

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023082363-012-000



Fecha: 2023-11-17 19:04 Sec.día 1368

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
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 : 2023082363-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-3593  
Demandante : RAUL SANTIAGO AGAMEZ RODRIGUEZ  
Demandados : BBVA COLOMBIA  
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, 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 y sin advertirse la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, previo el pronunciamiento de las allegadas y solicitadas por las partes, y en tal sentido se tendrán como tales las documentales allegadas a derivados 000 y 007, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACFTUACIÓN PROCESAL

El señor **RAUL SANTIAGO AGAMEZ RODRIGUEZ**, mediante escrito, presentó demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero en contra de **BBVA COLOMBIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, en la cual pretende: “1. *Que se obligue a BBVA COLOMBIA, al reintegro inmediato de los saldos pendientes con base a la respuesta provista en su comunicado el día 25 de junio de 2023, por la suma de \$ 6.376.725,39 SEIS MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS VENTICINCO PESOS CON TREINTA Y NUEVE CÉNTIMOS DE PESO M/CTE*” y “*Que se obligue a BBVA COLOMBIA, al reconocimiento inmediato de una indemnización producto de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de la entidad financiera frente al reintegro de los valores dentro del plazo establecido (los cuales han afectado el cumplimiento normal de las obligaciones financieras que*

tengo con la entidad), y por el fraude efectuado en la cual se evidencia un incumplimiento potencial a la política de tratamiento de datos de la entidad, por la suma de \$ 4.000.000 CUATRO MILLONES DE PESOS M/CTE”.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “HECHO SUPERADO”. Defensas que se fundamentan en síntesis en que posterior al reclamo del demandante, el banco se ajustó a los procedimientos previstos para verificar las transacciones controvertidas, reintegrando las sumas pretendidas, razón por la cual no existe orden alguna a emitir sobre este aspecto en tanto las pretensiones de la demanda fueron satisfechas.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 008) el cual, venció en silencio. Al efecto, y en aplicación de lo dispuesto en los artículos 169 y 170 del Código General del Proceso, este Despacho decretó pruebas de oficio a cargo de la entidad financiera (derivado 011), quien no atendió dicho requerimiento, no obstante, en atención a la aplicación del derecho sustancial sobre el procesal la Delegatura se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

## II. CONSIDERACIONES

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 establecida entre el señor **RAUL SANTIAGO AGAMEZ RODRIGUEZ** y **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 \*\*\*\* 8875 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 \*\*\*8937 y terminada en \*\*\*\*5821 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.

Ahora bien, el demandante en su escrito (derivado 000) señaló que “El día 25 de junio de 2023 la entidad financiera remite vía correo electrónico la respuesta a la reclamación, en la cual se expresa la atención de esta reclamación de forma favorable, por lo que en los siguientes 15 días calendario se procedería a

realizar el reintegro correspondiente a los valores objetados. Considerando su respuesta, se establece que el plazo máximo para efectuar dichos íntegros es el día 10 de julio de 2023 a más tardar". No obstante, alega que no le fue reintegrado el dinero dentro del término estipulado, razón que motivó la presente reclamación.

Ahora bien, **BBVA COLOMBIA S.A.** como sustento de las defensas elevadas alegó que la reversión de los valores objeto de fraude fueron aplicados a sus productos el 28 de agosto de 2023 tal como consta en la imagen aportada en su escrito de contestación:

NUMERO TARJETA	F. OPERA.	VLR. OPERACION	DESCRIPCION
4594-1863-7132-5821	24-05-2023	-2,100,000.00	ANU.AVANCE AVANCE SI
4594-1863-7132-5821	24-05-2023	-11,200.00	REIN COMISION
4594-1863-7132-5821	24-05-2023	-208,567.67	REIN INTERES
4594-1863-5812-8891	26-08-2023	342,637.00	BRAZZEIRO CALIMA
4594-1863-5812-8891	27-08-2023	83,549.00	COMCEL PAGOS DE FACT

042-8044-5052-8937	24-05-2023	-2,100,000.00	ANU.AVANCE AVANCE TA
042-8044-5052-8937	24-05-2023	-2,100,000.00	ANU.AVANCE AVANCE SI

FECHA MOVTO	FECHA VALOR	DESCRIPCION MOVIMIENTOS	CANTIDAD	SALDO
28-08-2023	28-08-2023	NC COMIS TD AT	8,400.00	33,388.5
29-08-2023	29-08-2023	ABONO DOMICILI	7,859,800.00	7,893,188.5
29-08-2023	29-08-2023	IMP. DECRETO	-78.00	7,893,110.5
29-08-2023	29-08-2023	PG REC.PAG FAC	-19,550.00	7,873,560.5
29-08-2023	29-08-2023	IMP. DECRETO	-400.00	7,873,160.5
29-08-2023	29-08-2023	VR.PAGO FA PSE	-100,000.00	7,773,160.5

En este sentido y considerando que al demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado pues dicho término venció en silencio, habrá de estarse a la prueba documental no discutida que en forma oportuna fue allegada al plenario, que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho, pues ciertamente lo perseguido con el mismo se cumple con el reconocimiento de la entidad financiera en la contestación de la demanda y las actuaciones desplegadas por la misma para superar lo propio, siendo la solución de la controversia el objeto de la misma, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción propuesta por la entidad demandada como "**HECHO SUPERADO**" lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda y releva a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Ahora bien, frente a los perjuicios reclamados por la parte actora con ocasión al "*incumplimiento de la entidad financiera frente al reintegro de los valores dentro del plazo establecido (los cuales han afectado el cumplimiento normal de las obligaciones financieras que tengo con la entidad), y por el fraude efectuado en la cual se evidencia un incumplimiento potencial a la política de tratamiento de datos de la entidad, por la suma de \$ 4.000.000 CUATRO MILLONES DE PESOS M/CTE*" no se procederá a su reconocimiento, pues recuérdese que se ha enseñado por la jurisprudencia: "*Para que el daño sea susceptible de ser reparado se requiere que sea « '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'* (Sentencias de 26 de enero de 1967 (CXIX, 11-16) y 10 de mayo de 1997, entre otras)» (SC, 27 mar. 2003, exp. n.º C-6879), asimismo, debe afectar un interés protegido por el orden jurídico (SC13925, 30 sep. 2016, rad.

n.º 2005- 00174- 01).”, (Sent. SC282-2021 Sala Casación Civil Corte Suprema de Justicia y SC1819-2019, entre otras, negrilla ajena al texto).

Es así como al tenor del artículo 167 del Código General del Proceso, incumbe a las partes demostrar los supuestos de hecho que señalan en su demanda, es decir, les corresponde probar la existencia del perjuicio en su existencia y cuantificación más allá de su propio dicho y con cualquiera de los elementos de pruebas que determinen estos factores permitidos dada la libertad probatoria establecida en la Ley 1564 de 2012 y en las oportunidades procesales previstas para ello. En consecuencia, no existe la certeza requerida que permita, por un camino racional y aún bajo una interpretación pro consumatore, llevar a esta Delegatura a proferir condena por este concepto, pues no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida, sino que le correspondía acreditarlos en este proceso así como el respectivo nexo causal, razón por la cual habrá de declararse de oficio la excepción de AUSENCIA DE ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA Y NEXO CAUSAL DEL PERJUICIO PEDIDO a la luz de lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

### RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción de “*HECHO SUPERADO*” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR** de oficio la excepción de “*AUSENCIA DE ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA Y NEXO CAUSAL DEL PERJUICIO PEDIDO*” de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

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

**CUARTO:** 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  
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

*Elaboró:*

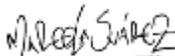
*LAURA VALENTINA PEREZ RUIZ*

*Revisó y aprobó:*

*--JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA*

**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado  
Hoy 20 de noviembre de 2023



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario