



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024047048-013-000

Fecha: 2024-08-26 16:16 Sec.día 1671

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente:: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Destinatario:: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

DOS

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 : 2024047048-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2024-6537
Demandante : JORGE HERNANDO TANGARIFE GUTIERREZ
Demandados : BBVA COLOMBIA
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

ANTECEDENTES

Mediante escrito, JORGE HERNANDO TANGARIFE GUTIERREZ demandó a BBVA COLOMBIA S.A., a efecto de que se ordenará a la demandada proceda abonar la suma de \$700.000 COP a su cuenta de ahorros y revisar los hechos que originaron la demanda justificado de la siguiente manera:

“El día martes 26 de marzo a las 12:28 pm, realice una operación de retiro de dinero por la suma de \$ 2.100.000, pero el cajero solo me entregó 1.400.000” (derivado 0.0)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA, AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL y GENÉRICA” (derivado 0.9)



Excepciones fundadas en que la entidad afirma haber desembolsado los recursos dando cumplimiento a sus obligaciones contractuales adjuntando pruebas en aras de acreditar que en efecto el dinero fue entregado en su totalidad no desprendiéndose entonces responsabilidad civil contractual contra la entidad.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció guardando silencio.

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.

El negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a una cuenta de ahorros que jurídicamente obra bajo el contrato bancario de depósito de ahorro el cual encuentra su regulación en el Código de Comercio desde el artículo 1396 al 1398, en virtud de este contrato bancario el cuentahabiente recibe en su cuenta depósitos que son acumulados a través del tiempo y el cuentahabiente puede disponer de estos depósitos para los gastos que considere pertinentes o que esté obligado a efectuar.

El servicio fuente de los hechos originadores de la controversia reside en un cajero automático, dispositivo dispuesto por las entidades financieras del sector bancario para realizar múltiples operaciones en ellos, para el caso concreto el objeto del litigio reside en cuestionar el dinero desembolsado por este aparato en manos del demandante que refiere haber retirado \$2.100.000 COP, dineros descontados de su cuenta de ahorros, pero físicamente el cajero solo entregó \$1.400.000 COP.

Al respecto Banco BBVA explica lo sucedido mediante las pruebas allegadas al expediente, el día 26 de marzo de 2024 el cliente acude a un cajero electrónico y realiza un retiro que debita de su cuenta de ahorros el monto señalado por el demandante, la tirilla del cajero que obra como prueba documental de los detalles de la operación:

```

2024-03-26 12:27:58:770 OBTENER ACCOUNT INFO
2024-03-26 12:28:17:004 IMPORTE: $ 2,100,000
2024-03-26 12:28:17:177 CONSULTA COMISION
2024-03-26 12:28:19:692 COMISION: $ 0.00
2024-03-26 12:28:21:718 DONACION: NO
2024-03-26 12:28:21:718 COMISION ACEPTADA
2024-03-26 12:28:27:927 PIN TECLEADO
2024-03-26 12:28:28:272 MEZCLA: C(50000.0):9; C(50000.0):9;
A(20000.0):10; F(100000.0):10;
2024-03-26 12:28:28:272 TRANS NUM: 636
2024-03-26 12:28:31:006 ANULACION SALVADA
2024-03-26 12:28:46:540 BILLETES DISPENSADOS
2024-03-26 12:28:47:009 *** COMPLETION_OK TRANSACCION AUTORIZADA **
2024-03-26 12:28:55:173 BILLETES PRESENTADOS
2024-03-26 12:28:59:532 *** BILLETES RETIRADOS
2024-03-26 12:28:59:532 *** CONTADORES ***
                                     CARGADOS  QUEDAN  RECHAZOS
C1 C      50K      2000     1231     23     BIEN
C2 C      50K      2000     1225     20     BIEN
C3 A      20K      2000     700      71     BIEN
C4 F     100K     1600     677      34     BIEN
-----

```



Al respecto se evidencia que el cajero electrónico recibió orden del cliente de debitar \$2.100.000 COP de la cuenta de ahorros y entregar esta suma de dinero en efectivo al demandante, el aparato establece relación de los billetes entregados y en qué número se hicieron, todos los billetes registrados en la operación suman un total de \$2.100.000 COP tal como se solicitó al cajero, hay muestra que el cliente retiró el dinero no probándose que este no haya alcanzado a tomar el efectivo y que el cajero se haya apropiado de vuelta el dinero.

Se acredita por el video de seguridad del cajero que en efecto el aparato dispuso recursos en mano del demandante estando la contabilidad de lo entregado relacionado en la tirilla, no apreciándose una relación diferente con los videos entregados por el consumidor que si bien no demuestra uno a uno qué billetes recibió si da muestra con el tipo de billetes entregados por el cajero.

El log transaccional da muestra que en efecto el dinero solicitado fue debitado por completo del saldo obrante en la cuenta, también se hace relación del dinero depositado la interior del cajero y el certificado por la compañía de transporte de valores al momento de ingresar el mismo:

ERO	MOVIMIENTO	FECHA	VALOR	CIUDAD	TIPO	TDV		
1127	ARQUEO	27/03/2024	-149.320.000	ARMENIA	GOF	PROSEGUR	→	Valor contable del caje
1127	PROVISION	27/03/2024	-400.000.000	ARMENIA	GOF	PROSEGUR		
1127	PROVISION	27/03/2024	400.000.000	ARMENIA	CERTIFICACION	PROSEGUR		
1127	ARQUEO	27/03/2024	149.320.000	ARMENIA	CERTIFICACION	PROSEGUR	→	Valor certificado por Tr
			-149.320.000					Valor contable del cajero
			149.320.000					Valor certificado por TDV
			0					Diferencia 0

NOTA: La descripción GOF hace referer contablemente presenta el cajero, p corresponde a \$149,320,000 vs CERTI valor recogido y certificado por la tr \$149,320,000 al realizar el cruce da di indica que el cajero no presenta nove sobrante.

Esto prueba que el cajero no tenía un sobrante de dinero cuando fue nuevamente reabastecido según el cruce de cuentas descartándose que se haya presentado un fallo del cual el aparato se haya apropiado de billetes de alguna operación ya que de ser el caso se reflejaría esto en la relación de depósitos al interior de la máquina, situación que no fue acreditada.

Se encuentra probada la excepción genérica entendida como el estricto cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del banco, negándose en consecuencia las pretensiones de la demanda al no haberse probado una situación que permita endilgar responsabilidad jurídica frente a los hechos.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por 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 de “estricto cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del banco” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:

MANUEL FELIPE JATIVA GOMEZ

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<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>27 de agosto de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>