

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023072355-011-000

Fecha: 2023-09-06 16:08 Sec.día 1408

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

TRES

Destinatario:: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

TRES

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 : 2023072355-011-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3085
Demandante : JAKELIN VALENCIA PINZÓN

Demandados : BBVA COLOMBIA

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

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue, sin que resulte preciso pronunciarse sobre las allegadas y solicitadas con la contestación como quiera que la misma resultó extemporánea.

Frente a las grabaciones solicitadas por la demandante, no resultan necesarias, dada la aplicación de lo dispuesto en el artículo 97 del Código General del Proceso ante la falta de contestación de la demanda al resultar esta extemporánea, aunado a los anexos allegados y demás piezas probatorias, la misma se rechaza por innecesaria.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA

ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **JAKELIN VALENCIA PINZÓN**, actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BBVA COLOMBIA**, entidad vigilada por esta

Superintendencia, en la cual pretende que la entidad financiera realice el reintegro de las transacciones con cargo a su tarjeta de crédito terminada en ****8266 y con cargo a su cuenta de ahorros terminada en ****5467 por la suma de \$8.544.592, y a su vez, que reintegre el dinero utilizado para cubrir las cuotas del crédito por la suma de \$740.000, en tanto alega que dichas transacciones fueron realizadas de forma fraudulenta (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada a **BBVA COLOMBIA**, quien contestó de forma extemporánea pues adviértase que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley 2213 de 2022, la entidad financiera demandada fue notificada de la presente acción el 17 de julio de 2023, atendiendo la notificación personal que fuese remitida por este Despacho el 12 de julio de 2023 (derivado 004), de conformidad con la prueba de entrega que reposa a derivado 005, por lo que el término para contestar feneció el 31 de julio de 2023 teniendo lugar el arribo de la respectiva contestación a través de correo electrónico remitido el 31 de julio de 2023 a las **5:43 p.m** (derivados 007 a 009). Lo anterior en concordancia de lo dispuesto en el inciso final del artículo 109 del Código General del Proceso.

En ese orden, habrá de aplicársele la sanción prevista en el artículo 97 del Código General del Proceso, ante su contestación extemporánea, esto es, *“harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley atribuya otro efecto”*, consecuencia que además radica en no tener en cuenta las excepciones que propuso y no dar paso a la valoración de las pruebas que allega como anexos con el mismo, así como a resolver sobre las que pidió tal como se indicó en precedencia, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales aportadas por la demandante obrantes en el plenario.

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 de la relación contractual establecida entre la señora **JAKELIN VALENCIA PINZÓN** con el banco **BBVA COLOMBIA S.A.**

Sea lo primero indicar que en el asunto en cuestión son dos las relaciones contractuales que soportan las pretensiones, en primer lugar, el contrato de cuenta de ahorros ****5467 o 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; y por otro lado, la expedición de la Tarjeta de Crédito terminada en ***8266 que obedece a la instrumentalización de un contrato de apertura de crédito regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio.

Ahora bien, téngase en cuenta 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 del Código de Comercio y 1603 del Código Civil, así como consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.

Al efecto, se incorporan regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que

se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”, como lo establece ese mismo canon normativo.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso, para dilucidar si **BBVA COLOMBIA S.A** se encuentra obligado a reintegrar el valor pretendido por la señora **JAKELIN VALENCIA PINZÓN** en virtud de las operaciones realizadas el 18 de abril con cargo a su tarjeta de crédito terminada en ***8266 y su cuenta de ahorros terminada en ****5467 y que desconoce.

En este orden de ideas y tal como se indicara con anterioridad, este Despacho en aplicación de lo dispuesto en los artículos 97 y 191 del Código General del Proceso habrá de tener por confesos los hechos 15° a 19° y 25° a 29° de la demanda, en el sentido de dar como cierto que la demandante presentó reclamación desconociendo las operaciones efectuadas con cargo a sus productos el 18 de abril de 2023 oportunidad en la que se procedió al bloqueo de los mismos y frente a la cual la entidad financiera brindó respuesta el 25 de abril de 2023 informando que procedería reintegrar el dinero de las operaciones objeto de controversia dentro de los 15 días hábiles siguientes a dicha comunicación, término que venció sin que se hubiese efectuado dicho reintegro por lo que el Banco recibió nueva reclamación por parte de la actora emitiéndose respuestas del 11 y 14 de junio reiterándose por parte de la entidad financiera que se procedería a abonar los dineros relacionados con las transacciones reclamadas en un término de 15 días hábiles. A su vez, que el banco debitó de la cuenta de ahorros de la actora terminada en ***5467 el valor de \$740.000 para cubrir el pago de la primera cuota de las utilizaciones efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito ***5467 y que a la fecha de interposición de la demanda el banco no había efectuado la devolución del dinero enunciado en las misivas a la demandante, ni tampoco el relacionado con los descuentos que se han efectuado de su cuenta de ahorros para cubrir las operaciones aquí reclamadas.

Situaciones que a su vez encuentran respaldo en el material probatorio aportado por la demandante y que permiten sustraer que, posterior a las transacciones desconocidas, ante la reclamación elevada por la señora Jakelin, recibió respuesta de la entidad el 25 de abril de 2023 (derivado 000) en donde dispuso lo siguiente:

Asunto: SQR # 00260584

Respetada Señora Jackelin:

Reciba un cordial saludo de parte de BBVA COLOMBIA. En atención a su solicitud de días pasados, relacionada con el asunto en referencia, le informamos que el Banco ha decidido atender favorablemente su reclamación, razón por la cual en los próximos 15 días hábiles procederemos a efectuar los reintegros correspondientes de los valores objetados como se evidencian a continuación:

No. De Producto	Descripción	Monto a Reintegrar	Concepto
450407*****8266	Tarjeta De Crédito	\$ 5.778.965,97	Abono Capital TC
450407*****8266	Tarjeta De Crédito	\$ 85.625,85	Abono Interés TC
0013*****5467	Cuenta de Ahorros	\$ 2.690.000	Abono Capital AH

Al respecto, comoquiera que nunca recibió el reintegro de dichas sumas, la demandante expuso nuevamente su situación frente a la entidad y frente a esta Superintendencia, en virtud de lo cual el 11 y el 14 de Junio de 2023 recibió exactamente la misma respuesta remitida anteriormente (derivado 000) informándose sobre la decisión de la entidad financiera de atender favorablemente su petición no obstante, la entidad no reintegró dichas sumas de dinero.

Lo anterior permite concluir que la entidad financiera en sucesivas ocasiones se comprometió con la señora **JAKELIN VALENCIA PINZÓN** al reintegro del dinero sustraído en virtud de las operaciones efectuadas el 18 de abril de 2023 con cargo a sus productos, por lo que no es de recibo un actuar en contravía de dichas respuestas remitidas a la demandante. Lo anterior va en oposición al deber de debida diligencia contenido en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, del principio de Buena fe concebidos en el artículo 83 de la Constitución Política y los artículos 871 del Código de Comercio y 1603 del Código Civil que incorpora el principio de confianza legítima y la doctrina de los actos propios. En este sentido, la Corte Constitucional en sentencia T-211 de 2015 señala lo siguiente:

“La buena fe supone la existencia de una relación entre personas y se refiere fundamentalmente a la confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada. En las gestiones ante la administración, la buena fe se presume del particular y constituye guía insustituible y parámetro de acción de la autoridad. La doctrina, por su parte, ha elaborado diversos supuestos para determinar situaciones contrarias a la buena fe. Entre ellos cabe mencionar la negación de los propios actos (venire contra factum proprium) (...)”.

Decantado lo anterior, el actuar desplegado por **BBVA COLOMBIA** en las tres respuestas remitidas a la demandante con ocasión a sus solicitudes (derivado 000), corresponde a una conducta jurídica anterior, relevante y eficaz que, en el caso particular, suscitó la confianza de la señora **JAKELIN VALENCIA PINZÓN** y una legítima expectativa de recibir el reintegro de dicho dinero, por lo cual, no resulta válido que posterior a estas respuestas la entidad no haya procedido a actuar conforme a su misma determinación en el presente caso.

Asimismo, en virtud de las conductas desplegadas por la entidad, de conformidad con el escrito de demanda y las pruebas documentales allegadas, la entidad ha venido realizando cobros a la demandante con ocasión a estas transacciones desconocidas, por lo que, de acuerdo con las respuestas otorgadas a la demandante, la entidad no solo está obligada al reintegro de dichas sumas prometidas, sino que está obligada a la devolución de todo concepto cargado y/o debitado a sus productos con ocasión a dichas transacciones.

Con base en lo anteriormente expuesto, se advierte acreditada la responsabilidad civil contractual de la entidad financiera dada su decisión de atender favorablemente la reclamación de la actora sin que, se acredite en el plenario que ello haya tenido lugar, y por ende, se condenará a **BBVA COLOMBIA S.A** a reintegrar el valor de las operaciones efectuadas el 18 de abril de 2023 con cargo tanto a los recursos depositados en la cuenta de ahorros ***5467 por un valor de \$2.690.000 como al cupo de la tarjeta de crédito ***8266 por un valor de \$5.778.965,97, incluyéndose el valor cobrado por concepto de intereses corrientes, moratorios y demás emolumentos generados por dichas transacciones; así como reintegrar los valores que se hayan debitado para cubrir el valor de las operaciones efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito ****8266 y rectificar la información relacionada con los productos objeto de controversia ante las centrales de información financiera. Todo lo anterior deberá realizarlo en un término máximo de **QUINCE (15)** días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de esta providencia.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

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: Tener por **NO** contestada la demanda en oportunidad.

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a **BBVA COLOMBIA S.A** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por la señora **JAKELIN VALENCIA PINZÓN**, respecto de las operaciones cursadas el día 18 de abril de 2023 con cargo a la tarjeta de crédito terminada en ***8266 y la cuenta de ahorros terminada en ***5467.

TERCERO: CONDENAR a **BBVA COLOMBIA S.A** a que en el lapso de **QUINCE (15)** días hábiles, proceda a **(i)** reintegrar a la señora **JAKELIN VALENCIA PINZÓN** el valor de las operaciones efectuadas el 18 de abril de 2023 con cargo tanto a los recursos depositados en la cuenta de ahorros ***5467 por un valor de \$2.690.000 como al cupo de la tarjeta de crédito ***8266 por un valor de \$5.778.965,97, incluyéndose el valor cobrado por concepto de intereses corrientes, moratorios y demás emolumentos generados por dichas transacciones; **(ii)** reintegrar a la señora **JAKELIN VALENCIA PINZÓN** todos los valores que se le hayan debitado para cubrir el valor de las operaciones efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito ****8266 y **(iii)** rectificar la información relacionada con los productos objeto de controversia ante las centrales de información financiera.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BBVA COLOMBIA S.A.**, dentro de los **DIEZ (10)** días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

CUARTO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

LAURA VALENTINA PEREZ RUIZ

Revisó y aprobó:

--DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>2025-02-24 16:08</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>