

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023092999-020-000



Fecha: 2023-12-14 10:41 Sec.día2309

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 : 2023092999-020-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-4163
Demandante : MAICOL ANDRES CABARCAS DAVID

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 **MAICOL ANDRES CABARCAS DAVID**, 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: “*ORDENAR al banco BBVA, CANCELAR EL COBRO DE DÉBITO AUTOMÁTICO, ejercido por la sociedad INTERASJUDINET LTDA a través de la empresa de cobranza COOPSERVINET*”) y “*ORDENAR al banco BBVA, EL REEMBOLSO por valor de TREINTA Y OCHO MIL PESOS COLOMBIANOS (\$38.000), por encontrarse este descuento VICIADO DE CONSENTIMIENTO*”.

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 y procedió bloquear los cargos por domiciliación, 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 015) 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 017), 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 **MAICOL ANDRES CABARCAS DAVID** 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 cancelar el débito automático realizado con destino al comercio COOPSERVINET y en consecuencia si se encuentra obligado a reintegrar el valor del descuento efectuado por \$38.000.

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

Sobre el particular, observa la delegatura de acuerdo a los hechos de la demanda, que en el mes de agosto de 2023 la entidad demandada descontó de la cuenta de ahorros terminada en ***5609 de titularidad del demandante, la suma \$38.000 y señaló en la respuesta dada al demandante que “*El cargo corresponde a una compra por valor de \$38,445.00 realizada el 25 de agosto de 2023 en concepto de CARGO DEBAUTO a la entidad COOPERATIVA DE SERVIDORES JURIDICOS LIMITADA (COOPSERVINET LTDA)*”, descuento que alega no haberle sido informado ni haber autorizado. Frente a los anteriores hechos, la entidad demandada no se pronunció, por lo que se tendrán por confesos los hechos 11° a 14° de la demanda, en el sentido de dar como cierto que el demandante no autorizó ni fue informado sobre dicho descuento.

Por otro lado, **BBVA COLOMBIA S.A.** en su escrito de contestación (derivado 013 y 014), dispuso que: “*BBVA Colombia luego de revisar los antecedentes del caso en estudio determinó acceder a la solicitud de nuestro cliente en el sentido de bloquear los cargos por domiciliación a partir de la fecha.*” Conducta jurídica anterior, relevante y eficaz que suscitó la confianza del accionante y una legítima expectativa. 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 que lo pretendido fue satisfecho. Requerimiento que no fue contestado en oportunidad.

En este sentido, como quiera que en plenario no reposa prueba si quiera sumaria que permita endilgarle responsabilidad al demandante por los hechos ocurridos, y como quiera que la entidad demandada se comprometió en el escrito de contestación a superar lo propio se advierte acreditada su responsabilidad civil contractual 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, el bloqueo de los cargos por domiciliación que provengan de la sociedad INTERASJUDINET y/o COOPSERVINET que no se encuentren autorizados y además deberá reintegrar el descuento efectuado con cargo a su cuenta de ahorros terminada en ***2065 el 25 de agosto de 2023 por la suma de \$38,445.00 así como los intereses corrientes, moratorios y demás conceptos que haya generado el mismo.

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: DECLARAR NO probada la excepción de “HECHO SUPERADO”.

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a **BBVA COLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, por el descuento no autorizado el 25 de agosto de 2023 por la suma de \$38,445.00.

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) efectuar el bloqueo de los cargos por domiciliación que provengan de la sociedad INTERASJUDINET y/o COOPSERVINET que no se

encuentren autorizados y (ii) reintegrar el descuento efectuado con cargo a su cuenta de ahorros terminada en ***2065 el 25 de agosto de 2023 por la suma de \$38,445.00 así como los intereses corrientes, moratorios y demás conceptos que haya generado las mismas.

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: QUINTO: 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

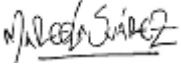
Copia a:

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>