

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022041135-026-000

Fecha: 2022-04-25 17:00 Sec. día 3421

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Destinatario: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2022041135-026-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2022-0860  
Demandante : SANDRA MILENA RAMÍREZ RIVERA  
  
Demandados : BBVA COLOMBIA

Revisado el expediente de la referencia y ante la configuración de los presupuestos consagrados en el inciso segundo del párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso, procede la Delegatura a proferir **sentencia escrita**, teniendo en cuenta que: i) el tipo de proceso es un verbal sumario, y ii) que en el expediente reposan las pruebas suficientes, sin necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas para resolver el fondo del litigio, conforme los siguientes,

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado a esta Delegatura, la señora a **SANDRA MILENA RAMIREZ RIVERA**, por medio de su apoderado judicial solicitó a la entidad **BANCO** que: *“Primero: Se decrete que la señora SANDRA MILENA RAMIREZ RIVERA, mayor de edad, vecina y domiciliada en Cali, identificado con cedula de ciudadanía No. 29.583.258 la Cumbre, fue víctima de suplantación de identidad ante el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. – BBVA, y como consecuencia de ello se ordene al BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. – BBVA, dar por canceladas las obligaciones objeto de litigio. Segundo: Se ordene al BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. – BBVA, a cesar todo acto de cobro jurídico en contra de la señora SANDRA MILENA RAMIREZ RIVERA, y de haberse iniciado proceso judicial en contra de la demandante se ordene la terminación del mismo. Tercero: Se ordene al BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. – BBVA, entidad demandada a realizar la actualización del reporte ante centrales de riesgo tales como DATA CREDITO y TRANSUNION, a fin que se restablezca su perfil crediticio en un plazo no*

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera



mayor a 30 días. Cuarto: Se decreta y ordene pagar a favor de la demandante la señora SANDRA MILENA RAMIREZ RIVERA, la suma de ocho millones de pesos m/cte. (\$ 8.000.000) por concepto de daños ocasionados, consistentes en la contratación de profesionales del derecho incurriendo la misma en gastos de representación, por cuanto la entidad se negó a dar por cancelados los créditos con la reclamación directa. Quinto: Se ordene y decreta a pagar a favor de la demandante la señora SANDRA MILENA RAMIREZ RIVERA, la suma de diez millones de pesos por concepto de daños al buen nombre, exposición de datos personales, y cualquier otro rubro en beneficio de la misma y en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. – BBVA. Sexto: Se condene en costas y agencias en derecho a la entidad demandada BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. – BBVA”, en razón a que la demandante su suplantada y adquirieron tres productos financieros: i) Tarjeta de Crédito No. 1585008781304 cupo \$ 14.900.000, ii) Crédito No. 2309600154593 cupo \$ 7.500.000 y iii) una Tarjeta de crédito No. 461500473886 cupo \$ 1.300.000, generando un saldo de \$ 23.700.000 el cual es desconocido (derivado 00).

2. Mediante auto del 02 de marzo de 2022 la Delegatura admitió la demanda imprimiéndole el trámite de proceso verbal sumario (derivado 02).

3. En oportunidad legal la entidad vigilada contestó la demanda (derivado 07), en la que manifestó que los productos financieros se abrieron con la información de la cliente por medio de la Banca Virtual y los retiros se efectuaron con la clave asignada. Por los anteriores argumentos, formuló las excepciones de mérito denominadas: “Falta de causa para demandar al BBVA SA y la genérica”. (derivado 07).

4. Del escrito de contestación de la demanda se corrió traslado a la parte demandante, quien guardó silencio (derivados 8 a 14).

5. Ingresado al despacho, se decretaron pruebas de oficio y fijo fecha y hora para audiencia concentrada.

6. El apoderado de la parte activa, mediante escrito del 20 de abril solicitó sentencia anticipada en razón a la respuesta positiva emitida por la entidad vigilada en el marco de la presente acción.

## CONSIDERACIONES

1. Verificada la existencia de los presupuestos procesales y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual.

2. Previo a centrarnos en el asunto objeto de la controversia, recordemos que el régimen de responsabilidad a cargo de las entidades vigiladas es especial y contractual, irradiada por la Constitución Política, al ser catalogada la actividad financiera como de “interés público” a la luz de los artículos 78 y 335, cuya ejecución se integra con los principios legales concebidos en los

artículos 871 C.Co. y 1603 C.C., así como consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.

3. Bajo el anterior escenario, el asunto objeto del litigio se ciñe respecto de la apertura de los tres productos financieros sin la aquiescencia de la demandante en ambiente virtual, cuya regulación y definición se encuentra consagrada en el artículo 2221 del Código Civil trae sobre el mutuo o préstamo de consumo, entendiéndose por tal el *“contrato en que una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo a restituir otras tantas del mismo género y calidad”*, que en materia comercial se refiere por lo general al préstamo de dinero, como en el presente caso, y que según el artículo 2222 de la codificación en cita, únicamente se perfecciona con la tradición, es decir, su entrega, la cual a su vez transfiere el dominio, siendo de competencia del deudor proceder a su pago en los términos y condiciones pactadas y el contrato mercantil de apertura de crédito y descuento, regulado por el Capítulo V (artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio), el cual hace parte del Título XVII relacionado con los contratos bancarios, el cual es celebrado entre un establecimiento bancario que en virtud de un acuerdo se obliga a tener a disposición de una persona determinadas sumas de dinero dentro de un límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado. En efecto, el artículo 1400 del citado ordenamiento textualmente señala:

*"Se entiende por apertura de crédito, el acuerdo en virtud del cual un **establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero, dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado**. Si no se expresa la duración del contrato, se tendrá por celebrado a término indefinido".*

4. Y el contrato de depósito irregular de dinero, contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Para lo que interesa al proceso, el artículo 1398 del Código de Comercio prefigura la responsabilidad del Banco, al establecer que: ***“Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”***. De esta manera, el Banco cumple la obligación a su cargo a condición de que la entrega de las sumas entregadas se realice atendiendo las instrucciones u órdenes del titular, en los términos y a través de los mecanismos o canales convenidos, y con exhibición de los documentos correspondientes, caso en el cual el desembolso configura un auténtico pago; en caso contrario se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad por incumplimiento de lo pactado.

5. Ahora bien, respecto de las operaciones que cursaron mediante los productos financieros por valor total de \$23.700.000 se evidencia que la entidad vigilada accedió favorablemente a su reclamación y, en consecuencia, realizó los ajustes necesarios a efectos de eliminar de nuestros registros internos y de las Centrales de Riesgos estos productos y los saldos a su cargo de la cuenta de Ahorros Online No. 9765, Crédito One Click No. 4593 y Tarjetas de Crédito No 0130 y 1769, como se visualiza en los documentos aportados en los derivados 09, 12 a 24 del expediente digital.

Tal circunstancia fue comunicada el 14 de Marzo de 2022 a la señora SANDRA MILENA RAMIREZ RIVERA al correo electrónico [smramirez1980@gmail.com](mailto:smramirez1980@gmail.com).

6. Observa la Delegatura que, con ocasión a la presente demanda, la entidad financiera decidió acceder al petitum de la demanda, esto es la cancelación de los productos, como se acredita en el escrito aportado en el derivado 8 a 14, del cual la entidad vigilada remitió comunicación y el reporte ante centrales de información visible en el derivado 23 del expediente no registra dato negativo que empañe el historia de la demandante, material probatorio que tiene plena validez, puesto que no fue tachado ni desconocido por las partes, (arts. 244, 246 y 272 del CGP).

7. Teniendo en cuenta lo anterior, y ante la solicitud expresa de la parte activa, se concluye que efectivamente el objeto y causa del presente asunto se ha satisfecho, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011 por lo que se declara la *carencia actual del objeto de la demanda*.

8. Por otro lado, solicita el reconocimiento de los perjuicios inmateriales reclamados en el marco de la presente acción, los cuales determinó teniendo en cuenta que el art. 206 del CGP.

9. Pese a que acudió al juramento, es de advertir que la norma en cita excluye la utilización del juramento estimatorio para los perjuicios inmateriales, recordando que en el evento en que estén acreditados, los fija la autoridad mediante el arbitrio judicial determinado por la jurisprudencia civil.

10. En este sentido, es preciso reiterar que la reparación del daño exige la demostración de éste, por parte de quien aduce le ha sido irrogado, así lo ha manifestado la jurisprudencia civil en los siguientes términos:

*“...toda obligación de restituir, reparar o indemnizar la lesión de un derecho, interés o valor tutelado por el ordenamiento jurídico, rectius, responsabilidad civil, presupone ab initio un daño cierto, actual o futuro al sujeto, en su persona, integridad física o síquica, vida de relación, condiciones de existencia o patrimonio (cas. civ. sentencias de 4 de abril de 1968, CXXIV, 62; 4 de abril de 2001, [S-056-2001], exp. 5502; 9 de septiembre de 2010, exp. 17042-3103-001-2005-00103-01), y salvo en los expresos casos normativos, corresponde al damnificado probar su existencia y extensión (incumbit probatio qui dicit non qui negat; actori incumbit probatio, onus probando; inc. 4º, artículo 29 Constitución Política; arts. 1757 Código Civil y 177 Código de Procedimiento Civil; cas. civ. sentencia de 25 de enero de 2008, [SC-002-2008], exp. 00373).”<sup>1</sup>*

11. Examinado el material probatorio acopiado, se advierte que no existe prueba alguna del perjuicio invocado como quiera que ningún elemento de convicción del perjuicio, por el contrario se evidencia de las pruebas de oficio, que no hubo reporte ante centrales de información de manera negativa visible a derivado 23 de los productos financiero involucrados en el presente juicio, generando el incumpliendo la carga probatoria de su resorte a la luz del art. 167 del CGP y con llevando a negar tal pretensión.

<sup>1</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, MP. William Namén Vargas. Sentencia de 16 de mayo de 2011. Exp. 52835-3103-001-2000-00005-01

12. Sobre el análisis íntegro de las pruebas, la Corte Suprema de Justicia Sala Civil ha insistido, con fundamento en la ley, y en reiterada doctrina que a los jueces se les impone la obligación de hacer la evaluación tanto individual como conjunta de los diversos y heterogéneos elementos probatorios obrantes en los autos; no de uno solo.

La apreciación conjunta de la prueba consiste en la actividad intelectual que debe realizar el funcionario jurisdiccional, analizando y conjugando los diversos elementos probatorios, en cuya virtud llega a un convencimiento homogéneo, sobre el cual habrá de edificar su fallo, estimativo o desestimativo de las pretensiones<sup>2</sup>.

13. En este sentido, la Delegatura en consideración a lo dispuesto en el artículo 282 del CGP, que es la faculta oficiosa el reconocimiento oficioso de una excepción cuando se halle probada, observa que en el presente asunto carece de fundamento jurídico las pretensiones al haberle devuelto el dinero al demandante, como se observa de los documentos adosados al expediente y no se evidencia el acaecimiento de un perjuicio de índole inmaterial.

14. Finalmente, esta Delegatura no condenará en costas por no aparecer ellas causadas en el expediente.

En consideración a lo anteriormente expuesto, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### **RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar probada de oficio la carencia de fundamento jurídico de las pretensiones de la demanda, en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Negar las pretensiones.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, por Secretaría archívese el expediente.

---

<sup>2</sup> Ibidem.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**  
**ASESOR**

Copia a:

*Elaboró:*

*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

*Revisó y aprobó:*

*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

<b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>26 de abril de 2022</u>  <b>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA</b> Secretario