

Señores

JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

E. S. D.

Proceso: Verbal de responsabilidad civil extracontractual
Radicado: 11001400302220220018700
Demandante: Cesar Augusto Riveros Rodríguez
Demandado: BANCO DAVIVIENDA S.A
Asunto: Contestación a la demanda

LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZÁLEZ, mayor de edad, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía número 79.506.641 expedida en la ciudad de Bogotá, abogado titulado e inscrito con la tarjeta profesional número 71.478 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en calidad de apoderado judicial de **BANCO DAVIVIENDA** (en adelante el "BANCO", o "DAVIVIENDA" o el "Demandado"), con Número de Identificación Tributaria 860.034.313 - 7, tal y como consta en el poder y el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera que adjunto al presente escrito; encontrándome dentro de la oportunidad legal respectiva, procedo a **CONTESTAR LA DEMANDA** promovida por el señor Cesar Augusto Riveros Rodríguez en los siguientes términos:

TABLA DE CONTENIDO

I. OPORTUNIDAD	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA	5
IV. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA	6
V. EXCEPCIONES Y MEDIOS DE DEFENSA.....	17
5.1. LA SOLICITUD DE PRODUCTOS EN LÍNEA SE REALIZÓ CON LA INFORMACIÓN PERSONAL DE LA DEMANDANTE, CUMPLIENDO CON LOS REQUISITOS PREVISTOS PARA SU CREACIÓN Y USO.....	17
5.2. CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES.....	24
5.3. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE DAÑO Y NEXO DE CAUSALIDAD.	26
5.4. IMPROCEDENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE PERJUICIOS MORALES:	28
5.5. BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA.....	29
5.6. EXCEPCIÓN GENÉRICA.....	31
VI. OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO	31
VII. PRUEBAS	32
VIII. ANEXOS	34
IX. NOTIFICACIONES	34

I. OPORTUNIDAD

La presente contestación de demanda se allega en tiempo oportuno, de acuerdo con el conteo de términos que a continuación refiero:

- > **BANCO DAVIENDA** fue notificado personalmente del auto admisorio de la demanda el día 30 de marzo de 2022, en los términos expuestos en el artículo 8° del Decreto 806 de 2020.
- > De acuerdo con lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 8° del Decreto 806 de 2020, la notificación personal del auto admisorio de la demanda a **DAVIENDA** se considera surtida “una vez transcurridos dos (2) días hábiles siguientes al envío del mensaje de datos”, por consiguiente, la notificación del auto admisorio de la demanda a **BANCO DAVIENDA** se considera surtida el día 1 de abril de 2022.
- > En consecuencia, el término para contestar la demanda empezó a correr el 4 de abril de 2022 y finaliza el 6 de mayo de 2022.
- > Es importante tener en cuenta que la semana del 11 al 15 de abril de 2022 fue la vacancia judicial y por ende no se tiene en cuenta dentro del conteo.

II. INTRODUCCIÓN

El presente proceso fue iniciado el señor Cesar Augusto Riveros en contra de BANCO DAVIVIENDA, con el fin de que: (i) se declare la Responsabilidad Civil Extracontractual del Banco en su actuar negligente al no tomar las medidas de seguridad necesarias al momento de aprobar los productos financieros vía banca virtual; (ii) que al demandante le sea anulada la titularidad de los productos virtuales aperturados; (iii) que se condene al Banco al pago de los perjuicios materiales que le fueron causados al demandante por las sumas de: a. OCHO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS (\$8.862.620 M/CTE) a título de perjuicios materiales; b. VEINTINUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DOCE MIL NOVECIENTOS CINCO PESOS M/CTE (\$29.412.905.00) a título de lucro cesante y c. VEINTICINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$25.000.000.00) a título de perjuicios morales causados al demandante.

Lo anterior, pues manifiesta que a su nombre fueron aperturados los productos móviles: Cuenta de ahorros móvil - 0550488415335089, Tarjeta de crédito móvil No. 4283920080994220, Crédito móvil No. 05900488400433295, Crédito móvil No. 05900488400433717, Crédito móvil No. 05900488400434301, Crédito móvil No. 05900488400434335, en razón a que para el 20 de julio de 2020 unos funcionarios que ofrecían internet satelital tomaron todos sus datos.

Sin embargo, como se pasará a explicar con la presente contestación, no existen los presupuestos necesarios para la imputación de responsabilidad civil extracontractual en cabeza de mi representada y en consecuencia no es procedente que se acojan las pretensiones de la demanda, por haberse configurado las excepciones de mérito que se proponen en esta contestación y se demostrarán a lo largo del debate probatorio:

- La solicitud de productos en línea se realizó con la información personal de la demandante, cumpliendo con los requisitos previstos para su apertura
- Cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales por parte de BANCO DAVIVIENDA.
- Inexistencia de responsabilidad de BANCO DAVIVIENDA por ausencia de daño y nexo de causalidad.
- El daño moral debe ser probado por quien lo reclama y solo será reconocida su indemnización si queda acreditado en el proceso.
- Buena fe por parte de BANCO DAVIVIENDA.

III. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 96 del Código General del Proceso, frente a las pretensiones de la demandante me pronuncio expresa y concretamente, en el orden que fueron expuestas en el escrito de la demanda, en los siguientes términos:

FRENTE A LAS PRETENSIONES DECLARATIVAS DE LA DEMANDA:

BANCO DAVIVIENDA se opone a las mismas y por lo tanto a su prosperidad, pues los productos hoy desconocidas por el demandante fueron solicitados y aprobados superando todos y cada uno de los requisitos de seguridad diseñados por DAVIVIENDA. Así mismo, la única persona facultada para hacer uso de los productos financieros objeto de debate, era su titular, el señor Cesar Augusto Riveros y ello se predica en que, para la creación de los productos era necesario ingresar datos que eran de conocimiento exclusivo del demandante.

Ahora bien, de plantearse que la solicitud de estos 3 productos financieros obedeció a un engaño por parte de terceros, no es DAVIVIENDA el llamado a soportar las consecuencias del mismo, puesto que tal evento solo demostraría que el demandante permitió el acceso a su información personal y elementos transaccionales a terceros, tal y como el mismo lo confiesa en los hechos de la demanda.

FRENTE A LAS PRETENSIONES CONDENATORIAS DE LA DEMANDA:

BANCO DAVIVIENDA se opone al reconocimiento de cualquier clase de indemnización o pago por perjuicios morales a favor del demandante pues tanto los perjuicios morales como el daño material, deben encontrarse probados dentro del proceso, por lo que se recuerda que la ley, la jurisprudencia y la doctrina han exigido que deben encontrarse probados dentro del proceso, por lo que resultaba indispensable que la parte actora probara en su totalidad la causación de los supuestos perjuicios causados y tal y como se puede observar con las pruebas que obran dentro del expediente, no existe prueba alguna que demuestre como BANCO DAVIVIENDA produjo el supuesto hecho lesivo. Por lo que, las simples afirmaciones supremamente subjetivas realizadas por la parte actora no resultan suficientes para el efecto y mucho menos un dictamen pericial, para el cual se utilizaron solo desprendibles de nómina.

Igualmente, **BANCO DAVIVIENDA** se opone a la pretensión de que sea condena en costas, toda vez que, de conformidad con lo establecido en el artículo 365 del Código General del Proceso, se condenará en costas a la parte vencida en el proceso, teniendo entonces que, en el proceso no se encuentran elementos fácticos y/o jurídicos por los cuales pueda hacerse responsable a mi mandante de los hechos y pretensiones de la demanda, y en ese sentido en atención a la norma señalada no existiría sustento alguno para que éste fuera condenado en costas

Así mismo, teniendo en cuenta las excepciones de mérito que se presentarán y el debate probatorio que se surtirá dentro del proceso, no hay lugar a que, por interpretación de los hechos de la demanda, el Despacho abra paso a considerar la emisión de un fallo ultra o extra petita.

IV. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

A continuación, me refiero expresamente a los hechos expuestos por la demandante, en el orden en que fueron narrados en el escrito de demanda:

Frente al primer hecho:

Primero: El día 20 de julio de 2020, el señor CESAR AGUSTO RIVEROS RODRIGUEZ se encontraba en el municipio de Tocaima – Cundinamarca, en su casa de descanso, cuando aparecieron 2 personas (“asesores comerciales”) de una supuesta empresa, ofreciendo planes de internet satelital; este se mostró interesado y procedió a tomar el supuesto plan ofrecido, entregando sus datos personales, tales como: documento de identidad y sus huellas digitales vía escaneo.

Contesto: No le constan a BANCO DAVIVIENDA las circunstancias de modo, tiempo y lugar narradas por la parte actora, pues se trata de un hecho que se encuentra por fuera de las obligaciones legales y contractuales de mi representada y, en ese sentido, será el demandante quien deberá probar su dicho en virtud del artículo 167 del Código General del Proceso.

Frente al segundo hecho:

Segundo: El día 21 de julio de 2020, intentó comunicarse infructuosamente con la línea 122 de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, para instaurar la denuncia penal, pero la respuesta de los funcionarios fue que no podían actuar contra supuestos.

Contesto: No le constan a BANCO DAVIVIENDA las circunstancias de modo, tiempo y lugar narradas por la parte actora, pues se trata de un hecho que se encuentra por fuera de las obligaciones legales y contractuales de mi representada y, en ese sentido, será el demandante quien deberá probar su dicho en virtud del artículo 167 del Código General del Proceso.

Frente al tercer hecho:

Tercero: El día 22 de julio de 2020, en horas de la mañana procedió a llamar a varias entidades financieras con las que recordaba haber tenido productos (ITAÚ, BANCOLOMBIA y BANCO DE BOGOTÁ) para alertar del posible hurto de sus datos personales. Ese mismo día, sobre las 16:00 vía internet, compró un plan en datacredito para realizar consultas y generar una alerta para todo el sector financiero. Después de alertar a datacrédito, observó que DAVIVIENDA había sido la última entidad en consultar sus datos.

Contesto: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestarlas separadamente así:

- No le constan a BANCO DAVIVIENDA las circunstancias de modo, tiempo y lugar narradas por la parte actora, pues se trata de un hecho que se encuentra por fuera de las obligaciones legales y contractuales de mi representada y, en ese sentido, será el demandante quien deberá probar su dicho en virtud del artículo 167 del Código General del Proceso.
- Respecto a las consultas que se hicieran antes centrales de información, se aclara que a la fecha el demandante presenta un reporte de la obligación No. 05900488400433295 que hoy alcanza una altura de mora de 620 días; sin embargo, por tratarse de un hecho que se prueba con documentos que se aportan con el presente escrito de contestación, me atengo al contenido de los mismos y en ningún caso a las manifestaciones de la parte actora.

Frente al cuarto hecho:

Cuarto: Teniendo en cuenta que DAVIVIENDA S.A fue la última entidad financiera en consultar sus datos, procedió a comunicarse al número 031 3383838 que corresponde al CALL CENTER de este, donde fue atendido por un asesor del que no recuerda el nombre, a quien le explicó todo lo sucedido y quien de inmediato se puso a revisar su sistema interno, arrojando que habían sido abiertos 4 créditos de consumo a nombre del señor CESAR AGUSTO RIVEROS RODRIGUEZ, en los que se encontraba una cuenta de ahorros, una tarjeta de crédito con un cupo total de

\$12.700.000, más dos créditos de libre inversión por un valor de \$3.048.519,67 cada uno.

Contesto: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestarlas separadamente así:

- No es cierto que el demandante se hubiera comunicado con el BANCO DAVIVIENDA de forma telefónica, pues una vez realizada la búsqueda en los sistemas del Banco no se evidenciaron llamadas para el periodo de julio de 2020 ni siguientes y en efecto, solo se recibieron comunicaciones por escrito desde el 24 de julio de 2020; sin embargo, por tratarse de un hecho que se prueba con documentos que se aportan con el presente escrito de contestación, me atengo al contenido de los mismos y en ningún caso a las manifestaciones de la parte actora.
- No le consta a BANCO DAVIVIENDA el contenido de la supuesta conversación cruzada con el demandante, pues como se manifestó con anterioridad no se encontró registro alguno de llamadas cruzadas con el demandante y, en ese sentido, será el demandante quien deberá acreditar su dicho.

Frente al quinto hecho:

Quinto: Igualmente, el asesor que lo atendió, le manifestó que dichos productos ya habían tenido movimientos, de la tarjeta de crédito ya habían realizado un avance de \$6.400.000 y que los otros dos créditos, ya habían sido consignados y sacados de la cuenta de ahorros.

Contesto: Respecto a los movimientos de los productos hoy desconocidos por el demandante por tratarse de un hecho que se prueba con documentos que se aportan con el presente escrito de contestación, me atengo al contenido de los mismos y en ningún caso a las manifestaciones de la parte actora.

Frente al sexto hecho:

Sexto: Procedió a preguntarle al asesor, de qué manera se habían aprobado esos créditos y este le respondió que, todo se había realizado de manera virtual y que los demás detalles los debía preguntar en una de las oficinas de DAVIVIENDA, con la denuncia correspondiente, porque él no podía darle esa información.

Contesto: No le consta a BANCO DAVIVIENDA el contenido de la supuesta conversación cruzada con el demandante, pues como se manifestó con anterioridad no se encontró registro alguno de llamadas cruzadas con el demandante y, en ese sentido, será el demandante quien deberá acreditar su dicho.

Frente al séptimo hecho:

Séptimo: Luego de reclamar y solicitar explicación del por qué se permitía esa clase de créditos bancarios, y de la manera tan fácil y sin ningún filtro de seguridad de como entregan tarjetas de crédito, el asesor le dice que debe realizar la reclamación directamente en una oficina. El señor CESAR AGUSTO RIVEROS al ver que los productos de consumo y libre inversión se encontraban a su nombre, le solicitó al asesor, que inmediatamente realizara los bloqueos de todos y cada uno de los productos que se abrieron a su nombre, para evitar que el perjuicio causado fuera mayor. El asesor supuestamente realizó los bloqueos de dichos productos y le dio el radicado de dicho procedimiento, bajo el numero **#1-1923321871**.

Contesto: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestarlas separadamente así:

- Frente a las apreciaciones y conclusiones realizadas por la parte actora, es necesario precisar que la estructura de un hecho corresponde a una circunstancia de tiempo, modo, y lugar, por lo que es claro, que la premisa aducida no corresponde a un hecho sino a meras apreciaciones subjetivas, razón por la cual no es posible hacer pronunciamiento alguno de conformidad a lo previsto en el artículo 96 de la Ley 1564 de 2012.
- Respecto al numero de reclamación se aclara que, no es cierto que BANCO DAVIVIENDA hubiera dado al demandante dicho numero de reclamación, pues tal y como se evidencia a continuación solo se registraron los siguientes radicados; sin embargo, por tratarse de un hecho que se prueba con documentos que se aportan con el presente escrito de contestación, me atengo al contenido de los mismos y en ningún caso a las manifestaciones realizadas por la parte actora.

Tipo	Subtipo	Motivo	No. de radicado	Fecha de creación	Fecha de cierre	Subestado	Canal origen
Reclamación Super	Transacción desconocida	Posible fraude	1-28462599700	25/04/2022 16:58:38		Asignada	Clientes
Empresas y/o PNCN	Contratación convenio Emp	Nuevo	1-28198831705	07/04/2022 7:47:08	13/04/2022 15:13:53	Solucionado	Clientes
Calidad del servicio	Atención al cliente	Atención del funcionario	1-25363831184	01/10/2021 10:05:53	07/10/2021 14:13:20	Solucionado	Superfinanciera
Calidad del servicio	Atención al cliente	Atención del funcionario	1-25144682975	20/09/2021 10:18:29	07/10/2021 15:05:19	Solucionado	Superfinanciera
Reclamación	Transacción desconocida	Posible fraude	1-21180318499	21/12/2020 21:49:38	23/12/2020 23:15:43	Solucionado	Alcance
Reclamación	Producto desconocido	Suplantación	1-20807446118	09/11/2020 11:31:49	18/11/2020 14:22:02	Solucionado	Defensoría
Reclamación	Producto desconocido	Suplantación	1-20448547021	28/10/2020 4:44:27	30/10/2020 18:20:58	Solucionado	Defensoría
Reclamación	Producto desconocido	Suplantación	1-20352400870	20/10/2020 15:01:34	29/10/2020 23:26:55	Solucionado	Defensoría
Reclamación	Producto desconocido	Suplantación	1-20241322665	11/10/2020 13:46:57	23/10/2020 18:31:30	Solucionado	Defensoría
Reclamación	Producto desconocido	Suplantación	1-19940257889	17/09/2020 8:30:42	29/09/2020 10:29:14	Solucionado	Defensoría
Reclamación	Producto desconocido	Suplantación	1-19676611484	28/08/2020 10:00:08	03/09/2020 0:42:26	Solucionado	Derecho de petición
Reclamación	Producto desconocido	Suplantación	1-19621526855	24/08/2020 14:47:17	03/09/2020 0:43:53	Solucionado	Defensoría
Reclamación	Producto desconocido	Suplantación	1-19560101797	19/08/2020 12:28:09	02/09/2020 23:46:04	Solucionado	Derecho de petición

Frente al octavo hecho:

Octavo: El jueves 23 de julio de 2020, después de corroborar que personas inescrupulosas se valieron de sus datos personales para solicitar créditos a su nombre, procedió a instaurar la respectiva denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación.

Contexto: No le consta a BANCO DAVIVIENDA las circunstancias de modo, tiempo y lugar narradas por la parte actora, pues se trata de un hecho que se encuentra por fuera de las obligaciones legales y contractuales de mi representada y, en ese sentido, será el demandante quien deberá probar su dicho en virtud del artículo 167 del Código General del Proceso.

Frente al noveno hecho:

Noveno: Ya con la denuncia penal instaurada ante la Fiscalía General, se dirigió hasta la oficina de DAVIVIENDA ubicada en el municipio de Anapoima, para exponer el caso de suplantación y fraude, siendo atendido por el **asesor JAVIER MARTINEZ RODRIGUEZ**, quien recibió la denuncia. El asesor inició revisando el estado de los productos abiertos a nombre del señor CESAR AGUSTO RIVEROS RODRIGUEZ y confirmó que, estos no se encontraban bloqueados y que, por el contrario, se habían abierto otros dos (2) créditos adicionales a su nombre, por valor de \$3.048.519,67 de pesos cada uno. También le indica a mi representado que, uno de los créditos no había sido retirado todavía, porque reposaba en la cuenta de ahorros por un valor de \$3.479.912 de pesos. Que, en total, ya habían generado 6 productos con estos dos nuevos créditos y que los retiros empezaron a efectuarse el 21 de julio de 2020.

Contexto: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestarlas separadamente así:

- > Es cierto que el demandante acudió al Banco para el 24 de julio de 2021 y fue atendido por el asesor JAVIER MARTINES RODRIGUEZ, quien generó el radicado 1-19233218871 y procedió a atender las reclamaciones del demandante.
- > Respecto a la apertura de los productos, no es cierto tal y como lo relaciona el demandante por lo que se aclara lo siguiente:
 - o A nombre del señor CESAR AUGUSTO RIVEROS fueron aperturados los siguientes productos:

FECHA APERTURA	NUMERO PRODUCTO	VALOR PRODUCTO	ORG	SALDO ACTUAL
20.07.2020	Cuenta de ahorros No. 0550488415335089	\$0		\$0
21.07.2020	Tarjeta de crédito No. 4283920080994220	\$12.700.000		VENDIDA AECSA
21.07.2020	Crédito móvil No. 05900488400433295	\$3.000.000		Mora de 619 días por \$2.613.056,87 y saldo total por \$4.314.098,84
21.07.2020	Crédito móvil No. 05900488400433717	\$3.000.000		VENDIDA AECSA
22.07.2020	Crédito Móvil No. 05900488400434301	\$3.000.000		VENDIDA AECSA
22.07.2020	Crédito Móvil No. 05900488400434335	\$3.000.000		VENDIDA AECSA

- o Con cargo a los anteriores productos relacionados se realizaron las siguientes operaciones:

FECHA OPERACIÓN	TIPO OPERACIÓN
21.07.2020	Desembolso Crédito móvil No. 05900488400433295 por valor de 3.000.000 en la cuenta de ahorros No. 5089
21.07.2020	Avance con Tarjeta de crédito No. 4283920080994220 por valor de \$6.350.000 desembolsado en la cuenta de ahorros No. 5089
21.07.2020	Desembolso Crédito móvil No. 05900488400433717 por valor de 3.000.000 en la cuenta de ahorros No. 5089
22.07.2020	Desembolso Crédito Móvil No. 05900488400434301 por valor de 3.000.000 en la cuenta de ahorros No. 5089
22.07.2020	Desembolso Crédito Móvil No. 05900488400434335 por valor de 3.000.000 en la cuenta de ahorros No. 5089

Frente al décimo hecho:

Decimo: El asesor JAVIER MARTINEZ le manifestó al convocante que la cuenta de ahorros y los créditos de consumo habían sido abiertos en una oficina de Barranquilla, concretamente en la dirección Cr 84 #52 - 57.

Contesto: No es cierto que alguno de los productos de titularidad del señor CESAR AUGUSTO RIVEROS se hubiera aperturado en alguna oficina de Barranquilla de BANCO DAVIVIENDA, pues todos los productos fueron aperturados a través de la Banca Virtual.

Frente al décimo primer hecho:

Décimo primero: El mencionado asesor manifiesta que, no se explica como habían sido desbloqueados dichos productos y le recomienda a mi representado que, debe hacer un nuevo reporte de esa irregularidad.

Contexto: No le consta a BANCO DAVIVIENDA el contenido de la conversación que la demandante cruzó con el funcionario del Banco; sin embargo, se aclara que para dicha fecha el funcionario recibió las reclamaciones del demandante y procedió con el bloqueo de los productos, por solicitud del demandante tal y como se evidencia a continuación:

0550488415335089	CUENTA DE AHORROS	1-19241878853	Bloqueos	LDPUENTE	24/07/2020 8:12	Cerrado	Solucionado
0550488415335089	CUENTA DE AHORROS	1-19297469532	Bloqueos	PAFGARCI	28/07/2020 18:40	Cerrado	Solucionado

Frente al décimo segundo hecho:

Décimo Segundo: Una vez realizado el procedimiento por parte del asesor, este le confirma que todos los productos habían sido bloqueados nuevamente, junto con la

cuenta de ahorros, y que la única manera desbloquearlos sería de manera presencial en una de las oficinas del Banco. Igualmente, le informa al demandante que, había generado una alerta en la entidad para que no se sigan aceptando solicitudes de créditos y/o tarjetas. Ese mismo día le confirmó que sus datos habían quedado actualizados, tales como, firma, huella digital, celular, correo electrónico y las verdaderas direcciones de su domicilio. A las 11:36 am llegó correo electrónico procedente de Davivienda, informándole que la actualización de sus datos se realizó de manera correcta.

Contexto: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestarlas separadamente así:

- > Respecto al bloqueo de los productos, como se manifestó con anterioridad es cierto que BANCO DAVIVIENDA procedió con el bloqueo de los productos.
- > Es cierto que cuando el demandante acudió al Banco se realizó actualización de datos tal y como se evidencia a continuación:

Actualización

Proceso de vinculación o actualización de datos del cliente completado con éxito

Descripción: Fecha Inicio: 23/07/2020 11:48, Prioridad: [dropdown], Responsable: WJMARTIN, Producto: [dropdown]

Tipo: Actualización, Duración: [input], Estado: Cerrada, Empleados: WJMARTIN, Motivo: [dropdown]

Comentarios: Fecha Vencimiento: [input], Oportunidad: [dropdown], Contactos: RIVEROS, Gestión: [dropdown]

Fecha Final: 23/07/2020 11:48:14, Empresas: [dropdown], Mostrar en: Calendario y a...

N° de producto: [input], Terminado: , Informe de llamada: [input]

Privado: , Ubicación: [input]

Frente al décimo tercer hecho:

Décimo Tercero: El asesor Javier Martínez le explicó al señor CESAR RIVEROS, que la denuncia es por fraude y no por suplantación, porque hace muchos años, ya había tenido un crédito vehicular con esa entidad. Le entrega el número de radicado #1-19233218871 y le dice que con el procedimiento que efectuó, nadie podrá desbloquear los productos de manera virtual, solo de manera presencial.

Contesto: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestarlas separadamente así:

- > Es cierto que el demandante con anterioridad había tenido un crédito de vehículo con BANCO DAVIVIENDA el cual se encuentra cancelado desde el 28 de diciembre de 2012.
- > No es cierto que a la reclamación presentada se le hubiera dado dicho radicado, pues a la primera reclamación presentada por el demandante, se le asignó el radicado I-19621526655/I-19676611484, a la cual se dio respuesta para el 2 de septiembre de 2020.

Frente al décimo cuarto hecho:

Décimo Cuarto: Al retirarse de la oficina de Anapoima, a eso de las 11:53 am, mi representado, recibió un correo electrónico de Davivienda, donde un supuesto CESAR AGUSTO RIVEROS RODRIGUEZ estaba chateando con una asesora de nombre WENDY SIERRA, quien le reclamaba, por qué no podía retirar los dineros que habían quedado en la cuenta de ahorros que abrieron a nombre del convocante. De acuerdo con el Chat, la mencionada asesora le pide al supuesto CESAR AGUSTO RIVEROS, que le indique el código de seguridad que le fue enviado a su número celular; el suplantador da el código 93221 y la asesora le responde que es correcto, pero que ella no puede desbloquear dicha cuenta, que debe presentarse de manera presencial a una oficina del Davivienda.

Contesto: Es cierto que se llevó a cabo mediante chat una comunicación con quien aparentemente era el señor CESAR AUGUSTO RIVEROS pues era la única persona quien podía ingresar al chat, después de actualizados los datos y, en ese sentido, como se explicó al cliente los productos de ninguna forma fueron desbloqueados y por ende no se permitieron operaciones después del 23 de julio de 2020. Sin embargo, por tratarse de un hecho que se prueba con documentos que se aportan con el presente escrito de contestación me atengo al contenido de los mismos y en ningún caso a las manifestaciones de la parte actora.

Frente al décimo quinto hecho:

Décimo Quinto: Al regresar a su casa en Tocaima, el señor CESAR RIVEROS, a eso de la 13:00 horas del día, decide llamar desde el celular de su esposa, debido a que desde el de él fue infructuoso. A las 15:25 realizó la llamada al CALL CENTER de dicha entidad Bancaria, atendiéndolo el asesor SANTIAGO GALEANO, a quien nuevamente le explica todo lo que viene sucediendo, pidiéndole que deje el reporte de una nueva reclamación, sobre el por qué, después de haber solicitado el bloqueo de los productos el día anterior, el asesor JAVIER MARTINEZ de la sucursal ubicada en el municipio de Anapoima, le había dicho que los mismos no habían sido bloqueados.

Contesto: No es cierto que el demandante se hubiera comunicado con el Banco a través de llamada, pues como se manifestó en hechos anteriores una vez realizada la búsqueda en los sistemas del Banco no se evidenciaron llamadas para el periodo de julio de 2020 ni siguientes y en efecto, solo se recibieron comunicaciones por escrito desde el 24 de julio de 2020; sin embargo, por tratarse de un hecho que se prueba con documentos que se aportan con el presente escrito de contestación, me atengo al contenido de los mismos y en ningún caso a las manifestaciones de la parte actora.

Frente al décimo sexto hecho:

Décimo Sexto: Ese mismo día, a eso de las 17:16 recibe en su correo electrónico, 7 notificaciones de Davivienda, en donde se informa que realizaron retiros de la cuenta de ahorros que había sido creada a su nombre. Las primeras seis (6) notificaciones de retiro se realizaron por un valor de \$520.000 pesos cada una y la séptima (7) por un valor de \$300.000 pesos. Dichos retiros decían los mensajes, se realizaron en METRO BOSA.

Contesto: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestar separadamente así:

- Es cierto que BANCO DAVIVIENDA en cumplimiento de sus obligaciones notificó al demandante de las operaciones realizadas con cargo a la cuenta de ahorros No. 5089, en virtud de la actualización de datos realizada por el demandante.
- Respecto a las operaciones realizadas con cargo a la cuenta de ahorros No. 5089 a continuación se relacionan las operaciones realizadas para el 23 de julio de 2020.

23	07	\$ 520,000.00-	1754	Retiro en Cajero Automatico.	CLYS BQUILLA MOVIL
23	07	\$ 520,000.00-	0191	Retiro en Cajero Automatico.	PRADO I
23	07	\$ 520,000.00-	0195	Retiro en Cajero Automatico.	PRADO I
23	07	\$ 520,000.00-	2038	Retiro en Cajero Automatico.	SEMINARIO BQUILLA
23	07	\$ 520,000.00-	2040	Retiro en Cajero Automatico.	SEMINARIO BQUILLA
23	07	\$ 520,000.00-	2042	Retiro en Cajero Automatico.	SEMINARIO BQUILLA
23	07	\$ 520,000.00-	0244	Retiro en Cajero Automatico.	METRO BOSA
23	07	\$ 520,000.00-	0246	Retiro en Cajero Automatico.	METRO BOSA
23	07	\$ 520,000.00-	0248	Retiro en Cajero Automatico.	METRO BOSA
23	07	\$ 520,000.00-	0250	Retiro en Cajero Automatico.	METRO BOSA
23	07	\$ 520,000.00-	0252	Retiro en Cajero Automatico.	METRO BOSA
23	07	\$ 520,000.00-	0254	Retiro en Cajero Automatico.	METRO BOSA
23	07	\$ 300,000.00-	0256	Retiro en Cajero Automatico.	METRO BOSA

Frente décimo séptimo hecho:

Décimo Séptimo: El señor CESAR AGUSTO RIVEROS procede nuevamente a comunicarse con el CALL CENTER de DAVIVIENDA, esta vez desde el celular de su señora madre MIREYA RODRIGUEZ, debido a que, desde el de él, fue imposible, contestándole la asesora VIVIAN GALINDO, a quien le puso en conocimiento lo que seguía pasando con los productos que supuestamente habían sido bloqueados dos veces por diferentes asesores. La asesora le manifiesta que le parece muy raro todo lo que está sucediendo y que va a revisar de nuevo. Efectivamente, le indica que, los productos habían sido desbloqueados desde una de las oficinas del Banco, que

no entendía como sucedió, procediendo a realizar un nuevo bloqueo sobre esos productos, pidiéndole excusas por los "errores de procedimiento" que se habían realizado y le solicita que se acerque nuevamente a la oficina de Anapoima, y que hable con el asesor JAVIER MARTINEZ, para ver qué fue lo que pasó, entregándole el radicado con consecutivo #1-19238584557.

Contesto: Es cierto que el demandante se comunicó a través de llamada para comunicar la situación al Banco, momento para el cual se recibe nuevamente la reclamación y se da respuesta al demandante para el 2 de septiembre de 2020.

Respecto a las demás manifestaciones realizadas por la parte actora, es necesario precisar que la estructura de un hecho corresponde a una circunstancia de tiempo, modo, y lugar, por lo que es claro, que la premisa aducida no corresponde a un hecho sino a meras apreciaciones subjetivas, razón por la cual no es posible hacer pronunciamiento alguno de conformidad a lo previsto en el artículo 96 de la Ley 1564 de 2012.

Frente al décimo octavo hecho:

Décimo Octavo: El día 24 de julio de 2020, el señor CESAR RIVEROS se acerca nuevamente a la oficina de Davivienda en el municipio de Anapoima y de nuevo es atendido por el asesor JAVIER MARTINEZ, a quien le explicó los últimos acontecimientos, quedando sorprendido; de nuevo revisa y valida todos los productos aprobados. Le pidió al asesor, que le entregara nuevamente un resumen de los productos y se valida que, la cuenta de ahorros tiene un saldo de \$46.232 pesos.

Contesto: Es cierto que el demandante fue atendido por el asesor JAVIER MARTINEZ para el 24 de julio de 2020, momento en donde el demandante nuevamente radica reclamación y el funcionario la recibe bajo la calidad de suplantación, con el fin de que se evitaran más operaciones, por ello desde el 23 de julio de 2020 no se permitieron más operaciones.

Frente al décimo noveno hecho:

Décimo Noveno: El asesor nuevamente le recibe la denuncia por las irregularidades, inconsistencias y negligencia del Banco en este caso, le solicita que llene un formato llamado formulario para transacciones no reconocidas, el cual diligenció bajo la supervisión de este, dejando claro que no era cliente activo del Banco y que los productos relacionados no fueron abiertos por el suscrito CESAR RIVEROS RODRIGUEZ, siendo víctima de terceros que le suplantaron para cometer fraude. Esta denuncia quedó radicada bajo el consecutivo # **1-192445230257**.

Contesto: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestar separadamente así:

- > Frente a las manifestaciones subjetivas realizadas por la parte actora, es necesario precisar que la estructura de un hecho corresponde a una circunstancia de tiempo, modo, y lugar, por lo que es claro, que la premisa aducida no corresponde a un hecho sino a meras apreciaciones subjetivas, razón por la cual no es posible hacer pronunciamiento alguno de conformidad a lo previsto en el artículo 96 de la Ley 1564 de 2012.
- > Es cierto que para el 24 de julio de 2020 el demandante diligenció el formato de transacciones no reconocidas tal y como se evidencia a continuación:

- > Es cierto que se dio el radicado I-19315815887/ I-19245230257 al cual se dio efectiva respuesta para el 10 de agosto de 2020,

Frente al vigésimo hecho:

Vigésimo: El día 27 de julio de 2020, el demandante procedió a radicar queja contra el BANCO DAVIVIENDA S.A ante la Superfinanciera, por su página oficial, correspondiéndole el número IQ2020072717179 a la cual se le asignó el radicado número 2020176020-001-000.

Contesto: Es cierto que el demandante radicó queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia; sin embargo, por tratarse de un hecho que se prueba con documentos que se aportan con el presente escrito de contestación a la demanda, me atengo al contenido de los mismos y en ningún caso a las manifestaciones de la parte actora.

Frente al vigésimo primer hecho:

Vigésimo Primero: El día 11 de agosto de 2020, el Banco Davivienda S.A da respuesta a la solicitud presentada ante la Superfinanciera, aduciendo que, hicieron "validaciones de cedula y huellas", y que las mismas presentaban similitudes relevantes con los aportadas para la apertura de los productos.

Los anteriores hechos, permiten elevar ante usted señor (a) Juez, las siguientes:

Contesto: Es cierto que BANCO DAVIVIENDA dio respuesta a la reclamación presentada por el demandante; sin embargo por tratarse de un hecho que se prueba con documentos que se aportan con el presente escrito de contestación a la demanda, me atengo al contenido de los mismos y en ningún caso a las manifestaciones de la parte actora.



Bogotá, 10 de agosto 2020

DAV 2044813

Apreciado cliente
CESAR AGUSTO RIVEROS
cesar.riveros@hotmail.es

Asunto:	Productos Desconocidos
No. de radicación en Davivienda:	1-19315815887/ 1-19245230257
No. de radicación Ente:	2020176020-002-000
Fecha de radicación en Davivienda:	24 y 30 de julio 2020
Lugar Radicación:	Superintendencia Financiera de Colombia Canales de atención Davivienda

V. EXCEPCIONES Y MEDIOS DE DEFENSA

Hay lugar a que el Despacho niegue las pretensiones de la parte demandante y se abstenga de proferir un fallo extra o ultra petita, por haberse configurado las siguientes excepciones de mérito:

5.1. LA SOLICITUD DE PRODUCTOS EN LÍNEA SE REALIZÓ CON LA INFORMACIÓN PERSONAL DE LA DEMANDANTE, CUMPLIENDO CON LOS REQUISITOS PREVISTOS PARA SU CREACIÓN Y USO.

Las circunstancias particulares que ha vivido el mundo y en especial nuestro país a causa de la pandemia ocasionada por el COVID-19, ha puesto de presente la necesidad latente de que tanto las entidades públicas como privadas, cuenten con la capacidad e infraestructura de ofrecer sus servicios y productos de manera virtual o remota, garantizando la prevención de sus usuarios y a la vez ofreciendo un servicio satisfactorio. Con este panorama en mente, muchas entidades financieras y en especial DAVIVIENDA, han desarrollado una línea de negocio encaminada a ofrecer a sus clientes, muchos de sus servicios de manera digital sin descuidar el deber de diligencia y profesionalismo que les asiste, razón por la cual, el ofrecimiento de dichos productos digitales ha estado acompañado de diversos y fuertes mecanismos de seguridad, como los que a continuación se detallan.

Los pasos y mecanismos de seguridad con los que cuenta BANCO DAVIVIENDA, para la solicitud y aprobación de la Cuenta de ahorros móvil - 0550488415335089, Tarjeta de crédito móvil No. 4283920080994220, Crédito móvil No. 05900488400433295, Crédito móvil No. 05900488400433717, Crédito móvil No. 05900488400434301, Crédito móvil No. 05900488400434335 por medio del canal digital del BANCO. Esta explicación conducirá a la conclusión de que solo el señor RIVEROS podía abrir los productos que hoy desconoce, toda vez que solo el conocía la información personal y transaccional necesaria para solicitar los productos financieros en litigio.

➤ CUENTA DE AHORROS No. 0550488415335089

La Cuenta Móvil es una Cuenta de Ahorros tradicional cuya apertura se realiza únicamente a través del App DAVIVIENDA Móvil. Su apertura es en línea y puede empezar a utilizarse de manera inmediata. Para el caso en concreto, tenemos que la cuenta de ahorros No. 0550488415335089 se solicitó el 09 de julio del 2020, por medio del APP DAVIVIENDA.

El formulario de vinculación y el contrato de apertura de cuenta de ahorros se suscribieron de manera electrónica por medio de la huella digital del señor RIVEROS como se puede verificar a continuación:

- Contrato de apertura de cuenta de ahorros:



VINCULACIÓN CLIENTES PEPS

DECLARACIÓN DE DILIGENCIA

Entrevista realizada a través de la APP Davivienda Móvil luego de la autenticación y confirmación de la identidad del cliente. Con la firma de este documento el cliente confirma la veracidad de los datos contenidos.

Con o constancia se documenta la anterior entrevista a las 09:50:47 horas, del día 20 de mes de Julio del año 2020

Con fundamento en los resultados obtenidos a las preguntas formuladas al cliente, las demás verificaciones y el análisis de la información para conocer al cliente, el concepto para vincular es satisfactorio.

Página 3 de 3

Banco Davivienda S.A. - IFI Bancaria Davivienda S.A.

- Firma electrónica:

Firma y huella del titular

Documento firmado electrónicamente con huella dactilar por:

CESAR AGUSTO RIVEROS RODRIGUEZ

Tipo ID: CC

No. ID: 80356983

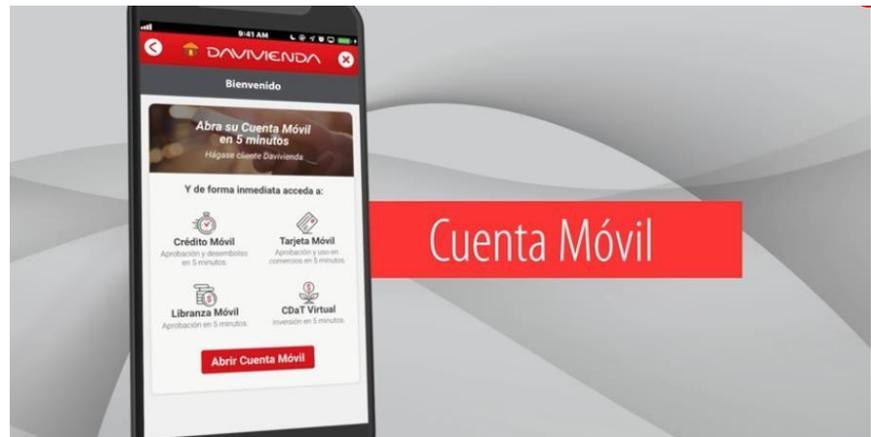
Fecha: 2020 Julio 20 Hora: 09:50:47



La solicitud de este producto digital esta condicionada al cumplimiento y verificación de las siguientes condiciones:

- > Es para colombianos personas naturales
- > Cédula de ciudadanía
- > Contar con la App DAVIENDA Móvil.

Aunado a lo anterior, y a fin de obtener mayor claridad respecto del proceso de solicitud de una cuenta móvil, a continuación se describe el procedimiento que se sigue para abrir la cuenta: (i) ingresar al App DAVIENDA Móvil y seleccionar la opción "Abrir Productos en Línea" (ii) seleccionar "Abrir cuenta móvil" (iii) Elegir cuanto se desea pagar (dependiendo de la opción elegida, se le ofrecen diversos beneficios al cliente) (iv) lea las opciones que aparecen en pantalla y dele continuar (v) Proceder a autenticarse: En ese punto se abrirá la cámara principal del celular para capturar la foto de la parte posterior y delantera de la cédula del usuario. (vi) autorice el uso de huellas dactilares como firma electrónica y dele continuar (vii) enfoque las huellas dactilares y una vez tomadas dele continuar (viii) diligencie datos personales, laborales y financieros una vez diligenciados esos campos dele continuar (ix) autorice las indicaciones que aparecen para la apertura de la cuenta (si es exenta 4x1 000, que conoce el contrato de la Cuenta de Ahorros, etc) (x) Asigne la clave virtual que le permite acceder a los canales virtuales para realizar consultas y transacciones y de le continuar (xi) confirme la apertura seleccionando abrir cuenta y (xii) confirme los datos de la cuenta solicitada.



Finalizado el proceso anterior el cliente puede recibir consignaciones o transferencias en esa cuenta, del mismo modo puede gestionar el dinero de dicha cuenta mediante los canales virtuales como consultas y realizar transacciones con la App o página de internet.

Así mismo, dentro del proceso de verificación de elementos de seguridad, tenemos los siguientes: (i) Cédula de Ciudadanía del cliente (ii) huellas dactilares del consumidor (iii) Preguntas de información personal que debe responder el solicitante.

Lo expuesto hasta el momento, permite concluir que la solicitud de la cuenta de ahorros No. 0550488415335089, fue realizada por el señor CESAR AUGUSTO RIVEROS, en la medida que es ella quién tiene la custodia de sus documentos personales, así como el conocimiento de la información personal requerida, aunado al hecho de que la solicitud de la cuenta digital fue suscrita con la huella digitales de la demandante.

> LA TARJETA MÓVIL No. 4283920080994220

La tarjeta de crédito móvil No. 4283920080994220 es una tarjeta cuya creación se realiza únicamente a través del APP DAVIVIENDA MÓVIL. Su creación es en línea y se puede utilizar de manera inmediata, la cual solo es aprobada una vez se han superado todos los requisitos y mecanismos de seguridad diseñados por el BANCO a partir de la información y los elementos transaccionales personales y secretos de cada cliente. Para el caso en concreto, tenemos que la tarjeta móvil No. 4283920080994220 se solicitó el 21 de julio del 2020, por medio del APP DAVIVIENDA, superando todos los mecanismos de seguridad y suscribiendo la solicitud de tarjeta móvil y el pagaré por medio de un código de confirmación.

- o Solicitud de tarjeta móvil No. No. 4283920080994220:

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombres	CESAR AGUSTO	Primer apellido	RIVEROS	Segundo apellido	RODRIGUEZ
Tipo de identificación (ID)	CEDULA DE CIUDADANIA	Numero ID	80356983	Fecha expedición ID	1996/06/10
				Ciudad expedición ID	BARRANQUILLA
Género: M	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	F	Ciudad de nacimiento	BARRANQUILLA
				Fecha de nacimiento	1978/03/20

LOCALIZACIÓN DEL SOLICITANTE

Banco Davivienda S.A.

- o Firma electrónica mediante la cual se suscribió la solicitud de producto, pagará de la tarjeta móvil No. No. 4283920080994220:

Firma del cliente			
Firmado electrónicamente por:	CESAR AGUSTO RIVEROS RODRIGUEZ	Fecha:	20/07/2020
Nombres y Apellidos	CESAR AGUSTO RIVEROS RODRIGUEZ	IP	181.61.105.218
Tipo de identificación (ID):	CEDULANo. 80356983	Celular	3108135137
	DE CIUDADANIA		
			Hora: 02:27:19
			Canal: APP Davivienda Móvil

Adicional a lo mencionado, es necesario resaltar que este tipo de solicitudes necesita superar las siguientes condiciones de seguridad para adquirir la tarjeta móvil:

- > Ser mayor de edad
- > Contar con información actualizada en el BANCO Davivienda
- > Tener ingresos desde de un salario mínimo legal mensual vigente
- > Ser cliente de DAVIVIENDA con clave virtual.

Así mismo, se destacan los siguientes elementos de seguridad: (i) Preguntas de información personal que debe responder el solicitante y (ii) código de confirmación enviado al número de celular registrado por el cliente que deberá ser ingresado para la aprobación.

Procedimiento para adquirir la tarjeta de crédito móvil:

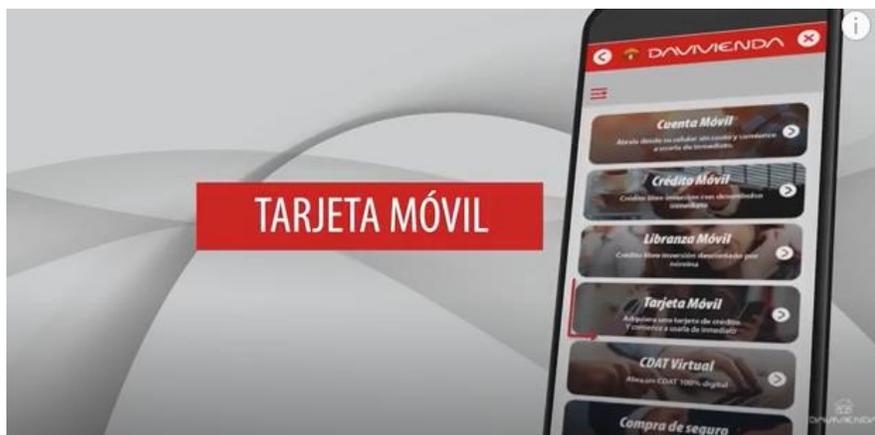
- a. Ingresar al App DAVIVIENDA Móvil digitando la cédula y la clave virtual:



- b. Seleccionar abrir productos en línea:



c. Elegir la opción de la tarjeta móvil.



d. Se procede a diligenciar el formulario con los campos requeridos:



e. BANCO DAVIVIENDA procede a estudiar la solicitud



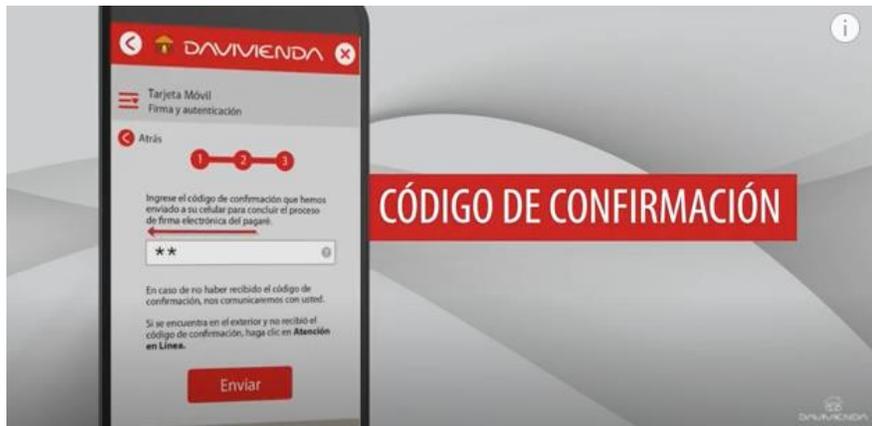
f. Se hace estudio del cupo de la tarjeta de crédito:



g. El cliente debe verificar las condiciones de la tarjeta y aprobar la emisión de la tarjeta



h. Se envía una clave de otp al celular de la demandante la cual debe digitar en la aplicación:



- i. La tarjeta es aprobada y puede ser revisada en el APP de DAVIVIENDA.



Así mismo, es importante reiterar que por tratarse de productos que se tramitaron vía digital, este tiene las siguientes características:

- No es necesaria la asistencia de algún funcionario de BANCO DAVIVIENDA.
- La suscripción de las solicitudes de las tarjetas de crédito y el pagaré se hace mediante la firma electrónica, la cual consiste en digitar el código remitido al celular de la demandante.
- Una vez aprobada la solicitud de la tarjeta móvil, no es necesario contar con el plástico para poder hacer uso de la misma.
- La opción de solicitar el plástico para el uso de la tarjeta móvil es potestativa del cliente.

Por su parte, tenemos que BANCO DAVIVIENDA realiza un estricto control de verificación de datos a fin de constatar la identidad del cliente que solicita el producto financiero, esto es:

- Contar con el documento de identificación original, esto es la cédula de ciudadanía.
- Completar la solicitud de tarjeta móvil, para lo cual es necesario diligenciar la siguiente información de conocimiento exclusivo del cliente:

- Información del producto solicitado

- Información del solicitante
 - Localización del solicitante
 - Información laboral y financiera
 - Autorizaciones y declaraciones
- Suscribir el pagaré que respalda la obligación crediticia.
- Firmar electrónicamente la solicitud de tarjeta móvil y el pagaré mediante la remisión de un código de seguridad, el cual solo se remite al número de celular registrado por el cliente.

En consecuencia, resulta evidente que la celebración de los contratos de tarjeta de crédito objetos de litigio se originó con los elementos personales y privados que son de conocimiento exclusivo de la demandante y en cumplimiento de los requisitos informados por BANCO DAVIVIENDA en su página web.

- **Los créditos móviles No. 05900488400433295, Crédito móvil No. 05900488400433717, Crédito móvil No. 05900488400434301, Crédito móvil No. 05900488400434335.**

El crédito Móvil es un crédito con tasa y plazo fijo para libre inversión con desembolso inmediato, el cual se puede solicitar a través de su sesión privada en el APP DAVIVIENDA Móvil o en www.davivienda.com. Su apertura es en línea y puede utilizar de manera inmediata, la cual solo es aprobada una vez se han superado todos los requisitos y mecanismos de seguridad diseñados por el BANCO a partir de la información y los elementos transaccionales personales y secretos de cada cliente. Para el caso en concreto, tenemos que **el crédito móvil No. 05900488400433295, Crédito móvil No. 05900488400433717, Crédito móvil No. 05900488400434301, Crédito móvil No. 05900488400434335** se solicitó el 21 y 22 de julio del 2020, por medio del APP DAVIVIENDA, superando todos los mecanismos de seguridad y suscribiendo la solicitud de crédito móvil, el pagaré y la solicitud de asegurabilidad por medio de un código de confirmación:

En consecuencia, resulta evidente que la celebración de los contratos de cuenta de ahorros, crédito móvil y tarjeta de crédito objeto de litigio se originó con los elementos personales y privados que son de conocimiento exclusivo de la demandante. Solicitudes que se aprobaron una vez se superaron todos los requisitos y mecanismos fuertes de seguridad diseñados por el BANCO a partir de la información y los elementos transaccionales personales y secretos del señor RIVEROS en cumplimiento de los requisitos informados por BANCO DAVIVIENDA.

5.2. CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES.

La presente excepción se propone como quiera que el demandado efectivamente dio estricto cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales que se encontraban a su cargo, circunstancia que el Despacho habrá de tener en cuenta, tal como se ha venido exponiendo a lo largo del presente escrito, la apertura del producto objeto del presente proceso se da como consecuencia de la información necesaria para su éxito.

De esta forma, en atención a que la demandante desconoce la apertura de la Cuenta de ahorros móvil - 0550488415335089, Tarjeta de crédito móvil No. 4283920080994220, Crédito móvil No. 05900488400433295, Crédito móvil No. 05900488400433717, Crédito móvil No.

05900488400434301, Crédito móvil No. 05900488400434335, es necesario insistir en que para el momento en que ocurrieron los hechos, mi representada no tenía como saber que los productos no fueron creados por la demandante pues como se ha manifestado con anterioridad, para que los productos fueran creados correctamente se contó con la cédula y los datos personales como número y tipo de documento de identificación, fecha de nacimiento, fecha de expedición de la cédula, etc., las huellas digitales y los códigos de seguridad; datos que son de su exclusivo conocimiento de la demandante.

Ahora bien, es necesario resaltar que BANCO DAVIVIENDA cumplió con la aprobación y la creación de los productos y permitió el uso de los mismos tal y como se habían solicitado por la demandante toda vez que al momento de realizar todo el proceso de autenticación y solicitud se requirió superar los mecanismos de seguridad diseñados por la entidad, consistente en:

- > Contar con el documento de identificación original, esto es la cédula de ciudadanía.
- > Completar las solicitudes de Cuenta de ahorros móvil - 0550488415335089, Tarjeta de crédito móvil No. 4283920080994220, Crédito móvil No. 05900488400433295, Crédito móvil No. 05900488400433717, Crédito móvil No. 05900488400434301, Crédito móvil No. 05900488400434335, para lo cual es necesario diligenciar la siguiente información:
 - o Información del producto solicitado
 - o Información del solicitante
 - o Localización del solicitante
 - o Información laboral y financiera
 - o Autorizaciones y declaraciones
- > Suscribir los pagarés que respaldan las obligaciones crediticias.
- > Firmar electrónicamente la solicitud de la cuenta de ahorros No. 0550488415335089, mediante la impresión de la huella digital.
 - o Firma electrónica:

Firma y huella del titular

Documento firmado electrónicamente con huella dactilar por:

CESAR AGUSTO RIVEROS RODRIGUEZ

Tipo ID: CC

No. ID: 80356983

Fecha: 2020 Julio 20 Hora: 09:50:47



- > Firmar electrónicamente la solicitud del Tarjeta de crédito móvil No. 4283920080994220, Crédito móvil No. 05900488400433295, Crédito móvil No. 05900488400433717, Crédito móvil No. 05900488400434301, Crédito móvil No. 05900488400434335 mediante la remisión de un código de seguridad, el cual solo se remite al número de celular registrado por el cliente:

Firma del cliente			
Firmado electrónicamente por:	CESAR AGUSTO RIVEROS RODRIGUEZ	Fecha:	20/07/2020
Nombres y Apellidos		IP	181.61.105.218
		Canal	APP Davivienda Móvil
Tipo de identificación (ID):	CEDULA No. 80356983	Celular	3108135137
	DE CIUDADANIA		

- > DAVIVIENDA remitió los códigos OTP necesarios para adquirir los productos objeto de litigio, al número de celular registrado por la demandante.
- > DAVIVIENDA remitía de manera mensual al correo electrónico registrado por la demandante, los extractos de sus productos, como se evidencia a continuación:

De acuerdo a lo anterior, es factible concluir BANCO DAVIVIENDA dio un estricto cumplimiento de sus deberes contractuales y legales al momento de aprobar Cuenta de ahorros móvil - 0550488415335089, Tarjeta de crédito móvil No. 4283920080994220, Crédito móvil No. 05900488400433295, Crédito móvil No. 05900488400433717, Crédito móvil No. 05900488400434301, Crédito móvil No. 05900488400434335 solicitadas al señor RIVEROS pues era quien contaba con la información personal y elementos transaccionales necesarios para adquirir estos productos financieros o quién en su defecto actuó en contra de su deber de autocuidado, por cuanto permitió que terceros accedieran a sus datos personales, con lo cual es necesario concluir que la causa exclusiva y eficiente que derivó en el daño alegado, es responsabilidad de la misma demandante.

5.3. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE DAÑO Y NEXO SE CAUSALIDAD.

El señor Cesar Augusto Riveros a través de su apoderado a lo largo del escrito de demanda exponen como el BANCO DAVIVIENDA le generó unos presuntos daños que taza en una suma exorbitante y que no discrimina ni justifica en forma alguna, con lo cual evidentemente no logra acreditar el daño moral o los perjuicios materiales que alega haber sufrido.

Frente a lo anterior, es a penas claro que existe la necesidad de acreditar el daño moral con el fin de poder solicitar una indemnización, por lo que los perjuicios morales solo resultarán procedentes si los mismos son demostrados en el proceso.

La mencionada postura de la Delegatura se sustentó en la jurisprudencia de las Alta Cortes como lo es la Sentencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia del 27 de julio de 2001, Magistrado Ponente Jorge Antonio Castillo Rúgeles, en la cual se indicó:

“(…) le incumbe a la demandante establecer la entidad del daño, empresa que lo comprometía a identificar de manera precisa el concreto objeto del mismo y los intereses por cuya vulneración reclamaba, pues no es cierto que el mero incumplimiento de la encausada los hiciera presumibles.”

En esta misma línea se encuentra la providencia reiterada en la Sentencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia del 17 de noviembre de 2011, Magistrado Ponente William Namén Vargas, en la cual se expuso:

“Para concluir, en preservación de la integridad del sujeto de derecho, el resarcimiento del daño moral no es un regalo u obsequio gracioso, tiene por causa el quebranto de intereses protegidos por el ordenamiento, debe repararse in casu con sujeción a los elementos de convicción y las particularidades de la situación litigiosa según el ponderado arbitrio iudicis, sin perjuicio de los criterios orientadores de la jurisprudencia, en procura de una verdadera, justa, recta y eficiente impartición de justicia, derrotero y compromiso ineludible de todo juzgador” (cas. civ. sentencia de 18 de septiembre de 2009, expo. 20001-3103-005-2005-00406-01).”

También, en la Sentencia la Corte Constitucional T – 212 del 15 de marzo de 2012, Magistrada Ponente Maria Victoria Calle Correa, en la cual se estableció:

“El desarrollo del tema en la jurisprudencia nacional ha ido en evolución, al punto que hoy se admite inclusive la posibilidad de reclamar indemnización por los perjuicios morales causados por el daño o pérdida de las cosas, a condición de demostrar plenamente su existencia, pues tal perjuicio no se presume. Igualmente, en materia contractual si bien la jurisprudencia ha sido reacia a reconocerlo, no se niega su procedencia en el evento de que se presentare lesión a alguno de los bienes extrapatrimoniales (honor, reputación, etc.) y estuviese demostrada en el expediente. Esto significa que en la jurisprudencia nacional la negativa a reconocer perjuicios morales a los demandantes en los casos concretos se ha fundamentado en razones de orden jurídico, en cuanto no se hallen acreditado los requisitos que debe reunir el perjuicio para que sea indemnizable, esto es, que sea cierto, concreto y personal y no a razones de orden ético o filosófico.”

Con todo lo anterior, resulta claro que de acuerdo de la Jurisprudencia de las altas Cortes, es imperativo para quien reclama el reconocimiento de una indemnización por perjuicios morales demostrar la materialización del daño que los sustenta.

Así, en sentencia de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, del 13 de mayo de 2008, Magistrado Ponente: César Julio Valencia Copete, se aclaró que con el daño a la vida en relación la calidad de la vida de la persona que sufrió el daño se ve minimizada, porque sus aspiraciones y sueños se vuelven mucho más difíciles de alcanzar y empieza a ver obstáculos frente a cosas que antes no hubiera visto de la misma forma, situación que de ninguna forma ha generado BANCO DAVIVIENDA en la demandante.

En ese sentido no puede este Despacho acceder a las pretensiones de la demandante, toda vez que, se reitera que el daño alegado no encuentro sustento factico o jurídico alguno y mucho menos se encuentra debidamente acreditado dentro del proceso.

5.4. IMPROCEDENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE PERJUICIOS MORALES:

Como se manifestó anteriormente, de manera subsidiaria con el escrito de demanda, el pago de \$25.000.000 a favor del señor RIVEROS sin justificación o motivación alguna de su pedimento.

De manera que, es preciso anotar que para que un perjuicio pueda ser indemnizable, es necesario e indispensable que el mismo sea **cierto y real y no eventual o hipotético**, tal como lo ha manifestado la Corte Suprema de Justicia:

“1.2. Para que sea “susceptible de reparación, debe ser ‘directo y cierto’ y no meramente eventual o hipotético’, esto es, que se presente como consecuencia de la ‘culpa’ y que aparezca ‘real y efectivamente causado’” (CSJ, SC del 27 de marzo de 2003, Rad. No. 6879¹)”

Así mismo, el doctrinante Juan Carlos Henao ha señalado en el mismo sentido lo siguiente:

“El daño debe ser probado por quien lo sufre, so pena de que no proceda su indemnización. (...)”

(...) Los elementos que lo integran [el daño] son conocidos, mejor que por nadie, por el mismo acreedor que los ha sufrido, y a él le toca, obviamente, poner de presente los medios conducentes para conocer su existencia y su extensión.

(...)

*No **basta entonces, que en la demanda se hagan afirmaciones sobre la existencia del daño, porque el demandante no puede limitarse, si quiere sacar adelante su pretensión, a hacer afirmaciones sin respaldo probatorio**, que por demás no puede ser valoradas como si se tratara de hechos notorios o presumibles, y no de situaciones cuya comprobación, por mandato legal, le correspondía al demandante (...)*².” (Se resalta)

En igual sentido, en lo que se refiere a los perjuicios morales, el Consejo de Estado ha definido estos como el “*compuesto por el dolor, la aflicción y en general los sentimientos de desesperación, congoja, desasosiego, temor, zozobra, etc., que invaden a la víctima directa o indirecta de un daño antijurídico, individual o colectivo*”³, e incluso, ha aceptado que los mismos sean reconocidos en casos de pérdidas de cosas materiales, sin que para tales eventos sea presumible y por el contrario resulta necesario que el mismo se acredite suficientemente.

Así, frente al particular el Consejo de Estado, ha señalado que “El desarrollo del tema en la jurisprudencial nacional ha ido en evolución, al punto que hoy se admite inclusive la posibilidad de reclamar

¹ Sala de Casación Civil, Corte Suprema de Justicia. Sentencia del 17 de noviembre de 2016. Radicado. 11001-31-03-008-2000-00196-01. M.P. Álvaro García Restrepo.

² HENAO, Juan Carlos. “El daño. Análisis Comparativo de la Responsabilidad Extracontractual del Estado en Derecho Colombiano y Francés”. Bogotá, Editorial Universidad Externado de Colombia. Páginas. 39 y 40.

³ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sala Plena, sentencia del 28 de agosto de 2014, 66001-23-31-000-2001-00731-01(26251)

C.P. Jaime Orlando Santofimio Gamboa.

indemnización por los perjuicios morales causados por el daño o pérdida de las cosas, a condición de demostrar plenamente su existencia, pues tal perjuicio no se presume”⁴ (Se resalta)

De manera tal, que resulta indispensable que la parte actora pruebe en su totalidad la causación de los perjuicios morales por los que se reclama, toda vez que las simples afirmaciones no resultan suficientes para el efecto, luego, tenemos que, en el caso concreto, más allá de una pretensión dirigida al reconocimiento de unos perjuicios morales, lo cierto es que los mismos no se encuentran acreditados de manera alguna.

Ahora bien, valga precisar que no resulta admisible que en un proceso judicial se reclamen perjuicios sin justificación o sustento probatorio alguno de lo pedido.

5.5. BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA

La Constitución Política de Colombia dispone en su artículo 83 que “las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas”.

En efecto, el citado artículo 83 de la Constitución parte de un supuesto de carácter objetivo muy preciso: cuando en la vida nacional se cumplan actuaciones de los particulares o de las autoridades públicas todas estas personas deben ceñirse a “los postulados de la buena fe”, con lo que se quiere significar que quienes así actúen deben acogerse a proposiciones “cuya verdad se admite sin pruebas y que es necesaria para servir de base en ulteriores razonamientos”. Realmente son supuestos que se establecen para fundar una demostración.

En tal orden de ideas es menester establecer diferenciación entre la idea abstracta y escueta de buena fe y el principio general del derecho que las contempla. La buena fe a secas obedece a un concepto incluido en normas jurídicas tendientes a precisar supuestos de hecho en casos particulares. Pero el principio general del derecho engendra una apreciación jurídica de contenido más amplio tendiente a que toda persona que en razón de su actividad ejecute actos jurídicos lo haga motivado por una actitud honesta, leal, desprovista de cualquier intención dolosa o culposa, lo que jurídicamente implica la honradez de toda relación jurídica manifestada en su doble dirección: el ejercicio del derecho de buena fe o el cumplimiento de la prestación derivada de la obligación que la causa, lo que debe también ejecutarse de buena fe.

La parte final del artículo 83 agrega que la buena fe “se presumirá en todas las gestiones que los particulares adelanten ante las autoridades”. Este ordenamiento de contenido objetivo consagra a través de la norma jurídica una presunción constitucional desvirtuable por prueba fehaciente en contrario; ello quiere decir que la antigua presunción de buena fe contenida en el artículo 769 del Código Civil y cuya aplicación en diversos contextos jurídicos fue motivo de controversia, por mandato constitucional hoy en día tiene aplicación en toda la actividad jurídica que se cumpla en la Nación.

⁴ Consejo de Estado, Sección Tercera, sentencia del 13 de abril de 2000 (expediente I I .892. C.P. Ricardo Hoyos Duque.

Para la Corte Suprema de Justicia la “buena fe” ha de considerarse como una realidad jurídica actuante y no simplemente como una intención de legalidad y una creencia de legitimidad, en forma que la cuestión predominante cuando se trate de apreciar la buena fe ha de consistir menos en hecho psicológico de creer que en la razón de la creencia, esto es, en el cómo y por qué se cree.

Ahora bien, la clasificación tradicional de la buena fe distingue: 1) Buena fe objetiva: la buena fe actúa como regla de conducta, portadora de normas en sí, o generadora de normas concretas; 2) Buena fe subjetiva; la buena fe consiste en la condición de un sujeto en una situación jurídica dada, con referencia al conocimiento que tenga de las circunstancias generales de la misma. Dentro de esta categoría, y según las posturas asumidas, sobra hablar de que toda ocurrencia o ignorancia constituye buena fe, o de que sólo el error excusable genera una situación de buena fe, es decir, que sólo tiene buena fe el sujeto que actúa diligentemente.

En consonancia con el pensamiento del autor Diez Picazo, la buena fe tiene una triple función: 1) Como causa de exclusión de la culpabilidad en un caso formalmente ilícito y por consiguiente como una causa de exoneración de la sanción o por lo menos de atenuación de la misma; 2) Como causa o fuente de creación de especiales deberes de conducta exigibles, en cada caso, de acuerdo con la naturaleza de la relación jurídica y con la finalidad perseguida por las partes a través de ella. Corresponde a lo que tradicionalmente se denomina fuente de integración del contrato aunque es necesario advertir que con acierto no limita la función de integración a la relación jurídica nacida del contrato, sino que la considera eficaz frente a cualquier relación jurídica. Resulta importante destacar también los límites que señala para el juego de esta función, los que resultan de la naturaleza de la relación y de la finalidad tenida en cuenta por las partes; 3) Como una causa de limitación en el ejercicio de un derecho subjetivo o de cualquier otro poder jurídico.

En este orden de ideas, la Corte Constitucional, comentando los artículos 83 y 84 de la Carta Política, ha sostenido: “De todo lo cual se desprende sin mayores esfuerzos del intelecto que el principio es la confianza, expresada en la presunción de buena fe, mientras que las excepciones al mismo, es decir, aquellas ocasiones en las cuales pueda partir el Estado del supuesto contrario para invertir la carga de la prueba, haciendo que los particulares aporten documentos o requisitos tendientes a demostrar algo, deben estar expresa, indudable y taxativamente señaladas en la ley...”. “... Para la ejecución y concertación de actos entre particulares, pero concretamente en nuestro caso entre estos y el Estado, se establecen requisitos, condiciones, o formalidades tendientes a garantizar la efectividad de derechos y el cumplimiento de obligaciones derivados de la actuación estatal y particular. Pero estos condicionamientos establecidos sin un criterio racional pueden llegar a hacer nugatorio el ejercicio de los derechos de los particulares, lo cual de manera clara y precisa lo condena el constituyente.

Así las cosas, en virtud del principio de buena fe, DAVIMENDA actúo con la debida diligencia dentro del presente proceso, al poner a disposición de del señor RIVEROS Cuenta de ahorros móvil - 0550488415335089, Tarjeta de crédito móvil No. 4283920080994220, Crédito móvil No. 05900488400433295, Crédito móvil No. 05900488400433717, Crédito móvil No. 05900488400434301, Crédito móvil No. 05900488400434335 una vez se superaron todos y cada uno de los protocolos de confirmación y autenticación para la aprobación de los mismos, protocolos que se resalta corresponden a estándares de alta calidad y eficiencia, tan es así que la solicitud de los productos hoy desconocidos por la demandante no generaron alertas para el BANCO .

5.6. EXCEPCIÓN GENÉRICA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso, propongo como excepción cualquier otro hecho que resulte probado dentro del proceso que conduzca a rechazar todas las pretensiones de la demanda, y que deba ser declarado como tal por el Despacho.

VI. OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 206 del Código General del Proceso, presento OBJECCIÓN fundada al juramento estimatorio de la demanda, como quiera que no solo no se han acreditado los elementos estructurantes de la responsabilidad civil atribuibles al BANCO, sino que adicionalmente, la estimación de la misma resulta improcedente y carente de fundamento.

El juramento estimatorio está regulado en los artículos 206 y 207 del Código General del Proceso. El artículo 206 establece que:

“Artículo 206. Juramento Estimatorio. Quien pretenda el reconocimiento de una indemnización, compensación o el pago de frutos o mejoras, deberá estimarlo razonadamente bajo juramento en la demanda o petición correspondiente, discriminando cada uno de sus conceptos. Dicho juramento hará prueba de su monto mientras su cuantía no sea objetada por la parte contraria dentro del traslado respectivo. Solo se considerará la objeción que especifique razonadamente la inexactitud que se le atribuya a la estimación” (Negrilla y subrayado fuera del texto original).

Como puede observarse, el juramento estimatorio exige no solamente indicar la cifra pretendida sino justificar el porqué de esta, pues no puede tratarse de una simple estimación de la cuantía. El juramento estimatorio como medio de prueba exige que sea estimado razonadamente.

Razonado, según el diccionario de la Real Academia de la lengua significa fundado en razones. No basta indicar simplemente una cuantía y un concepto, sino dar algún tipo de razón por la cual se indica dicha cifra.

De otra parte, el juramento estimatorio exige que el valor estimado sea discriminado en cada uno de los conceptos que lo integran. Ello implica que el demandante tiene la carga de poner de presente y explicar así sea de manera sucinta, todos y cada uno de los conceptos que sumados arrojan el valor total del juramento estimatorio.

El juramento estimatorio que se encuentra en la demanda no cumple con los requisitos anteriores por cuanto el demandante no explicó ningún razonamiento ni discriminó los conceptos que integran el valor estimado. En efecto, el juramento estimatorio establece:

JURAMENTO ESTIMATORIO

Bajo la gravedad del juramento, me permito presentar el juramento estimatorio, basado en el artículo 206 del Código General del Proceso, así:

Por concepto de daño emergente, la suma de OCHO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS (\$8.862.620 M/CTE).

Por concepto de lucro cesante la suma de VEINTINUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DOCE MIL NOVECIENTOS CINCO PESOS M/CTE (\$29.412.905.00).

Por concepto del daño moral la suma de VEINTICINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$25.000.000.00).

+

Los valores de \$8.862.620, \$29.412.905 y \$25.000.000, presenta una serie ausencia de demostración y justificación, pues son cifras que no se encuentran claramente explicadas ni razonadas, y aún más importante, no señala el valor total del supuesto daño y ni la concreción del mismo, por lo que, se reitera que dicho juramento ni siquiera está soportado probatoriamente por la parte actora. Por lo tanto, es imposible tanto para este Despacho como para BANCO DAVIVIENDA conocer los fundamentos de la suma reclamada.

Así las cosas, lo cierto es que la carga procesal que pesa sobre la parte actora relativa a formular una estimación corresponde al deber de realizar un planteamiento analítico y sistemáticamente presentado junto con la explicación de los valores tomados para el caso concreto. Situación que para el presente caso brilla por su ausencia, pues la demandante no explicó las razones que fundamentan la estimación. Así mismo, no realizó una discriminación ni un cálculo, así sea somero, que dé cuenta de las sumas de dinero por ella pretendida

VII. PRUEBAS

6.1 DOCUMENTALES QUE SE APORTAN ELECTRÓNICAMENTE.

1. Contrato cuenta de ahorros DAVIVIENDA
2. Contrato tarjeta de crédito DAVIVIENDA.
3. Contrato crédito móvil DAVIVIENDA.
4. Documentos de vinculación a la cuenta de ahorros No. 05504884|5335089
5. Documentos de vinculación al crédito móvil No. 05900488400433295
6. Documentos de vinculación al crédito móvil No. 05900488400433717
7. Documentos de vinculación al crédito móvil No. 05900488400434301
8. Documentos de vinculación al crédito móvil No. 05900488400434335
9. Documentos de vinculación a la tarjeta móvil No. 4283920080994220
10. Extractos de la cuenta de ahorros No. 05504884|5335089
11. Extractos del crédito móvil No. 05900488400433295
12. Extractos del crédito móvil No. 05900488400433717
13. Extractos del crédito móvil No. 05900488400434301
14. Extractos del crédito móvil No. 05900488400434335

15. Extractos de la tarjeta móvil No. 4283920080994220
16. Carpeta de comunicaciones escritas cruzadas con el demandante.
17. Soporte de los códigos OTP remitidos al demandante.
18. Análisis del caso realizado por el área de fraudes.
19. Soportes de centrales de riesgo.
20. Soporte de actualización de datos del demandante.

6.2 INTERROGATORIO DE PARTE

Con fundamento en lo previsto en el artículo 198 del Código General del Proceso, respetuosamente solicito señalar fecha y hora para que el señor CESAR AUGUSTO RIVEROS y el señor ANDRES EDUARDO PEÑA ARAGON absuelvas personalmente el interrogatorio de parte que sobre los hechos y pretensiones materia de este litigio le formularé.

Me reservo el derecho de formular dicho interrogatorio mediante pliego escrito o hacerlo verbalmente en la misma audiencia, tal como lo permite el artículo 202 del Código General del Proceso.

6.3. CONTRADICCIÓN DEL DICTAMEN

De conformidad con lo reglado en el art 228 del C.G. del P. respetuosamente solicito se cite al perito DIEGO FIGUEROA VILLANUEVA quien rindió el dictamen pericial que se aportó con la presentación de la demanda para que asista a la audiencia de instrucción y juzgamiento y me permita formularle las preguntas que en derecho correspondan.

Para la citación del mismo, el perito recibe notificaciones en Dirección: Cra. 110 No. 152 B-45 Barrio Portal de las Mercedes. Teléfono: Celular: 320-8315245 Correo: estoyadelante@hotmail.com

VIII. ANEXOS

Anexo al presente escrito los siguientes documentos:

- > Las pruebas documentales referidas se remiten en mensaje de datos (adjuntas al correo electrónico)

IX. NOTIFICACIONES

El **BANCO DAVIVIENDA S.A.** recibe notificaciones en la Avenida El Dorado No 68B - 31 Piso 1 – Notificaciones y en el correo electrónico notificacionesjudiciales@davivienda.com.

El suscrito apoderado las recibe en la Carrera 11 A No. 96-51, Oficina 203, Teléfonos 6108161-6108164, extensiones 701 y 501, y a los correos electrónicos: litigiosnotificaciones@ustarizabogados.com, litigios.junior2@ustarizabogados.com, litigios@ustarizabogados.com

Atentamente,



LUIS HUMBERTO USTÁRIZ GONZÁLEZ

C.C. No. 79.506.641 de Bogotá D.C.

T.P. 71478 del C. S. de la J.

ARJ

113648 REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO

71478

Tarjeta No.

95/03/14

Fecha de
Expedición

93/12/09

Fecha de
Grado

**LUIS HUMBERTO
USTARIZ GONZALEZ**

79506641

Cedula

CUNDINAMARCA

Consejo Seccional



PONTIF. JAVERIANA

Universidad

Edgardo Ustariz
Presidente Consejo Superior
de la Judicatura

Luis Humberto Ustariz Gonzalez

POWER VISION DE COLOMBIA S.A.

**ESTA TARJETA ES DOCUMENTO PUBLICO
Y SE EXPIDE DE CONFORMIDAD CON LA
LEY 270 DE 1996, EL DECRETO 196 DE 1971
Y EL ACUERDO 180 DE 1996.**

**SI ESTA TARJETA ES ENCONTRADA, POR
FAVOR, ENVIARLA AL CONSEJO SUPERIOR
DE LA JUDICATURA, UNIDAD DE REGISTRO
NACIONAL DE ABOGADOS.**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5293007542869112

Generado el 03 de mayo de 2022 a las 18:24:33

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

EL SECRETARIO GENERAL

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

CERTIFICA

RAZÓN SOCIAL: BANCO DAVIVIENDA S.A. o BANCO DAVIVIENDA

NIT: 860034313-7

NATURALEZA JURÍDICA: Establecimiento Bancario Comercial de Naturaleza Privada. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

CONSTITUCIÓN Y REFORMAS: Escritura Pública No 3892 del 16 de octubre de 1972 de la Notaría 14 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA), bajo la denominación CORPORACION COLOMBIANA DE AHORRO Y VIVIENDA "COLDEAHORRO"

Escritura Pública No 167 del 30 de enero de 1973 de la Notaría 14 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por CORPORACION COLOMBIANA DE AHORRO Y VIVIENDA "DAVIVIENDA", autorizada con resolución SB 0060 del 15 de enero de 1973

Escritura Pública No 3890 del 25 de julio de 1997 de la Notaría 18 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA), en adelante será Banco Davivienda S.A. Se protocolizó la conversión de la CORPORACIÓN COLOMBIANA DE AHORRO Y VIVIENDA "DAVIVIENDA" en banco comercial, cuya razón social, en adelante será Banco Davivienda S.A., aprobada mediante resolución 0562 del 10 de junio de 1997 Sociedad anónima de carácter privado

Escritura Pública No 1234 del 09 de abril de 1999 de la Notaría 18 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocolizó el cambio de razón social por BANCO DAVIVIENDA S.A., pero en sus relaciones comerciales podrá identificarse como BANCO DAVIVIENDA o utilizar la sigla DAVIVIENDA.

Escritura Pública No 4541 del 28 de agosto de 2000 de la Notaría 18 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocoliza la adquisición del cien por cien (100%) de las acciones suscritas de DELTA BOLIVAR S.A. COMPANIA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL, por parte del BANCO DAVIVIENDA S.A. En consecuencia, la primera se disuelve sin liquidarse.

Resolución S.B. No 0300 del 11 de marzo de 2002 la Superintendencia Bancaria aprobó la cesión parcial de los activos y pasivos de la CORPORACIÓN FINANCIERA DEL NORTE S.A. COFINORTE S. A. a BANCOLOMBIA S.A., BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. y BANCO DAVIVIENDA S.A.

Resolución S.B. No 1045 del 19 de julio de 2005 La Superintendencia Bancaria no objeta la adquisición del 90.8% de las acciones del Banco Superior por parte del Banco Davivienda como etapa previa a la fusión de los citados establecimientos bancarios

Resolución S.F.C. No 0468 del 14 de marzo de 2006, la Superintendencia Financiera de Colombia no objeta la fusión propuesta, en virtud de la cual BANSUPERIOR, se disuelve sin liquidarse para ser absorbido por el BANCO DAVIVIENDA S.A., protocolizada mediante Escritura Pública No. 2369 del 27 de Abril de 2006, Notaría 1 de Bogotá D.C.)

Resolución S.F.C. No 0139 del 31 de enero de 2007 No objeta la adquisición del noventa y nueve punto cero seis dos cinco ocho seis siete cuatro por ciento (99.06258674%) del total de las acciones en circulación totalmente suscritas y pagadas emitidas del GRANBANCO S.A. o Granbanco-Bancafé o Bancafé, por parte del BANCO DAVIVIENDA S.A., como etapa previa a la fusión de los mismos.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5293007542869112

Generado el 03 de mayo de 2022 a las 18:24:33

ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN

Resolución S.F.C. No 1221 del 13 de julio de 2007 La Superintendencia Financiera de Colombia no objeta la operación de fusión propuesta entre el BANCO DAVIVIENDA S.A. y el BANCO GRANBANCO S.A. o BANCAFÉ., en virtud de la cual éste último se disuelve sin liquidarse para ser absorbido por el primero protocolizada mediante Escritura Pública 7019 del 29 de agosto de 2007 Notaria 71 de Bogotá D.C.

Resolución S.F.C. No 1013 del 03 de julio de 2012 la Superintendencia Financiera no objeta la fusión entre Banco Davivienda y Confinanciera, protocolizada mediante escritura pública 9557 del 31 de julio de 2012, notaria 29 de Bogotá, en virtud de la cual éste último se disuelve sin liquidarse para ser absorbido por Davivienda

Resolución S.F.C. No 1667 del 02 de diciembre de 2015 La Superintendencia Financiera de Colombia no objeta la fusión por absorción de LEASING BOLIVAR S.A. COMPANIA DE FINANCIAMIENTO (sociedad absorbida) por parte del BANCO DAVIVIENDA S.A. (sociedad absorbente), protocolizada mediante Escritura Pública 1 del 04 de enero de 2016 Notaria 29 de Bogotá, como consecuencia la sociedad absorbida se disuelve sin liquidarse.

Resolución S.F.C. No 0318 del 18 de marzo de 2016 Autoriza al Banco Davivienda Internacional (Panamá), sociedad anónima organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá, para realizar en Colombia, actos de promoción o publicidad de los productos y servicios financieros en los términos descritos en el plan de negocios referido en el considerando décimo primero de la presente Resolución, a través de la figura de representación, exclusivamente a través de la red de oficinas del Banco Davivienda S.A.

AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO: Resolución S.B. 562 del 10 de junio de 1997

REPRESENTACIÓN LEGAL: PRESIDENTE Y SUPLENTE. El Banco tendrá un Presidente y uno o más suplentes, según lo disponga la Junta Directiva elegidos por esta, quienes ejercerán la representación legal del Banco a nivel nacional e internacional, Por su parte, los Gerentes de Sucursales llevarán la representación legal del Banco dentro del territorio que se defina en su nombramiento. Adicionalmente, la Junta Directiva podrá efectuar designaciones para que la persona designada lleve la representación legal del Banco en algunos aspectos particulares, por ejemplo para efectos judiciales o para realizar diligencias o actuaciones ante autoridades administrativas. **FUNCIONES :** Serán funciones del presidente y de sus suplentes, las siguientes: a) Representar al Banco, Judicial o extrajudicialmente como persona jurídica y usar la firma social; b) Presidir las reuniones de la asamblea general de accionistas; c) Presentar mensualmente el balance de la sociedad a la Junta Directiva; d) Hacer cumplir los estatutos y decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; e) Ejercer las funciones que le señalen la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas; f) Convocar la Asamblea y la Junta Directiva a sesiones extraordinarias cuando lo juzgue conveniente; g) Mantener a la Junta Directiva plena y detalladamente enterada de la marcha de los negocios sociales y suministrarle todos los datos e informes que le solicite; h) Constituir los apoderados especiales que requiera el Banco i) Tomar todas las medidas y celebrar los actos y contratos necesarios convenientes para el debido cumplimiento del objeto social; j) Salvo las previstas en los literales a), h) e i) de este artículo delegar, previa autorización de la Junta Directiva, alguna o algunas de sus atribuciones. k) Nombrar y remover libremente a los funcionarios del banco, cuyo nombramiento no este reservado a la Asamblea General o a la Junta Directiva. (E. Pública 3978 del 08/abril/2014 Notaria 29 de Bogotá)

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Javier José Suárez Esparragoza Fecha de inicio del cargo: 01/01/2022	CC - 80418827	Presidente
Camilo Albán Saldarriaga Fecha de inicio del cargo: 17/10/2003	CC - 19385661	Suplente del Presidente

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5293007542869112

Generado el 03 de mayo de 2022 a las 18:24:33

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Alberto Patricio Melo Guerrero Fecha de inicio del cargo: 30/08/2013	CE - 449518	Suplente del Presidente
Pedro Alejandro Uribe Torres Fecha de inicio del cargo: 07/09/2006	CC - 79519824	Suplente del Presidente
Luz Maritza Pérez Bermúdez Fecha de inicio del cargo: 15/02/2007	CC - 39687879	Suplente del Presidente
Olga Lucía Rodríguez Salazar Fecha de inicio del cargo: 01/11/2007	CC - 41799519	Suplente del Presidente (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2018083402-000 del día 27 de junio de 2018, la entidad informa que con documento del 5 de junio de 2018 renunció al cargo de Suplente del Presidente fue aceptada por la Junta Directiva en acta 964 del 5 de junio de 2018. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
José Rodrigo Arango Echeverri Fecha de inicio del cargo: 01/11/2007	CC - 71612951	Suplente del Presidente
Ricardo León Otero Fecha de inicio del cargo: 08/11/2007	CC - 13480293	Suplente del Presidente
Jaime Alonso Castañeda Roldán Fecha de inicio del cargo: 08/11/2007	CC - 98545770	Suplente del Presidente
Jorge Alberto Abisambra Ruiz Fecha de inicio del cargo: 27/05/2009	CC - 19404458	Suplente del Presidente
Bernardo Ernesto Alba López Fecha de inicio del cargo: 30/08/2013	CC - 79554784	Suplente del Presidente (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2018134850 del día 10 de octubre de 2018, la entidad informa que con documento del 25 de septiembre de 2018 renunció al cargo de Suplente del Presidente fue aceptada por la Junta Directiva en acta 969 del 25 de septiembre de 2018. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5293007542869112

Generado el 03 de mayo de 2022 a las 18:24:33

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Adriana Cardenas Acuña Fecha de inicio del cargo: 23/01/2014	CC - 63340862	Suplente del Presidente (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2021100086-000 del día 30 de abril de 2021, que con documento del 16 de marzo de 2021 renunció al cargo de Suplente del Presidente y fue aceptada por la Junta Directiva en Acta 1029 del 19 de abril de 2021. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Felix Roza Cagua Fecha de inicio del cargo: 27/03/2014	CC - 79382406	Suplente del Presidente
Reinaldo Rafael Romero Gómez Fecha de inicio del cargo: 23/07/2015	CC - 79720459	Suplente del Presidente
Jorge Horacio Rojas Dumit Fecha de inicio del cargo: 21/01/2016	CC - 11309806	Suplente del Presidente
Juan Carlos Hernandez Nuñez Fecha de inicio del cargo: 02/03/2017	CC - 79541811	Suplente del Presidente
Martha Luz Echeverri Díaz Fecha de inicio del cargo: 17/05/2018	CC - 52052903	Suplente del Presidente
Alvaro Montero Agon Fecha de inicio del cargo: 19/03/2020	CC - 79564198	Suplente del Presidente
Paula Reyes Del Toro Fecha de inicio del cargo: 16/12/2021	CC - 52866061	Suplente del Presidente
Daniel Cortés Mc Allister Fecha de inicio del cargo: 21/04/2022	CC - 80413084	Suplente del Presidente
Álvaro Alberto Carrillo Buitrago Fecha de inicio del cargo: 17/10/2003	CC - 79459431	Suplente del Presidente (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2021267786-000 del día 10 de diciembre de 2021, que con documento del 6 de diciembre de 2021 renunció al cargo de Suplente del Presidente y fue aceptada por la Junta Directiva en Acta 1047 del 6 de diciembre de 2021. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5293007542869112

Generado el 03 de mayo de 2022 a las 18:24:33

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
William Jimenez Gil Fecha de inicio del cargo: 15/12/2016	CC - 19478654	Representante Legal para Efectos Judiciales o para realizar Actuaciones ante Autoridades Administrativas
Bernardo Enrique Rivera Mejía Fecha de inicio del cargo: 02/09/2021	CC - 88218527	Representante Legal para efectos judiciales y para realizar diligencias o actuaciones ante autoridades administrativas
Marianella Lopez Hoyos Fecha de inicio del cargo: 21/01/2016	CC - 39773234	Representante Legal para Efectos Judiciales o para realizar actuaciones ante Autoridades Administrativas



**JOSUÉ OSWALDO BERNAL CAVIEDES
SECRETARIO GENERAL**

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."





Señores
JUZGADO VEINTIDÓS (22) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
E. S. D.

Proceso: Verbal
Expediente: 11001400302220220018700
Demandante: CESAR AUGUSTO RIVEROS RODRÍGUEZ
Demandado: BANCO DAVIVIENDA S.A.
Asunto: Poder

WILLIAM JIMÉNEZ GIL, mayor de edad, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía número 19.478.654 de Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal para Efectos Judiciales de la sociedad **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, entidad financiera legalmente constituida mediante Escritura Pública No. 3.892 del 16 de octubre de 1972, otorgada en la Notaria Catorce del Círculo de Bogotá, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., tal y como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que adjunto; de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 del Código General del Proceso, otorgo **PODER ESPECIAL, AMPLIO Y SUFICIENTE** al doctor **LUIS HUMBERTO USTÁRIZ GONZÁLEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.506.641 de Bogotá D.C., abogado titulado e inscrito con la tarjeta profesional de abogado número 71.478 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura. para que represente los intereses de la sociedad **BANCO DAVIVIENDA S.A.** dentro del proceso de la referencia.

El doctor **USTÁRIZ GONZÁLEZ** queda facultado para notificarse, conciliar, recibir, desistir, sustituir, transigir, reasumir, interponer todos los recursos que le concede la ley y ejercitar todas las acciones necesarias o indispensables para el buen éxito del mandato conferido, y las demás facultades de que trata el artículo 77 del Código General del Proceso.

Atentamente,

Acepto,

WILLIAM JIMÉNEZ GIL
C.C. No. 19.478.654 de Bogotá D.C.
Banco Davivienda S.A.
notificacionesjudiciales@davivienda.com

LUIS HUMBERTO USTÁRIZ GONZÁLEZ
C.C. No. 79.506.641 de Bogotá D.C.
T.P. No. 71.478 del C. S. de la J.
litigiosnotificaciones@ustarizabogados.com

Nota: El presente poder se aporta de acuerdo a los parámetros establecidos en el Decreto 806 de 2020

Poder Especial Banco Davivienda 11001400302220220018700

Notificaciones Judiciales <notificacionesjudiciales@davivienda.com>

Vie 6/05/2022 11:48 AM

Para: Juzgado 22 Civil Municipal - Bogotá - Bogotá D.C. <cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

CC: angie.rodriguez@ustarizabogados.com <angie.rodriguez@ustarizabogados.com>;litigiosnotificaciones <litigiosnotificaciones@ustarizabogados.com>;William Jimenez Gil <wjjimenezg@davivienda.com>;Karen Viviana Sarmiento Hernandez <kvsarmie@davivienda.com>

Buen día,

Señores

JUZGADO VEINTIDÓS (22) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

E. S. D.

Proceso: VERBAL

Expediente: 11001400302220220018700

Demandante: CESAR AUGUSTO RIVEROS RODRÍGUEZ

Demandado: BANCO DAVIVIENDA S.A.

Asunto: Poder

Atentamente,

Para su información y trámite,

Cordialmente,

Notificaciones judiciales

notificacionesjudiciales@davivienda.com

Calle 28 # 13 A - 15 Piso 99 mezzanine

Bogotá (Colombia)

Banco Davivienda S.A.

AVISO LEGAL : Este mensaje es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su destinatario. Si obtiene esta transmisión por error, por favor destruya su contenido y avise a su remitente. esta prohibida su retención, grabación, utilización, aprovechamiento o divulgación con cualquier propósito. Este mensaje ha sido sometido a programas antivirus. No obstante, el BANCO DAVIVIENDA S.A. y sus FILIALES no asumen ninguna responsabilidad por eventuales daños generados por

el recibo y el uso de este material, siendo responsabilidad del destinatario verificar con sus propios medios la existencia de virus u otros defectos. El presente correo electrónico solo refleja la opinión de su Remitente y no representa necesariamente la opinión oficial del BANCO DAVIVIENDA S.A. y sus FILIALES o de sus Directivos

**CONTESTACIÓN DEMANDA CESAR AUGUSTO RIVEROS vs BANCO DAVIVIENDA -
Rad 2020-00187**

Litigios Notificaciones <litigiosnotificaciones@ustarizabogados.com>

Vie 6/05/2022 4:42 PM

Para: Juzgado 22 Civil Municipal - Bogotá - Bogotá D.C. <cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>;cesar.riveros@hotmail.es <cesar.riveros@hotmail.es>;palominoscu10451@gmail.com <palominoscu10451@gmail.com>

Señores

JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

E. S. D.

Proceso: Verbal de responsabilidad civil extracontractual
Radicado: 110014003022**20220018700**
Demandante: Cesar Augusto Riveros Rodr íguez
Demandado: **BANCO DAVIVIENDA S.A**
Asunto: Contestación a la demanda

De manera atenta, haciendo uso de los medios electrónicos, tal como lo permite el artículo 109 en sus incisos tercero y cuarto del Código General del Proceso, y de acuerdo con el artículo 2 del Decreto 806 de 2020, me permito radicar dentro de la oportunidad procesal debida **CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA** del proceso de la referencia, la cual acompañó adjunta a este correo con sus pruebas documentales y anexos, para que por favor sea incorporada al expediente digital.

Hago la salvedad que en este correo se está copiando también a la demandante.

Agradezco acusar recibo de la presente comunicación.

Cordialmente,

USTÁRIZ & ABOGADOS

Estudio Jurídico Ustáriz & Abogados

Teléfono Of. (0571) 6108161 y 6108164 Cel. 3158850970

Dir. Carrera 11A # 96 - 51 Oficina 203 Edificio Oficity

Bogotá, Colombia

Cali, Calle 10 No 4-40

Telefax: 8881611

 [Extractos Cesar Riveros.zip](#)