



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023118583-021-000

Fecha: 2024-07-23 14:34 Sec.día3422

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
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 : 2023118583-021-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5551
Demandante : YENNIFFER GARCIA GARCIA

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, 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

La señora **YENNIFFER GARCIA GARCIA** promovió demanda en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor en contra del banco **BBVA COLOMBIA**, entidad vigilada por esta Superintendencia, mediante la cual pretende que la entidad reintegre la suma de ONCE MILLONES SETECIENTOS NUEVE MIL, SETECIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS (\$11.709.778), recursos que fueron transferidos de su cuenta de ahorros el día 24 de agosto de 2023 y operación que manifiesta no haber realizado ni autorizado.

La demanda fue admitida y notificada a **BBVA COLOMBIA**, quien **NO** contestó la demanda, motivo por el cual habrá de aplicársele la sanción prevista en el artículo 97 del Código General del Proceso, esto es que se *“harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley atribuya otro efecto”*, y el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales aportadas por el demandante en la oportunidad concedida para ello y que obran en el plenario.



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.

Sea lo primero indicar que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de depósito en 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. 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.

Al efecto, se incorporan 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** es responsable contractualmente frente a la aprobación y curso de las operaciones que afectaron el saldo de la cuenta de ahorros de titularidad de la demandante el 24 de agosto de 2023 y que desconoce y en caso afirmativo, si se debe acceder a las pretensiones de la demanda.

Ahora bien, frente a la controversia acá planteada, téngase en cuenta que la demandante a través de las distintas reclamaciones elevadas a la entidad financiera, así como en su escrito de demanda ha manifestado 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.

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.

Súmase a ello que - como lo sostuviera la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en pronunciamiento del 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez -, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01 *“atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional”*.

Desde luego que, consumada la defraudación, el Banco para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa» (destacado por el Despacho).

A este respecto vale la pena resaltar lo expuesto en reciente jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Luis Alonso Rico Puerta, en sentencia del 18 de diciembre de 2020, en el sentido que: *“el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuentahabiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el banco para el referido canal, consistentes en «algo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al cuentahabiente, desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía-, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento.”*

En este orden, corresponde a la entidad financiera, que de manera profesional ejerce la actividad constitucionalmente protegida, acreditar no solo el cumplimiento de sus obligaciones contractuales sino el incumplimiento, a su vez, de las obligaciones propias del titular de la cuenta de ahorros, o la actuación u omisión culposa del consumidor financiero, que determine la concreción del daño.

Bajo dicho contexto normativo y tal como se indicó 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 contemplados en la demanda, en el sentido de dar como cierto La señora YENNIFFER GARCIA GARCIA, es titular de una cuenta de ahorros terminada en el No. ****5391 en BANCO BBVA COLOMBIA S.A., que Inmediatamente después del robo, mi mandante se dirigió a la sede del Banco BBVA en la misma calle 100 para solicitar el bloqueo de sus canales transaccionales, cuenta y tarjetas, que la asesora del banco informó que no podía realizar el bloqueo de los canales transaccionales. La asesora intentó realizar el bloqueo telefónicamente sin éxito y sugirió a la demandante que lo hiciera a través del sitio web del banco, y que se habían realizado transacciones no autorizadas en su cuenta de ahorros del BBVA por un total de ONCE MILLONES, SETECIENTOS NUEVE MIL, SETECIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS (\$11.709.778).

Ahora bien, como quiera que en plenario no reposa prueba si quiera sumaria que permita endilgarle responsabilidad a la demandante por los hechos ocurridos, máxime en el entendido que no se cuenta en el expediente del soporte de como cursaron las operaciones financieras controvertidas, es decir el canal y requisitos para su curso, no se encuentra acreditado el incumplimiento de las obligaciones en cabeza de la



consumidora financiera, aunado a que la entidad financiera no cumplió con su carga de demostrar que la actora hubiera incurrido en el incumplimiento de las obligaciones de cuidado y custodia de sus elementos transaccionales, o alguna otra obligación a su cargo que hubiera posibilitado la causación del daño reclamado a la luz de lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso y la jurisprudencia citada en precedencia.

Así las cosas, al no acreditarse por la entidad financiera demandada el incumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo de la demandante, ni tampoco el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad y calidad que se encuentran en su cabeza, dada su calidad de profesional en la actividad, resulta evidente la responsabilidad contractual por parte de **BBVA COLOMBIA S.A.** conforme se señala en sentencia ya citada de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01: *“En otras palabras, si la sustracción no fue el resultado de una actuación culposa del cliente, quiere decir que cualquiera pudo ser víctima, y era un deber inexcusable de la entidad financiera precaverlo”*.

En este orden de ideas, acreditada la responsabilidad civil contractual de la entidad financiera en los términos antes expuestos, 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 reintegro de los recursos que se encontraban depositados en la cuenta de ahorros terminada en ***5391 que hubiesen sido afectados a raíz de la operación objeto de controversia, por valor de ONCE MILLONES SETECIENTOS NUEVE MIL, SETECIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS (\$11.709.778).

Sea del caso indicar que mediante memorial aportado a Derivado 019 del expediente digital, la entidad financiera aportó la comunicación con **Asunto: SQR # 00401132** de fecha 8 de mayo de 2024 por medio de la que se dio alcance a la comunicación enviada a la señora **YENNIFFER GARCÍA GARCÍA** y en la que se le comunicó la atención favorable y reintegro de las operaciones desconocidas, conforme a lo ya indicado en comunicación del 26 de abril anterior.

Sobre el particular, sea del caso indicar que en la comunicación la entidad le comunicó a la demandante que el 24 de abril de 2024 había realizado el reintegro de DIEZ MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS (\$10.695.656) por concepto de Capital AH, y CIENTO TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS (\$103.595), por concepto Comisión AH, para un total de DIEZ MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE (\$10.799.251), monto inferior al pretendido por la demandante.

Aunado a lo anterior, más allá de los pantallazos de sistema presentados en la respuesta remitida a la demandante, no encuentra este despacho el soporte de dicha devolución, motivo por el cual este despacho ordenará a la entidad financiera que aporte los comprobantes y extractos en los cuales se vea reflejado el abono indicado en la respuesta.

De acreditar dicho abono, la entidad deberá adicionalmente pagar a la demandante la suma de NOVECIENTOS DIEZ MIL QUINIENTOS VEINTISIETE (\$910.527), correspondiente a la diferencia entre lo abonado por la entidad y lo pretendido en la demanda.

De no acreditar dicha devolución, la entidad financiera deberá pagar la suma de ONCE MILLONES SETECIENTOS NUEVE MIL, SETECIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS (\$11.709.778).

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 contractualmente responsable a **BBVA COLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, por la transacción no reconocida realizada el 6 de julio de 2023, con cargo a los recursos depositados en la cuenta de ahorros terminada en ****5658 de titularidad de la señora **ANNE JESSEL RODRIGUEZ CIFUENTES**, en un valor de \$3.300.000.

SEGUNDO: 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 **APORTAR** los comprobantes y extractos en los cuales se vea reflejado el abono indicado en la respuesta **SQR # 00401132** de fecha 8 de mayo de 2024.

De acreditar dicho abono, la entidad deberá adicionalmente pagar a la demandante la suma de **NOVECIENTOS DIEZ MIL QUINIENTOS VEINTISIETE (\$910.527)**, correspondiente a la diferencia entre lo abonado por la entidad y lo pretendido en la demanda.

De no acreditar dicha devolución, la entidad financiera deberá pagar la suma de **ONCE MILLONES SETECIENTOS NUEVE MIL, SETECIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS (\$11.709.778)**.

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.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

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 24 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario