

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022075209-013-000

Fecha: 2022-05-31 15:11 Sec. día 1678

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 : 2022075209-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2022-1535  
Demandante : ZORAIDA COLLO QUEBRADA  
  
Demandados : BBVA COLOMBIA  
BANCO DE BOGOTÁ

Encontrándose al despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 3 del artículo 278 de la misma codificación, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes:

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

Ahora bien, frente al interrogatorio de parte solicitado por las entidades financieras demandadas, resulta innecesario su decreto, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación resultan claros y suficientes para la verificación de los hechos materia de litigio.

Así las cosas, comoquiera que no se hace necesario el decreto ni practica de pruebas adicionales, toda vez que las anteriores decretadas resultan suficiente para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, pasa a proferir

## SENTENCIA ESCRITA.

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

@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)



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

La señora **ZORAIDA COLLO QUEBRADA** promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BBVA COLOMBIA S.A. Y BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, pretendiendo “1. Que se ordene tanto al Banco BBVA como al Banco de Bogotá investigar, resolver y confirmar en cuál de estas dos entidades está depositado el dinero transferido en la transacción realizada por mi poderdante el día 17 de junio del año 2020 del Banco BBVA al Banco de Bogotá.” y “2. Una vez se conozca el destino que tuvo el dinero, se obligue a la entidad vigilada en la que se encuentra el mismo realizar el reintegro de este, es decir, el valor de TRES MILLONES DE PESOS (\$3.000.000) M/cte.”.

La demanda fue admitida y notificada a la pasiva, quien en término contestaron la misma oponiéndose a las pretensiones formulando sendas excepciones de mérito. De una parte, **BBVA COLOMBIA S.A.** propuso las que denominó “CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL BANCO BBVA COLOMBIA S.A.”, “CULPA EXCLUSIVA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO” y “LA GENÉRICA.” y, de la otra, **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** propuso las excepciones que denominó “Inexistencia de causa y derecho para continuar la acción – Hecho superado”, “Ausencia de los elementos estructurales de la responsabilidad civil invocada - inexistencia de hecho, perjuicio y relación de causalidad” y “LA GENÉRICA.”

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (deriv. 011), término que venció en silencio (deriv. 012).

## II. CONSIDERACIONES

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 contrato de depósito en cuenta de ahorros, celebrado entre la señora **ZORAIDA COLLO QUEBRADA** y el **BBVA COLOMBIA S.A. y BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, regulado en el Código de Comercio donde se establece que: “Todo banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o de su mandatario” y “Los depósitos recibidos en cuenta de ahorros estarán representados en un documento idóneo para reflejar fielmente el movimiento de la cuenta.”.

Funda la parte actora sus pretensiones, que el día 17 de junio del año 2000, realizó una transferencia por la suma de \$3.000.000 desde la cuenta de ahorros del banco **BBVA COLOMBIA S.A.** terminada en el No. \*\*\*8116 de su titularidad, con destino al pago de la tarjeta de crédito No. 4915110225300642 del **BANCO DE BOGOTÁ**, no obstante, aunque el pago fue notificado como exitoso por parte del **BBVA COLOMBIA S.A.**, el banco destinatario -**BANCO DE BOGOTÁ S.A.**- no acreditó el abono de dichos recursos en la mencionada tarjeta de crédito (hecho primero, segundo y tercero de la demanda).

Como sustento probatorio la demandante allegó con su demanda el pantallazo del mensaje recibido por parte del **BBVA COLOMBIA S.A.**, en el cual le notifica dicha transacción en los siguientes términos: “Nos permitimos informarte que nuestro sistema detectó un pago de Tarjeta de Crédito No. XXXX0642 realizado el día 2020-06-17 a las 09:16 horas a través de nuestro servicio de Banca Móvil por un valor de \$3.000.000.00.” (pag. 7 deriv. 000).

Así mismo, allegó copia del plástico de una tarjeta en el cual se observa por el frente como débito Visa del Banco de Bogotá, con el número 4915110225300642 y al respaldo se encuentra firmada por William B. Collo (pag. 26 deriv. 000)

Sobre el particular, el **BBVA COLOMBIA S.A.** acepta en su escrito de demanda la existencia de la cuenta de ahorros No. \*\*\*8116 de titularidad de la señora **COLLO QUEBRADA**, adicionalmente, que desde la

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



misma se realizó una transferencia el día 17 de junio de 2000 por la suma de \$3.000.000, con destino al producto bancario No. \*\*\*0642 del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** la cual cursó de manera satisfactoria (deriv. 010).

Por su parte, el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, aunque admite la recepción de los referidos recursos, aclara que los mismos no fueron transferidos al pago de una tarjeta de crédito No. 4915110225300642, sino que dicho número corresponde al de una tarjeta débito asociada a la cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*5201 de titularidad del señor William Bernard Collo Quebrada, en consecuencia, la transacción fue *“rechazada y queda abonada contablemente en nuestro sistema ya que no se encuentra producto destino, pero se debe identificar el titular de cuenta de crédito dónde supuestamente se iba a realizar la transacción.”* (deriv. 009).

Precisado lo anterior, encuentra este Despacho que el número 4915110225300642, indicado por la actora como el número de producto destinatario de la transferencia realizada el 17 de junio de 2020, por la suma de \$3.000.000, con cargo a la cuenta de ahorros No. \*\*\*0816 de su titularidad, no correspondía al de una tarjeta de crédito, como ella lo identifica, sino al número impreso en la tarjeta débito aportado con la demanda, el cual se encuentra asociado a la cuenta de ahorros No. \*\*\*5201 de titularidad del señor William Bernard Collo Quebrada, cuyo nombre corresponde al del hermano de la demandante, a quien ella le pretendía realizar dicha transferencia, tal como lo manifiesta en el hecho 2 de la reclamación dirigida al Defensor del Consumidor Financiero del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, en el cual manifiesta *“El día 17 de junio último, era mi deseo realizar una transferencia por valor de \$3.000.000 a favor de mi hermano WILLIAN COLLO QUEBRADA, trámite que hice de forma virtual, sin embargo, de manera equivocada lo que hice fue un pago a la tarjeta de crédito”* (pag. 9 deriv. 000).

En efecto, se observa que la errónea identificación del producto destinatario por parte de la demandante, quien manifiesta que *“de manera equivocada”* realizó una transacción diferente a la que deseaba, conllevó a confundir que el producto destinatario fue una tarjeta de crédito identificada con el número \*\*\*0642, cuando realmente este correspondía al de la tarjeta débito de la cuenta de ahorros a la cual pretendía realizar la transferencia.

En tal medida, no encuentra esta Delegatura responsabilidad contractual alguna en cabeza de las entidades demandadas con relación a la transferencia realizada por la demandante el día 17 de junio de 2020 por la suma de \$3.000.000, cuyos recursos reconoce la entidad destinataria **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** tiene abonados en su sistema contable, a la espera que la actora indique el destino de estos.

Por consiguiente, se declarará probada la excepción que **BBVA COLOMBIA S.A.** denominó *“CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL BANCO BBVA COLOMBIA S.A.”* y *“CULPA EXCLUSIVA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”* y la que **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** denominó como *“Inexistencia de causa y derecho para continuar la acción – Hecho superado”* y *“Ausencia de los elementos estructurales de la responsabilidad civil invocada - inexistencia de hecho, perjuicio y relación de causalidad”*.

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.

Conforme con lo 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

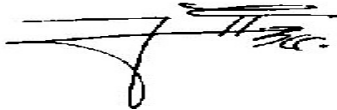
**PRIMERO: DECLARAR** probada las excepciones denominadas por el **BBVA COLOMBIA S.A.** como “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL BANCO BBVA COLOMBIA S.A.*” y “*CULPA EXCLUSIVA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO*” y las denominadas por el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** como “*Inexistencia de causa y derecho para continuar la acción – Hecho superado*” y “*Ausencia de los elementos estructurales de la responsabilidad civil invocada - inexistencia de hecho, perjuicio y relación de causalidad*”, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA**

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

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>1 de junio de 2022</u>  <b>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA</b> Secretario