



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**



Superfinanciera

**Radicación: 2023072148-028-000**

Fecha: 2024-07-09 22:08 Sec.día 1954

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES  
TRES

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 : 2023072148-028-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-3067  
Demandante : JOSE JULIAN GRANDA GALICIA  
Demandados : BBVA COLOMBIA  
Anexos :

Ingresado el expediente al Despacho, de conformidad con el informe secretarial que antecede, en cumplimiento de lo ordenado en audiencia del pasado 10 de febrero de 2023 y como quiera que el numeral 2° del artículo 278 del Código General del Proceso dispone que *“En cualquier estado del proceso, el juez deberá dictar sentencia anticipada, total o parcial, en los siguientes eventos: (...) 2. Cuando no hubiere pruebas por practicar”*, procede la Delegatura a proferir sentencia, 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 **JOSE JULIAN GRANDA GALICIA**, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BANCO BBVA COLOMBIAS.A**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que se obligue a la entidad financiera al pago de *“...la indemnización por la suma de (\$20.000.000) veinte millones PESOS M/CTE” por los daños y perjuicios ocasionados durante los 20 días que tuvieron congelado mi dinero.*”



La demanda fue admitida y notificada a la entidad vigilada demandada, quien en término contestó la demanda a través de la proposición de las excepciones de mérito que denominó “AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL” y “LA GENÉRICA”.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, término que venció en silencio, por lo que mediante auto del 29 de septiembre de 2023 se fijó fecha y hora para llevar a cabo la etapa de la conciliación el a 1 DE DICIEMBRE DE 2023 A LAS 9:00 AM, audiencia en la cual por solicitud conjunta presentada por la partes, se suspendió el proceso hasta el 26 de diciembre de 2023 y se citó a las partes para que comparecieran nuevamente ante esta Delegatura el día 27 de diciembre de 2023 8:30 AM, fecha en la cual, por motivo de inconvenientes tecnológicos, no se pudo realizar la audiencia, procediendo el despacho a fijar fecha mediante auto del 27 de diciembre de 2023 para continuar con la etapa de conciliación el día 26 de enero de 2024 a las 10:00 AM.

En la fecha indicada, se realizó la audiencia en la cual se declaró fallida la etapa de conciliación por la inasistencia del demandante, por lo que sin decretó pruebas de oficio adicionales quedó el expediente al Despacho para proferir la respectiva sentencia (Num 2. Art 278 del Código General del Proceso).

## 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 de quienes son aquí parte y frente a la cual no existe discusión entre los extremos procesales.

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.

Ahora bien, **BANCO BBVA COLOMBIAS.A** como sustento de las defensas elevadas, señaló que no está probado el daño, la culpa y el nexo causal, elementos medulares de la responsabilidad civil, toda vez que el actor “*afirma, pero no prueba, el supuesto bloqueo de su cuenta; tampoco indica de cuando a cuando; menos aún en qué consistió, si fue dinero retenido o canales que no funcionaron o medios electrónicos*” y “*tampoco se demostró el daño alegado, por sumas imaginarias de 20 millones de pesos que no tiene como sustentar*”.

Sobre este particular, sea del caso poner de presente la respuesta que la entidad financiera remitió al Defensor del Consumidor Financiero BBVA-Colombia comunicación del 01 de agosto de 2023 con ocasión de la queja presentada por el consumidor en la cual indicó que “*se evidencia que en efecto se presentó un bloqueo por una transacción realizada el día 08 de junio de 2023 por un valor de \$ 500.000, la cual, genero un alertamiento*” y que “*según las validaciones realizadas se evidencia que durante la comunicación con el cliente se validan los movimientos pero al momento de efectuar las preguntas de seguridad se cuelga la llamada y no es posible el contacto nuevamente con el titular*” por lo que “*se mantiene el bloqueo de canales y de cuenta*”. Sin embargo, “*el día 21 de junio de 2023 se logra*



obtener una comunicación con el cliente, por lo cual, se valida titularidad y movimientos dando así cumplimiento, ya que se procede al desbloqueo de la cuenta de ahorros terminada en 3561.”

Esta información, se ve corroborada con el extracto de la cuenta objeto de la controversia aportada al expediente con la respuesta al requerimiento del despacho en el auto de fija fecha del 29 de septiembre de 2023, en el cual se observa que a partir del 21 de junio e 2023 el demandante tuvo libre disposición de los recursos consignados en su cuenta de ahorros como se observa a continuación:

Movimiento	Fecha operación	Fecha valor	Concepto	Cargos	Abonos	Saldo
2597	01-06-2023	01-06-2023	AVANCE A CTA TC 4594186349413		1,000,000.00	1,000,000.00
2598	01-06-2023	01-06-2023	PAGO PRESTAMO BINETENET ENLACE DE APLICATIVO	560,133.21		439,875.79
2599	01-06-2023	01-06-2023	VALOR PAGO FACTURA SERVICIO PSE ENLACE DE APLICATIVO	305,643.00		134,232.79
2600	01-06-2023	01-06-2023	COMPRA POS RED GLOBOLLANTAS	70,000.00		64,232.79
2601	01-06-2023	01-06-2023	COMPRA POS RED MARIANA STORE	85,000.00		9,232.79
2602	03-06-2023	03-06-2023	ADELANTO NOMI TRABA BIOMOVIL ENLACE DE APLICATIVO	127,500.00		699,232.79
2603	03-06-2023	05-06-2023	VALOR PAGO FACTURA SERVICIO PSE ENLACE DE APLICATIVO	90,000.00	650,000.00	609,232.79
2604	03-06-2023	05-06-2023	VALOR PAGO FACTURA SERVICIO PSE ENLACE DE APLICATIVO	40,000.00		569,232.79
2605	03-06-2023	05-06-2023	VALOR PAGO FACTURA SERVICIO PSE ENLACE DE APLICATIVO	45,000.00		524,232.79
2606	03-06-2023	05-06-2023	COMPRA POS RED HYM JARDIN PLAZA	100,000.00		424,232.79
2607	03-06-2023	05-06-2023	RETIRO CAJERO BEVA JARDIN PLAZA	100,000.00		324,232.79
2608	04-06-2023	05-06-2023	RETIRO CAJERO BEVA VALLE DE LILI	80,000.00		244,232.79
2609	05-06-2023	05-06-2023	COMPRA POS ASIC EXITO WOVN VALLE D	13,700.00		230,532.79
2610	05-06-2023	05-06-2023	RETIRO CAJERO BEVA VALLE DE LILI	100,000.00		130,532.79
2611	08-06-2023	08-06-2023	COMPRA POS RED EDS EL INGENIO	90,000.00		40,532.79
2612	08-06-2023	08-06-2023	ABONO DOMI: 899990284 GOBIERNOS BOGOTA		10,447,000.00	10,500,032.79
2613	08-06-2023	08-06-2023	ABONO DOMI: GRANDA CHAZARI CREACIO		1,500,000.00	12,000,032.79
2614	08-06-2023	08-06-2023	PAGO T CREDITO ENLACE DE APLICATIVO	1,018,400.48		10,981,632.31
2615	08-06-2023	08-06-2023	VALOR PAGO FACTURA SERVICIO PSE ENLACE DE APLICATIVO	914,800.00		10,066,832.31
2616	08-06-2023	08-06-2023	VALOR PAGO FACTURA SERVICIO PSE ENLACE DE APLICATIVO	500,000.00		9,566,832.31
2617	21-06-2023	21-06-2023	PAGO T CREDITO ENLACE DE APLICATIVO	2,000,000.00		7,566,832.31
2618	21-06-2023	21-06-2023	Transferencia desde BEVA MOVIL a Ramiro Garcia ENLACE DE	900,000.00		7,266,832.31
2619	21-06-2023	21-06-2023	VALOR PAGO FACTURA SERVICIO PSE ENLACE DE APLICATIVO	100,000.00		7,166,832.31
2620	21-06-2023	21-06-2023	COMPRA POS ASIC PWSPAYMENTS INAY	250,000.00		6,916,832.31
2621	21-06-2023	21-06-2023	COMPRA POS ASIC PREDIAL UNIFICADO	1,415,467.00		5,501,365.31
2622	21-06-2023	21-06-2023	CARGO DOMI: 18931586	1,500.00		5,500,265.31
2623	21-06-2023	21-06-2023	CARGO DOMI: 18931586	47,000.00		5,453,265.31
2624	21-06-2023	21-06-2023	VALOR PAGO FACTURA SERVICIO PSE ENLACE DE APLICATIVO	146,900.00		5,306,365.31
2625	21-06-2023	21-06-2023	VALOR PAGO FACTURA SERVICIO PSE ENLACE DE APLICATIVO	280,000.00		5,026,365.31
2626	21-06-2023	21-06-2023	CARGO DOMI: 18931586	6,000.00		5,020,365.31

- En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Habeas Data, 1256 de 2008, nos permitimos comunicarle que los datos contenidos en los extractos, que incluyen el monto de la obligación, sus cuotas y fecha de exigibilidad, podrán ser reportados a los Centros de Información Financiera. Si aparecen cuotas vencidas, pendientes de pago (D) días contados a partir del envío de estos datos en los extractos, se generará el reporte negativo (obro incumplimiento ante los Centros de Información Financiera por el término Legal).

- Tenemos en cuenta los pagos después del momento en que los efectuó, pero si los realizó después de la fecha de corte, se reflejan en el próximo estado de cuenta. Puedes consultar el valor de la próxima cuota a

Conforme a lo anterior, se encuentra que el bloqueo a la cuenta del que se duele el demandante se presentó entre el 8 de junio de 2023 al 21 de junio de 2023, es decir durante 13 días calendario, motivo por el cual corresponderá verificar si dicha circunstancia obedece a un incumplimiento contractual y si de serlo, generó el perjuicio alegado por el demandante.

Revisado el Reglamento de Producto aportado por la entidad financiera en la respuesta al requerimiento realizado por esta Superintendencia, no se encuentra mención alguna a la facultad que tiene la entidad de bloquear el producto o canales de utilización de los recursos consignados en la misma, motivo por el cual dicha conducta no podía ser realizada por la entidad financiera, por lo que la limitación impuesta a la utilización de los recursos no tenía sustento legal alguno, configurándose el incumplimiento de la obligación de tener a disposición del cliente los recursos consignados (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, en punto del pretendido daño alegado correspondiente a TRES MILLONES DE PESOS (\$3.000.000) por concepto de alimentación y necesidades básicas, y DIÉCISEIS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS (\$16.500.000) por el valor de inversión de industria textil, el cual no se pudo hacer, en tanto que no se acreditó en el plenario la ocurrencia del daño reclamado de manera alguna, y por lo que no existe la certeza requerida que permita, por un camino racional y aún bajo una interpretación pro consumatore, llevar a esta Delegatura a proferir condena por este concepto.

Lo anterior, atendiendo que no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida, sino que recae en el solicitante demostrar la ocurrencia del perjuicio y acreditarlo en el proceso, a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso.



Así las cosas, encuentra el despacho que a pesar de encontrarse un incumplimiento contractual por parte de la entidad, no se encuentra acreditado el perjuicio aducido por el demandante dentro del presente asunto, por lo cual no se configuran los elementos de la responsabilidad civil contractual.

Ahora bien, respecto de los intereses moratorios, sea del caso poner de presente que la ley 45 de 1990 estableció que *“En las obligaciones mercantiles de carácter dinerario el deudor estará obligado a pagar intereses en caso de mora y a partir de ella.”* y *“Toda suma que se cobre al deudor como sanción por el simple retardo o incumplimiento del plazo de una obligación dineraria se tendrá como interés de mora, cualquiera sea su denominación”*.

Por lo anterior, teniendo en cuenta que el banco nunca ha tenido una obligación de pago frente al demandante, es decir, no era deudor de su cliente financiero respecto de una obligación dineraria, por lo cual tampoco hay una demora, no se constituyen los elementos necesarios para constituir en mora a la entidad financiera y se vea avocada al pago de interés por esa causa.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción que **BANCO BBVA COLOMBIAS.A** intituló como *“AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL”* que conllevan a negar las pretensiones de la demanda.

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 probada la excepción que la parte demandada intituló como *“AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL”*, en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Denegar las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO  
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

*Elaboró:*



**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA**  
Revisó y aprobó:  
**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA**

**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado  
Hoy 10 de julio de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario