLIENTE podrá aceptar o no dicha modificación**”*

Sobre este particular, el despacho tiene que hasta el 27 octubre de 2023, conforme se encuentra acreditado en el extracto de dicho mes, la demandante contaba con un cupo aprobado de 2.260.000.





Adicionalmente, revisadas la documentales aportadas con ocasión del requerimiento realizado por este despacho, se observa lo siguiente:

```
ESATPDAP DISPLAY CONSULTA DATOS BASICOS TARJETA Pág 1/3 5/08/24 10:50:11
IND CHIP CHIP Y BAN
TARJET 0036032478594303 OLGA ISABEL VILLAMIZA C.C. 37558832 NACIONAL
AMPARADOR REEXPEDIDA X
PRODUCTO 8A 53 DINERS F.EMIS 1997/08/01 F.VEN F.V.C
CICLO 32 CORTE 4T TIR.CLIEN ESTADO 3
CORRESPONDENCIA TARJETA ANT. 0036032481499417
DIR. CL 71 A 5 38 SANTAFE DE BOGOTA
TEL. 3153031074 BOGOTA
SEG 1 CLASICO SUBSEC 3 CLASICO PORTAF ZONA POSTAL 0
A.CATERIZADO 0000000000000001 PERFIL SERVICIO PAGOS LINEA 0.00
SALDOS ULT CORT 2024/07/26 FEC LIM PAGO 2024/08/15 ULT.AUMENTO 2009/11/27
CUP0 GLOBAL 13.530.000,00 EXTRA CUP0 HASIM 0
EXTRACUP0 0,00 DISPONIBLE TOTAL 9.385.168,64
CUP0 AVANCES 13.530.000,00 DISPONIBLE AVANCES 9.385.168,64
SALDO CORTE TOTAL 4.144.831,36 SD HOY 4.144.831,36
S.CORTE OTR 0,00 SD HOY 0,00
SALDO ACTUAL 4.144.831,36 PAGO MINIMO 1.135.876,39
PAGOS MES 0,00 ULT.PAGO 1.202.954,00 FEC U.PAGO 2024/07/17
ALTURA MORA 0 0 Dias VLR MORA 0,00 TOT MESES EN MORA 3
F2=T F3=Salir F5=Nv F6=Est F7=AE F8=Aut F9=Chq F10=Cte F13=CxF F14=Amr
F15=Cas F16=Cad F17=Del F18=Df F19=Rnt F20=Sld F21=Seg F22=E F24=Mill
```

Visto lo anterior, no es claro para el despacho en que momento se realizó el aumento del cupo de la tarjeta y tampoco se encuentra acreditado que dicho aumento hubiera sido informado a la demandante para aceptar o rechazar dicho aumento.

Sobre el particular, es importante poner de presente que la ley 1328 de 2008 estableció en su artículo 3 “c) **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.** Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas”.

En virtud de lo indicado anteriormente, encuentra este despacho que la entidad incumplió su deber legal y contractual de informar a la demandante el aumento del cupo de su producto financiero, más aún cuando dicho aumento fue utilizado para consumir el fraude del que se duele la demandante.

Adicionalmente, recuérdese que en la gestión del producto aludido, no solo le corresponde a la entidad financiera el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el respectivo contrato, toda vez que el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 establece que “...las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la superintendencia financiera de colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad en la prestación de servicios financieros, contenidos en el Capítulo I del Título II de la 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 el tipo de canal que ponen a disposición de sus clientes, integran las obligaciones contractuales de la entidad financiera. Con estas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asumen en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se benefician, sin que – en todo caso – se entiendan dispensadas 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.



Entre ellas, resulta especialmente relevante para el análisis que ocupa al Despacho, las consistentes en (i) *“Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o un número de intentos fallidos por parte de un cliente...”* (ii) *“Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos”.* (numerales 2.3.3.1.12 y 2.3.3.1.13.).

Sobre el particular, encuentra el despacho que por el monto las operaciones desconocidas eran totalmente ajenas al perfil transaccional de la demandante, lo cual debió alertar el sistema de seguridad del banco y en consecuencia buscar confirmar con su cliente de manera oportuna de la operación que estaba cursando.

Sin embargo, observa el despacho que la entidad no generó respuesta de seguridad alguna ante las operaciones que luego fueron desconocidas por su cliente, debiendo haber realizado la gestión correspondiente, por lo que encuentra el despacho incumplido este deber por parte de la entidad demandada.

Así las cosas, al no acreditarse por la entidad financiera demandada el incumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo del demandante, y por el contrario, al encontrarse acreditado en el plenario que la entidad desatendió sus obligaciones al aumentar el cupo de la tarjeta de crédito sin informar a su cliente y autorizar las dos compras sin que se cumplieran con los requisitos de seguridad instruidos por esta Superintendencia, resulta evidente la responsabilidad contractual por parte de **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, conforme se señala en sentencia ya citada de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia (23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01: *“En otras palabras, si la sustracción no fue el resultado de una actuación culposa del cliente, quiere decir que cualquiera pudo ser víctima, y era un deber inexcusable de la entidad financiera precaverlo”.*

En este orden de ideas, se condenará a la **BANCO DAVIVIENDA S.A.** a realizar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia la reversión de las compra por valores de \$4.800.000,00 y \$7.196.000,00, así como de los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que se hubieran podido generar con ocasión de estas operaciones.

Así mismo, de haberse realizado reportes ante las centrales de información, la entidad deberá actualizar dicha información, indicando el valor adeudado del producto de crédito luego del ajuste ordenado anteriormente, y de no quedar saldo pendiente, deberá eliminar el vector negativo reportado con ocasión de las operaciones desconocidas.

Ahora bien, respecto de la excepción que la pasiva denominó *“BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA”*, se tendrá sin efectos, en la medida que en el proceso no se debatía la buena fe de la entidad financiera en la realización de las operaciones sino su cumplimiento contractual, por lo que ningún sentido tiene debatir si medió o no la buena fe de la entidad financiera, máxime teniendo en cuenta que conforme lo previsto en el artículo 835 del Código de Comercio se presume la buena fe *“aún la exenta de culpa”*.

Por lo anterior, se declararán no probadas las excepciones de *“HECHO DE LA VICTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO DAVIVIENDA, INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES A CARGO DEL CONSUMIDORA FINANCIERA, INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA S.A. EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD, DILIGENCIA DE BANCO DAVIVIENDA S.A. Y CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PROFESIONALES, y PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA S.A.”* propuestas por **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

Finalmente, téngase que el trámite de la acción de protección al consumidor se caracteriza por ser ágil y expedito, en la medida en que la mayoría de las gestiones de notificación y afines que en principio estarían



en cabeza de las partes, la Delegatura adelanta las mismas brindado el apoyo requerido para tal fin, y que es un expediente virtual, por lo que atendiendo a que el numeral 8° del artículo 365 del C.G.P a cuyo tenor, “*solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación*”, no habrá condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, sin que la conducta de la parte demandante conlleve per se ese efecto.

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** no probadas o sin efectos las excepciones de mérito que la pasiva denominó “*HECHO DE LA VICTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO DAVIVIENDA, INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES A CARGO DEL CONSUMIDORA FINANCIERA, INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA S.A. EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD, DILIGENCIA DE BANCO DAVIVIENDA S.A. Y CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PROFESIONALES, y PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA S.A.*”, por las razones indicadas en esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR** contractualmente responsable a la BANCO DAVIVIENDA S.A en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por OLGA ISABEL VILLAMIZAR SANCLEMENTE por el curso de las compras realizadas el 10 de noviembre de 2023 con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*9417 de titularidad de la demandante.

**TERCERO: ORDENAR** a la BANCO DAVIVIENDA S.A. a que proceda en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de este proveído, a **REVERSAR** las compras realizada el 10 de noviembre de 2023 con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*9417 de titularidad de la demandante por valores de \$4.800.000,00 y \$7.196.000,00, así como los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza causados por dichas operaciones.

Así mismo, de haberse realizado reportes ante las centrales de información, la entidad deberá actualizar dicha información, indicando el valor adeudado del producto de crédito luego del ajuste ordenado anteriormente, y de no quedar saldo pendiente, deberá eliminar el vector negativo reportado con ocasión de las operaciones desconocidas.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la BANCO DAVIVIENDA S.A., dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

**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 29 de agosto de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario