



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación:2023121214-021-000

Fecha: 2024-07-23 14:37 Sec.día3433

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 : 2023121214-021-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5694
Demandante : NORMA CONSTANZA COBOS SOLANO

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 **NORMA CONSTANZA COBOS SOLANO** actuando en nombre propio, 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, devuelva o cualquier otra pretensión relacionada exclusivamente con la ejecución o cumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero, por la suma de CUATRO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA MIL TRESCIENTOS DIECISEIS PESOS M/CTE (\$4.540.316)*”.

La demanda fue admitida y notificada a **BBVA COLOMBIA**, quien no contesto a 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”, por lo que 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. 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 con ocasión del bloqueo realizado a la cuenta de ahorros terminada en el No. **** 8205 de titularidad de la señora **NORMA CONSTANZA COBOS SOLANO** y, en caso afirmativo, si se debe acceder a las pretensiones de la demanda.

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.

En este orden, corresponde a la entidad financiera, que de manera profesional ejerce la actividad constitucionalmente protegida, acreditar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y el incumplimiento, a su vez, de las obligaciones propias del titular de la cuenta de ahorros, o la actuación u omisión culpable 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.

Ahora bien, como quiera que el malestar que motivó la demanda presentada por la accionante está relacionado con el bloqueo de la cuenta de ahorros terminada en el No. ****8205 realizado por la entidad financiera el 5 de junio de 2023, sería del caso proceder a verificar si la entidad contaba con la autorización legal o contractual para realizar dicha operación, en la medida que toda restricción no autorizada a la disposición de los recursos depositados en la cuenta de ahorros de la demandante implicaría un incumplimiento contractual por parte de la entidad financiera.

Para tal fin, este despacho requirió a la entidad para que allegara al expediente todas las pruebas que considerara necesarias y aquellas requeridas por el demandante, y adicionalmente se solicitó mediante el auto de fija fecha que citó a la audiencia para agotar la etapa de conciliación, pruebas adicionales, requerimientos que no obtuvieron respuesta de la entidad financiera.

Así las cosas, no encuentra este despacho prueba siquiera sumaria de que la entidad financiera tuviera la facultad para bloquear la cuenta de ahorros de titularidad de la demandante y en consecuencia limitar la libre disposición de los recursos consignados en la misma, encuentra comprometida la responsabilidad contractual de la entidad financiera.

Es importante mencionar que, en correo del pasado 24 de junio de 2024 **BBVA COLOMBIA S.A.** informó al despacho que *“Realizamos las averiguaciones del caso, por lo que remitimos a ese Juzgador, en esta misma cadena de mensajes, las respuestas del área competente de BBVA informando los motivos del bloqueo de la cuenta de la accionante, al igual que la confirmación del desbloqueo de la misma y de su posterior terminación o cancelación.”* y *“Por lo expuesto, les pedimos amablemente abstenerse de imponer condenas al Banco, dado que nos encontramos frente a un HECHO SUPERADO.”*

Sobre esta solicitud particular, es del caso poner de presente que si bien la entidad manifiesta que desbloqueo de la cuenta de titularidad de la demandante, circunstancia que motivo la demanda, es del caso poner de presente que la pretensión de la demanda no esta encaminada a generar el desbloqueo de la cuenta, si no al *“reintegro, devolución o cualquier otra pretensión relacionada exclusivamente con la ejecución o cumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero, por la suma de CUATRO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA MIL TRESCIENTOS DIECISEIS PESOS M/CTE (\$4.540.316).”*, razón por la cual no es posible acceder a la solicitud de declaración del hecho superado, máxime cuando dicha excepción no fue presentada oportunamente por la entidad financiera.

En consecuencia, procederá este despacho a revisar la naturaleza de la pretensión con el fin de determinar si se condenará a la entidad financiera al pago de lo pretendido por la demandante.

Sea lo primero indicar que, no es claro si la pretensión corresponde al saldo consignado en la cuenta de ahorros de titularidad de la demandante para la fecha en que se realizó el bloqueo, o a una indemnización por lo perjuicios que pudo haber sufrido.

Ahora bien, si se entendiera que la pretensión corresponde a los perjuicios que la demandante considera haber sufrido por el actuar del banco, si bien encuentra este despacho un incumplimiento contractual de la entidad financiera, no se procederá a su reconocimiento, pues recuérdese que se ha enseñado por la jurisprudencia que, *“Para que el daño sea susceptible de ser reparado se requiere que sea « 'directo y cierto' y no meramente 'eventual o hipotético', esto es, que se presente como consecuencia de la 'culpa' y que aparezca 'real y efectivamente causado' (Sentencias de 26 de enero de 1967 (CXIX, 11-16) y 10 de mayo de 1997, entre otras)» (SC, 27 mar. 2003, exp. n.º C-6879), asimismo, debe afectar un interés protegido por el orden jurídico (SC13925, 30*



sep. 2016, rad. n.º 2005- 00174- 01).”, (Sent. SC282-2021 Sala Casación Civil Corte Suprema de Justicia y SC1819-2019, entre otras, negrilla ajena al texto).

Es así como al tenor del artículo 167 del Código General del Proceso, incumbe a las partes demostrar los supuestos de hecho que señalan en su demanda, es decir, les corresponde probar la existencia del perjuicio en su existencia y cuantificación más allá de su propio dicho y con cualquiera de los elementos de pruebas que determinen estos factores permitidos dada la libertad probatoria establecida en la Ley 1564 de 2012 y en las oportunidades procesales previstas para ello.

En esa medida, 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, pues no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida, sino que le correspondía acreditarlos en este proceso tanto en su existencia como en su cuantía así como el respectivo nexo causal, a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso, razón por la cual habrá de declararse de oficio la excepción de *AUSENCIA DE ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA, CUANTÍA Y NEXO CAUSAL DEL PERJUICIO PEDIDO* a la luz de lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Ahora bien, si los recursos corresponden a los que se encontraban depositados en la cuenta de ahorros para el momento del bloqueo de la cuenta, al momento del desbloqueo, la cuenta deberá contar con los mismos recursos que al momento en que se realizó la actuación del banco que motivo la presente actuación.

En consecuencia, se condenará a la entidad financiera acreditar el desbloqueo de la cuenta de ahorros terminada en el No. ****8205 de titularidad de la señora **NORMA CONSTANZA COBOS SOLANO**.

Aunado a lo anterior, la entidad deberá acreditar que los recursos que se encontraban en la cuenta al momento del bloqueo el pasado 5 de junio de 2023, son los mismos que se encontraban al momento de desbloquear el depósito de titularidad de la demandante, y de haberse realizado cualquier débito en dicho periodo de tiempo, deberá devolverse al producto financiero de la señora **COBOS SOLANO**.

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 contractualmente responsable a **BBVA COLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, por el bloqueo de la cuenta de ahorros terminada en el No. ****8205 de titularidad de la señora **NORMA CONSTANZA COBOS SOLANO** realizado el 5 de junio de 2023, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

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, desbloquear la cuenta de ahorros terminada en el No. ****8205 o aportar los soportes de sistema que acrediten dicho desbloqueo y acreditar que los recursos que se encontraban en la cuenta al momento del bloqueo el pasado 5 de junio de 2023, son los mismos que se encontraban al momento de desbloquear el depósito de titularidad de la demandante, y de haberse realizado cualquier débito en dicho periodo de tiempo, deberá devolverse al producto financiero de la señora **COBOS SOLANO**.



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: Negar las demás pretensiones de la demanda.

CUARTO: 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

| |
|---|
| <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>24 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p> |