

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022154188-024-000

Fecha: 2022-10-31 22:01 Sec. día 1616

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

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 : 2022154188-024-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2022-3713
Demandante : JADINSON SÁNCHEZ CALDERÓN

Demandados : BANCO DAVIVIENDA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

SENTENCIA

Mediante escrito presentando ante esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, el señor **JADINSON SÁNCHEZ CALDERÓN** demandó a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, a efectos de que proceda ordenar a la entidad vigilada a eliminar el crédito solicitado el 22 de julio de 2022, de manera fraudulenta a su nombre por valor de QUINCE MILLONES DE PESOS MCTE (Dv. 000).

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “*CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO*”, “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DEL BANCO DAVIVIENDA*”, “*CUMPLIMIENTO DE DAVIVIENDA DE SUS OBLIGACIONES COMO FUENTE DE INFORMACIÓN DE CONFORMIDAD A LA LEY 1266 DE 2008*”, “*PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DEL BANCO DAVIVIENDA*” y “*EXCEPCIÓN GENÉRICA*” (Dv. 017).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció al respecto (Dv.s 022 y 023).

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y 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 en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida quienes son aquí parte.

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.





Al efecto, la actividad financiera cumple respecto del desarrollo económico una función esencial. Significa lo anterior, la exigencia en las entidades que ejercen la actividad financiera, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de esta, 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

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



(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 Corte Suprema de Justicia en sentencia del 11 de marzo de 2010 señaló que “*el particular régimen que se ha reseñado no comporta, ni mucho menos, un sistema de responsabilidad absoluta en contra de la entidad bancaria, ni una indebida generalización de los criterios objetivos de imputación, pues es bien sabido que la institución financiera puede ejercer su derecho de defensa en orden a desvirtuar algunos de los presupuestos de la pretensión indemnizatoria, y en ese sentido, aunque en ocasiones no le sea admitido acreditar su propia diligencia –caso del incumplimiento de obligaciones de resultado–, siempre podrá desplegar una amplia labor en el campo probatorio para acreditar, v.gr., que el perjuicio reclamado no ha existido o que la causa del daño que se le imputa no se encuentra en sus acciones u omisiones sino en la conducta exclusiva del cuentacorrentista o de sus vinculados o, en fin, que el daño ha sido consecuencia de un evento imprevisible e irresistible, ajeno, además, al círculo de control que corresponda a su actividad ...*” (Sala de Casación Civil. Tutela 2010-00320. M.P. Arturo Solarte Rodríguez). (Negrita fuera del texto)

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.

Sea lo primero indicar que, en la contestación de la demanda, la entidad demandada indicó que, el 28 de septiembre del año 2022, fue remitido mediante correo electrónico al señor JADINSON SÁNCHEZ CALDERÓN informándole que BANCO DAVIVIENDA abonó a la cuenta de ahorros número 550009600192117, la suma de QUINCE MILLONES NOVECIENTOS ONCE MIL CUATROCIENTOS PESOS (15.911.400 COP) y que realizó los ajustes correspondientes cancelando el producto aperturado a nombre del demandante, con fecha del 29 de septiembre de 2022, por lo tanto, las pretensiones de la demanda a la fecha se encuentran satisfechas, pues como se ha manifestado en reiteradas ocasiones, el BANCO ya realizó los ajustes correspondientes y en conclusión, no existe suma alguna que BANCO DAVIVIENDA, le deba reintegrar al demandante.

Para acreditar su dicho, la entidad financiera BANCO DAVIVIENDA, aportó con la contestación de la demanda; (i) Certificación del estado actual de productos del señor JADINSON SÁNCHEZ CALDERÓN con el BANCO DAVIVIENDA, (ii) Respuesta a Derecho de petición remitida por parte del Banco Davivienda, con fecha del 20 de septiembre de 2022, (iii) Historia de crédito del señor Jadinson Sánchez ante Datacrédito Experian, (iv) Historia de crédito del señor Jadinson Sánchez ante Transunion (v) Estado de crédito número 0590***2117 el cual se encuentra cancelado, (vi) Soporte de consignación a través de correo electrónico en favor del señor Jadinson Sánchez, por valor total de \$15.911.400 COP,

documentales que fueron puestas en conocimiento del demandante con el traslado de la demandan, y sobre las cuales no hubo pronunciamiento alguno por parte del mismo.

Atendiendo las documentales reseñadas, las cuales fueron revisadas íntegramente por el Despacho, se encuentra que la situación financiera del demandante fue revertida al estado previo a las operaciones de apertura de producto y transferencias que fueron realizadas con cargo a los productos financieros del demandante, por lo que se procedió a satisfacer la única pretensión formulada en la demanda, y en consecuencia, se encuentra probada la excepción de mérito que el banco denominó "CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO". Por lo que la Delegatura se releva del estudio de los demás medios exceptivos propuestos atendiendo lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, esta Delegatura se abstendrá de condenar en costas, toda vez que las mismas no aparecen causadas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8° 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 la excepción denominada "CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO".

SEGUNDO: TENER por satisfechas las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



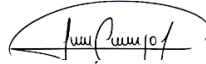
NELLY CASTILLO CABRERA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:
GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
Revisó y aprobó:
NELLY CASTILLO CABRERA

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado
Hoy 1 de noviembre de 2022



JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA
Secretario

