

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023093396-018-000



Fecha: 2023-12-14 10:44 Sec.día2320

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 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 : 2023093396-018-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-4186
Demandante : JOHAN EFRAIN GARZON ORTIZ

Demandados : BBVA COLOMBIA

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 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 y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

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

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

El señor **JOHAN EFRAIN GARZON ORTIZ**, mediante escrito, promovió 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 que la entidad financiera realice el reintegro de las transacciones efectuadas con cargo a su tarjeta de crédito terminada en ****888 y con cargo a su cuenta de ahorros terminada en ****024 por la suma total de \$10.500.000, y a su vez, que reintegre el dinero utilizado para cubrir las cuotas del crédito por la suma de \$358.080 en tanto alega que dichas transacciones fueron realizadas de forma fraudulenta (derivado 000).

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda sin proponer medios exceptivos en donde señaló que *“BBVA Colombia luego de revisar los antecedentes del caso en estudio determinó que aplica abono o anulación de las transacciones reclamadas. Al momento de remitir este memorial nos encontramos verificando la aplicación del abono. Mencionado lo anterior, es claro que nos encontramos frente a un hecho superado, razón por la cual comedidamente solicito a la Delegatura emitir sentencia anticipada que dé fin al proceso.”*.

En virtud de ello, mediante Auto de Trámite del 24 de octubre de 2023, este despacho tuvo a bien *“REQUERIR a BANCO BBVA COLOMBIA S.A para que en el término de CINCO (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión, allegue los extractos de la tarjeta de crédito terminada en ***888 y de la cuenta de ahorros terminada en ***024, de titularidad de la aquí demandante que den cuenta de los ajustes de las operaciones cuestionadas, es decir, aquéllos que permitan verificar que el valor de la operación reclamada fue reintegrado en su totalidad.”*.

No obstante, el anterior requerimiento no fue contestado en oportunidad por la entidad demandante, motivo por el cual 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 **JOHAN EFRAIN GARZON ORTIZ** 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 ****024 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 ***888 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 el señor

JOHAN EFRAIN GARZON ORTIZ en virtud de las operaciones realizadas el 9 de mayo de 2023 con cargo a su tarjeta de crédito terminada en ***888 y su cuenta de ahorros terminada en ****024 y que desconoce.

Sobre el particular, observa la delegatura de acuerdo a los hechos de la demanda, sobre los cuales no hubo pronunciamiento por parte de la entidad demandada, que el día 9 de mayo de 2023 al accionante **JOHAN EFRAIN GARZON ORTIZ** le debitaron de su cuenta de ahorros y tarjeta de crédito la suma total de \$10.500.000 sin su consentimiento, razón por la cual, el mismo día de los hechos presentó reclamación ante la pasiva cuya respuesta fue allegada el 28 de Junio de 2023 por medio de la cual **BBVA COLOMBIA** resolvió favorablemente indicando que el dinero sustraído sería reintegrado, reintegro que pasado el término aludido por la entidad no se hizo efectivo. Por tal motivo, el demandante presentó ante la entidad más peticiones las cuales fueron prorrogadas y atendidas hasta el 17 de agosto de 2023, fecha en la cual recibió nuevamente respuesta favorable a su petición en donde le indicaron que el reintegro sería efectuado dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de dicha respuesta, no obstante, el reintegro no fue efectuado, motivo por el cual promovió la presente reclamación.

Lo anterior, encuentra respaldo en el material probatorio aportado por el demandante que permite sustraer que ante la reclamación elevada por él, recibió respuesta de la entidad el 28 de Junio de 2023 (derivado 000) en donde dispuso lo siguiente:

Respetado Señor Garzón:

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 calendario procederemos a efectuar los reintegros correspondientes de los valores objetados como se evidencia a continuación:

No. De Producto	Descripción	Monto a Reintegrar	Concepto
013-XXX024	Cuenta de Ahorros	\$ 2.100.000	Abono Capital
553XX0888	Tarjeta de Crédito	\$8.400.000	Abono Capital
553XX0888	Tarjeta de Crédito	\$358.080,23	Intereses TC

Dichos reintegros podrán ser verificados a través de nuestro canal transaccional BBVA net al cual puede ingresar a través de www.bbva.com.co y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

Aunado a lo anterior, la entidad demandada en su escrito de contestación (derivado 013) dispuso que: *“BBVA Colombia luego de revisar los antecedentes del caso en estudio determinó que aplica abono o anulación de las transacciones reclamadas. Al momento de remitir este memorial nos encontramos verificando la aplicación del abono.”*. Por lo que, este Despacho mediante Auto de trámite proferido el 24 de octubre de 2023, requirió a la entidad para que allegara los documentos que permitieran verificar el reintegro de las operaciones reclamadas, requerimiento que no fue contestado en oportunidad.

Lo anterior permite concluir que la entidad financiera en sucesivas ocasiones se comprometió con el señor **JOHAN EFRAIN GARZON ORTIZ** al reintegro del dinero sustraído en virtud de las operaciones efectuadas el 9 de mayo 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, pues dicha conducta se encuentra 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, toda vez que el actuar desplegado por el banco corresponde a un a conducta jurídica anterior, relevante y eficaz que suscitó la confianza en cabeza del demandante de recibir el reintegro pretendido, no resulta válido que posterior a las respuestas favorables dadas, la entidad haya dilatado el reintegro del mismo. Por lo tanto, se advierte acreditada la responsabilidad civil contractual de la entidad financiera dada su decisión de atender favorablemente la reclamación del actor 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 9 de mayo de 2023 con cargo tanto a los recursos depositados en la cuenta de ahorros ***024 por un valor de \$2.100.000 como al cupo de la tarjeta de crédito terminada en ****888 por un valor de \$8.400.000, 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 ****888 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 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por 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 contractualmente responsable a **BBVA COLOMBIA S.A** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el señor **JOHAN EFRAIN GARZON ORTIZ**, respecto de las operaciones cursadas el día 9 de mayo de 2023 con cargo a la tarjeta de crédito terminada en ***888 y la cuenta de ahorros terminada en ***024.

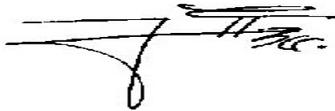
SEGUNDO: CONDENAR a **BBVA COLOMBIA S.A** a que en el lapso de **QUINCE (15)** días hábiles, proceda a (i) reintegrar al señor **JOHAN EFRAIN GARZON ORTIZ** el valor de las operaciones efectuadas el 9 de mayo de 2023 con cargo tanto a los recursos depositados en la cuenta de ahorros ***024 por un valor de \$2.100.000 como al cupo de la tarjeta de crédito ***888 por un valor de \$8.400.000, incluyéndose el valor cobrado por concepto de intereses corrientes, moratorios y demás emolumentos generados por dichas transacciones; (ii) reintegrar al señor **JOHAN EFRAIN GARZON ORTIZ** todos los valores que se le hayan debitado para cubrir el valor de las operaciones efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito ****888 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.

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

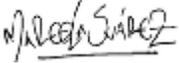
Copia a:

Elaboró:

LAURA VALENTINA PEREZ RUIZ

Revisó y aprobó:

--JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

<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>15 de diciembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>