

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023084898-010-000



Fecha: 2023-11-22 08:51 Sec.día117

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 : 2023084898-010-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3729
Demandante : OSCAR DANIEL ESCORIA CUADROS

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 en la demanda:

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.

Ahora bien, frente al registro foto fílmico solicitado por la parte demandante, no resulta necesario su decreto, 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, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y 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 **OSCAR DANIEL ESCORIA CUADROS**, 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 no se me hagan efectivos los cobros de los avances por un total de 10’500.000 que al ser pagadas a 36 meses darían un aproximado de \$20.000.000 de m/cte. La solicitud a manera personal es que NO debería pagar unas cuotas de un crédito que yo nunca aprobé, autoricé y menos solicité al BBVA”, “Que se obligue al BBVA al reintegro y/o devolución del monto que fue retirado en cajero automático de mis haberes por la suma de (\$2’100.000)” y “Que (...) sean congelados los cobros de las cuotas mensuales de mi cuenta de ahorros, mientras se hace efectivo el reintegro de los dineros acordados el día 08 de junio de 2023. (...)”.* (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 23 de agosto de 2023, atendiendo a la notificación personal que fue remitida por este despacho el 17 de agosto 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 5 de septiembre de 2023 teniendo lugar el arribo de la respectiva contestación a través de correo electrónico remitido el 9 de septiembre de 2023 a las 8:55 p.m (derivado 006). Lo anterior en concordancia de lo dispuesto en el inciso final del artículo 109 del Código General del Proceso.

No obstante, de acuerdo con la contestación allegada de forma extemporánea por la entidad, este Despacho mediante Auto de trámite del 9 de octubre de 2023 tuvo a bien *“REQUERIR a BANCO BBVA para que en el término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión, allegue los extractos de la cuenta de ahorros terminada en ****6033 y de la tarjeta de crédito terminada en ****6669, 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, dicha información no fue allegada en oportunidad al expediente.

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

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

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 **OSCAR DANIEL ESCORIA CUADROS** y **BBVA COLOMBIA S.A.**

Sobre el particular, observa la Delegatura frente a las transacciones cuya cancelación o anulación pretende el demandante, que las mismas corresponden a 5 avances efectuados el 15 de mayo de 2023 por un total de \$10.500.000 con cargo a la tarjeta de crédito terminada en ****6669 de titularidad del demandante y un retiro en cajero por \$2.100.000 con cargo a la cuenta de ahorros terminada en ****1013 de titularidad del demandante, para un total de \$12.600.000

Ahora bien, frente a la controversia acá planteada, le corresponde entonces a este Despacho establecer si el banco **BBVA COLOMBIA S.A** es contractualmente responsable por la autorización de las citadas utilidades, con cargo a la tarjeta de crédito terminada en el No. ***6669 y a la cuenta de ahorros terminada en ****0210 de titularidad del demandante, quien sostiene en su escrito de demanda no haber realizado las mismas, 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 profesional 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 citado problema jurídico, ha de tenerse en cuenta que de acuerdo con lo indicado en la demanda (derivado 00) son dos las relaciones contractuales que soportan las pretensiones, en primer lugar, el contrato de cuenta de ahorros ****0210 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 ***6669 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.

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.

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 5° y 7° a 11° de la demanda, en el sentido de dar como cierto que el demandante no realizó las mencionadas transacciones pues fueron efectuadas de forma presencial en un cajero ubicado en Bogotá mientras él se encontraba fuera de la ciudad y a su vez que fueron efectuados mediante un dispositivo móvil diferente a su dispositivo transaccional. A su vez, que el 08 de Junio de 2023 el banco allegó respuesta acogiendo las pretensiones del demandante razón por la cual le informó que procedería a realizar el reintegro pretendido dentro de los 15 días hábiles siguientes, reintegro que no fue efectuado y por el contrario el banco debitó de la cuenta de ahorros del actor de cara a cubrir el pago de las operaciones llevadas a cabo el 16 de mayo 2023; y finalmente que, a la fecha de interposición de la demanda, el banco mantiene efectuando los descuentos de la cuenta de ahorros del actor para cubrir las operaciones desconocidas y efectuadas con la tarjeta de crédito de su titularidad.

Aunado a lo anterior, el actuar desplegado por **BBVA COLOMBIA S.A.** en la respuesta afirmativa a la solicitud dada el 8 de Junio de 2023 la cual se encuentra en consonancia con lo señalado en el escrito de contestación de demanda allegado de forma extemporánea (derivado 006), corresponde a una conducta jurídica anterior, relevante y eficaz que, en el caso particular, suscitó la confianza del señor **OSCAR**

DANIEL ESCORIA CUADROS 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 realizar dentro de los **QUINCE (15)** días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia la reversión de los avances efectuados el 16 de mayo de 2023, con cargo a la tarjeta de crédito terminada en el No. ****6669 por un total de \$10.500.000 así como los intereses corrientes, moratorios y demás conceptos que haya generado las mismas y reintegrar el valor sustraído de la cuenta de ahorros terminada en No. ****0210 de titularidad del demandante por un valor de \$2.100.000, así como reintegrar los valores que se hayan debitado al actor para cubrir el valor de las operaciones efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito ****6669 y rectificar, de ser el caso, la información relacionada con el producto objeto de controversia ante las centrales de información financiera.

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

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a **BBVA COLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, por las transacciones no reconocidas realizadas el 16 de mayo de 2023, con cargo a su tarjeta de crédito terminada en ***6669 y con cargo a la cuenta de ahorros terminada en ***0210 de titularidad del señor **OSCAR DANIEL ESCORIA CUADROS**, en un valor de \$12.600.000

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) reversar las utilizaciones efectuadas el 16 de mayo de 2023, con cargo a la tarjeta de crédito terminada en el No. ***6669 por un total \$10.500.000, así como los intereses corrientes, moratorios y demás conceptos que haya generado las mismas, (ii) reintegrar la utilización efectuada el 16 de mayo de 2023 con cargo a la cuenta de ahorros terminada en ****0210 por un valor de \$2.100.000, (iii) reintegrar los valores que se hayan debitado al actor para cubrir el valor de las operaciones efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito ****6669 y que desconoce y (iv) rectificar, de ser el caso, la información relacionada con el producto 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 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>23 de noviembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>