

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022053895-011-000

Fecha: 2022-04-28 14:13 Sec. día 1552

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 : 2022053895-011-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2022-1123  
Demandante : DIEGO FERNANDO SANCHEZ RAMOS  
  
Demandados : BBVA COLOMBIA

En atención a lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con lo estipulado en el artículo 97 y 193 de la misma codificación y, en la medida, que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio, esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procederá a proferir sentencia escrita, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal.

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante acción de protección al consumidor el señor **DIEGO FERNANDO SANCHEZ RAMOS**, demandó a **BBVA COLOMBIA**, pretendiendo “Que se anule el crédito que fue entregado a mi nombre por parte del banco a un tercero, que se elimine el reporte negativo en centrales de riesgo de Datacredito.”

Notificada la entidad demandada, **BBVA COLOMBIA**, por intermedio de su apoderado especial, acepto la responsabilidad y no propuso excepciones.

De la anterior contestación, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció sobre las mismas (derivado 009 y 010).

### II. CONSIDERACIONES

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01  
www.superfinanciera.gov.co



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas del crédito ONE CLICK No. 7651.

Al respecto, téngase en cuenta que la presente controversia recae en un contrato de mutuo, regulado en el artículo 2221 del Código Civil como aquél en el cual: “... una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo a restituir otras 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.

Así entonces, el ejercicio de la actividad bancaria conlleva implícitamente que la entidad financiera cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que como se dijo, nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios. No obstante, aunque es lo cierto que la responsabilidad que se predica de las entidades financieras se analiza bajo la perspectiva de la diligencia y profesionalismo que se impone a aquellas en el ejercicio de su actividad, no lo es menos que ésta puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño.

En el presente caso, producto de la interposición de la demanda, el banco no contesta la demanda, presentando para el efecto escrito en el que manifiesta que no propondría excepciones y que la entidad está considerando acceder a las pretensiones de la demanda, sin que ello implique aceptar responsabilidad, no obstante, ante la falta de pronunciamiento expreso sobre los hechos y las pretensiones de la demanda, se cumplen las consecuencias que predica el artículo 97 del Código General, esto es, presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, sumado que el apoderado judicial que contestó la misma, cumple con la facultad de confesar, de acuerdo al poder conferido en la escritura pública 0049 de 18 de enero de 2019, otorgada por la Notaria 72 de Círculo de Bogotá, en los términos del artículo 193 *Ibidem*.

Lo anterior, permite declarar confesos (i) que el demandante no tiene relación contractual con la entidad demandada, (ii) que el BBVA COLOMBIA desembolsó un crédito ONE CLICK No. 7651 a un tercero el cual fue solicitado a nombre del señor SANCHEZ RAMOS, a través de la aplicación móvil del banco, (iii) que el banco se niega a realizar la investigación sobre estos hechos y no accede a la cancelación de dicha obligación, (iv) que el banco otorgó una cuenta online No. \*\*8821 y el crédito ONE CLICK No. 7651 sin corroborar las huellas y firma del demandante y (v) solicitó el reporte negativo por falta de pago.

De conformidad con tales confesiones y la documental allegada con la demanda, sin que la entidad aportara prueba alguna que desvirtuara las mismas, se encuentra probado y admitido por el BBVA COLOMBIA, el desembolso de un crédito ONE CLICK No. 7651 a un tercero quien lo solicitó en nombre del señor SANCHEZ RAMOS, a través de la aplicación móvil, así mismo, se abrió una cuenta online No. \*\*8821, la cual la entidad accedió a cancelar de acuerdo con la respuesta emitida por el banco de fecha 2 de febrero de 2022, aportada con la demanda, por último, que el no pago del referido crédito generó un reporte negativo ante las centrales de riesgo a nombre del actor.

Así las cosas, establecidas dichas confesiones, sumado a la ausencia de defensa y pruebas por parte de la entidad demandada tendientes a demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, no puede este Despacho concluir más que la aceptación de responsabilidad de la pasiva frente a los hechos que originan las pretensiones de la demanda.

Lo anterior, permite a establecer el incumplimiento de las obligaciones de cuidado y debida diligencia por parte de la entidad demandada, al aperturar y desembolsar el crédito ONE CLICK No. 7651, a un tercero usando la identidad del demandante, por lo cual, se accederá a las pretensiones de la demanda dirigidas a que se ordene la cancelación de dicho producto y a la eliminación de cualquier reporte en las centrales de información derivado del mismo.

Conforme con lo expuesto, la DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE Finalmente, esta Delegatura no condenará en costas por no aparecer ellas causadas en el expediente.

### RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** probado el INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE CUIDADO Y DEBIDA DILIGENCIA EXIGIBLES AL BBVA COLOMBIA para la apertura del y desembolso del crédito ONE CLICK No. 7651 de titularidad del señor **DIEGO FERNANDO SANCHEZ RAMOS**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** al **BBVA COLOMBIA**, en el término de 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta sentencia, si aún no lo ha hecho, proceda a cancelar el crédito ONE CLICK No. \*\*\*7651, aperturado a nombre del señor **DIEGO FERNANDO SANCHEZ RAMOS**.

**TERCERO: ORDENAR** al **BBVA COLOMBIA S.A.** en el término de 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta sentencia, a **ELIMINAR** ante las centrales de información financiera cualquier reporte, si lo hubiera, derivado del crédito ONE CLICK No. \*\*\*7651 a nombre del señor **DIEGO FERNANDO SANCHEZ RAMOS**.

Para acreditar el cumplimiento de esta orden judicial, debe allegar en un lapso no mayor a 15 días posteriores al período otorgado para el cumplimiento del fallo, la documental que demuestre el cumplimiento de lo ordenado en la presente sentencia.

**CUARTO:** Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA**

**80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES**

Copia a:

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



Elaboró:  
EDITH CAROLINA JIMENEZ ORTIZ  
Revisó y aprobó:  
JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

<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>29 de abril de 2022</u>  <b>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA</b> Secretario

