



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023121955-048-000

Fecha: 2024-07-29 21:11 Sec. día 2017

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 : 2023121955-048-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5733
Demandante : JOHN JAIRO RENDON RODAS

Demandados : BBVA COLOMBIA

SENTENCIA

Reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual establecida entre **JOHN JAIRO REDON RODAS** de una parte y **BBVA COLOMBIA S.A.** de la otra parte.

Ahora bien, atendiendo que la demanda fue presentada igualmente en contra de **BANCO DAVIVIENDA S.A.** por ser receptor de los recursos objeto de la presente controversia, igualmente se procederá a resolver la controversia que se ha causado entre el demandante y esta entidad vigilada.

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, este Despacho encuentra que el que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** y/o **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, con ocasión del curso de del pago por PSE por valor de \$2.435.000.00 del 10 de agosto de 2023 con destino a la cuenta Daviplata No. ****7954.

Previo a abordar los aspectos normativos y jurisprudenciales que enmarcan la controversia sometida a consideración de la Delegatura, no debe perderse de vista que la misma se ubica dentro del ámbito de protección al derecho del consumidor, expresión del artículo 78 constitucional. Al efecto, baste hacer



referencia a la ley dentro de la que ha sido creada la acción de protección al consumidor, esto es la Ley 1480 de 2011, más conocida como Estatuto del Consumidor.

Al efecto, la actividad financiera cumple respecto del desarrollo económico una función esencial.

Significa lo anterior, la exigencia en las entidades que ejercen la actividad financiera, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Adicionalmente, formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido, al igual que las que imponen cargas, deberes y obligaciones que contribuyen, refuerzan o cualifican la obligación principal, como es el caso de la Ley 1328 de 2009. Al respecto, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que *“los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”*.

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, contenidos en el Capítulo I, Título II, 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 los instrumentos o tipo de canal –tarjeta crédito, tarjeta débito, **Internet**, cajero automático, pin pad, entre otros- que pone a disposición de sus clientes. La implementación, operatividad y eficacia de dichos requerimientos, fuerza decirlo, integra las obligaciones de las entidades financieras.

Con estas reglas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asume en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se beneficia, sin que, en todo caso, se entienda dispensada 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.

De esta manera, la ejecución del contrato impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato, etc. En torno al estándar de conducta propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta y la especial protección a consumidores y usuarios previstas en los artículos 78 y 335 de la Constitución Política, medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literales a del artículo 5° y b artículo 7° de la Ley 1328), así el artículo 5° de la misma Ley citada consagra un conjunto de derechos para la protección del consumidor financiero, vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

Ahora, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio. A este respecto, vale señalar que el artículo 6° la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero, entre otras: **(i)** revisar *“los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos”*, **(ii)** *“Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las*



condiciones generales de la operación...” y (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, siempre y cuando ellas no correspondan a cláusulas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren, limiten o atenúen la responsabilidad de la entidad financiera (literal d y parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

A este respecto, la Honorable. 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 aun 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 cuenta habiente 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.

Vale la pena añadir que supuestos como los antes mencionados suelen catalogarse como "culpa exclusiva de la víctima" o "compensación de culpas", según el caso, pero realmente no están vinculados con el fenómeno de la culpabilidad, sino con la atribución causal, como se explicó, a espacio, en el fallo CSJ SC2107-2018, 12 jun".

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada como ha quedado identificada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso.

CONSIDERACIONES SOBRE EL CASO CONCRETO.

En orden a determinar si a la entidad demandada le asiste responsabilidad por las transacciones objetadas, el Despacho examinará las pruebas recaudadas, así como la actuación surtida, aspectos que confrontará y analizará bajo la perspectiva del régimen de responsabilidad aplicable al producto contratado, con el fin de establecer si, **(i)** de un lado, la entidad dio cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales asumidas y **(ii)** si en cabeza del demandante –consumidor financiero- se desplegó una conducta culposa u omisiva que de manera directa o indirecta diera lugar a la realización de la operación que por vía jurisdiccional reclama o, que simplemente el perjuicio reclamado no existe.

Lo anterior con el fin de establecer si le asiste el derecho a la parte demandante del reconocimiento de la devolución de los recursos que fueron debitados de la cuenta de ahorros terminada ****4934 de titularidad del demandante a través de un pago por PSE.

Sobre esta pretensión **BBVA COLOMBIA S.A.** se opuso presentando las excepciones que denominó “OBLIGACIONES DE SEGURIDAD A CARGO DEL CLIENTE - OPERACIONES REALIZADAS CON ELEMENTOS E INFORMACIÓN DE CONOCIMIENTO EXCLUSIVO DEL CLIENTE”, “CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA”, “AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL”, “DESATENCIÓN DE OBLIGACIONES EN CABEZA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”, y “LA GENÉRICA”.

Por su parte, **BANCO DAVIVIENDA S.A.** se opuso con las excepciones que denominó “AUSENCIA DE NEXO CAUSAL - CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA”, “FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA – RELACIÓN CONTRACTUAL CON BANCO BBVA”, “DILIGENCIA DEL BANCO DAVIVIENDA Y CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PROFESIONALES”, “INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA QUE SUSTENTEN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD”, “BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE DAVIVIENDA” y “EXCEPCIÓN GENÉRICA”.



Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor **JOHN JAIRO REDON RODAS** y **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, se encuentra enmarcado en un contrato de 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.

También es relevante, indicar que el demandante no tiene una relación contractual con **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

Así las cosas, es importante mencionar que el demandante sostiene en su escrito de demanda no haber realizado el pago con destino a la cuenta Daviplata a la cual llegaron los recursos objeto de la controversia, ya que estaba realizando un pago con destino a la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, 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.

Frente a esta situación, **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** manifestó en la contestación de la demanda que *“las transacciones no reconocidas, realizadas a través del servicio PSE, fueron efectuadas de forma exitosa gracias a los elementos aportados a la misma, los cuales es importante establecer que son de uso exclusivo del cliente, como lo es su contraseña, y el uso de elementos transaccionales asignados exclusivamente a él, como su tarjeta débito y su cuenta de Banca Móvil, la cual es el único medio por el que se le puede generar un Token exclusivo con el fin de realizar operaciones no presenciales ante entidades digitales.”*

Indica adicionalmente que *“los fraudes pueden ocurrir cuando el cliente accede a sitios falsos que recopilan información o hacen creer que se está realizando un pago específico cuando, en realidad, se está efectuando otro”* y que *“los deberes del Banco se centran en la autenticación y verificación de la veracidad del cliente”*.

Aunado a lo anterior, esgrime la entidad *“que BBVA no ha dejado de cumplir con sus obligaciones como entidad financiera, dado que la operación objetada fue realizada y notificada a tiempo real al correo electrónico del demandante, como consta en el expediente y como se acredita mediante la remisión del Log de mensajería de la operación que nos convoca a este proceso”* y que *“Por lo tanto, es necesario indicar que una vez que fueron ocurridos los hechos, el Banco ha contestado a cada una de las reclamaciones realizadas por el demandante, a tiempo y fundamentado en hechos objetivos, que si bien no han sido favorables a las pretensiones del señor Rendon toda vez que estas no pueden ser asumidas por el banco dado su contexto, ello no quiere decir que BBVA dejara de cumplir con las obligaciones a su cargo”*

Finalmente indica que *“verificadas las transacciones objetadas y el hábito transaccional del cliente, se pudo establecer que estas cursaron normalmente sin presentar status de error”*, motivo por el cual, *“la responsabilidad del uso y custodia de los productos contratados recaen en el propio consumidor financiero y eventualmente en los terceros que se apropiaron de los recursos de su propiedad”*

Sobre estas manifestaciones, el despacho entró a verificar los elementos probatorios allegados para acreditarlas, encontrando que la entidad financiera no allega prueba siquiera sumaria de que el demandante hubiera perdido los elementos transaccionales necesarios para el curso de las operaciones, ya que si bien indica que es necesario una contraseña, la tarjeta débito y su cuenta de banca móvil para generar el token necesario para el curso de la operación, no aporta documental que de cuenta de la trazabilidad de la utilización de esos elementos previo al curso de la operación, lo que hubiera permitido



el entendimiento de como el consumidor desatendió sus deberes contractuales de guarda y custodia de sus elementos transaccionales.

Así mismo, es importante mencionar que las obligaciones de la entidad no son solo las contractuales, ya que 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.

Adicional a lo anterior, sea del caso poner de presente que 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.

Ahora bien, como se indicó anteriormente, la jurisprudencia de la Honorable Corte Suprema ha entendido que las entidades financieras pueden hacer uso extensivo de los medios de defensa necesarios para disminuir o eliminar sus responsabilidad frente a circunstancias como las que convocaron este proceso, lo cierto es que la entidad financiera desperdió dicha oportunidad con su conducta omisiva frente a este proceso, ya que teniendo la oportunidad de allegar las pruebas suficientes para acreditar su dicho, no allegó documental o elemento alguno que soportara sus manifestaciones.

En este sentido, encuentra el despacho que, atendiendo la naturaleza propia de la actividad que ejerce el banco, que conlleva unos riesgos determinados, y en virtud que no presento ningún tipo de circunstancia que pudiera eximir o mitigar su responsabilidad frente a los hechos presentados por el demandante, encuentra el despacho que **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** deberá asumir el valor del pago por PSE del que se duele el demandante.

Ahora bien, respecto de **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, es importante poner de presente que tal y como lo indicó en la contestación de la demanda, “*que el hoy demandante tiene una relación contractual con el Banco BBVA, más no con Banco Davivienda, siendo aquel el encargado de cumplir con las obligaciones de seguridad y las normas de protección al consumidor financiero previstas en la Ley 1328 de 2009 como Banco emisor, evitando la dispersión fraudulenta de los recursos de propiedad del demandante. En este caso, Banco Davivienda solo actuó como Banco receptor de los recursos en una cuenta Daviplata que es de titularidad de una persona natural ajena al presente litigio. Frente a Davivienda existen deberes en cuanto a evitar fraudes cometidos con intermediación de sus*



productos financieros, y como se aclaró en lo precedente, debía existir una orden de una autoridad competente o una sospecha de fraude a fin de que Banco Davivienda realizara un bloqueo de la cuenta Daviplata involucrada y eventual reversión a la cuenta de ahorros Nro. 4934 de los recursos propiedad del demandante en los términos de la cláusula décima del reglamento Daviplata, frente a lo que debió también existir un aviso temprano a fin de evitar que de los dineros fueran sustraídos de la cuenta Daviplata Nro. 3103827954, imposibilitando la reversión.”

Sobre este particular, encuentra el despacho que le asiste la razón a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** en el entendido que no le asiste responsabilidad alguna sobre la afectación de los recursos consignados en la cuenta de ahorros de titularidad del demandante, ya que los deberes de seguridad le son aplicables al banco emisor del producto financiero, es decir a **BBVA COLOMBIA S.A.**

Por lo indicado anteriormente, encuentra este despacho que BANCO BBVA S.A. no probó las excepciones que denominó “*OBLIGACIONES DE SEGURIDAD A CARGO DEL CLIENTE - OPERACIONES REALIZADAS CON ELEMENTOS E INFORMACIÓN DE CONOCIMIENTO EXCLUSIVO DEL CLIENTE*”, “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA*”, “*AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL*”, “*DESATENCIÓN DE OBLIGACIONES EN CABEZA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO*”, y **BANCO DAVIVIENDA S.A.** acreditó la excepción que denominó “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA – RELACIÓN CONTRACTUAL CON BANCO BBVA*” lo cual releva a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos por esta entidad al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Sea del caso indicar que no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8° 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 denominadas por **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** “*OBLIGACIONES DE SEGURIDAD A CARGO DEL CLIENTE - OPERACIONES REALIZADAS CON ELEMENTOS E INFORMACIÓN DE CONOCIMIENTO EXCLUSIVO DEL CLIENTE*”, “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA*”, “*AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL*”, “*DESATENCIÓN DE OBLIGACIONES EN CABEZA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO*”

SEGUNDO: DECLARAR probada la excepción que **BANCO DAVIVIENDA S.A.** denominó “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA – RELACIÓN CONTRACTUAL CON BANCO BBVA*”.

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** por el pago a través de PSE por valor de \$2.435.000.00 del 10 de agosto de 2023 con destino a la cuenta Daviplata No. ****7954 que afectó el saldo de la cuenta de ahorros terminada en el No. *****4934 de titularidad del señor **JOHN JAIRO REDON RODAS**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

CUARTO_ CONDENAR a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** a que dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, a **REINTEGRAR** la suma de \$2.435.000.00 correspondiente al valor de conforme a lo indicado en la parte motiva de esta decisión.

El cumplimiento de la orden que se imparte 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

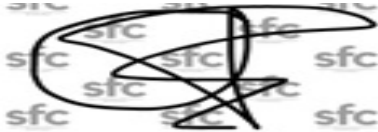


plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

QUINTO: Sin condena en costas

Ejecutoriada la presente sentencia, por Secretaria 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>