

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Delegatura para Funciones jurisdiccionales

jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

E. S. D.

REFERENCIA:	Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012
DEMANDANTE:	CLÍNICA O'BYRNE S.A.S. con NIT 800.250.381-5
DEMANDADO	BANCO DAVIVIENDA S.A. con NIT 860034313-7

LUISA FERNANDA HERRERA SIERRA, mayor de edad, domiciliada y residiada en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con cédula de ciudadanía No. 1.130.669.835 de Cali, abogada en ejercicio, portadora de la Tarjeta Profesional No. 204.786 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando en nombre y representación de la sociedad **CLÍNICA O'BYRNE S.A.S.**, con NIT 800.250.381-5 (en adelante, la **"CLÍNICA"**), conforme el memorial poder adjunto, con fundamento en el artículo 78 de la Constitución Política, la Ley 1328 de 2009 – Estatuto de Consumidor Financiero (ECF), el Decreto 2555 de 2010, el Decreto 3993 de 2010, la Ley 1480 del 2011 y demás normas concordantes y aplicables a la materia de protección al consumidor financiero, comedidamente presento demanda en el ejercicio de la **ACCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**, contra **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, sociedad legalmente constituida en Colombia, con domicilio en la ciudad de Bogotá, identificada con NIT 860034313-7, representada legalmente por 88703350 **JAVIER JOSÉ SUÁREZ ESPARRAGOZA**, domiciliado en Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía No. 80418827, mayor de edad, o por quien haga las veces de tal, (en adelante, el **"BANCO"**), todo lo cual se acredita mediante el respectivo Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por la Cámara de Comercio de Bogotá y el Certificado de Funcionamiento conferido por la Superintendencia Financiera de Colombia que se adjuntan, para que mediante este proceso y previo el agotamiento de la ritualidad consagrada en la ley, se concedan las pretensiones que se consignarán más adelante, por el incumplimiento de las normas legales, contractuales y los procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios financieros prestados por esta entidad vigilada en perjuicio de los intereses y derechos de mi representada, conforme se describe en los siguientes hechos, y en particular, por acceder a la petición de un tercero, quien fue cliente de mi poderdante, que alegó un supuesto fraude de parte de la CLÍNICA, procediendo en efecto la entidad financiera a debitar de su cuenta en el BANCO los valores que dicho tercero había pagado a mi representada, pese a que en una fecha anterior a tales débitos la CLÍNICA envió al BANCO los soportes que acreditaban que no se trataba de un fraude, sino todo lo contrario, un señalamiento injustificado e ilícito contra la CLÍNICA y una conducta de mala fe del cliente, dada la intención de este último de pretender desconocer sus actos propios -haber requerido, preguntado, pagado y confirmado a la CLÍNICA la adquisición de un servicio, todo ello con el fin de excusar su responsabilidad y recuperar el dinero pagado por el mismo ante su voluntad de cancelarlo un día antes de su prestación, sin suministrar para ello pruebas de la fuerza mayor o caso fortuito y peor aún, se reitera, alegando un supuesto fraude de parte de mi representada, cuando su voluntad y el perfeccionamiento del contrato fue claro y ello generó que la CLÍNICA incurriese además en gastos para la prestación del servicio contratado e incluso honorarios de abogados, odontólogos y especialistas en el tema para la atención de su caso conforme la ley:

CAPÍTULO I PARTES

(i) Demandante:

CLÍNICA O'BYRNE S.A.S., sociedad legalmente constituida en Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Cali, identificada con el NIT 800.250.381-5, representada legalmente por el señor **ARTURO OBYRNE NAVIA**, mayor de edad, domiciliado en Cali, identificado con cédula de ciudadanía No.10524128, quien puede contactarse a través de los correos electrónicos gerencia@clinicaobyrne.com y contabilidad@clinicaobyrne.com y teléfono (2) 5541287.

(ii) Demandado:

BANCO DAVIVIENDA S.A., sociedad legalmente constituida en Colombia, con domicilio en la ciudad de Bogotá, identificada con NIT 860034313-7, representada legalmente por **JAVIER JOSÉ SUÁREZ ESPARRAGOZA**, domiciliado en Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía No. 80418827, o por quien haga sus veces, quien según la información de notificaciones judiciales que reposa

en su certificado de existencia y representación, puede contactarse a través del correo electrónico notificacionesjudiciales@davivienda.com y teléfono 3300000.

CAPÍTULO II HECHOS

- **Relativos al contrato concertado entre la CLÍNICA y sus clientes en octubre de 2023:**
1. La CLINICA se dedica a la prestación de servicios médicos y de salud, bajo el marco general de la medicina biológica, lo que incluye tratamientos médicos, educación y entrenamiento a la comunidad y al personal médico y paramédico en dicha especialidad.
 2. El 11 de octubre de 2023, la señora Rosario Salazar, mayor de edad, domiciliada en Estados Unidos, identificada con Pasaporte No. 529243215, se comunicó con la CLÍNICA, al teléfono de la Gerente, la señora Natalia Sossa, solicitando información sobre el retiro “MySelf Retreat” realizado por mi representada que tendría lugar del 29 enero al 2 de febrero del 2024 en Cartagena.
 3. El día 18 de octubre del 2023 la CLÍNICA, se comunicó con la señora Rosario al whatsapp 13057857529, -a través del cual esta se había puesto en contacto con la CLINICA-, y se le envió toda la información relacionada con el servicio de su interés, es decir la participación en el referido retiro tanto de ella como de su hija - la señora Juliana Salazar, mayor de edad, domiciliada en Estados Unidos, identificada con Pasaporte No. 574994099- , sus costos asociados, medios de pago, Etc.
 4. El día 24 de octubre de 2023 la señora Rosario Salazar se comunica nuevamente con la CLÍNICA, mediante la misma aplicación whatsapp a través de la cual, se reitera, se le había enviado la información relacionada al servicio, y confirma su interés en adquirir el servicio, indicando que realizará el pago del retiro tanto de su madre como el de ella mediante su tarjeta de crédito 424631****6136 del banco emisor JPMorgan Chase Bank N.A., por un valor total de VEINTIUN MILLONES OCHENTA MIL PESOSM/CTE. (\$21.080.000).
 5. Conforme la anterior instrucción del cliente, la CLÍNICA le generó y envió el respectivo link de pago, solicitándole la información necesaria de las dos personas que participarían en el retiro, con el fin de reservar ambos cupos, así: Rosario Salazar con Pasaporte No. 529243215 y Juliana Salazar con Pasaporte No. 574994099.
 6. El día 25 de octubre del 2023 la señora Rosario Salazar realizó el pago de DIEZ MILLONES QUINIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$10.540.000) por concepto del 50% del valor del retiro de ambas personas asistentes, en la cuenta corriente No. 004022182527 de la CLÍNICA, del BANCO DAVIVIENDA S.A., conforme consta en la autorización No. 03286G del 25 de octubre de 2023.
 7. A la anterior suma el BANCO le realizó los siguientes descuentos (i) comisión de \$197.098, (ii) retención en la fuente de \$158.100 y (iii) retención ICA de \$73.780, para un total aplicado de \$428.978; de tal manera que el monto total que ingresó a la cuenta de la CLÍNICA fue de DIEZ MILLONES CIENTO ONCE MIL VEINTICUATRO PESOS M/CTE (\$10.111.024).
 8. Los días 9 y 12 de enero de 2024 la CLÍNICA se comunica nuevamente con la señora Salazar para que realice el pago del 50% restante del servicio contratado dado que iniciaría ya en los próximos días, desde el 29 enero al 2 de febrero del 2024.
 9. El día 22 de enero de 2024 la señora Salazar solicitó se le enviara nuevamente el respectivo link para el pago del saldo, requerimiento este que fue atendido por mi representada la CLÍNICA.
 10. El día 23 de enero de 2024 la señora Salazar efectivamente realizó el pago del saldo restante por valor total de DIEZ MILLONES QUINIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$10.540.000) en la cuenta corriente No. 004022182527 de la CLÍNICA, del BANCO DAVIVIENDA S.A. bajo la autorización No. 51143Z del 26 de enero de 2024.
 11. A la anterior suma el BANCO le realizó los siguientes descuentos (i) comisión de \$231.880, (ii) retención en la fuente de \$158.100 y (iii) retención ICA de \$73.780, para un total aplicado de \$463.760; de tal manera que el monto total que ingresó a la cuenta de la CLÍNICA fue de DIEZ MILLONES SETENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA PESOS (\$10.076.240).

12. Con el pago anterior el cliente la señora Salazar canceló la totalidad del valor de los (2) cupos contratados para el retiro de ambas participantes de acuerdo con su confirmación escrita del mes de octubre de 2023.
13. En efecto, se trató de un contrato debidamente perfeccionado entre la CLÍNICA y su cliente, un cobro debidamente realizado por el cliente y un recaudo debidamente efectuado por la CLÍNICA, bajo los principios de transparencia, legalidad, entre otros conforme el Estatuto del Consumidor.
 - **Relativos a la solicitud de la cancelación del producto contrato por los clientes a la CLÍNICA:**
14. El sábado 27 de enero de 2024, es decir 5 días después de haber cancelado la totalidad del precio del servicio contratado para ambos pacientes, y a tan solo 1 día hábil del 29 de enero fecha de iniciación del retiro objeto del contrato, la señora Rosario Salazar madre de Juliana Salazar manifestó su interés de cancelar el servicio.
15. El motivo por el cual la señora Rosario realizó dicha solicitud, según lo indico, era para darle prioridad a una situación de salud oral de su hija Juliana quien también participaría del retiro que habían contratado y por el cual habían pagado su precio total.
16. Dado que conforme la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, el término máximo para ejercer el derecho de retracto es de (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de celebración del contrato, que en este caso había ya ocurrido varios meses atrás, específicamente en el mes de noviembre de 2023 por cuanto el acuerdo se concertó el 25 de octubre de 2023, la CLÍNICA respondió a la señora Salazar, no accediendo a su solicitud del reembolso del 27 de enero de 2024 de la totalidad del dinero pagado como precio del mismo, por cuanto el término para hacerlo había fenecido.
17. En resumen, en la respuesta la CLÍNICA indicó que no era posible referirse a la resolución del contrato derivada del retracto, ni a la consecuente obligación de la CLÍNICA de reintegrar la totalidad del dinero pagado, toda vez que habían transcurrido más de 3 meses después de perfeccionado el contrato y efectuado el pago del 50% de su precio.
18. Además, la CLÍNICA tuvo la diligencia de analizar y revisar los documentos odontológicos enviados por la señora Salazar el 13 de febrero de 2024 como soporte de la solicitud de cancelación del servicio contratado y pudo corroborar que no se trató de un evento de fuerza mayor o caso fortuito que le permitiese exceptuar la situación.
19. Particularmente, el odontólogo -doctor José Fernando García Jaramillo- del departamento de Odontología Integrativa de la CLÍNICA, junto con su equipo especialista en periodoncia y endodoncia, revisó el caso y los motivos de salud dental por los cuales la señora Salazar indicaba debía cancelar su participación y la de su hija en el retiro, y concluyó según el diagnóstico y estado de salud dental de la señora Juliana Salazar asociado a la pérdida de hueso que, si bien la paciente requería de atención, no se trataba de una situación imprevista e irresistible.
20. En efecto, los expertos indicaron que con la información entregada no era siquiera posible acreditar que la cirugía maxilar y los implantes suministrados a la señora Juliana, lo cual fue el motivo de la cancelación de su participación en el retiro, efectivamente requirieran de una atención inmediata por una supuesta urgencia manifiesta.
21. Aunado a lo anterior, de las pruebas entregadas por la señora Salazar tampoco se acreditó que de no haberse su hija (Juliana Salazar) realizado la cirugía justo en la semana del retiro contratado, habría ocurrido una exposición o propagación del riesgo, lo cual se reitera, es una obligación o carga de quien alega un evento de fuerza mayor.
22. Pese a que la CLÍNICA no estaba obligada a restituir el dinero pagado, al ser mi representada precisamente promotora de la prevención como una herramienta necesaria para lograr un estilo de vida saludable, fue empática y entendió la decisión de la señora Salazar de cancelar su participación y la de su hija Juliana en el retiro de bienestar “MySelf Retreat” por darle prioridad a asuntos médicos pese a que no fueran eventos de fuerza mayor en los términos del artículo 64 del Código Civil, y le ofreció en todo caso la posibilidad de emitir una nota crédito equivalente al 30% del valor total pagado, para su uso posterior en cualquier servicio con la única finalidad de que ambas pacientes pudieran disfrutar en otra oportunidad el retiro que habían contratado.
23. La anterior propuesta de la CLÍNICA pese a los perjuicios que por sí solos le causaba la inasistencia de los dos clientes al retiro contratado por aquellos, pues en todo caso, como consta en las facturas electrónicas de venta del Hotel Eteka Beach Cartagena, la CLÍNICA ya había incurrido en dichos costos de alojamiento, comidas y transporte, aportadas con este escrito de demanda.

- **Relativos al supuesto fraude de la CLÍNICA reclamado por los clientes al BANCO para recuperar el dinero pagado por el producto contratado dada su decisión de no asistir al retiro:**

24. Sin embargo, conforme fue indicado por la entidad financiera en correo del 14 de febrero de 2024 en los siguientes términos, la señora Salazar se comunicó con el BANCO DAVIVIENDA S.A. donde mi representada tiene de tiempo atrás la cuenta corriente No. 004022182527 a la que la señora Salazar realizó los (2) pagos arriba referidos en los meses de octubre de 2023 y febrero de 2024 por concepto del precio del servicio del retiro de las (2) participantes, alegando un supuesto fraude:

Respetados señores: CTRO MEDIC BIOLOGICA D

Reciban un cordial saludo de Davivienda. De acuerdo a reclamaciones de clientes de otros Bancos, por compras con tarjeta en su establecimiento, solicitamos su amable colaboración con el envío de los soportes correspondientes a la(s) siguiente(s) autorización(es).

Números de autorización solicitados:
03283G

25. La anterior reclamación de la señora Salazar se realizó con el fin de convencer al BANCO de debitar los valores pagados por la primera a la CLÍNICA dada la negativa de esta a restituir la totalidad del dinero pagado, pese a que sí se comunicó con mi poderdante para contratar el servicio del retiro para (2) personas, sí confirmó su contratación, sí se perfeccionó el contrato, sí se emitieron las respectivas facturas, sí hubo autorizaciones del BANCO, sí se le enviaron los respectivos links de pago y sí realizó los pagos, todo ello en virtud del principio de la autonomía de la voluntad, como consta en las pruebas del consentimiento del paciente para efectuar la compra y realizar los (2) pagos en octubre de 2023 y enero de 2024, así como del perfeccionamiento del contrato de los servicios solicitados con la oferta del retiro de bienestar “MySelf Retreat” y su aceptación expresa, todo ello además documentado en facturas de venta que no fueron rechazadas ni objetadas por la señora Salazar atendiendo su propia, expresa y clara voluntad.

- **Relativos a los soportes del contrato enviados por la CLINICA al BANCO y a los débitos realizados por este último:**

26. El 14 de febrero de 2023, conforme lo solicitado por el BANCO y ante la advertencia de que de no recibir respuesta el 22 de febrero de 2024 se realizarían los débitos de los servicios pagados por las pacientes, la CLÍNICA el día 21 de febrero de 2024, envió los respectivos soportes así:

Re: Solicitud de soportes - 11758711 - CTRO MEDIC BIOLOGICA D

Contabilidad Clínica O'Byrne <contabilidad@clinicaobyrne.com>

Mie 21/02/2024 11:05

Para:controversiasadquirenciavisainternacional@davivienda.com <controversiasadquirenciavisainternacional@davivienda.com>
CC:Fabian A Jimenez Loiza <fajimenez@davivienda.com>

5 archivos adjuntos (872 KB)

Recibo Pago Anticipo Rosario Salazar Enero 23 del 2024.PDF; Recibo Pago Anticipo Rosario Salazar Octubre 25 del 2023.PDF;
Conversacion Via Wasap.pdf; F12-44968 Factura de Venta Juliana Salazar.pdf; F12-44967 Rosario Salazar.pdf;

Buenos Días.

En respuesta a esta solicitud.

Envío lo siguiente:

La paciente Juliana Salazar se comunico con nuestra clínica por medio de wasaps el día 24 de enero del 2023 indicando que estaba interesada en participar en el retiro que se realizaría el día 29 de enero al 2 de febrero del presente año, se procede a enviar el link de pagos para que por este medio ella realizara el anticipo a este evento.

El pago fue realizado el día 25 de Octubre valor 10.540.000 pagando lo siguiente :

Anticipo de pago para el participante : Rosario Salazar Numero de identificación 529243215
Juliana Salazar numero de identificación 574994099

El pago total de este evento lo realizaron el día 23 de enero del presente año.

Anexo lo siguiente:

- Comunicación Expresa con el paciente por medio de wasap.
- Recibos de Caja Generados en la fechas de los pagos.
- Facturas de Ventas.

Mónica Andrea Gallego C.
Contadora

Que tenga un día
Integralmente saludable!

www.clinicaobyrne.com

27. Al día siguiente, el día 22 de febrero de 2024, la CLÍNICA envió un nuevo correo al BANCO consultando por el asunto, advirtiendo una vez más que no se trata de un fraude ni ningún otro tipo de delito, pues sí había existido un contrato y una transacción lícita y debidamente soportada conforme los documentos adjuntos y enviados el día anterior, en los siguientes términos:

RV: Solicitud de soportes - 11758711 - CTRO MEDIC BIOLOGICA D

Contabilidad Clínica O'Byrne <contabilidad@clinicaobyrne.com>

Jue 22/02/2024 15:58

Para:controversiasadquirenciavisinternacional@davienda.com <controversiasadquirenciavisinternacional@davienda.com>

📎 5 archivos adjuntos (872 KB)

Recibo Pago Anticipo Rosario Salazar Enero 23 del 2024.PDF; Recibo Pago Anticipo Rosario Salazar Octubre 25 del 2023.PDF; Conversacion Via Wasap.pdf; F12-44968 Factura de Venta Juliana Salazar.pdf; F12-44967 Rosario Salazar.pdf;

Buenas Tardes.

Por favor me pueden dar una respuesta a esto ya que **NO SE DEBE REALIZAR** el debito porque se presto el servicio.

quedo atenta.

Muchas Gracias

Mónica Andrea Gallego C.
Contadora



www.clinicaobyrne.com

28. Sin embargo, el día 22 de febrero de 2024 el BANCO debitó de la cuenta corriente No. 004022182527 de la CLÍNICA, la suma de \$10.076.240 de la autorización No. 51143Z que correspondió al segundo 50% del precio del servicio pagado por la señora Salazar el 22 de enero de 2024, por la única afirmación de esta última de que se trataba de un supuesto fraude, y pese a que el día anterior -21 de febrero de 2024- la CLÍNICA había dado respuesta a su solicitud, aportando todas las pruebas que acreditaban la licitud de la compra y que la tarjetahabiente sí había participado de la transacción.
29. Dado el error cometido por el BANCO el 22 de febrero de 2024 al realizar un primer débito de la cuenta de la CLÍNICA, el mismo 23 de febrero de 2024 se envió un nuevo correo a la entidad financiera, solicitando el reverso del débito efectuado el día anterior 22 de febrero de 2024 del segundo pago del cliente que constaba en la de la autorización No. 51143Z, y además solicitando la anulación inmediata del otro reclamo en curso realizado por la señora Salazar para la devolución del primer 50% pagado el 25 de octubre de 2023 bajo la autorización 03286G, así:

El vie, 23 feb 2024 a las 15:13, Contabilidad Clínica O'Byrne (<contabilidad@clinicaobyrne.com>) escribió:

Señores:
CREDIBANCO

Caso: Autorizaciones 03283G (Fecha 25-10-2023) Y 51143Z(Fecha 23-01-2024).

Solicito la devolución del reverso de las siguiente transacción con autorización # 51143Z ya que me fue debitada del banco el día 22 de febrero del presente año, y estos servicios fueron prestados a la paciente, NO es ningún fraude.

Por consiguiente se tomaran acciones ya que el tarjeta habiente esta solicitando devolución de estos dineros pagados ante su entidad informando que es fraude donde no lo es.

Envío todos los soportes que así lo certifican. y el Caso:

La paciente Juliana Salazar se comunico con nuestra clínica por medio de wasaps el día 24 de enero del 2023 indicando que estaba interesada en participar en el retiro que se realizaría el día 29 de enero al 2 de febrero del presente año, se procede a enviar el link de pagos para que por este medio ella realizara el anticipo a este evento.

El pago fue realizado el día 25 de Octubre valor 10.540.000 pagando lo siguiente :

Anticipo de pago para el participante : Rosario Salazar Numero de identificación 529243215
Juliana Salazar numero de identificación 574994099.

El pago total de este evento lo realizaron el día 23 de enero del presente año.

Anexo lo siguiente:

- Comunicación Expresa con el paciente por medio de wasap.

- Recibos de Caja Generados en la fechas de los pagos.
- Facturas de Ventas.

SOLICITO ESTA DEVOLUCION DE DINERO YA QUE COMO LOS SOPORTES LO INDICAN SI SE PRESTO EL SERVICIOS Y NUEVAMENTE REAFIRMO NO ES NINGUN FRAUDE.
Me descontaron de la cuenta corriente del banco Davivienda # 004022182527 el 22 de Febrero un valor de 10.076.240 de la autorización # 51143Z.

Valor Transacción : 10.540.000 Dia 23 de Enero 2024
Menos Comisión: 231.880
Menos Rete Fuente: 158.100
Menos Rete Ica: 73.780
Valor Aplicado : 10.076.240

y la anulación del siguiente reclamo de esta autorización 03283G(Fecha 25-10-2023) ya que no es ningún fraude.

Valor Transacción : 10.540.000 Dia 25 de Octubre 2023
Menos Comisión : 197.098
Menos Rete Fuente : 158.100
Menos Rete Ica. 73.780.

Mónica Andrea Gallego C.
Contadora



30. Pese a lo anterior, el día 24 de febrero de 2024 el BANCO realizó un débito más de la cuenta corriente No. 004022182527 de la CLÍNICA, por la suma de \$10.111.022, que correspondió al referido primer 50% del precio del servicio que había sido pagado por la señora Salazar el 25 de octubre de 2023, es decir a pesar de que, el 21 de febrero de 2024 antes de que se realizara el primer débito la CLÍNICA había sustentado la existencia lícita de la transacción, y que el 23 de febrero de 2024 luego de haberlo realizado, se le solicitó no realizar este segundo, como se observa a continuación en informe del mes de febrero de 2024 de la cuenta bajo el concepto “ND VISA REVERSIÓN VENTA”:

22	02	9070	Nc Visa Ventas Netas	10713568	\$0.00
22	02	9070	Nd Master Reversion Venta	11758711	\$10,076,240.00
22	02	4844	Cobro Transf. Enviada Otra Entidad	00613747	\$6,280.00
22	02	4845	Descuento Transferencia otra entidad CAJA SOCIAL 8002503815 TRANSFERENCIA TERCEROS	00613746	\$7,676,000.00
23	02	9070	Nc Master Ventas Netas	10713568	\$0.00
23	02	9070	Nc Visa Ventas Netas	11758711	\$0.00
23	02	9070	Nc Visa Ventas Netas	10713568	\$0.00
23	02	4844	Cobro Pago Proveedores Otros Bancos	00804224	\$6,280.00
23	02	4845	Descuento Transferencia otra entidad	00804226	\$2,742,801.00
23	02	4844	Cobro Pago Proveedores Otros Bancos	00935355	\$6,280.00
23	02	4845	Descuento Transferencia otra entidad	00935356	\$210,000.00
24	02	9070	Nc Master Ventas Netas	10713568	\$0.00
24	02	9070	Nc Visa Ventas Netas	11758711	\$0.00
24	02	9070	Nc Visa Ventas Netas	10713568	\$0.00
24	02	9070	Nd Visa Reversion Venta	11758711	\$10,111,022.00
24	02	4844	Cobro Transf. Enviada Otra Entidad	00117970	\$6,280.00
24	02	4844	Nc Debito Pago Muevas Devolut	00117970	\$6,280.00

- **Relativos al conocimiento del cliente que el BANCO tenía sobre la CLÍNICA:**

31. La CLÍNICA era un cliente conocido por el BANCO de tiempo atrás, pues desde que aperturó su primera cuenta con dicha entidad debió suministrar información dentro del proceso de debida diligencia que esta realizó.
32. Dentro de los documentos suministrados por la CLÍNICA al BANCO conforme la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, están los siguientes:
- Certificado de Existencia y Representación Legal: Emitido por la Cámara de Comercio, con una vigencia no mayor a 30 días, que acredite la constitución legal de la empresa y detalle su objeto social.
 - Documento de Identidad del Representante Legal: Cédula de ciudadanía para nacionales o cédula de extranjería/pasaporte para extranjeros.
 - RUT (Registro Único Tributario): Documento expedido por la DIAN que identifica a la empresa ante las autoridades tributarias.
 - Estatutos Sociales: Copia de los estatutos vigentes de la empresa, incluyendo reformas si las hubiere.
 - Acta de Junta de Socios o Asamblea de Accionistas: Documento que autoriza la apertura de la cuenta y designa a los firmantes autorizados, si así lo requieren los estatutos de la empresa.

- vi. Estados Financieros Recientes: Generalmente, los correspondientes al último año fiscal, debidamente certificados.
 - vii. Documentos que acrediten su Dirección.
 - viii. Referencias Comerciales y/o Bancarias: Cartas o documentos que acrediten la trayectoria comercial y financiera de la empresa.
 - ix. Formulario de Vinculación: Formato proporcionado por la entidad financiera, debidamente diligenciado, que incluye información sobre la actividad económica y el origen de los fondos.
 - x. Documentos adicionales para cumplir las políticas de “Conozca a su Cliente” (KYC) y las regulaciones contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo, tal como se establece en la Circular Básica Jurídica.
33. Por lo que evidentemente la CLÍNICA no era un extraño del BANCO, sino todo lo contrario, un cliente debidamente conocido por la entidad financiera con quien además tenía contacto seguido dada la cantidad y volumen de las transacciones que realizaba a diario a través de sus productos financieros como se muestra a continuación, y en los informes del mes enviados por el BANCO de todos sus productos, y en particular en este caso de la CUENTA CORRIENTE No. 004022182527, hasta la fecha en que la entidad no accedió a la petición de mi representada y decidió no utilizar más dicha entidad para el ejercicio de sus actividades:

Transacciones

MES	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Enero	550	554	669	700	418	637	535	607
Febrero	522	556	707	580	742	494	589	533
Marzo	538	624	705	559	481	504	601	488
Abril	453	632	652	166	435	447	554	528
Mayo	448	566	702	234	261	496	481	218
Junio	465	606	584	343	427	462	486	
Julio	531	623	648	382	608	585	650	
Agosto	497	675	718	366	471	515	542	
Septiembre	485	652	585	409	444	550	570	
Octubre	426	589	570	401	442	559	572	
Noviembre	543	619	528	411	429	496	533	
Diciembre	541	609	659	494	516	521	621	
Total general Año	5999	7305	7727	5045	5674	6266	6734	2374
Promedio x Mes	500	609	644	420	473	522	561	475

Valores

MES	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Enero	104.690.720	115.100.224	127.409.670	140.821.568	92.809.438	147.139.930	147.412.462	200.241.822
Febrero	97.816.197	102.521.425	141.228.452	115.103.803	156.505.910	139.367.512	167.372.056	152.088.646
Marzo	98.739.702	113.096.539	134.717.327	117.242.173	120.313.550	128.922.845	174.171.669	175.621.483
Abril	93.811.523	113.894.555	125.788.687	40.102.434	97.481.921	121.581.597	171.383.506	122.272.447
Mayo	84.602.880	98.509.309	133.986.189	51.957.298	67.088.445	128.943.872	126.501.545	48.573.536
Junio	94.446.009	111.644.727	111.840.169	69.086.651	104.004.149	118.941.879	152.539.937	
Julio	109.278.629	132.567.826	119.286.400	79.876.877	142.847.107	165.077.102	168.428.740	
Agosto	100.269.577	139.177.565	154.287.254	72.783.510	105.995.299	137.184.924	169.378.322	
Septiembre	86.029.747	115.864.605	116.356.017	89.952.934	112.956.575	134.462.737	192.110.265	
Octubre	78.512.619	118.814.229	115.497.048	85.364.870	200.480.050	147.598.573	158.920.222	
Noviembre	91.930.031	121.930.487	128.167.111	84.473.852	117.910.432	117.170.046	139.540.747	
Diciembre	104.464.184	112.931.079	140.441.010	108.364.854	136.057.482	148.375.564	153.131.616	
Total general Año	1.144.591.818	1.396.052.570	1.549.005.334	1.055.130.824	1.454.450.358	1.634.766.581	1.920.891.087	
Promedio x Mes	95.382.652	116.337.714	129.083.778	87.927.569	121.204.197	136.230.548	160.074.257	

34. En virtud de lo anterior, además el BANCO tenía suficiente información de contacto de su cliente la CLÍNICA para verificar directamente con aquella el supuesto fraude del que estaba siendo acusada por un tercero y para requerirle el suministro de los documentos que desvirtuaran dicha afirmación ante la falta de respuesta inmediata.

- **Relativos al arreglo directo entre la CLÍNICA y el BANCO:**

35. El 26 de febrero de 2024, la CLÍNICA presentó derecho de petición al BANCO con la petición “Solicitud de Reintegro Inmediato de los Dineros debitados autorizaciones 03283G (25 octubre del 2023) Y 51143Z (23 de enero del 2024)”, por medio de la cual solicitó el reintegro inmediato de los dineros debitados de nuestra cuenta corriente No. 004022182527 los días 22 y 24 febrero por valores de \$ 10.076.240 y 10.111.022, respectivamente, por cuanto correspondían a pagos realizados por el cliente por medio de link de pago los días 25 de octubre del 2023 y 23 de enero del presente año, por concepto de un servicio efectivamente contratado, no tratándose de ningún fraude.
36. La respuesta del BANCO no fue satisfactoria a los intereses de la CLÍNICA, pues se negó a restituir los dineros debitados de la cuenta de esta última, argumentando que debía enviarse el respectivo contrato de prestación de los servicios firmado por las señoras con la CLÍNICA, ya que podrían haber sido víctimas de hurto de pasaporte; señalando además, que la conversación por WhatsApp no era prueba suficiente de que ellas autorizaron los pagos, que la factura no tenía valor probatorio por ser emitida por la misma CLÍNICA y que, en consecuencia, no existía evidencia clara para descartar un posible fraude.

37. El 10 de abril de 2024 la suscrita, en representación de la CLÍNICA formuló ante la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO del BANCO DAVIVIENDA S.A., una RECLAMACIÓN y SOLICITUD DE INICIO DE TRÁMITE ORDINARIO, para la efectiva protección de los derechos de mi representada, por el incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales y los procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios prestados y los productos contratados por mi representada.
38. El 15 de abril de 2024 la anterior solicitud el Defensor del Consumidor Financiero -el Dr. José Guillermo Peña González- del BANCO la admitió bajo el número de Queja 39-31969.
39. El 14 de mayo de 2024 la suscrita informó al Defensor que el BANCO no allegó la información ni presentó los argumentos de su posición, dentro del término de 8 días hábiles previstos en el numeral 6 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, una vez el Defensor le corrió traslado de la queja, de manera que cualquier respuesta posterior a la fecha debía considerarse extemporánea y en caso de la entidad financiera hubiere solicitado la ampliación del plazo, había entonces incumplido su deber de información para con mi representada en calidad de consumidor financiero.
40. El 18 de mayo de 2024, de manera extemporánea, el BANCO solicitó prórroga a la CLÍNICA para dar respuesta a la Queja referida en el numeral anterior.
41. El 24 de mayo de 2024, luego de la respuesta del BANCO, el Defensor del Consumidor Financiero decidió que no existió ninguna irregularidad de parte del BANCO al debitar los dineros de la cuenta de la CLÍNICA por cuanto esta última no aportó los soportes solicitados en el término indicado so pena de poder proceder con los respectivos débitos conforme el Reglamento de Afiliación con Banco Davivienda, pese a que en todo caso, los soportes sí le fueron allegados en una fecha anterior a los débitos.
42. El 30 de mayo de 2024 se formuló a Microsoft bajo el radicado TrackingID#2405300040007989 la consulta sobre el motivo por el cual el correo del BANCO se había ido a correo no deseado, y su respuesta fue la siguiente “(...) *Un correo se puede ir a correo no deseado por algún filtro anti-spam, esto puede ser activado por diferentes motivos, ya sea por el contenido del correo, URL, archivos adjuntos, reputación del dominio de origen (...)*”, todo lo cual, se reitera, es completamente atribuible al BANCO y no a mi representada.
43. El BANCO tenía toda la información de contacto de la CLÍNICA al ser esta un cliente de más de 10 años.
44. Así las cosas, la decisión de la Defensoría del 24 de mayo de 2024, omitió los siguientes aspectos que se resumen a continuación y se ruega al H. Despacho tener en cuenta:
 - i. El hecho indiscutible como consta en la siguiente imagen, de que si bien el BANCO envió notificación del proceso de contra-cargos el día 14 de febrero de 2024, otorgando un plazo de 3 días hábiles, es decir hasta el 19 de febrero de 2024, para que la CLÍNICA aportara los soportes de la transacción señalada como fraudulenta por parte de su paciente, dicho correo electrónico no llegó al buzón o bandeja de entrada de mi representada, por un hecho único y exclusivo atribuible a la misma entidad financiera:

Solicitud de soportes - 11758711 - CTRO MEDIC BIOLOGICA D

controversiasadquirenciamastercard@davienda.com
Para: Contabilidad Clínica O'Byrne
Lun 12/02/2024 18:57

Parte del contenido de este mensaje fue bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros. Remitente de confianza Mostrar contenido bloqueado

RelacionContracargos_1175871...
27 KB

Respetados señores: CTRO MEDIC BIOLOGICA D

Reciban un cordial saludo de Davienda. De acuerdo a reclamaciones de clientes de otros Bancos, por compras con tarjeta en su establecimiento, solicitamos su amable colaboración con el envío de los soportes correspondientes a la(s) siguiente(s) autorización(es).

Números de autorización solicitados:
51143Z

Se requieren todos los soportes que respalden la compra en donde se evidencie que el tarjetahabiente participó en las transacciones, por lo tanto, favor anexar copia de voucher, facturas, detalles, guía de entrega, contratos, log transaccional, entre otros. Todos los documentos deben ser legibles y deben estar firmados para aquellos que corresponda, adicional se debe enviar una carta del comercio aclarando las transacciones.

Lo anterior, nos permitirá demostrar ante el Banco emisor que el tarjetahabiente realizó (aron) la(s) compra(s) de manera correcta y cumpliendo los estándares de calidad y las normas requeridas por la franquicia. Agradecemos la respuesta oportuna, dando cumplimiento al Reglamento de Afiliación en un término no mayor a tres (3) días hábiles, caso contrario se efectuará el débito a su cuenta por estos conceptos.

Los soportes deben ser remitidos al correo electrónico controversiasadquirenciamastercard@davienda.com en formato PDF y nombrados uno a uno con el número de la autorización relacionado en el archivo adjunto o si son físicos remitir en sobre sellado a nombre de Wilson Quintero a la Calle 28 # 13a - 15 Mezanine.

Adicionalmente, si los soportes se encuentran incompletos, ilegibles o no soportan correctamente la (s) compra(s) realizada(s) y el motivo del contracargo, será necesario debitarla de la respectiva cuenta.

Si la(s) transacción(es) fue(ron) autorizada(s) mediante 3DS, por favor remitir el soporte correspondiente en PDF en el cual se evidencie el código de autenticación; de lo contrario no se generará la representación y se aplicará el debito por solicitud de copia no atendida. (Aplica para los contracargos motivo Fraude)

Es de aclarar que los soportes están sujetos a verificación y aceptación por parte del Banco Emisor el cual es el encargado de dar respuesta final a la controversia favorable o desfavorable para el tarjetahabiente.

Nota: Les recordamos que las solicitudes de soporte son enviadas al correo que el comercio haya registrado ante Davienda e Incredito al momento de realizar la solicitud, si requiere hacer alguna actualización por favor enviar correo a Incredito a la dirección novedades@incredito.com.co

- ii. El hecho indiscutible de que el BANCO realizó los débitos en fechas posteriores al 21 de febrero de 2024, luego de que la CLÍNICA dicho día diera respuesta al segundo correo del BANCO del 20 de febrero de 2024 que sí llegó a su bandeja de entrada, allegando todos los soportes de la transacción, acreditando que no se trataba de un fraude, como se evidencia a continuación:

Re: Solicitud de soportes - 11758711 - CTRO MEDIC BIOLOGICA D

Contabilidad Clínica O'Byrne <contabilidad@clinicaobyrne.com>
Mié 21/02/2024 11:05
Para: controversiasadquirenciavisainternacional@davienda.com <controversiasadquirenciavisainternacional@davienda.com>
CC: Fabian A Jimenez Loiza <fajimenez@davienda.com>

5 archivos adjuntos (872 KB)

Recibo Pago Anticipo Rosario Salazar Enero 23 del 2024.PDF; Recibo Pago Anticipo Rosario Salazar Octubre 25 del 2023.PDF; Conversacion Via Wasap.pdf; F12-44968 Factura de Venta Juliana Salazar.pdf; F12-44967 Rosario Salazar.pdf;

Buenos Días.

En respuesta a esta solicitud.

Envío lo siguiente:

La paciente Juliana Salazar se comunico con nuestra clinica por medio de wasaps el día 24 de enero del 2023 indicando que estaba interesada en participar en el retiro que se realizaría el día 29 de enero al 2 de febrero del presente año, se procede a enviar el link de pagos para que por este medio ella realizara el anticipo a este evento.

El pago fue realizado el día 25 de Octubre valor 10.540.000 pagando lo siguiente :

Anticipo de pago para el participante : Rosario Salazar Numero de identificación 529243215
Juliana Salazar numero de identificación 574994099

El pago total de este evento lo realizaron el día 23 de enero del presente año.

Anexo lo siguiente:

- Comunicación Expresa con el paciente por medio de wasap.
- Recibos de Caja Generados en la fechas de los pagos.
- Facturas de Ventas.

Mónica Andrea Gallego C.
Contadora

Que tenga un día
Integralmente saludable!
BYRNE

www.clinicaobyrne.com

- iii. El hecho indiscutible de que el 22 de febrero de 2024 el BANCO no solo realizó un primer débito a la CLÍNICA de su cuenta corriente No. 004022182527 por la suma de \$10.076.240 de la autorización No. 51143Z que correspondió al segundo 50% del precio del servicio pagado por la señora Salazar el 22 de enero de 2024, se reitera, un día después de que esta le allegara los respectivos soportes que acreditaban que no se trataba de un fraude, sino que además el día 24 de febrero de 2024 el BANCO realizó un debito más a la CLÍNICA, por la suma de \$10.111.022, que correspondió al primer 50% del precio pagado por la señora Salazar el 25 de octubre de 2023 bajo la autorización 03286G luego de que mi representada le había enviado dos correo más al respecto, así, cayéndose por su propio peso el argumento del Defensor del Consumidor Financiero, con el que sustentó su decisión, de que fue “en razón a que el Consumidor no aportó los soportes solicitados en el término indicado, procedió a realizar el respectivo débito”:

El vie, 23 feb 2024 a las 15:13, Contabilidad Clínica O'Byrne (<contabilidad@clinicaobyrne.com>) escribió:

Señores:
CREDIBANCO

Caso: Autorizaciones 03283G (Fecha 25-10-2023) Y 51143Z(Fecha 23-01-2024).

Solicito la devolución del reverso de las siguiente transacción con autorización # 51143Z ya que me fue debitada del banco el día 22 de febrero del presente año, y estos servicios fueron prestados a la paciente, NO es ningún fraude.

Por consiguiente se tomaran acciones ya que el tarjeta habiente esta solicitando devolución de estos dineros pagados ante su entidad informando que es fraude donde no lo es.

Envío todos los soportes que así lo certifican. y el Caso:

La paciente Juliana Salazar se comunico con nuestra clínica por medio de wasaps el día 24 de enero del 2023 indicando que estaba interesada en participar en el retiro que se realizaría el día 29 de enero al 2 de febrero del presente año, se procede a enviar el link de pagos para que por este medio ella realizara el anticipo a este evento.

El pago fue realizado el día 25 de Octubre valor 10.540.000 pagando lo siguiente :

Anticipo de pago para el participante : Rosario Salazar Numero de identificación 529243215
Juliana Salazar numero de identificación 574994099.

El pago total de este evento lo realizaron el día 23 de enero del presente año.

Anexo lo siguiente:

- Comunicación Expresa con el paciente por medio de wasap.
- Recibos de Caja Generados en la fechas de los pagos.
- Facturas de Ventas.

SOLICITO ESTA DEVOLUCION DE DINERO YA QUE COMO LOS SOPORTES LO INDICAN SI SE PRESTO EL SERVICIOS Y NUEVAMENTE REAFIRMO NO ES NINGUN FRAUDE.

Me descontaron de la cuenta corriente del banco Davivienda # 004022182527 el 22 de Febrero un valor de 10.076.240 de la autorización # 51143Z.

Valor Transacción : 10.540.000 Dia 23 de Enero 2024
Menos Comisión: 231.880
Menos Rete Fuente: 158.100
Menos Rete Ica: 73.780
Valor Aplicado : 10.076.240

y la anulación del siguiente reclamo de esta autorización 03283G(Fecha 25-10-2023) ya que no es ningún fraude.

Valor Transacción : 10.540.000 Dia 25 de Octubre 2023

Menos Comisión : 197.098
Menos Rete Fuente : 158.100
Menos Rete Ica. 73.780.

Mónica Andrea Gallego C.
Contadora

Que tenga un día
Integralmente saludable!

- iv. Entre el 22 de febrero de 2024, fecha del primer débito, y el 24 de febrero de 2024, fecha del segundo débito, pasó un tiempo prudente y razonable, durante el cual el BANCO pudo revisar los soportes enviados por la CLÍNICA y tampoco lo hizo.
45. Con base en lo anterior y ante la negativa del BANCO de aceptar su error al haber débito los dineros de la cuenta de la CLÍNICA, el 4 de junio de 2024 esta última solicitó ante el Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia se convocase a audiencia de conciliación al BANCO DAVIVIENDA S.A.
46. El Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia bajo el trámite 2024080763-001-000 convocó a las partes a audiencia para el 18 de octubre de 2024.
47. El 18 de octubre de 2024 se llevó a cabo la audiencia con la intermediación de la conciliadora la doctora Susan Johanna Gelves González identificada con Cédula de Ciudadanía 1.030.602.820 y tarjeta profesional de Abogada 313.495, y la presencia del Banco Davivienda S.A. mediante su Apoderado Especial, Carlo David Suárez Anaya con C.C.1.101.691.558 y tarjeta profesional de Abogado 319.308.
48. En dicha fecha la conciliadora instaló la audiencia y surtidas las deliberaciones y explicaciones, pese a que se motivó a las partes a que presentaran propuestas conciliatorias y se presentó posible formula de arreglo por parte de la CLÍNICA, el BANCO no tuvo ánimo conciliatorio como se acredita con CONSTANCIA DE NO ACUERDO el 18 de octubre de 2024.

49. Por lo que, agotada la vía directa, se formula la presente acción, cuyas pretensiones se describen a continuación:

CAPÍTULO III PRETENSIONES

Con base en los hechos expuestos en esta demanda, ante la vulneración de los derechos de la CLÍNICA O'BYRNE S.A.S. como consumidor financiero, derivada del incumplimiento de BANCO DAVIVIENDA S.A. de varios de sus deberes y obligaciones conforme la normativa aplicable a la materia, pese a ser mi representada además cliente conocido por dicha entidad financiera, se solicita al Despacho dictar sentencia, con efectos de cosa juzgada, con iguales o similares declaraciones y condenas a las siguientes:

3.1. PRETENSIONES DECLARATIVAS:

PRIMERO Que se declare que el BANCO DAVIVIENDA. S.A. incumplió el contrato de cuenta corriente suscrito con la CLÍNICA O'BYRNE S.A.S., al realizar los débitos realizados de su cuenta corriente No. 004022182527 los días 22 de febrero de 2024 y 24 de febrero de 2024, sin contar con sustento probatorio suficiente que justificara dicha actuación y desconociendo los principios de debida diligencia, buena fe, seguridad y calidad en la prestación del servicio financiero, en perjuicio de su cliente y consumidor financiero.

SEGUNDO Que se declare que el BANCO DAVIVIENDA. S.A. incumplió las obligaciones contractuales derivadas de la relación jurídica que lo vinculaba con la CLÍNICA O'BYRNE S.A.S. como consumidor financiero, particularmente las relativas a la debida diligencia, la seguridad y la calidad en la prestación de sus servicios, al haber realizado los débitos de la cuenta corriente No. 004022182527 los días 22 y 24 de febrero de 2024, sin verificación suficiente de la supuesta reclamación por fraude presentada por un tercero, pese a contar con información aportada por su propio cliente, conocido de tiempo atrás, que desvirtuaba dicha reclamación, causando así un perjuicio a su contratante.

3.2. PRERENSIONES DE CONDENA:

TERCERO Que se condene a BANCO DAVIVIENDA S.A. a pagar a CLÍNICA O'BYRNE S.A.S., dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de ejecutoria de la sentencia que ponga fin a este proceso, la totalidad de los perjuicios derivados de su conducta, en las modalidades de daño emergente y lucro cesante, de conformidad con la valoración efectuada en el Capítulo IV del Juramento Estimatorio, así:

- i. Por concepto de daño emergente, la suma de VEINTE MILLONES CIENTO OCHENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE. (\$20.187.262), con ocasión de las sumas debitadas de la cuenta corriente No. 004022182527 de la CLÍNICA O'BYRNE S.A.S. los días 22 de febrero de 2024 y 24 de febrero de 2024.
- ii. Por concepto de daño emergente, la suma de NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$9.969.000), por concepto de los costos y gastos en los que debió incurrir la CLÍNICA O'BYRNE S.A.S. para atender la situación presentada con su cuenta en el BANCO DAVIVIENDA, como lo son los honorarios profesionales de los abogados contratados, como consecuencia directa del actuar imputable al BANCO DAVIVIENDA S.A.
- iii. Por concepto de lucro cesante, la totalidad de los intereses moratorios a la máxima tasa moratoria permitida por la ley colombiana de conformidad con la certificación que expida la Superintendencia Financiera de Colombia, calculados desde la fecha en que cada una de las sumas de dinero fueron

debitadas de la cuenta corriente No. 004022182527 de la CLÍNICA O'BYRNE S.A.S. y hasta cuando las mismas sean restituidas a la misma, los cuales, al 4 de febrero de 2025, ascienden a SIETE MILLONES QUINIENTOS VEINTIOCHO MILPESOS MC/CTE (\$7.528.000).

CUARTO Que se condene a BANCO DAVIVIENDA S.A. a pagar a la CLÍNICA O'BYRNE S.A.S., el pago de las costas, costos y agencias en derecho.

CAPÍTULO IV JURAMENTO ESTIMATORIO

De conformidad con lo señalado en el artículo 206 del Código General del Proceso estimo razonadamente bajo juramento que las pretensiones económicas de la demanda, a la fecha de su presentación ascienden a la suma de TREINTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS.PESOS M/CTE. (\$37.684.262), que corresponde a los perjuicios derivados de la conducta de BANCO DAVIVIENDA S.A., en las modalidades de daño emergente y lucro cesante, con motivo y con ocasión de los débitos realizados de la cuenta corriente No. 004022182527 de mi representada, los días 22 de febrero de 2024 y 24 de febrero de 2024, bajo la premisa no comprobada de un supuesto fraude cometido por mi representada, y por el contrario, habiendo sido este desvirtuado por mi poderdante con pruebas documentales, siendo además la CLÍNICA cliente conocido de tiempo atrás de la entidad financiera.

El monto total de los perjuicios está compuesto por los siguientes conceptos:

- (i) Daño emergente correspondiente al valor total debitado sin autorización, el cual corresponde a la suma de \$20.187.262 COP,
- (ii) Daño emergente derivado de los costos y gastos en los que incurrió mi representada que a la fecha se calculan por la suma de \$9.969.000, y que se acreditan con las respectivas pruebas documentales.
- (iii) Lucro cesante correspondiente al rendimiento financiero dejado de percibir por mi poderdante sobre las sumas debitadas por la entidad financiera demandada equivalente a. \$7.528.000 COP, calculado con base en el interés moratorio compuesto diario, utilizando la tasa de interés moratoria máxima permitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual se calculó aplicando capitalización diaria desde las fechas de los débitos, esto es 22 y 24 de febrero de 2024, respectivamente, hasta el 26 de junio de 2025, arrojando los siguientes resultados:
 - o Para el valor de \$10.076.240 debitado el 22 de febrero de 2024, el interés acumulado asciende a la suma de \$3.759.000.
 - o Para el valor de \$10.111.022 debitado el 24 de febrero de 2024, el interés acumulado asciende a la suma de \$3.769.000.

En estos términos se rinde el juramento estimatorio.

CAPÍTULO V FUNDAMENTO DE DERECHO

- **De la legitimación en la causa por activa de la CLÍNICA:**
 1. Sea lo primero precisar respecto de la legitimación en la causa por activa de mi representada, que de acuerdo con la Ley 1328 de 2009 (ECF) que rige la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia como el BANCO, y en particular el artículo 2, la CLÍNICA no solo es cliente, entendido este como la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social, sino que además tiene la calidad de consumidor financiero, pues requirió bienes o servicios del BANCO para la satisfacción de sus necesidades, por lo que es evidente que mi representada está legitimada para formular la presente reclamación en dichas calidades.
- **De la legitimación en la causa por pasiva del BANCO:**
 2. Por su parte, BANCO DAVIVIENDA S.A. es una de las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, estando entonces legitimada en la causa

por activa para la formulación de la presente queja o reclamo dada la inconformidad de mi representada, pues el BANCO, así como se beneficia del mercado financiero, debe responder ante el mismo, teniendo que asumir su responsabilidad derivada de las deficientes o irregulares condiciones de calidad y seguridad de los productos y servicios que ofrece y preste, y que como en el presente caso, lesionaron los derechos de la CLÍNICA como consumidor financiera.

• **De las obligaciones del BANCO y los derechos de la CLÍNICA:**

3. De ahí que varios de los principios consagrados en el artículo 3 ECF no hayan sido respetados por parte de la entidad financiera para con mi representada, en particular los que se describen a continuación:

*a) **Debida Diligencia.** Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban 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. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. 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.*
(...)

*e) **Manejo adecuado de los conflictos de interés.** Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.*

4. De la anterior inobservancia se desprenden diversos derechos de la CLÍNICA que le fueron vulnerados en el presente caso como consumidor financiero por parte del BANCO, que por demás han sido expresamente regulados por el legislador en el artículo 5 ECF, en particular en su literal a) así “En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas”, así como su derecho a “Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas” conforme el literal c).
5. De hecho, el BANCO incumplió varios de sus deberes como entidad vigilada, entre ellos el previsto en el artículo 7 ECF, por no haber prestado sus servicios debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y/o no haber empleado adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos conforme el literal b), pues de lo contrario el BANCO no hubiera cometido el error de debitar de la cuenta de mi representada la CLÍNICA las sumas que habían sido pagadas por la señora Salazar en su calidad de cliente de la CLÍNICA los días 25 de octubre de 2023 y 22 de enero de 2024 en virtud del contrato perfeccionada entre dichas partes, sin verificar para ello la información que le fue enviada un día antes al primer débito realizado el 22 de febrero de 2024 ante un reclamo por supuesto fraude, y 3 días antes del segundo y último débito efectuado, en perjuicio de los intereses de la compañía que represento, quien por demás es un consumidor financiero cliente suyo.
6. Sobre el particular, se precisa que por un lado, el fraude incluye toda práctica deshonesta llevada a cabo con la intención de causar daño o de privar a otro de sus derechos, y por su parte, la estafa de acuerdo con el artículo 246 del código penal ocurre cuando una persona obtiene provecho ilícito para sí (la paciente) o para un tercero, con perjuicio ajeno (la CLÍNICA), induciendo o manteniendo a otro (el BANCO) en error por medio de artificios o engaños, que se reitera, no fueron verificados por la entidad financiera contrario a la ley, sus procedimientos y políticas.
7. De acuerdo con el Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011- (EC) y el ECF, todo consumidor tiene derecho a recibir productos de calidad conforme lo ofrecido en el mercado, y a la seguridad e indemnidad, de tal manera que no debe causársele al consumidor daños en condiciones normales de uso de los productos o servicios y/o acreditando las transacciones relativas, so pena de que su causante deba reparárselos en cumplimiento del principio de indemnización del artículo 2343 del Código Civil; derechos éstos que no pudo gozar mi representada.
8. Adicionalmente, se trae a colación que una de las prácticas de las entidades financieras que se consideran como abusivas en virtud del artículo 12 ECF literal c) que es la inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero, que es precisamente una de las conductas efectuadas por el BANCO en el presente caso, como quiera que al no efectuar la debida

diligencia, se valió de la afirmación o lo dicho por un tercero, respecto de un supuesto fraude para lograr la devolución de un dinero pagado conscientemente y por la adquisición de un servicio lícito, cuando en realidad quien estaba engañando a la entidad era dicho tercero con el fin ya comentado, pues se había retractado del contrato perfeccionado por una supuesta fuerza mayor que no fue probada; todo esto, se reitera, pese a que mi representada envió al BANCO los soportes de la transacción cobrada antes de que se realizaran los débitos no autorizados y sin fundamento alguno.

9. Así, el BANCO estaría incluso inmerso en el incumplimiento de una de sus prohibiciones expresas e imperativas como lo es abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales (literal e), así como de abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada (literal g).
10. En efecto, ante la inobservancia de los deberes de BANCO DAVIVIENDA S.A. en perjuicio de los intereses y derechos de mi representada la CLÍNICA O'BYRNE S.A.S., se advierte que de acuerdo con el régimen sancionatorio previsto en el artículo 21 ECF, el incumplimiento de las normas previstas en el dicha norma, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero, el BANCO podría ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan; caso en el cual deberá la entidad supervisora garantizar un servicio eficiente de protección de los derechos de los consumidores financieros, bajo los principios de materialidad y acceso a la información para la protección de la estabilidad y confianza en el sistema financiero en virtud del artículo 67 ECF, así:

“1. Principio de materialidad: La Superintendencia Financiera de Colombia ejercerá sus funciones y facultades de inspección y vigilancia, así como de control, dando especial relevancia y atención a aquellos hechos que por su naturaleza, cuantía o circunstancias coyunturales, afecten de manera grave la confianza pública en el sistema financiero, asegurador y en el mercado de valores, pongan en peligro la continuidad del servicio, o comporten un riesgo sistémico.

2. Principio de acceso a la información para la protección de la estabilidad y confianza en el sistema financiero: Cuando a juicio del Superintendente Financiero existan elementos que previsiblemente puedan llegar a vulnerar la estabilidad, seguridad y confianza en el sistema financiero, asegurador o en el mercado de valores, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá requerir, en cualquier tiempo, cualquier información de entidades que ordinariamente no se encuentren bajo su inspección y vigilancia o control. (...)”

11. En virtud de lo anterior, se reitera que los débitos realizados de la cuenta corriente No. 004022182527 de la CLÍNICA los días 22 de febrero de 2024 y 24 de febrero de 2024 por parte del BANCO bajo la premisa no comprobada de un supuesto fraude cometido por mi representada, siendo esta última cliente conocida de la entidad financiera y habiéndole además suministrado información que desvirtuada el supuesto fraude, se efectuaron incumpliendo dicha entidad, con varios de sus deberes, y no teniendo además competencias jurisdiccionales para definir y tomar una decisión respecto de una “controversia” como lo indicó en su comunicación del 14 de febrero de 2024, pues decidir si a un cliente que contrató y pagó un servicio con la CLÍNICA debía restituirse su dinero por un supuesto evento de fuerza mayor o caso fortuito, definitivamente se trata de una competencia única y exclusiva de los Jueces de la República.
12. Todo lo cual contraviene el Sistema de Atención al Consumidor Financiero del BANCO, y en general, las políticas, procedimientos y controles adoptados por la entidad para procurar la debida protección del consumidor financiero y que propicien un ambiente de atención y respeto para el mismo.
13. De hecho, en el hipotético caso en que los débitos realizados hubieran sido una medida inmediata y excepcional de prevención por parte del BANCO, pese a que lo correcto mientras verificada los soportes de la transacción enviados era haber bloqueado la cuenta de la CLÍNICA de manera temporal, en todo caso, a la fecha de hoy, ya habiendo la entidad conocido la realidad y habiendo verificado que no se trató de un fraude y que, por ende, los débitos realizados a la cuenta de la CLÍNICA no debieron realizarse, el BANCO ya debería haber reversado tales débitos en la referida cuenta.
14. Lo anterior, como quiera que el servicio sí fue contratado por el cliente de la CLÍNICA, pero retractado sin justa causa, no siendo entonces posible ni legal ni contractualmente la devolución de su dinero, ni teniendo porqué la CLÍNICA verse afectada por el actuar mal intencionado del cliente

y las omisiones del BANCO, siendo su deber subsanar la situación inmediatamente, al ser evidente y claro desde el mismo 21 de febrero de 2024 que no se trató de actividades delictivas como fraude, suplantación, robo de información, entre otras.

• **Del deber de información del BANCO:**

15. Adicionalmente, la entidad financiera está obligada a asegurarse de que la notificación se surta en debida forma, siendo claro que con el mensaje *“parte del contenido de este mensaje fue bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros”* el BANCO no cumple con dicha carga.
16. Esto, en perjuicio de los intereses de la CLÍNICA, y contrario al debido proceso, pues no es jurídicamente posible que se aplique una consecuencia tan grave -como lo es debitar de la cuenta de un consumidor financiero, una suma por un supuesto fraude, que carece de sustento, y todo lo contrario, consistió en dos pagos efectuados en distintas fechas, no siendo posible una casualidad-, cuando la notificación del proceso que se iniciaría de no enviarse los soportes por parte del comercio como lo es la CLÍNICA, y otorgando un término para ello, no se envió siquiera de un correo certificado en seguridad, que garantice su entrega.
17. De ahí que es evidente el incumplimiento del BANCO de acuerdo con el literal c) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, pues en dicha norma se prevé que las entidades financieras tienen la obligación de entregar información cierta, suficiente y oportuna a los consumidores, siendo esta uno de los principios orientadores que gobiernan las relaciones entre estos últimos y las entidades vigiladas: *“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”*.
18. En ese sentido, según la línea jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre algunas decisiones, la Sentencia T-302/20, las entidades financieras y aseguradoras tienen una obligación especial de información y acompañamiento a los consumidores financieros, siendo entonces el acceso efectivo a la información un derecho de los consumidores financieros, un deber de las entidades financieras y un principio que rige tal relación, que tiene su fundamento en el principio constitucional de la buena fe.
19. Por su parte, la Superintendencia Financiera estableció en la Circular 038 de septiembre de 2011 que la información tiene distintas connotaciones conforme la referida ley, entre las que se resaltan las siguientes:

“(…) (i) un derecho de los consumidores financieros en los términos del literal b) del artículo 5°; (ii) una obligación especial de las entidades vigiladas de acuerdo con lo establecido en los literales a), b), c), f), g), h), j), o), p) y s) del artículo 7°; (iii) un principio orientador que debe regir las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades al tenor de lo previsto por el literal c) del artículo 3° de la misma norma y (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero al que se refiere el literal c) del artículo 8 de la misma disposición”.
20. Respecto de la oportunidad de la entrega de la información al consumidor financiero, la jurisprudencia constitucional, y en particular en la Sentencia T-676 de 2016. M.P. Alejandro Linares Cantillo, ha explicado que la anterior disposición impone a las entidades bancarias y aseguradoras la obligación de suministrar la información de la siguiente manera:

*“(i) que corresponda efectivamente a la realidad jurídica y fáctica del vínculo del que se trate; (ii) que sea completa y no parcial, de manera tal que su destinatario pueda tener una imagen integral y detallada de la posición en la que se encuentra y de las posibilidades de actuación que tiene en la relación; y (iii) que sea plenamente comprensible, incluso en aquellos casos en los que su naturaleza técnica imponga dificultades para ser explicada. En adición a ello **(iv) la información debe ser entregada en el momento en que resulta relevante y no después, de manera tal que con fundamento en ella, el cliente o usuario –según el caso- pueda tomar las decisiones correspondientes”** (Negrilla y Subraya fuera de texto)*
21. En efecto, la importancia de garantizar información cierta, suficiente, clara y oportuna radica en que permite equilibrar, en cierta medida, la relación desigual que se presenta entre consumidores y entidades del sistema financiero, debido a la complejidad de los términos contractuales, o a que suelen ser contratos de adhesión que no permiten la participación o discusión de los usuarios y son realizados por la entidad bancaria de acuerdo a sus intereses.
22. Así las cosas, conforme la Sentencia T-277 de 2016. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, asegurar el acceso efectivo a la información, es la única forma en que se permite a los usuarios del sistema financiero conocer sus deberes y ejercer oportunamente sus derechos, así como tomar decisiones

informadas sobre los diferentes productos financieros.

23. Oportunidad esta y por ende derecho este, que no le fue respetado a mi representada la CLÍNICA, pues no existió un acceso efectivo a la información en el tiempo debido, por una única razón, y es que conforme los términos y condiciones de uso de Microsoft, el correo electrónico controversiasadquirciavisainternacional@davienda.com utilizado por el BANCO para informar a la CLÍNICA del proceso de contra-cargos que debía atender en cierto tiempo no cumplía siquiera con los estándares de seguridad así *“parte del contenido de este mensaje fue bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros”*.
24. De ahí que en la Sentencia T-136 de 2013. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio se haya considerado que *“(…) cualquier restricción injustificada al acceso a la información debe entenderse como una práctica abusiva, propiciada por el poder dominante del que gozan las entidades aseguradoras y bancarias”*, pues según la Corte la información es un elemento central en las relaciones entre los ciudadanos y las entidades del sistema financiero, tanto en la etapa precontractual, como contractual y postcontractual, pues previene abusos del ejercicio de la libertad contractual.
25. De hecho, el Estatuto del Consumidor Financiero, en su artículo 5 prevé que los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, *“el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas”*, en desarrollo del principio de debida diligencia.
26. Por lo que conforme a lo ordenado en los artículos 3 literal a, y 7 literal b de la Ley 1328 de 2009, se prevé la obligación legal de las entidades de emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en la prestación de sus servicios a través de los distintos canales de distribución disponibles, y en particular, para el ofrecimiento a los consumidores financieros de la realización de operaciones por Internet, según Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Externa 29 de 2014, el requerimientos de *“2.3.4.9.1. Implementar los algoritmos y protocolos necesarios para brindar una comunicación segura.”*
27. De hecho, la misma Superintendencia Financiera en la Norma Técnica ha previsto diversos deberes de las entidades financieras en desarrollo de los requerimientos de seguridad y calidad según su artículo 8.2.1., algunas de las cuales, conforme el presente caso, se citan a continuación:
 - 8.2.1.1. *Gestionar la seguridad de la información, para lo cual podrán tener como referencia los estándares ISO 17799 y 27001, o el último estándar disponible.*
 - 8.2.1.2. *Adoptar las medidas necesarias para que la información manejada por la entidad cumpla con los criterios de seguridad y calidad.*
 - 8.2.1.3. *Disponer que el envío de información reservada (certificaciones, extractos, notificaciones, sobre reflex, entre otros) y medios (tarjetas débito y crédito, chequeras, etc.) a sus clientes, se haga en condiciones de seguridad. Cuando la información que la entidad envía a sus clientes sea de carácter confidencial (nombre, identificación, número de cuenta, PIN, número de tarjeta física, número de cliente, seguros, depósitos o inversiones de cualquier tipo, créditos, saldos, cupos, movimientos de cuentas, etc.) y se envía como parte de, o adjunta a un correo electrónico, ésta deberá estar cifrada.*
 - 8.2.1.5. *Velar por que la información suministrada a los clientes esté libre de software malicioso.*
 - 8.2.1.20. *Disponer de una plataforma adecuada en equipos, telecomunicaciones y software, así como los procedimientos y controles necesarios que permitan prestar los servicios en condiciones de seguridad y calidad.*
28. En desarrollo de la obligación a que hace referencia el numeral 8.2.1.20. el sistema debe usar cifrado fuerte para el intercambio de información, de tal manera que dentro de las obligaciones del BANCO también se encuentran las siguientes en virtud de la Norma Técnica de la Superintendencia Financiera:
 - 8.3.6.1. *Tener un modulo de seguridad de hardware del sistema, que cumpla al menos con el nivel de seguridad FIPS-140-2 (Federal Information Processing Standard).*
 - 8.3.6.2. *El sistema debe consistir en un hardware de propósito específico (appliance) totalmente separado e independiente de cualquier dispositivo o elemento de procesamiento de información, de transmisión y/o recepción de datos, de comunicación, de conmutación, de enrutamiento, de gateways, de servidores de acceso remoto (RAS) y/o de concentradores.*
 - 8.3.6.3. *Este sistema también debe ser independiente de otros elementos de seguridad que las entidades dispongan a nivel central tales como: firewalls, IDS, IPS, NAC, o servidores de propósito general corriendo aplicaciones SSL, antivirus, anti-spam, etc.*
29. Nótese que una de las obligaciones de las entidades financieras es precisamente disponer de medidas anti-spam, cuya omisión fue la razón por la cual el correo electrónico del 14 de febrero de 2024 mediante el cual el BANCO otorgaba a mi representada el término de 3 días, no le fue entregado

como debió asegurarse.

30. Por lo que es completamente atribuible al BANCO y no a mi representada la CLÍNICA, el hecho de que el correo electrónico del 14 de febrero de 2024 que debía atenderse oportunamente so pena de exponerse a consecuencias tan graves como la que ocurrió, no hubiese llegado correcta y también oportunamente a su destinatario, en perjuicio del debido proceso y lo más importante, incumpliendo el deber de informar, nuevamente, oportunamente, como principio que rige la actividad financiera, pese a que en todo caso el segundo correo de advertencia sí llegó a la bandeja de entrada y se contestó inmediatamente en una fecha anterior a que el BANCO realizara los débitos motivo de esta demanda.
31. Siendo claro entonces que se está ante la responsabilidad profesional de la entidad financiera por la sustracción de una suma de dinero por un supuesto fraude no solo sin haber verificado la veracidad de dicha información, y habiendo omitido los indicios que demostraban todo lo contrario, sino sin haber garantizado el recibo del correo dentro de la debida oportunidad, máxime que se trataba de un cliente suyo, cuya información de contacto es de su entero conocimiento.
32. En otras palabras, habiendo el BANCO omitido su deber de información oportunamente, accedió equivocadamente y contrario al debido proceso, a la petición de un tercero bajo la mera afirmación de un supuesto fraude de la CLÍNICA, procediendo en efecto la entidad financiera a debitar de su cuenta los valores que dicho tercero había pagado por concepto de la contratación de un servicio.
 - **De la incongruencia y falta de lógica entre la fecha del supuesto fraude y su reclamación ante el BANCO:**
33. Y es que no existía además congruencia y lógica en que el BANCO conceda a la CLÍNICA 3 días para dar una respuesta, no asegurándose siquiera de su recibo al ser además su cliente ni intentando siquiera contactarse como lo hace para otros asuntos, y que paralelamente, el tercero sí tenga un plazo indefinido para reclamar ante el BANCO un supuesto fraude, de tal manera que pudo reclamar 3 meses después de la transacción que se supone fue un fraude, cuando para ello se requiere y exige una inmediatez.
34. De acuerdo con el Ministerio de Justicia y del Derecho el fraude con tarjeta de crédito, que es lo que el tercero reclamó ante el BANCO contra la CLÍNICA, es el uso no autorizado de la información de la tarjeta de crédito de una persona con el fin de realizar compras o retirar dinero por cajero electrónico.
35. Según el artículo 2.2.2.51.2 del Decreto 587 por medio del cual se reglamenta el artículo 51 del Estatuto del Consumidor, que prevé los eventos en que procede la reversión del pago que el consumidor realice con tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para la adquisición de productos en operaciones de comercio electrónico, tales como Internet, PSE, "Call Center" o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual a nivel nacional, el fraude es una de las causales para ello.
36. Uno de los requisitos esenciales de la queja para que la reversión del pago proceda, es que el consumidor la presente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que conoció de la operación fraudulenta, en virtud del artículo 2.2.2.51.4 de la citada norma que reza así:

*“ARTÍCULO 2.2.2.51.4. **Queja ante el proveedor del bien o servicio.** El consumidor deberá presentar queja ante el proveedor por escrito, de manera verbal o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente sobre el contenido mínimo de la queja.*

Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. (...)

37. De ahí, la relevancia una vez más, de resaltar un aspecto tan importante como lo es que el BANCO omitió y no se percató de lo extraño que resultaba que un tercero estuviese, en febrero de 2024, reclamando la devolución de un dinero por un supuesto fraude que se derivó de dos pagos realizados con su tarjeta de crédito, en un tiempo anterior superior a 5 días hábiles desde que conoció del mismo, pues uno de los pagos lo realizó en octubre de 2023, es decir más de 3 meses antes a que supuestamente se enterara, y otro en enero de 2024, es decir 1 mes antes, máxime que ambos pagos se realizaron mediante tarjeta de crédito, de manera que el tercero tenía toda la trazabilidad y conocimiento de los mismos días después a su causación conforme los extractos, la comunicación telefónica que llega inmediatamente se realiza la compra, Etc.

38. El período transcurrido desde la fecha del supuesto fraude y la fecha en que se reclamó, esto es 4 meses después resulta absurdo, siendo un evidente indicio de que efectivamente no se trataba de un fraude, así como también lo era la larga relación comercial que la CLÍNICA había sostenido con el BANCO para el ejercicio de sus actividades comerciales sin que nunca antes se hubiese presentado una alerta o situación irregular en alguno de sus productos.
39. Todo ello, además, por un mismo valor, por un mismo concepto, Etc., siendo indicios claros que no solo alertaban de la improcedencia de la queja del fraude, sino que también debieron prender las alarmas del BANCO para actuar como le correspondía, diligentemente y en cumplimiento de sus obligaciones como entidad financiera, máxime que la CLÍNICA es un cliente suyo y tenía varios productos a la fecha de los hechos, adquiridos todos ellos de tiempo atrás.
40. De haberse empleado diligencia por parte del BANCO como lo es exigible, analizando los movimientos efectuados en la cuenta de la CLÍNICA, el tiempo transcurrido entre un pago y el otro, los montos de cada transacción, el tiempo transcurrido entre los movimientos y la queja, la falta de sustento de la queja del tercero, el perfil de la CLÍNICA, quien por demás es cliente del BANCO y pudo ser contactado vía telefónica, la entidad financiera no hubiere cometido el error de debitar la suma de la cuenta de mi representada, pese a que en todo caso, a la fecha de ambos débitos, ya contaba con el soporte de la transacción, con facturas, autorización, mensajes de datos, Etc.
41. Así, el BANCO debió no solo retractarse de su equivocada decisión de haber debitado una primera suma, sino que además debió abstenerse de realizar la segunda, a sabiendas y teniendo la información y documentos que acreditaban que no se trataba de un fraude, sino todo lo contrario, de un contrato debidamente perfeccionado de los servicios solicitados con la oferta del retiro de bienestar “MySelf Retreat” y su aceptación expresa, un cobro debidamente realizado y un recaudo debidamente efectuado por la CLÍNICA, bajo los principios de transparencia, legalidad, entre otros conforme el Estatuto del Consumidor, todo ello además documentado en facturas de venta que no fueron rechazadas ni objetadas atendiendo a su propia, expresa y clara voluntad.
42. Por todo lo anterior, el BANCO DAVIVIENDA S.A. debe ser declarado civilmente responsable, bajo la modalidad de la responsabilidad civil extracontractual, por los daños y perjuicios ocasionados a la CLÍNICA O’BYRNE S.A.S., con motivo y con ocasión de los débitos realizados de su cuenta corriente No. 004022182527 los días 22 de febrero de 2024 y 24 de febrero de 2024 bajo la premisa no comprobada de un supuesto fraude cometido por mi representada, siendo esta última cliente conocida de la entidad financiera y habiéndole además suministrado información que desvirtuada el supuesto fraude, y en consecuencia debe ser condenado a pagar a la CLÍNICA la totalidad de los daños y perjuicios.

CAPÍTULO VI **PROCEDIMIENTO**

De conformidad con lo señalado en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el procedimiento que debe surtir es el proceso verbal sumario regulado en los artículos 390 y siguientes del Código General del Proceso.

CAPÍTULO VII **COMPETENCIA**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011 la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) es la entidad competente para conocer del presente asunto.

CAPÍTULO VIII **CUANTÍA**

De conformidad con lo señalado en el artículo 25 del Código General del Proceso, la cuantía del presente proceso se estima como mínima cuantía toda vez que se encuentra dentro de un valor inferior o igual a 40 SMLMV.

CAPÍTULO IX **PRUEBAS**

9.1. DOCUMENTALES

1. Comunicaciones vía WhatsApp del 18 de octubre de 2023 al 24 de enero de 2024 donde consta oferta y aceptación del servicio del retiro por parte de la señora Rosario Salazar.
2. Factura de venta No. 44967 a la cliente Rosario Salazar de fecha del 05 de febrero de 2024.

3. Factura de venta No. 44968 a la cliente Juliana Salazar de fecha del 05 de febrero de 2024.
4. Recibo Pago Anticipo Davivienda R-004-3859 de fecha del 25 de octubre de 2023.
5. Recibo Pago Total Davivienda R-004-4142 de fecha del 23 de enero de 2024.
6. Solicitud de la señora Rosario Salazar de fecha sábado 27 de enero de 2024, por medio de la cual solicitaba a la Clínica O'BYRNE la cancelación de la prestación del servicio y la respuesta de la Clínica O'BYRNE ante la solicitud realizada por la señora Rosario Salazar el día 29 de enero del 2024.
7. Correo del 21 de febrero de 2024, por medio del cual la Clínica O'BYRNE suministraba los soportes solicitados por Banco Davivienda.
8. Correo del 14 de febrero de 2024, por medio del cual Banco Davivienda solicita a la Clínica O'BYRNE el envío de los soportes correspondientes a la siguiente a la autorización No. 03283G
9. Correo del 20 de febrero de 2024, por medio del cual Banco Davivienda reitera a la Clínica. O'BYRNE la solicitud realizada en correo del 14 de febrero de 2024.
10. Correo del 22 de febrero de 2024, por medio del cual la Clínica O'BYRNE advirtió a Banco Davivienda que el débito no debía realizarse toda vez que se prestó el servicio.
11. Correo del 23 de febrero de 2024, por medio del cual la Clínica O'BYRNE requirió a Banco. Davivienda realizar las devoluciones de la transacción con autorización #51143Z debitada el 22 de febrero de 2024.
12. Correo del 23 de febrero de 2024, por medio del cual Banco Davivienda brindaba respuesta al correo enviado ese mismo día por la Clínica O'BYRNE.
13. Constancia nota de débito efectuado por el Banco Davivienda el día 22 de febrero de 2024.
14. Constancia nota de débito efectuado por el Banco Davivienda el día 24 de febrero de 2024.
15. Requerimiento de la Clínica O'BYRNE el día 26 de febrero de 2024 a Banco Davivienda, por medio del cual se solicita la devolución del dinero debitado los días 22 y 24 de febrero de 2024.
16. Respuesta del Banco Davivienda al derecho de petición de fecha del 20 de marzo de 2024.
17. Copia del requerimiento previo de acción consumidor por responsabilidad radicada ante la Defensoría del Consumidor Financiero del BANCO el 10 de abril de 2024.
18. Radicación queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero del BANCO del 10 de abril de 2024.
19. Informe del 15 de mayo de 2024 a la Defensoría del Consumidor Financiero del BANCO respecto a la no respuesta por parte de dicha entidad.
20. Solicitud de prórroga del BANCO a la CLÍNICA del 18 de mayo de 2024 para dar respuesta a la Queja.
21. Decisión del Defensor del BANCO del 24 de mayo de 2024.
22. Copia del pronunciamiento realizado frente a la decisión del 24 de mayo de 2024 ante la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco, el 11 de junio de 2024.
23. Correo del 11 de junio de 2024 por medio del cual se remitió el pronunciamiento frente a la decisión del 24 de mayo de 2024.
24. Copia por medio de la cual la Defensoría del Consumidor Financiero admitió la comunicación enviada el 11 de junio de 2024.
25. Solicitud de prórroga del BANCO a la CLÍNICA del 18 de julio de 2024 para dar respuesta a la Queja.
26. Decisión del Defensor del Banco emitida el 18 de julio de 2024 y enviada el 19 de julio de 2024.
27. Copia del pronunciamiento realizado frente a la decisión del 19 de julio de 2024 ante la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco, el 22 de julio de 2024
28. Correo del 22 de julio de 2024 por medio del cual se remitió el pronunciamiento frente a la decisión del 19 de julio de 2024.
29. 620-CITACION AUDIENCIA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL bajo el trámite 2024080763-001-000 del Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera.
30. CONSTANCIA DE NO ACUERDO el 18 de octubre de 2024 del Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia.
31. Ejemplo de Informe Mensual de la CUENTA CORRIENTE No. 004022182527 de la CLÍNICA en BANCO. DAVIVENDA, para el mes de febrero de 2024.
32. Factura electrónica de venta REC7083 del Eteka Beach Cartagena Hotel a la CLÍNICA por concepto de alojamiento y zonas comunes para el retiro contratado.
33. Factura electrónica de venta N°007410 del Eteka Beach Cartagena Hotel a la CLÍNICA por concepto de transporte para el retiro contratado.
34. Factura electrónica de venta N°007402 del Eteka Beach Cartagena Hotel a la CLÍNICA por concepto de alojamiento y comidas para el retiro contratado.
35. Factura N°16511 del 03 de abril de 2024 de GHerrera & Asociados Abogados S.A.S. por concepto de los honorarios profesionales por la elaboración de la reclamación ante la Defensoría de Consumidor Financiero de Banco Davivienda S.A.
36. Factura N°18902 del 19 de octubre de 2024 de GHerrera & Asociados Abogados S.A.S. por concepto de los honorarios profesionales por una (01) hora empleada en la preparación, asistencia y representación judicial en la audiencia de conciliación celebrada con Davivienda el 18 de octubre ante el centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera

37. Factura N°19234 del 27 de noviembre de 2024 de GHerrera & Asociados Abogados S.A.S, por concepto de los honorarios profesionales por la primera cuota de los honorarios profesionales por la representación judicial de la compañía en el pro| 3,250,000 | | ceso de protección al consumidor financiero que se iniciara contra Davivienda ante de Delegadura para Funciones Jurisdic | | cionales Superintendencia Financiera.

9.2. INTERROGATORIO DE PARTE:

Comedidamente solicito se cite para que absuelva interrogatorio de parte a JAVIER JOSÉ SUÁREZ ESPARRAGOZA, identificado con cédula de ciudadanía No. 80418827, , en su calidad de representante legal/presidente de **BANCO DAVIVIENDA S.A.** o quien podrá ser citado en la dirección electrónica notificacionesjudiciales@davivienda.com a fin de que absuelva el interrogatorio que se le formulará frente a los hechos de la demanda y en general, de todos los argumentos de hecho y de derecho expuestos en este litigio.

9.3. DECLARACIÓN DE PARTE:

De manera respetuosa, se solicita al Despacho se decrete la práctica de la declaración de parte de mi representada la **CLÍNICA O'BYRNE S.A.S.**, por parte de su representante legal el señor ARTURO OBYRNE NAVIA, mayor de edad, domiciliado en Cali, identificado con cédula de ciudadanía No.10524128,o quien haga sus veces quien declarará e interrogaré sobre los hechos de este proceso.

9.4. TESTIMONIOS:

Conforme a los términos del artículo 208 y siguientes del Código General del Proceso, solicito comedidamente se sirva citar y hacer comparecer a las siguientes personas:

1. La señora Ximena Martha Medina Celorio, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 1143981583, domiciliada y residente en la ciudad de Cali, quien es Auxiliar de Facturación de la Clínica O'Byrne S.A.S, con el fin de que se pronuncie sobre los hechos de la demanda que le constan relacionados con la remisión de la información detallada sobre el retiro "MySelf Retreat" a la señora Rosario Salazar, incluyendo costos, condiciones del servicio y medios de pago; quien podrá citarse en el correo electrónico Farmacia@clinicaobyrne.com
2. La señora Viviana Rodríguez Moreno, quien es Directora Administrativa de la Clínica O'Byrne S.A.S, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 1144175538, domiciliada y residente en la ciudad de Cali, con el fin de que se pronuncie sobre los hechos de la demanda que le constan relacionados con la solicitud de cancelación de la asistencia al retiro por parte de la señora Rosario Salazar en enero de 2024 y la respuesta brindada por la Clínica; quien podrá citarse en el correo electrónico ghumana@clinicaobyrne.com
3. La señora Natalia Sossa Mejía, quien es Gerente de la Clínica O'Byrne S.A.S, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 31.534.828, domiciliada y residente en la ciudad de Cali, con el fin de que se pronuncie sobre los hechos de la demanda que le constan relacionados con el vínculo comercial entre la Clínica con el BANCO DAVIVIENDA, así como de los reclamos y conversaciones sostenidas con la entidad luego de realizado los débitos ; quien podrá citarse en el correo electrónico gerencia@clinicaobyrne.com
4. La señora Mónica Andrea Gallego Cardenas, quien es la Contadora de la Clínica O'Byrne S.A.S., mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.886.445 ,domiciliada y residente en la ciudad de Cali, con el fin de que se pronuncie sobre los hechos de la demanda relacionados con los correos y comunicaciones intercambiados con la entidad financiera Davivienda tras los reclamos de supuesto fraude presentados por la señora Salazar ; quien podrá citarse en el correo electrónico contabilidad@clinicaobyrne.com

9.5. EXHIBICIÓN DE DOCUMENTOS:

En virtud de lo normado en el artículo 265 y siguientes del Código General del Proceso, respetuosamente ruego se ordene a la sociedad demandada, la exhibición de los documentos que se enlistan a continuación, por cuanto se trata de información y/o documentos que están en su poder y resultan útiles, pertinentes y conducentes como prueba de los perjuicios ocasionados:

- (i) Copia de todos y cada uno de los documentos e información que tiene de la CLÍNICA, en virtud de la debida diligencia y proceso de conocimiento de cliente que le efectuó para la contratación de sus productos y actualizó cada año.

- (ii) Copia de los documentos e información presentada por la señora Rosario Salazar y/o Juliana Salazar sobre el supuesto fraude de la CLÍNICA.
- (iii) Copia de las políticas, manuales, protocolos y procedimientos internos del BANCO ante tales afirmaciones de terceros respecto a supuestos delitos cometidos por sus clientes a través de alguno de sus productos contratados.
- (iv) Documentos, información, grabaciones de llamadas, Etc., que acrediten la diligencia realizada por el BANCO ante la denuncia de fraude.
- (v) Copia de la investigación del caso que efectuó el BANCO antes de proceder con los débitos.

9.6. DICTAMEN PERICIAL:

Con base en el artículo 226 del Código General del Proceso y siguientes, y en especial en el 227, comedidamente manifiesto al señor juez, y anuncio que esta parte se valdrá de prueba pericial económica para demostrar la existencia de los perjuicios alegados y soportar su estimación.

Para el efecto, en atención a que esta parte se valdrá de dicho dictamen necesario para la prueba de los perjuicios, y no me es posible presentarla en este momento, por cuanto para su elaboración se requiere los documentos que se solicitan exhibir y que resultan necesarios para probar los perjuicios, respetuosamente ruego se conceda el término de un (1) mes para su aportación, contado a partir del momento en que la sociedad infractora, en virtud de las pruebas solicitadas en este escrito, se ordene a la sociedad, la exhibición de dichos documentos o la prueba por informe.

CAPÍTULO X
ANEXOS

En el siguiente OneDrive: [PRUEBAS CASO DAVIVIENDA](#), por motivos de espacio encontrará los siguientes documentos:

1. Poder conferido a la suscrita, junto con su respectiva cédula de ciudadanía y tarjeta profesional.
2. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad CLÍNICA O'BYRNE S.A.S.
3. Certificado de existencia de BANCO DAVIVIENDA S.A expedido por la Superintendencia Financiera.
4. Certificado de Inscripción de documentos de BANCO DAVIVIENDA S.A. expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá.
5. Documentos relacionados como pruebas en el acápite IX.

CAPÍTULO XI
NOTIFICACIONES

La suscrita apoderada y la sociedad CLÍNICA O'BYRNE S.A.S. recibirán notificaciones en la KR 26 # 2 - 38 de la ciudad de Cali, y en las direcciones electrónicas lherrera@gha.com.co, notificaciones@gha.com.co, gerencia@clinicaobyrne.com y contabilidad@clinicaobyrne.com

BANCO DAVIVIENDA S.A. recibirá notificaciones en la Av El Dorado 68 C - 61 P 10 de la ciudad de Bogotá D.C. y la dirección electrónica notificacionesjudiciales@davivienda.com

Habiendo formulado el presente requerimiento, quedamos atentos a cualquier duda o comentario al respecto, y esperando se pueda concluir el asunto de manera satisfactoria lo antes posible.

Cordialmente,



LUISA FERNANDA HERRERA SIERRA

C.C.1.130.669.835 de Cali

T.P. 204.786 del C.S de la J.