



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023110492-035-000

Fecha: 2024-07-29 21:08 Sec. día 2013

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 : 2023110492-035-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5043
Demandante : LUIS ALBERTO BARRAGAN CANTILLO

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 y teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado ante esta entidad, el señor **LUIS ALBERTO BARRAGAN CANTILLO** demandó a **BBVA COLOMBIA S.A.**, pretendiendo que la entidad financiera asuma las operaciones realizadas con cargo a sus tarjetas de crédito terminadas en los No. ****3586 y ****0996 el día 1 de abril de 2023 y le devuelva los dineros debitados de los recursos consignados en su cuenta de ahorros pensional para el pago de las tarjetas.
2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó **“CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA, AUSENCIA DE LOS PRESUPUESTOS VALORATIVOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DEMANDADA, CULPA DE TERCEROS AJENOS AL BANCO y LA GENÉRICA”**



3. Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció frente a lo expuesto en la contestación de la demanda.
4. El día 22 de enero de 2024 se llevó acabo audiencia de conciliación, en la cual se suspendió el proceso, para que las partes se reunieran nuevamente en la etapa indicada el día 12 de febrero de 2024, fecha en la cual se declaró fallida la etapa de conciliación. (Derivado 025)

Bajo los anteriores actos procesales y en consideración a que no se evidencia la necesidad de requerir pruebas además de las documentales que en oportunidad legal fueron incorporadas al plenario y no decretar el interrogatorio de parte por no considerarlo necesario, la delegatura desata el litigio, con fundamento en las siguientes,

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 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 los sujetos involucrados en la presente acción.

Encuentra la Delegatura que el litigio objeto de estudio gira en torno a dos contratos:

i) Contrato de Cuenta de Ahorros tipificado en el artículo 1398 del Código de Comercio que dispone: *“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 financiero 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.

ii) Contrato de apertura de crédito, el cual se encuentra regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio *“en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”*, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que *“las utilidades extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas”* y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos *“serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato”* (Art. 1401 *ibídem*).

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales.

Por su parte, y previo a centrarnos en el asunto objeto de la controversia, recordemos 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



Ibidem, cuya ejecución se integra con los principios legales concebidos en los artículos 871 C.Co. y 1603 C.C., así como consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.

Lo anterior, debido a que es una actividad profesional y de desarrollo masivo, que reporta beneficios relacionados con su desarrollo para la entidad vigilada, por lo que le es exigible de manera rigurosa y minuciosa el cumplimiento de las obligaciones a su cargo y particularmente las de seguridad, en razón a que pone a disposición de los usuarios los canales creados para llevar a cabo su operación, independientemente del análisis que se pueda realizar sobre la conducta del CF y las practicas propias.

Súmase a ello que como lo sostuviera la H. Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016, radicación: 05001-31-03-001-2008-00312-01., con ponencia del magistrado ARIEL SALAZAR RAMÍREZ:

“(...) 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 (...)».*

Postura reiterada por la H. Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC5176-del 18 de diciembre de 2020 del magistrado ponente Luis Alonso Rico Puerta, la Corte Suprema de Justicia estableció:

(...)

si se analizan las cosas desde la óptica de la naturaleza de las prestaciones del banco, se arribaría a la misma conclusión. Nótese que, al celebrar el contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros -o de administración de estos-, el banco se obliga a permitir a sus clientes la disposición de los saldos depositados en esas cuentas, mediante el giro de cheques (en el caso de la cuenta corriente), retiros con tarjeta débito, transferencias electrónicas, entre otras posibilidades. Todos esos canales transaccionales hacen necesario definir un protocolo de autenticación, que le permita al banco establecer, con certeza, el origen de cada orden impartida. Aunque esa carga no se encuentre consagrada en el derecho positivo, ni se incluya expresamente en los reglamentos respectivos, es connatural al negocio jurídico, al menos como se concibe hoy en día. Actualmente, sería inimaginable una relación banco-cuentahabiente en la que no fuera mandatorio «verificar la identidad [del] cliente, entidad o usuario», mediante «algo que se sabe [como las claves personales], algo que se tiene [como los tokens], algo que se es [la biometría]» (Circular Básica Jurídica, Parte I, Título II, Capítulo I, numeral 2.2.5.).

Cuando un tercero burla esos protocolos de autenticación, y -haciéndose pasar por el cuentahabiente dispone por cualquier medio de los recursos depositados en cuentas de ahorros o corrientes, la obligación de verificación se incumple, pues la carga de que se viene hablando no puede entenderse satisfecha simplemente con los buenos oficios del banco, sino con la efectiva confirmación de la identidad de su cliente. Acorde con la clasificación atribuida a Demogue, la prestación accesoria de la entidad financiera constituye un deber "de resultado", no solo por la distribución del riesgo de la operación -tema sobre el que ya se detuvo la Corte-, sino también por las características especiales de la relación entre el consumidor financiero y la entidad donde tiene depositado sus recursos, que lleva ínsita la garantía de salvaguarda de los dineros



captados del público. En línea con lo explicado previamente, y con la naturaleza de ese tipo de prestaciones, la comentada inobservancia comprometerá la responsabilidad civil del banco, salvo que demuestre el acaecimiento de una causa extraña, que impida que el daño puede imputársele jurídicamente; es decir, la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente.

(...) Esa misma estructura puede replicarse en los demás supuestos de fraude bancario, pues realmente solo difieren en el canal transaccional utilizado para perpetrar la apropiación ilícita (y de los mecanismos de autenticación vulnerados). Por ende, también se justifica aplicar analógicamente el régimen de responsabilidad consagrado, de manera general, en el citado canon 1391, que es de naturaleza objetiva, y que, como ya se anotó, únicamente se desvirtúa acreditando que la pérdida no puede atribuirse jurídicamente al incumplimiento de la institución financiera.

Como colofón, resalta la Corte que prescindir de la calificación de la conducta de la entidad financiera no significa asumir una especie de responsabilidad automática suya, pues aún en los regímenes objetivos es necesario demostrar que el hecho dañoso es atribuible a la conducta del agente. Por ende, en casos como este 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 galgo 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. Ahora, si quien encontró el aludido plástico acude a una de las sucursales de la entidad financiera y realiza un retiro millonario, sucede que la materialización del ilícito contractual tendría como antecedente material conductas imputables a ambos extremos del contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros, porque a la pérdida de la tarjeta y la clave terminó sumándose la ausencia de protocolos de verificación de identidad, propios de los canales presenciales del banco.

Ante ese panorama, el fallador tendrá que sopesar la relevancia jurídica de esas causas, pudiendo concluir que: (i) ambos estipulantes contribuyeron al resultado dañino -de modo que sus efectos tendrían que ser distribuidos entre ellos, de manera proporcional a su cuota de participación en el evento-; o (ii) que solo uno de esos antecedentes fue determinante en la producción del daño, caso en el cual quien lo produjo habrá de asumir la pérdida íntegramente”.

Ahora bien, es importante indicar que el régimen especial que se impone a las entidades vigiladas, no exime al consumidor financiero de tener el deber de acatar las obligaciones contractuales, tales como custodiar en debida forma los elementos transaccionales y adoptar medidas en procura de proteger su patrimonio, concebidas en el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: **(iii)** “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor.

Téngase en cuenta que la misma Corte Suprema de Justicia en la Sentencia SC16496-2016 proferida el 16 de noviembre de 2016 dentro de la Radicación n°. 76001 31 03 002 1996 13623 01 con ponencia de la entonces Magistrada MARGARITA CABELLO BLANCO, señaló lo siguiente: “Empero, esa exigencia (el deber de seguridad y protección), no solo aplica a la entidad bancaria; el cuentacorrentista, en lo que a él corresponde, asume, por igual, el compromiso de sujetar su conducta a los mínimos de seguridad que le dejen a salvo, sea a él o a la entidad, de cualquier ilícito, vr. gr., custodiar debidamente los elementos recibidos del banco (chequera, tarjetas, etc.), para el retiro de los bienes depositados y, en especial, los dineros consignados o proveer la información necesaria para neutralizar cualquier intento de fraude. (...)”



En síntesis, a uno y otro contratante le sobreviene el compromiso de velar por la seguridad o protección, según el rol que cada uno desempeñe, de elementos o actuaciones cuyo descuido, potencialmente, resultarían dañadas o dañinas”.

ANALISIS DEL CASO PARTICULAR

En este punto cabe mencionar nuevamente que la presente acción de protección al consumidor tiene como finalidad establecer si le asiste responsabilidad contractual a **BBVA COLOMBIA S.A.** por la aprobación de las compras realizadas de manera presencial el día 1 de abril de 2023 con las tarjetas de crédito del demandante terminadas en los Nos. ****3586 y ****0996:

Nro.	Fecha	Transacción	Tipo de Transacción	Nombre del Establecimiento	Pais	Autorizacion	Valor
1	01/04/2023	Compra Nacional	Lectura de Chip	BOLD.CO SAS BARRA	CO	867355	\$ 8.000.000
2	01/04/2023	Compra Nacional	Lectura de Chip	BOLD.CO SOLEDAD	CO	121478	\$ 1.000.000
3	01/04/2023	Compra Nacional	Lectura de Chip	BOLD.CO SOLEDAD	CO	045210	\$ 1.000.000
4	01/04/2023	Compra Nacional	Lectura de Chip	BOLD.CO SAS BARRA	CO	752538	\$ 2.000.000
5	01/04/2023	Compra Nacional	Lectura de Chip	BOLD.CO SOLEDAD	CO	553330	\$ 2.000.000
6	01/04/2023	Compra Nacional	Lectura Chip Contactless	BOLD.CO SOLEDAD	CO	426792	\$ 2.000.000
7	01/04/2023	Compra Nacional	Lectura de Chip	BOLD.CO SAS BARRA	CO	673774	\$ 1.000.000
8	01/04/2023	Compra Nacional	Lectura de Chip	BOLD.CO SAS BARRA	CO	587115	\$ 2.000.000
9	01/04/2023	Compra Nacional	Lectura de Chip	BOLD.CO SAS BARRA	CO	533424	\$ 700.000
TOTAL							\$ 19.700.000

Así como el débito por calor de \$2.000.000.00 m/cte que indica el demandante se realizó con cargo al saldo de su cuenta de ahorros pensional para el pago de las obligaciones de su tarjeta de crédito.

Bajo este escenario, corresponde a la Delegatura valorar de manera conjunta el material probatorio allegado al plenario, a efectos de establecer, si se acredita el incumplimiento de las obligaciones contractuales del banco y/o de la actora en la realización de las operaciones reclamadas, para lo cual debe tenerse en cuenta.

Frente al particular, sea lo primero indicar que el demandante en diferentes apartes de su escrito inicial manifiesta que fue víctima del hurto de sus tarjetas de crédito y que el mismo día se realizaron las compras que el manifiesta no haber realizado.

Sobre esta manifestación, es menester poner de presente que las tarjetas de crédito son la herramienta mediante la cual se puede hacer de manera presencial operaciones que afecten el cupo de crédito otorgado por el establecimiento bancario al consumidor financiero, motivo por el cual, la pérdida de dicho elemento, se constituye en una causa eficiente del perjuicio reclamado por el consumidor en la presente acción de protección al consumidor financiero.

Lo anterior, en el entendido que si el demandante no hubiera perdido la custodia de las tarjetas de crédito objeto de la controversia, bajo ninguna circunstancia hubieran cursado las operaciones desconocidas, ya que sería imposible su curso.

Por lo anterior, se encuentra comprometida la responsabilidad del demandante respecto del curso de las operaciones, ya que la pérdida del elemento transaccional necesario para el curso de las operaciones, le es únicamente atribuible a este.

Ahora bien, habiéndose acreditado la responsabilidad de la demandante, este despacho entrara a revisar si dicha conducta es la causal exclusiva del perjuicio sufrido o si el Banco en ejercicio de sus deberes legales y contractuales, pudo haber evitado o disminuido dicho daño.



Para tal fin, debe iniciarse el análisis indicando el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 establece que “...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad en la prestación de servicios financieros, contenidos en el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que deben asegurar las entidades financieras según el tipo de canal que ponen a disposición de sus clientes, integran las obligaciones contractuales de la entidad financiera. Con estas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asumen en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se benefician, sin que – en todo caso – se entiendan dispensadas de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

Entre ellas, resulta especialmente relevante para el análisis que ocupa al Despacho, las consistentes en (i) “Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o un número de intentos fallidos por parte de un cliente...” (ii) “Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos”. (numerales 2.3.3.1.12 y 2.3.3.1.13.).

Así las cosas, la entidad financiera pudo presentar los elementos probatorios necesarios para acreditar el cumplimiento de sus deberes legales y contractuales, sin embargo a pesar del requerimiento realizado por este despacho en el auto que fijo fecha para la audiencia de conciliación, no se encuentra prueba siquiera sumaria de las gestiones realizadas por la entidad para mitigar o disminuir el impacto del acto del cual fue víctima su cliente, habiendo podido realizar actividades tendientes a bloquear el canal, el producto e incluso las operaciones que estaban cursando, de haberse encontrado inusualidad en las mismas.

También es relevante mencionar, que la entidad financiera tampoco probó la facultad contractual para realiar débito de los productos de ahorro del consumidor financiero, por lo que no encuentra justificación ni legal ni contractual, al descuento que le realizó al demandante de 2.000.000.00 y que solicita en las pretensiones su devolución.

Por lo anterior, teniendo en cuenta que en el plenario no reposa más que el dicho de la entidad y no se encuentra soporte documental de ninguna de sus aceveraciones, se tendrán como no probadas las excepciones que denominó “**CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA, AUSENCIA DE LOS PRESUPUESTOS VALORATIVOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DEMANDADA, CULPA DE TERCEROS AJENOS AL BANCO**”

Sin perjuicio de no encontrar acreditadas las excepciones presentadas por la entidad financiera, lo cierto es que también se encontró demostrado en el curso de este proceso la responsabilidad del demandante por la pérdida de la custodia de sus tarjetas de crédito, por lo que se decretará de oficio la excepción que el despacho denomina ***INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES DEL DEMANDANTE***.

Así las cosas, se encuentra la concurrencia de responsabilidades del demandante y de la entidad vigilada, por lo que el despacho procederá a determinar que valores deberán asumir las partes respecto de las operaciones que se llevaron a cabo con anuencia de su responsabilidad contractual.

Indica el demandante en las pretensiones de la demanda, que la primera operación que cursó fue por valor de \$1.000.000.00 m/cte. Ahora bien, al no tener documentos que permitan corroborar esta



información, incluso habiendo sido solicitados por el despacho en el auto de pruebas del pasado 7 de diciembre de 2023, este despacho en virtud del principio *Pro Consumatore* que rige en materia de protección al consumidor, habrá de tenerse a lo indicado por el consumidor demandante.

Ahora bien, como quiera que la entidad no demostró que esta primera transacción era habitual en el perfil del consumidor, dicha operación debió generar el alertamiento que hubiera desenbocado en las gestiones tendientes a confirmar oportunamente la identidad de quien estaba realizando las operaciones, con el fin de bloquear las transacciones, el canal y el producto de ser el caso.

Por lo anterior, ambas partes en virtud de la concurrencia de responsabilidades, deberán asumir el 50% de la operación por valor de 1.000.000.00 que se realizó con la tarjeta de crédito termianda en el No. ****3586 de titularidad del demandante, junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que se hayan generado con ocasión de dicho porcentaje.

Las demás operaciones, como no debieron haber cursado bajo ninguna circunstancia, quedaran a cargo de la entidad financiera en su totalidad junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza causados con ocasión de las mismas.

Así mismo, la entidad vigilada deberá actualizar los reportes realizados ante centrales de información, adecuando el valor adeudado por el demandante respecto de las operaciones objeto de la controversia.

Por último, la entidad financiera deberá devolver todos los recursos que hayan sido debitados de la cuenta de ahorros de titularidad del demandante para el pago de las tarjetas de crédito objeto de la controversia, con posterioridad al curso de las operaciones desconocidas por el demandante.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas por haberse accedido parcialmente a las pretensiones, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con las consideraciones expuestas, 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 probadas las excepciones tituladas “**CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA, AUSENCIA DE LOS PRESUPUESTOS VALORATIVOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DEMANDADA, CULPA DE TERCEROS AJENOS AL BANCO**”, de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente providencia

SEGUNDO: DECRETAR de oficio las excepción denominada **INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES DEL DEMANDANTE**.

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **BBVA COLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por **LUIS ALBERTO BARRAGAN CANTILLO** como consecuencia de la aprobación de las compras realizadas de manera presencial el día 1 de abril de 2023 con las tarjetas de crédito del demandante terminadas en los Nos. ****3586 y ****0996.

CUARTO: CONDENAR a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** a **REVERSAR** dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, el 50% de la operación por valor de 1.000.000.00 que se realizó con la tarjeta de crédito termianda en el No. ****3586 de titularidad del demandante el 1 de abril de



2023, así como de los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza causados con ocasión de dicho porcentaje.

Dentro del mismo término, deberá **REVERSAR** el 100% del capital, intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza de las demás operaciones desconocidas por el demandante que cursaron el día 1 de abril de 2023 con las tarjetas de crédito terminadas en los Nos. ****3586 y ****0996.

Así mismo, de haber realizado reportes ante las centrales de información crediticia, deberá actualizar el valor de la obligación conforme al ajuste ordenado anteriormente.

Finalmente, en el mismo término anterior, deberá devolver todos los recursos que hayan sido debitados de la cuenta de ahorros de titularidad del demandante para el pago de las tarjetas de crédito objeto de la controversia, con posterioridad al curso de las operaciones desconocidas por el demandante.

El cumplimiento de las ordenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por **BBVA COLOMBIA S.A.**, dentro de los CINCO (5) 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.

QUINTO: 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>30 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>