

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023084356-010-000



Fecha: 2023-11-17 18:53 Sec.día1364

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 : 2023084356-010-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3704
Demandante : FABIO ALFONSO HURTADO GRASS

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.

Frente el interrogatorio de parte solicitado la parte demandada y la grabación solicitada por el demandante, este despacho considera que su práctica y decreto no resulta necesaria, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación, incluidos los anexos allegados como las mencionadas piezas probatorias, reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio.

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 **FABIO ALONSO HURTADO GRASS**, 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: “1. Que se obligue al banco BBVA Colombia, al reintegro de los montos que fueron sacados de mis cuentas de manera fraudulenta el día 16 de mayo de 2023, y que la entidad bancaria BBVA Colombia reconoció en la respuesta dada el día 15 de junio con asunto: SQR 00270754 en la cual se compromete a abonar la suma total de \$ 13.182.520 “TRECE MILLONES CIENTO OCHENTA Y DOS MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS M/CTE”, incluidas las comisiones, tal como se relaciona en el cuadro incluido en el mismo oficio de respuesta, donde se especifica el monto que corresponde a cada cuenta y el tiempo máximo para dichos abonos.”

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó: “HECHO SUPERADO”. Defensas que se fundamentan, en síntesis, en que posterior a la reclamación del demandante, la entidad se ajustó a los procedimientos previstos para verificar las transacciones controvertidas, por lo cual procedió a hacer el reintegro de las sumas pretendidas, y en consecuencia 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 007) 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 009), quien no atendió dicho requerimiento, por lo cual en atención a la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho 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 **FABIO ALONSO HURTADO GRASS** y **BBVA COLOMBIA S.A.**

Cumple advertir que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de cuenta de ahorros 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, dado el interés público que cobija la actividad financiera, incorpora 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 **FABIO ALONSO HURTADO GRASS** en virtud de las operaciones realizadas el 16 de Mayo de 2023, por valor de \$13.130.000,00 con cargo a sus cuenta de ahorros/corriente terminadas en 4847 y 8906 y que desconoce.

En este orden de ideas, de acuerdo con lo señalado por el demandante en su escrito, queda demostrado que el demandante presentó reclamación desconociendo las operaciones efectuadas con cargo a sus

productos el 16 de mayo de 2023 oportunidad en la que se procedió al bloqueo de los mismos y frente a la cual la entidad financiera brindó respuesta el 15 de Junio 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 posterior a las nuevas reclamaciones elevadas por el demandante, la entidad financiera prorrogó el término de respuesta sin allegar la misma para el momento en que la demanda fue radicada. A su vez, que a la fecha de interposición de la demanda el banco no había efectuado la devolución del dinero enunciado en las misivas al demandante.

Situaciones que a su vez encuentran respaldo en el material probatorio aportado por el demandante y que permiten sustraer que, posterior a las transacciones desconocidas, ante la reclamación elevada por el señor Fabio, recibió respuesta de la entidad el 15 de Junio 2023 (derivado 000) en donde dispuso lo siguiente:

Respetada señor Hurtado:

Reciba un cordial saludo de parte de BBVA COLOMBIA.

Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado en días pasados en el Servicio de Atención al Cliente. En él, manifiesta su inconformidad con las operaciones realizada a través de la página web del Banco, el día 16 de Mayo de 2023, por valor de \$13.130.000,00 con cargo a sus cuenta de ahorros/corriente terminadas en 4847 y 8906, ya que no fue realizada por usted y solicita el reintegro.

Le informamos que el Banco atenderá favorablemente su petición, razón por la cual en los próximos 15 días hábiles se abonará el valor total correspondiente junto a sus comisiones, basados en el siguiente cuadro:

No. De Producto	Descripción	Monto a Reintegrar	Concepto
0013- XXX9478	Cuenta de Ahorros	\$ 11.020.000,00	Abono
0013- XXX9478	Cuenta de Ahorros	\$ 44.080,00	Comisión AH
0013-XXX7743	Cuenta de Ahorros	\$ 2.110.000,00	Abono
0013-XXX7743	Cuenta de Ahorros	\$ 8.440,00	Comisión AH

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.

Aunado a lo anterior, la entidad demandada en su escrito de contestación (derivado 006), dispuso que: *“para el presente caso el Banco ha decidido, por deferencia comercial, hacer el reintegro de lo reclamado es decir, de las sumas discutidas, por lo cual, han desaparecido los motivos que dieron lugar a mover el aparato jurisdiccional del estado. Tal situación se probará en el trámite.”*. Por lo que, este Despacho mediante Auto de trámite proferido el 10 de septiembre 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 **FABIO ALONSO HURTADO GRASS** al reintegro del dinero sustraído en virtud de las operaciones efectuadas el 16 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. 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 S.A.** 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 del señor **FABIO ALONSO HURTADO GRASS** y una legítima expectativa de recibir el reintegro de dicho dinero, por lo cual, no resulta válido que posterior a estas respuestas la entidad haya dilatado el reintegro del mismo.

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 16 de mayo de 2023 con cargo tanto a los recursos depositados en la cuenta de ahorros ***9478 por un valor de \$11.064.080 como a los recursos depositados en la cuenta de ahorros ****7743 por un valor de \$2.118.440, incluyéndose el valor cobrado por concepto de intereses corrientes, moratorios y demás emolumentos generados por dichas transacciones. 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.

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 contractualmente responsable a **BBVA COLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, de las transacciones no reconocidas por el señor **FABIAN ALONSO HURTADO** cursadas el día 16 de mayo de 2023 por valor de \$13.182.520 con cargo a la cuenta de ahorros terminada en ****9478 y ****7743.

SEGUNDO: DECLARAR NO probadas las excepciones propuestas por la entidad demandada como “HECHO SUPERADO” y “LA GENÉRICA”.

TERCERO: CONDENAR a **BBVA COLOMBIA S.A** a que en el lapso de **QUINCE (15)** días hábiles, proceda a (i) reintegrar al señor **FABIAN ALONSO HURTADO** el valor de las operaciones efectuadas el 16 de mayo de 2023 con cargo tanto a los recursos depositados en la cuenta de ahorros ***9478 y ***7743 por un valor de \$13.182.520, incluyéndose los demás emolumentos generados por dichas transacciones.

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>20 de noviembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>