

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024018547-017-000

Fecha: 2024-07-08 07:06 Sec. día 99

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Destinatario: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES
JURISDICCIONALES

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 : 2024018547-017-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-2080
Demandante : MARIA PAULA DIAZ SAAVEDRA

Demandados : BBVA COLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **MARIA PAULA DIAZ SAAVEDRA** demandó a **BANCO BBVA S.A.**, señalando que: *“1.- El día 11 de enero de 2024, fui víctima de fraude financiero dado que se hicieron varias transacciones desde la aplicación del BBVA directamente desde la App Movil del Banco, siendo estas las siguientes: 2.- En la madrugada del día 12 de enero de 2024 y al ver los diferentes mensajes que me llegaban apague las tarjetas desde la App y llame a la línea telefónica del banco en la cual informe que fue en vano el apagar las tarjetas dado que se estaban conectando desde 3 diferentes dispositivos móviles a la app del banco los cuales desconocía y por supuesto solicitaban de manera bloquear. 3.- Con posterioridad a la radicación de la queja y atendiendo como punto neural el hecho que si bien las compras se autorizaban desde la app movil dichos telefonos no eran míos, no habían sido autorizados por mí y no conocía la razón para acceder estos a la app movil cuando el banco cuenta con protocolos de seguridad para su descarga y uso. 4.- Ante la notificación constante de la solicitud de acceso de estos a la app del Banco aun estando bloqueada el día 19 de enero de 2024 fui contactada por el área de seguridad del Banco informando que dichos dispositivos quedaban bloqueados, llamada en la cual el banco reitera que*

dichos dispositivos si tenían acceso a la App aun cuando los desconozco porque jamas he entrado a la App desde otro telefono movil que no corresponda al de uso personal. 5.- No obstante lo anterior, el día 10 de febrero de 2024, la entidad bancaria expide respuesta en la que informa no accede favorablemente a mi solicitud de reintegro del dinero dado que las transacciones se hicieron desde la App movil desconociendo en esta respuesta si dicha transaccion fue realizada desde la direccion IP de mi telefono o dado que vulneraron la seguridad de su plataforma las personas que realizaron dichas transacciones tenían uso de la App y por tanto de los codigo generados a fin de autorizar las compras situacion que no fue repondía en la petición que se realizo en cada una de las llamadas realizada en el mes de enero y febrero al banco. 6.- Es así qué, el Banco desconoce de manera directa mi derecho al minimo vital dado que los dineros hurtados corresponden a mi salario y a una deuda adquirida con la tarjeta de credito por valor de \$5.000.000, que en la respuesta brindada omiten de manera deliberada el expresar como fueron autorizados los diferentes dispositivos moviles que se encontraban en uso de la app movil aun cuando para su uso se debe cumplir con un procolo de seguridad. 7.- Adicionalmnete, no obstante se ha reiterado de manera telefonica la preocupacion de dichos dispositivos moviles para acceder al a app del Banco ala fecha no se ha recibido respuesta alguna y por el contrario continuan accediendo a la misma. 8.- Finalmente, es importante mencionar que es la segunda vez en un termino de 6 meses en que soy victima de fraude en mis productos con la accionada ya que en el mes de octubre de 2023, ya habian sido realizadas compras desde mis productos bancarias las cuales fueron reitegradas por el BBVA.” (Derivado 000)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medio exceptivo el HECHO SUPERADO. (Derivados 010 y 014)

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien alegó la *“Falta al deber de diligencia en el cuidado de elementos de seguridad y Cumplimiento Contractual de BBVA Colombia”*. (Derivado 012)

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 quienes son aquí parte.

Al respecto, no se discute que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de depósito en cuenta de ahorros, contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Para lo que interesa al proceso, el artículo 1398 del Código de Comercio prefigura la responsabilidad del Banco, al establecer que: “Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”. De esta manera, el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad.

Sentado lo anterior, es menester del caso indicar que el Despacho establece que el objeto del litigio consiste en determinar la responsabilidad contractual de BANCO BBVA S.A., con ocasión al monto sustraído desde la cuenta débito de la demandante.

Para la resolución del presente proceso, hay que señalar que la entidad financiera indicó en el escrito de la contestación de la demanda que: *“Le informamos que el Banco ha decidido atender favorablemente su*

reclamación, razón por la cual el día 18 de marzo del 2024, el banco efectuó los reintegros se evidencia a continuación:" (Derivado 014)

BOGOTÁ, 18 DE MARZO DE 2024

NUMERO DE CUENTA: 0013 0394
 DIVISA..... PESO COLOMBIANO
 TITULARES..... MARIA PAULA DIAZ SAAVEDRA

PERIODO SOLICITADO: De 18-03-2024 a 18-03-2024

FECHA MOVTO	FECHA VALOR	DESCRIPCION MOVIMIENTOS	CANTIDAD	SALDO
18-03-2024	18-03-2024	NC GRO TARJETA	5,000,000.00	5,300,947.9

P SALTO NUM.EDO.CTA: 9 ABIERT CONTR:0013 7932 L 1: 2
 C 1: 134

NUMERO TARJETA	F. OPERA.	VLR. OPERACION	DESCRIPCION
4042-	-0587 12-01-2024	-5,000,000.00	REIN COMPRA 995758
4042-	-0587 12-01-2024	-277,621.67	REIN INTERES

Siendo así que se dan las condiciones para configurarse el “HECHO SUPERADO” y se procede a dictar sentencia anticipada para el presente proceso, teniendo por satisfechas las pretensiones de la demanda, sin que sea necesario el estudio de otros elementos exceptivos de conformidad al artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud del numeral 8 del artículo 365 del Código General del Proceso.

DECISIÓN

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 el “HECHO SUPERADO” al encontrarse satisfechas las pretensiones de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR
 80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:

Daniel Santiago Barragan

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<p align="center">Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p align="center">La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>9 de julio de 2024</u></p> <p align="center"> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>