

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023099071-010-000



Fecha: 2023-11-15 18:38 Sec.día 1398

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 : 2023099071-010-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-4517  
Demandante : DIEGO FERNANDO NAVARRO BARAJAS  
  
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 la parte demandante:

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

Así las cosas, toda vez que no obra en el plenario contestación de la entidad demandada y considerando 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 **DIEGO FERNANDO NAVARRO BARAJAS**, actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero en contra de **BBVA COLOMBIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, mediante la cual pretende: “*Que se obligue al Banco BBVA la (devolución del dinero en el menor tiempo posible, ya que me están perjudicando por ese dinero es para mi sustento y pago de mis obligaciones, por la suma de (\$ 5´500.000) cinco millones quinientos mil pesos M/CTE*”.

La demanda fue admitida y notificada a **BBVA COLOMBIA**, quien **NO** contestó la demanda 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 22 de septiembre de 2023, atendiendo la notificación personal que fue remitida por este Despacho el 20 de septiembre de 2023 (derivado 004), de conformidad con la prueba de entrega que reposa a derivado 006, por lo que el término para contestar feneció sin ser allegado ningún documento contentivo de la contestación el 6 de octubre 2023 a las 4:45 (de conformidad con lo señalado en la notificación personal). 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 falta de contestación, esto es, “harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley atribuya otro efecto”, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales aportadas por el demandante en la oportunidad concedida para ello y que obran en el plenario.

## 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 **DIEGO FERNANDO NAVARRO BARAJAS** y **BBVA COLOMBIA S.A.**

Sobre el particular, observa la Delegatura frente a la transacción cuyo reintegro pretende la demandante, que las mismas se efectuaron el 23 de agosto de 2023, correspondientes a una transacción a otra entidad financiera con cargo al cupo de cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*\*5624 de titularidad de la demandante por un total de \$5.500.000.

Ahora bien, frente a la controversia acá planteada, le corresponde entonces a este Despacho establecer si **BBVA COLOMBIA S.A.** es contractualmente responsable por la autorización de la citada transacción, con cargo a la cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*\*5624 de titularidad del demandante, quien sostiene en su escrito de demanda no haber realizado la misma y no reconocer al destinatario de la transferencia, lo que a la luz del artículo 167 del Código General del proceso constituye una negación indefinida, que invierte la carga de la prueba, colocando ésta en cabeza de la entidad demandada, lo que guarda consonancia con el ejercicio de la actividad financiera y las medidas tuitivas que a quien la ejerce corresponde desplegar dado el interés público que comporta.

Para efectos de la resolución del problema jurídico, sea lo primero indicar que en el asunto en cuestión la relación contractual que soporta las pretensiones de acuerdo con lo indicado en la demanda y en las respuestas del banco allegadas en la misma (derivado 000) es un contrato de cuenta de ahorros \*\*\*\*5624 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.

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

De igual manera, es de resaltar que el ejercicio de la actividad financiera conlleva implícitamente que la entidad vigilada por esta Superintendencia 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 cuya indemnización se persigue.

Súmase a ello que - como lo sostuvo la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en pronunciamiento del 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez -, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01-: *“atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional”*.

*Desde luego que, consumada la defraudación, el Banco para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa» (destacado por el Despacho).*

En este orden, corresponde a la entidad financiera, que de manera profesional ejerce la actividad constitucionalmente protegida, acreditar no solo el cumplimiento de sus obligaciones contractuales sino el incumplimiento, a su vez, de las obligaciones propias del titular de la tarjeta de crédito, o la actuación u omisión culposa del consumidor financiero, que determine la concreción del daño.

Bajo dicho contexto normativo 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 1° a 6° de la demanda, en el sentido de dar como cierto que al demandante posterior a evidenciar el descuento en su cuenta de ahorros, nunca le llegó ningún mensaje, alerta o llamada en donde se le solicitara su clave o autorización para efectuar dicha transacción. A su vez que desconoce la persona a quien se le transfirieron los recursos descontados de su cuenta de ahorros. Queda también confeso el hecho de la respuesta desfavorable emitida por la entidad el día 8 de septiembre de 2023.

Ahora bien, como quiera que en plenario no reposa prueba si quiera sumaria que permita endilgarle responsabilidad al demandante por los hechos ocurridos, no se encuentra acreditado el incumplimiento de sus obligaciones financieras, pues si bien la entidad financiera manifestó en su respuesta del 8 de

septiembre de 2023 que la transacción efectuada se llevó a cabo con autenticación OTP, (derivado 000), lo cierto es que no existe en el plenario prueba siquiera sumaria que acredite dichas afirmaciones, por lo que la entidad financiera no cumplió con su carga de demostrar que el actor hubiera incurrido en el incumplimiento de las obligaciones de cuidado y custodia de sus elementos transaccionales, o alguna otra obligación a su cargo que hubiera posibilitado la causación del daño reclamado a la luz de lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso y la jurisprudencia citada en precedencia.

Así las cosas, al no acreditarse por la entidad financiera demandada el incumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo del demandante, ni tampoco el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad y calidad que se encuentran en su cabeza, dada su calidad de profesional en la actividad, resulta evidente la responsabilidad contractual por parte de **BBVA COLOMBIA S.A.** conforme se señala en sentencia ya citada de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01: *“En otras palabras, si la sustracción no fue el resultado de una actuación culposa del cliente, quiere decir que cualquiera pudo ser víctima, y era un deber inexcusable de la entidad financiera precaverlo”*.

En este orden de ideas, acreditada la responsabilidad civil contractual de la entidad financiera en los términos antes expuestos, se condenará a **BBVA COLOMBIA S.A.** a realizar dentro de los **QUINCE (15)** días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia la reversión de la transferencia efectuada el 23 de agosto de 2023, con cargo a la cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*5624, así como los intereses corrientes, moratorios y demás conceptos que haya generado las mismas.

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, por la transacción no reconocida realizadas el 23 de agosto de 2023, con cargo a la cuenta de ahorros terminada en \*\*\*5624 de titularidad del señor **DIEGO FERNANDO NAVARRO BARAJAS**, en un valor de \$5.500.000

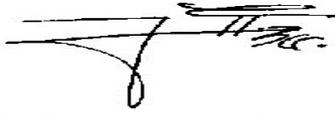
**TERCERO: CONDENAR** a **BBVA COLOMBIA S.A.** a que proceda en un lapso no mayor a **QUINCE (15)** días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de este proveído, a (i) reintegrar el dinero sustraído de la cuenta de ahorros terminada en \*\*\*\*5624 de titularidad del demandante por el valor total de \$5.500.000, así como los intereses corrientes, moratorios y demás conceptos que se hayan generado.

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,**



**JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA**  
80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

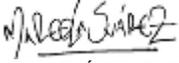
Copia a:

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>16 de noviembre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>