



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



 Radicación: [REDACTED]-011-000
Fecha: 2026-09-02 15:52
Superfinanciera: Sec. día 7538
Anexos: No
Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc.: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 080070-080070 -Grupo de Terminación
Anticipada del Proceso Jurisdiccional
Destinatario: 080000-80000-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 : [REDACTED]-011-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : DEMANDA
Demandante : [REDACTED]

Demandados : BBVA COLOMBIA

En atención a lo dispuesto en el inciso 2º del párrafo 3º 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, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, a dar paso lo que en derecho corresponda, es dable acudir a la hipótesis consagrada en el numeral 2º del artículo 278 del CGP., esto es, acatar el deber de proferir sentencia anticipada, (cfr. Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencias SC12137 de 2017 y SC2776 2018 entre otras), para el caso de forma escrita.

De los medios de prueba pedidos por la parte actora, pide se oficie la pasiva para allegar unos elementos, de los cuales, ha de indicarse que en la actualidad, las partes tienen un deber de aportar los elementos directamente y en casos de imposibilidad, elevar la solicitud por vía de derecho de petición, carga que debe probar sumariamente, (arts. 173 y num. 10 art. 78 CGP.), es por ello que sin acatar tal mínima conducta, la prueba deviene improcedente conforme la Sentencia C-099 de 2022 lo exteriorizó.

Ya que en análisis de estos preceptos de deberes de las partes (num. 10 del artículo 78 y el artículo 173 del CGP.), en síntesis indicó: (I) El hecho de que una prueba no se decrete en el proceso con base en el incumplimiento de una regla procesal (carga procesal) no significa que se ha sacrificado el derecho sustancial por privilegiar las formas (artículo 29 superior);



(ii) La consecución de la prueba se constituye como una obligación de medio y no de resultado; (iii) La prueba garantiza una posibilidad y no una certeza en cuanto a la verdad en el proceso; (iv) No es posible acogerse al principio de derecho sustancial sobre el procesal para que por cualquier medio y a costa de cualquier circunstancia se vulneren los derechos a las partes entre ellos el de igualdad y lealtad procesal; (v) Se le exige a las partes la obligación de lealtad y buena fe en desarrollo del litigio, lo que de suyo implica adoptar las herramientas y acciones ingentes que la Ley le impone como cargas mínimas en materia de pruebas cuyo incumplimiento le apareja consecuencias por su inobservancia; y (vi) Este tipo de decisiones no afecta la facultad oficiosa del juez para decretar pruebas, pues siempre podrá hacerlo si así lo considera en aras de llegar a la certeza en la definición, mismo derrotero que la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia ha sostenido, pues incluso en esa Sentencia de Casación, se citó la jurisprudencia de su par, para ello es posible acudir a la Sentencia SC4232-2021 del 23 de noviembre de 2021, que a su vez cita las Sentencias SC de 18 de enero de 2010, Rad. 2001-00137-01, SC5676-2018 y C-790 de 2006.

Igualmente, de los medios de prueba pedidos por la demandada, no tendrían alguna utilidad e incluso incidencia, pues el testimonio de [REDACTED] y declaración de parte no brindarían información relevante de cara a lo que documentalmente está probado, la primera porque busca la confesión de la parte demandante la que no se suscita necesaria con ocasión a las pruebas obrantes, y la segunda, porque daría una vista de la forma como se otorgó el producto, su reexpedición y el estado de la deuda, aspectos también instrumentalizados con el acervo contentivo en el expediente.

Además, como lo señaló la jurisprudencia, el dar paso a "...la permisión de sentencia anticipada por la causal segunda presupone: 1. Que las partes no hayan ofrecido oportunamente algún medio de prueba distinto al documental; 2. Que habiéndolas ofertado éstas fueron evacuadas en su totalidad; 3. Que las pruebas que falten por recaudar fueron explícitamente negadas o desistidas; o 4. Que las probanzas faltantes sean innecesarias, ilícitas, inútiles, impertinentes o inconducentes.", (cfr. Sala Cas. Civil, Corte Sup. de J., Sent. 27 de abril de 2020 Rad. No. 47001 22 13 000 2020 00006 01).

Es así, como esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procederá previo a los siguientes,

ANTECEDENTES

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 [REDACTED] de una parte y **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** de la otra parte.

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, este Despacho encuentra que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, con ocasión de la operación realizada con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad del demandante, el día 2 de septiembre de 2025 por valor de \$6.399.000 y que el demandante manifiesta no haber realizado ni autorizado.



BANCO BBVA COLOMBIA S.A. contestó la demanda, se opuso a las pretensiones y propuso el siguiente medio de defensa: "CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA", "AUSENCIA DE LOS PRESUPUESTOS VALORATIVOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DEMANDADA", "CULPA DE TERCEROS AJENOS AL BANCO", "CULPA GRAVÍSIMA DEL DEMANDANTE QUE RAYA CON EL DOLO - COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO".

CONSIDERACIONES

Sabido ya es, que el artículo 78 de la Carta Política de 1991 alude a dos esferas de protección, que si bien son dispares, no puede perderse de vista que se complementan, y es que el inciso primero prescribe que *"...la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización"*, esto es, el control de calidad en los bienes y servicios prestados y el deber de informar de manera debida al consumidor respecto del mercado de estos servicios y bienes ofrecidos.

Y en párrafo seguido expone, *"...Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios..."*, (resaltado ajeno).

Es decir, en palabras más digeribles, este ejercicio de acción de protección al consumidor mana de la Constitución de 1991, no de normas anteriores como el Código de Comercio y Código Civil, de allí que la Corte Constitucional señaló en Sentencia C-909 de 2012, *"...se hace necesario que la interpretación de las normas relativas a los derechos del consumidor que hayan sido expedidas con anterioridad a la expedición de la Constitución, así como el examen de su constitucionalidad, se realice bajo los postulados que estableció la norma superior en esta materia."*, pues *"...El legislador no goza de libertad absoluta para configurar el régimen de los derechos de los consumidores, pues la Constitución le impone tener en cuenta, para el efecto, la protección integral establecida en su favor en el mismo texto superior. Ello comporta el necesario examen de las situaciones que rodean el desenvolvimiento del proceso productivo - que constituyen la base de la protección constitucional-, para producir normas que armonicen con el ánimo del Constituyente de contrarrestar la desigualdad que las relaciones del mercado suponen. (...)"*, (resaltados ajenos).

Es así como ha de recordarse que este tipo de acción y de responsabilidad de consumidor financiero, no puede abordarse como si se tratase de un simple contrato que se rige por las normas comerciales y/o civiles, ello es totalmente alejado de la realidad, otra cuestión es que se nutra de estos elementos para arribar a una conclusión del asunto o que ayuden para mejor proveer, o en palabras más sencillas, este proceso se constituyó para dirimir cuestiones propias de reglas de consumo y específicamente en materia financiera para declarar responsabilidades contractuales en la ejecución y desarrollo del contrato financiero sobre entidades vigiladas, más no entrar a dirimir sobre otro tipo de controversias que le resultan ajenas que estén consagradas en los Códigos patrios, Código de Comercio y Código Civil.

Nótese como el artículo 2º de la Ley 1480 de forma clara señala que *"...las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y*



consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.", (resaltados ajenos).

Y el artículo 4º *ibídem*, también indica, **"...En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil."**, (resaltados ajenos).

O, dicho de otra forma, en acatamiento de las Leyes 57 y 153 de 1887 aún vigentes, e incluso como la Corte Constitucional lo expuso en Sentencia C-005 de 1996, **"...la disposición relativa a un asunto especial prefiere a la que tenga carácter general. De lo dicho se deduce también que si se tienen dos normas especiales y una de ellas, por su contenido y alcance, está caracterizada por una mayor especialidad que la otra, prevalece sobre aquélla,** por lo cual no siempre que se consagra una disposición posterior cuyo sentido es contrario al de una norma anterior resulta ésta derogada, pues deberá tenerse en cuenta el criterio de la especialidad, según los principios consagrados en los artículos 3º de la Ley 153 de 1887 y 5º de la Ley 57 del mismo año."

Es decir, en materia de acción de protección al consumidor, **prima la norma especialísima sobre la especial, y la especial sobre la general**, esto es, priman las normas en materia de consumo **financiero**, posterior se acude a las normas de consumo en general aplicables al caso, y superadas estas, si hay vacíos pues son supletivas, se aplica el Código de Comercio y Código Civil en lo sustancial, y en lo procesal el Código General del Proceso, siempre que no contravengan los principios de las reglas de consumo, no en vano, el artículo 56 de la Ley 1480 nos dice que **"...Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son: (...) 3. La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios"**, (resaltados ajenos).

Luego, como este ejercicio especial, se fundamenta en normas Constitucionales, artículos 78 y 335 de la Carta Política, y las disposiciones que surgieron de dichos artículos, para el ámbito **financiero**, Decreto 663 de 1993 EOSF., Ley 1328, Decreto 2555 de 2010, C.E de la SFC, entre otras, para el ámbito de consumo la Ley 1480, y para aplicación normativa **en lo no regulado en las normas especiales y generales de consumo**, es posible acudir a las normas supletivas según la naturaleza del contrato Código de Comercio y Civil siempre que no contravengan los principios del ejercicio de consumo, no es posible acudir de forma directa a estas últimas disposiciones como si fueran autónomas y especiales en estas acciones de naturaleza específica.

Aclarado lo anterior, se tiene que el contrato a discutir 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, como en el caso que nos ocupa.

A su turno, el art. 871 C. de Co., enseña 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 estos, según la Ley, la costumbre o la equidad natural.

A su vez, el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 prevé 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..."*.

Y el literal u) del artículo 7º indica como una obligación especial de estas vigiladas, el observar de cara a las estipulaciones contractuales, *"Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos."*

En desarrollo de lo anterior, y con la Ley 1328 de 2009, régimen de protección a los consumidores financieros, se indica en el artículo 3º como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, el de la **debida diligencia**, esto es, el actuar que deben emplear *"...en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones."* e inclinarse porque *"...las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas."*

Ahora, la Ley 1480 como norma supletiva en materia de consumo financiero pero especial como estatutaria en la prestación de servicios de consumo, señala que frente a relaciones de consumo y como derecho de los consumidores, se tiene que deben conducirse a recibir servicios y productos con estándares de calidad e idoneidad, esto traduce que el producto

debe cumplir con las características inherentes y atribuidas de cara a la información que se suministre sobre este, y en cuanto a la idoneidad o eficiencia, es la aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado, (num. 1º y 6º art. 5º L 1480).

Todo este conjunto de derechos que integra el contenido obligatorio de la relación contractual y se entienden como vigentes: *"durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada"*, como se desprende del artículo 5º de la Ley 1328 y del artículo 4º de la Ley 1480.

Por otro lado, de cara a la obligación de observar y acatar el contenido de la Circular Básica Jurídica 029 del 03 de octubre de 2014 emanada de la Superintendencia Financiera de Colombia, y en cuanto al predicable al asunto, enseña que las vigiladas frente a su obligación han de contar con requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, y por ello debe dotarse de herramientas que le permitan entre otras, el *"Identificar los hábitos, patrones, prácticas y costumbres en el uso de los productos por parte del consumidor, insumo con el cual ha de elaborarse un perfil transaccional que refleje las costumbres de cada uno de los clientes y que permita la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos"*.

Cuya finalidad es la de prever procedimientos, para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, *"...cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o después de un número de intentos de accesos fallidos por parte de un cliente, así como las medidas operativas y de seguridad para la reactivación de los mismos."*, (numerales - 2.3.3.1.12 y 13, *ibidem*).

Igualmente, la Circular 029 de 2019, por medio de la cual se crearon mecanismos para fortalecer medidas antifraude, exigió a las vigiladas, *"...2.3.4.12.11. Entregar a sus clientes tarjetas débito y/o crédito que manejen internamente mecanismos fuertes de autenticación, siempre que los cupos aprobados superen 2 SMMLV. Dichas tarjetas deben servir indistintamente para realizar operaciones en cajeros automáticos (ATM) y en puntos de pago (POS)."*, (resaltados ajenos).

Estos mecanismos que tratan de la implementación de métodos de seguridad de administración de identidad y acceso, el cual requiere dos formas de identificación para que la utilización proceda, entre ellos es posible señalar algunos como la Biometría, claves OTP, una segunda claves de único uso, contraseñas, la firma digital certificada, registro y validación de las características de computadores o móviles desde los cuales se realizarán las operaciones, tokens, notificación push, autenticación por voz o multifactor, entre otros, que se combinen en aras de dar seguridad que la compra la realice el cliente y no sea objeto de fraude.

Es así como esta directriz, indicó que las vigiladas, tendrían que *"...2.3.3.1.26. Establecer los parámetros a partir de los cuales las entidades requerirán mecanismos fuertes de autenticación para las transacciones realizadas mediante pago con o sin contacto, en consideración al análisis de riesgo asociado a esta tecnología. Estos parámetros deben ser informados a los consumidores financieros."*, y *"...2.3.3.1.27. Establecer mecanismos fuertes de autenticación para las operaciones que, de acuerdo con el análisis de riesgo de cada*



entidad, generen mayor exposición al riesgo de fraude o suplantación. El análisis debe estar documentado y a disposición de la SFC. Igualmente, este análisis debe tener en cuenta aspectos como el perfil transaccional del cliente, monto de operaciones, tipo de producto, canal, etc.”, (resaltados ajenos).

Y expuso seguidamente esta Circular, “...En todo caso, será obligatorio implementar mecanismos fuertes de autenticación para las siguientes operaciones: (...) 2.3.3.1.27.2. Las operaciones realizadas con tarjeta débito y crédito, en territorio nacional, en ambiente presente, cuando el emisor sea colombiano, y se superen los parámetros establecidos en cumplimiento de lo dispuesto en el subnumeral 2.3.3.1.26. del presente capítulo.”, (resaltados ajenos), y señala la misma preceptiva que “...2.2.6. **Mecanismos fuertes de autenticación:** Se entienden como mecanismos fuertes de autenticación los siguientes: (...) 2.2.6.4. **Tarjetas que cumplan el estándar EMV, en combinación con un segundo factor de autenticación.**”, (resaltado ajeno), directrices que debieron ser implementadas a partir de diciembre 2020 y con límite máximo de diciembre de 2021, pues así lo expresa esa normativa.

A su vez, y como fundamento en este contexto, la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia no ha sido ajena, y en desarrollo de la teoría del riesgo creado, el cual se genera en este tipo de operaciones y a la cual exponen las financieras a sus usuarios (clientes), **unificó** su postura de cara a la temática por medio de la Sentencia SC5176-2020 del 18 de diciembre de 2020, en tanto existían posiciones encontradas en la misma Corporación de cara a la calificación de la responsabilidad en estos escenarios.

Es así como la colegiatura trajo a colación las mismas circunstancias de Sentencias anteriores proferidas por esa sede, y aludió a diversos criterios como la calidad de las vigiladas, su condición de profesional en el área, el captar dineros públicos que da cuenta de un servicio o actividad considerada de intereses público (art. 335 C. Política) y el efecto de exponer al cliente al riesgo a través de los diversos canales que presta, para señalar que “...**en tratándose de la inobservancia de sus obligaciones como depositario (o como administrador sucedáneo de esos depósitos, ...), se justifica plenamente la aplicación de un régimen de responsabilidad objetivo en contra del ente bancario, aun cuando la infracción negocial no se materialice a través del pago de un cheque falsificado o adulterado.**”.

Esto, entre otras circunstancias, dada “...la confianza de los cuentahabientes, el ordenamiento reclama que el ejercicio de la actividad bancaria atienda rigurosos parámetros de capital, apalancamiento, liquidez, gobierno corporativo, riesgo de crédito y composición patrimonial, por citar algunas variables, y que **además cumpla altos estándares de seguridad en sus canales presenciales (oficinas, corresponsales) y no presenciales (banca móvil, cajeros automáticos, portales virtuales).**”.

Lo anterior con ocasión a “...los enormes riesgos morales, operativos, de crédito, de seguridad, entre otros, que son connaturales al giro de los negocios bancarios, muestran que las entidades financieras asumen con la sociedad un compromiso de evitación de esas amenazas, de modo que serán aquellas quienes deban responder si estas se materializan, sin ninguna consideración adicional.”.



Y expuso que "...a pesar de la extrema probidad, diligencia y profesionalismo que es de esperar de un banco, [sí] los dineros depositados por sus clientes sufren mengua, no deben ser estos quienes soporten la pérdida, pues más allá de su esfera individual de influencia, carecen de las herramientas para enfrentar esa eventualidad."

Para concretar que "...[t]odos 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.", 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**."

Decisión y precedente jurisprudencia, que expuso como regla general que "...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."

O en otras palabras, impone en estos contratos y con ocasión a la actividad riesgosa, que los bancos tienen una responsabilidad especial que surge de cualquier inobservancia de sus deberes contractuales o legales que conduzcan a que se ocasione de la pérdida de dinero de sus clientes por cualquier canal, sea presencial o virtual, en tanto no le basta para exonerarse el mostrar buenos oficios o ser diligente, sino que además le compete ante la sustracción de dineros captados del público, el probar la causa extraña que rompa la responsabilidad que le enrostra, aristas por supuesto que tratan de los hechos de fuerza mayor, caso fortuito, imprevisibilidad del hecho que se le denuncia incumplido y la culpa exclusiva de la víctima.

A su turno, también creó subreglas como máximo exponente en temas civiles, a saber dijo: "...el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (...) obedecieron a causas que no le son imputables.", y cuya verificación del juzgador recaería en examinar, si "...(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.", (algunos resaltados ajenos al texto).

Por otro lado, no menos importante es señalar que el artículo 6º de la Ley 1328 expone **algunas prácticas de autoprotección** que todo consumidor financiero debe observar, para el caso se traen a colación el literal **b)** -Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas-; el **c)** -Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros-; y el **d)** -Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos-, sin que ello

quiera señalar que conduce a la pérdida del derecho o la exoneración de la responsabilidad de la vigilada, como acertadamente lo reza el párrafo 1º de dicha norma, y es que una cosa es una práctica de auto protección y otra un deber de conducta legal, que claramente no son ni por asomo sinónimos.

El anterior derrotero nos muestra, que con ocasión a la actividad riesgosa a la cual exponen a los clientes y el ejercicio que considerado público se les impuso a las entidades que prestan este servicio financiero una doble carga. La primera radica en demostrar que acató los procedimientos legales y contractuales con ocasión al producto y/o servicios prestados que son objeto de discusión, o en palabras más sencillas, que es contratante **totalmente** cumplido; y una segunda, en cuanto concomitantemente debe probar que el cliente (usuario) **contrarió** las obligaciones a las cuales se comprometió al suscribir el contrato.

Sin embargo, este segundo aspecto, el incumplimiento o desatención de sus deberes contractuales, no pueden colegir *per se* la pérdida del derecho o la exoneración de la responsabilidad, ya que las normas contractuales si bien son Ley para las partes, artículo 1602 CC., no pueden contravenir el orden jurídico, para el caso, el contenido en el párrafo 1º del artículo 6º de la Ley 1328, entre otras disposiciones de raigambre especial y financiero, es por ello que esta situación de incumplimiento no puede radicar en cualquier actuación u omisión, sino que debe ser aquella y de tal magnitud, que no conduzca a una interpretación distinta a entender que ese acto u omisión fue **la causa suficiente y efectiva**, por demás excluyente, del evento dañino del cual se duele y discute, es decir, que con esa sola conducta o participación el daño se produjo e incluso se siguió causando sin que de forma coetánea o posterior pueda a la entidad financiera endilgarse algún actuar omisivo y/o activo en el desarrollo de su actividad sea contractual o legal, para con ello romper el nexo causal del menoscabo que se le enrostra.

Ya que como lo ilustró la jurisprudencia citada, si a pesar de la pérdida de los elementos que permitían las operaciones monetarias, “...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.”, esto es, en otros términos, que si a pesar de que el consumidor financiero comete incumplimientos contractuales, incluso legales o de conducta bajo criterios generales, y estos dan lugar a la sustracción de sus dineros, no por ello queda eximido el banco de la responsabilidad en esta materia, dado que resta por verificar, si contó o no con herramientas que pudieran prever o evitar esta situación dañina en cualquiera de sus etapas de causación se consumara o se extendiera, ya que de encontrar que no contaba con estas herramientas o que pese a tenerlas no se hizo un uso adecuado que permitió la consumación del perjuicio, ya esta conducta como profesional y experto en la materia, daría cause no hablar de una culpa exclusiva, sino a lo sumo de conductas compartidas.

Culpas que en este ámbito implica un análisis del juzgador por doble vía, de cara a la conducta del consumidor y de la financiera, luego, es deber revisar estas mínimas obligaciones y deberes sean estos **las legales**, como a modo de ejemplo el observar las prácticas de autoprotección conforme lo señala el artículo 6º de la Ley 1328 para el consumidor, el del

perfilamiento y bloqueo para el banco; **las contractuales**, es decir, las que se encuentren en el contrato señaladas por el banco para la misma protección de sus recursos cuando efectúan este tipo de transacciones, por supuesto bajo el criterio de razonabilidad y siempre que no conlleven en estos escenarios contravención al orden jurídico; y **las propias de su conducta**, que se valoran bajo la autonomía del Juzgador para determinar si este actuar es plausible o razonable en atención a las condiciones en que se relataron los hechos y se probó ocurrieron.

Autonomía de valoración que no sobra recordar para cada litigio es de raigambre constitucional en atención a sus particularidades y según los elementos probados al interior del proceso, (art. 228 C. Política), e incluso de cara a las conductas de las partes según lo señala el artículo 280 del CGP.

Aclarado lo anterior es del caso entrar a dilucidar el caso en concreto conforme las situaciones fácticas presentadas, las pruebas debida y oportunamente allegadas al proceso cuyos análisis habrán de darse en conjunto, a la luz de la sana crítica, teniendo como fuentes la experiencia, la lógica material y los indicios, así como la jurisprudencia y la Ley en este contexto ya citadas, para establecer si es dable o no acceder a las pretensiones elevadas, en el primer supuesto sea en su totalidad ora parcialmente, o en su defecto si las súplicas están llamadas al fracaso para declarar una o algunas de las defensas propuestas o las que la Ley de oficio permite declarar, (art. 282 del CGP.).

DEL CASO CONCRETO

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente [REDACTED] y **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** se encuentra enmarcado en un 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).

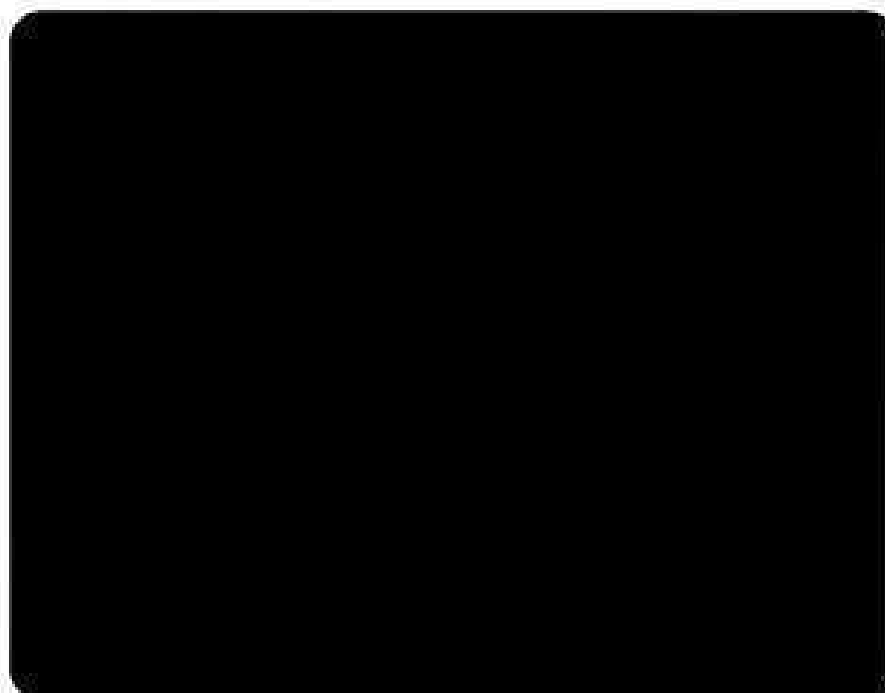
Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento 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.

Decantado lo anterior, es del caso entrar a establecer si existe o no responsabilidad contractual de la entidad financiera con ocasión a esta operación, así como establecer si existían o no situaciones inusuales que le permitieran entender si se estaba en presencia de un posible fraude y con ello proceder de forma oportuna a los bloqueos preventivos, así como, conforme los protocolos y cargas jurisprudenciales, dar paso a la debida confirmación efectiva de la identidad del cliente y con ello corroborar si estaba o no realizando la misma.

Sea necesario indicar que la operación objeto de controversia, tal y como lo afirma la entidad demandada, cursó de manera presencial, requiriéndose así el uso de la tarjeta de crédito entregada por la entidad bancaria y afirma que

"(...) las transacciones controvertidas fueron realizadas de manera presencial, lo cual exigía la tenencia material del plástico"

Al respecto, el demandante confesó que:



Entonces, de lo manifestado por el demandante y lo probado por la entidad bancaria demandada, se tiene que el elemento que permite la operación cuestionada es aquél que está en custodia del demandante, el plástico (tarjeta de crédito), el cual conforme las reglas del contrato, quedaba sujeto a su protección, ello da cuenta entonces que incumplió esta carga, pues el elemento le fue sustraído, circunstancia contractual que sucede entonces de forma objetiva.

Ahora bien, en aras de verificar las conductas de la demandada, conlleva a analizar si el detrimento patrimonial cuestionado no tendría ámbito alguno de cara a los deberes contractuales, legales y de su conducta como ente vigilado y obligado a cumplir ciertos estándares normativos con ocasión a la prestación del servicio financiero de Interés público, (art. 335 C. Política), situaciones que nos permitirá establecer las condiciones en que se produjo el curso de la operación posterior a la sustracción del elemento, y con ello contrastar, la forma en que en términos de la jurisprudencia, identificó **con certeza**, que el cliente y no otras personas era quien estaba haciendo uso de este producto de crédito.

Así las cosas, este despacho concluye que no se allegó elemento de prueba alguno tendiente a demostrar el acatamiento de la Circular 029 de 2019, esto es, por un lado, los análisis de



riesgo sobre operaciones con tarjetas de crédito que le permitían establecer de cara a las cifras que manejaba sobre fraudes por vía de este producto el riesgo de exposición y adoptar los mecanismos diseñados para mitigar estas situaciones, y lo segundo, el segundo factor de autenticación establecido para esta tarjeta de crédito en compras presenciales dentro del territorio nacional y sobre comercios nacionales, pues como lo reza tal normativa, se requiere que exista, además de la tarjeta de crédito con el estándar EMV, es decir, el chip, la **"...combinación con un segundo factor de autenticación."**, (art. 2.2.6.4).

En efecto, se tiene de la prueba documental aportada por la entidad bancaria demandada, extractos bancarios, que el demandante tiene un cupo total en la tarjeta de \$20.100.000, el cual supera 2SMLMV, luego era obligación contar con mecanismos de autenticación fuerte para el curso de operaciones presenciales, como sucedió en este caso, de lo cual como se dijo no trajo prueba alguna en acatamiento a esta normativa.



Y no puede ser de recibo que la tarjeta de crédito contiene un chip de seguridad, ya que este criterio en modo alguno cumple con la condición establecida en la Circular en comento y por demás no sería un factor de evitación del riesgo en casos de fraude por hurto del instrumento, esto dado que el plástico tiene contenido este elemento, el chip de seguridad, o como señala la Circular en comento, el estándar EMV, pero sin que se probara el segundo criterio exigido, la segunda medida en poder de la cliente y **diferente al plástico**, con la cual se evite el



curso de las operaciones ante la ocurrencia de estos sucesos de fraude por hurto o pérdida del instrumento.

Ahora bien, este despacho entrará a revisar si el Banco en ejercicio de sus deberes legales y contractuales, pudo haber evitado o disminuido dicho daño.

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.)

En el presente asunto, de lo que obra en el expediente se encuentra que el log transaccional aportado no incluye valores, por lo cual imposibilita su análisis en lo concerniente a los montos que habituaba transaccionar el demandante, respecto de los extractos aportados en la contestación se logra evidenciar que la operación no coincide con el perfil transaccional del mismo y en ese sentido, dada la inusualidad de la misma, se debió generar una alerta al interior de la entidad bancaria bancaria sin que se observe que, con ocasión de esta que no era habitual, la entidad financiera haya ejecutado las medidas tuitivas que imponen los requerimientos mínimos de seguridad, pues se debieron activar los controles de seguridad con el fin de constatar y comprobar la autoría de la misma, circunstancia que no sucedió y que, de haber sucedido, se hubiese impedido el curso de la operación objeto de controversia.

Tal circunstancia es un hecho reconocido por la demandada, pues en el informe realizado y aportado por la misma se encontró:

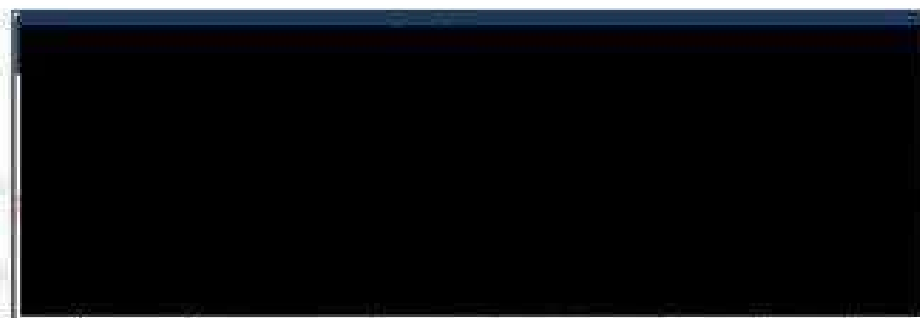


Hábito Transaccional:

El cliente presenta un monto máximo en Compras con medios de manejo presentando un máximo de \$2.543.900, un mínimo \$13.700, de 191 transacciones entre el 19/09/2024 a 31/09/2025 (previo a la tx reclamada).

Resumen: 191; Máximo: 2.543.900,00; Mínimo: 13.700,00

- Soporte de extracto monto máximo del 05/03/2026:



Dicho Incumplimiento a las obligaciones legales de seguridad de la entidad demandada compromete la responsabilidad de la entidad bancaria, ya que este despacho no encuentra que el banco hubiera desplegado gestión alguna para proteger el producto financiero de su cliente.

En consecuencia, se advierten dados los elementos de la responsabilidad, un contrato válido, un acto contrario a los mandatos del contrato y la Ley, un perjuicio patrimonial, y la causalidad del daño como quiera que la demandada no llevó a cabo los mecanismos y medios de autenticación del cliente, que a la postre permitieron se produjera la utilización con la operación materia de cuestionamiento desconocida por el demandante, y además, de contar con un alertamiento y desconocimiento de la transacción, el no llevar a cabo las acciones tendientes al contracargo y posterior reversión, lo cual permite declarar la responsabilidad endilgada a la entidad bancaria demandada.

Con todo, frente al nexo de causalidad basta con citar lo que en relaciones contractuales ha ilustrado la Sala de Cas. Civil de la C. S. de J., pues *"...[e]n las obligaciones contractuales, se da por supuesto que los daños previsibles o pactados tuvieron su origen en el incumplimiento del contrato o en su cumplimiento defectuoso o retardado (artículo 1616 del Código Civil), por lo que no hay que probar la relación de imputación pues ésta se entiende incorporada de antemano en el contrato. El contrato es la norma de adjudicación que permite atribuir al deudor los daños derivados de su incumplimiento."* (Sent. SC 780-2020 del 10 de marzo de 2020, Radicación No. 18001-31-03-001-2010-00053-01).

Es por ello que dando contenido a la facultad consagrada en el numeral 9º del artículo 58 de la Ley 1480, así como a lo previsto en el artículo 16 de la Ley 446 y el artículo 283 del CGP., ***"...principio de reparación integral, reconocido en los artículos 16 de la ley 446 de 1998 y 283 del Código General del Proceso, el cual ordena «que al afectado por daños en su persona o en sus bienes, se le restituya en su integridad o lo más cerca posible al estado anterior...», y por eso, acreditada la responsabilidad civil, el juez 'tendrá que cuantificar el monto de la indemnización en concreto, esto es que habrá de tomar en***



consideración todas las circunstancias específicas en que tuvo lugar el daño, su intensidad, si se trata de daños irrogados a las personas o a las cosas, y la forma adecuada de resarcir el perjuicio’» (negrilla fuera de texto, SC5340, 7 dic. 2018, rad. n.º 2003-00833-01, reitera el precedente SC22036, 19 dic. 2017, rad. n.º 2009-0014-01).”, (Sent. SC2847-2019 del 26 de julio de 2019, Radicación N.º. 41001-31-03-002-2008-00136-01), es que dispondrá a la pasiva proceda a reversar el 100% de la operación desconocida en el presente proceso, lo cual equivale a \$6.399.000, así como los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza generados con

Así mismo, de haberse realizado reportes ante las centrales de información, la entidad deberá eliminar dicha información, en la suma que se ha indicado de las operaciones objeto de controversia.

Frente a la solicitud de indexación, este Despacho la negará, toda vez que la suma objeto de controversia corresponden a la operación realizada mediante tarjeta de crédito, respecto de las cuales no procede su actualización monetaria, dado que se trata de valores que ya incorporan los costos financieros y demás rendimientos propios de este tipo de producto crediticio. En consecuencia, acceder simultáneamente a la indexación implicaría un reconocimiento adicional que no resulta procedente.

No se condenará en costas al no encontrarse causadas ni comprobadas, (numeral 8º del art. 365 del CGP.), máxime que estamos en un escenario de **protección** al consumidor no de condena, y menos es para hacerle más gravosa la situación ya que ello contravendría los principios de los preceptos que regulan estas relaciones de consumo, (art. 4º Ley 1480) y es que según lo expuesto en la sentencia C-561 de 2015, *mutatis mutandis*, nos recordó que iniciar “...procedimientos sancionatorios con fines distintos a los de satisfacer los intereses de consumidores y usuarios del sistema financiero, estarían actuando por fuera de las competencias sancionatorias que les confiere la Ley. Ello implicaría además una violación a la prohibición o interdicción de la arbitrariedad, elemento cardinal del debido proceso y de la Constitución Política de 1991 (...)”, y por consecuencia, es deber del Juez “...hacer uso de los poderes que este código le otorga para lograr la igualdad real de las partes.”, (art. 4 CGP.), lo que impide la condena a su contraparte, la demandada.

Finalmente, en relación con la solicitud de condena en agencias en derecho formulada por la parte demandante, el Despacho considera que no hay lugar a su reconocimiento.

En efecto, de conformidad con los artículos 361 y 366 del Código General del Proceso, las agencias en derecho corresponden a una compensación económica que se reconoce a la parte vencedora por los gastos de representación judicial en que hubiere incurrido, cuya fijación debe atender no solamente a los parámetros establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura, sino también a criterios como la naturaleza del asunto, la complejidad jurídica debatida, la calidad, duración y utilidad de la gestión desplegada por el apoderado, la cuantía del proceso y las demás circunstancias particulares que rodean el litigio.

Así mismo, el numeral 4 del artículo 366 del Código General del Proceso dispone que, aun dentro de las tarifas previstas por el Acuerdo PSAA16-10554 de 2016, corresponde al juez



efectuar una valoración razonada de las circunstancias específicas del caso para determinar si existe mérito para su reconocimiento y, de ser así, fijar prudencialmente su cuantía.

Para el asunto bajo estudio, aunque las pretensiones del consumidor financiero están llamadas a prosperar, el Despacho observa que la controversia fue resuelta exclusivamente con fundamento en prueba documental, sin práctica de pruebas adicionales, sin actividades procesales complejas, sin incidencia de actuaciones extraordinarias que demandaran un esfuerzo litigioso adicional y mediante sentencia anticipada, circunstancias que permiten concluir que la gestión profesional desplegada dentro del trámite no reviste un grado de complejidad o intensidad tal que justifique el reconocimiento de agencias en derecho.

Adicionalmente, debe recordarse que el presente trámite se desarrolla dentro de un escenario especial de protección al consumidor financiero, cuya finalidad primordial consiste en restablecer los derechos sustanciales comprometidos dentro de la relación de consumo financiero y no en imponer cargas económicas adicionales a las partes más allá de aquellas estrictamente necesarias para la satisfacción de los derechos objeto de controversia.

En consecuencia, atendiendo las particularidades del caso concreto, la naturaleza del trámite adelantado, la forma en que se desarrolló la actuación procesal y el grado de actividad litigiosa desplegada, el Despacho tampoco accederá a la solicitud de condena por concepto de agencias en derecho.

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 propuestas.

SEGUNDO: DECLARAR civil y contractualmente responsable a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** de los perjuicios sufridos por el demandante [REDACTED]

En consecuencia, se le **CONDENA** a que en un plazo no mayor a DIEZ (10) días contados a partir de la ejecutoria proceda a REVERSAR al demandante la suma de SEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE. MIL PESOS M/CTE (\$6.399.000), junto como los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza generados con ocasión de la suma indicada.

En el mismo término, **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** de haber realizado reportes ante las centrales de información, deberá eliminar dicha información, en la suma que se ha indicado de las operaciones objeto de controversia.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO 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.

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

CUARTO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



SAMUEL ANDRES OTALORA PEÑA

080070 - COORDINADOR GRUPO TERMINACIÓN ANTICIPADA PROCESO JURISDICCIONAL

080070 -Grupo de Terminación Anticipada del Proceso Jurisdiccional

Copia a:

Elaboró:

Nelly Dayana Sanchez Santana

Revisó y aprobó:

SAMUEL ANDRES OTALORA PEÑA

La inserción en el estado se hará al día siguiente a la fecha de la providencia. Art. 295 CGP,

Para consultar las notificaciones por estado puede dirigirse a la siguiente dirección web.

<https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/11135/notificacionesfunciones-jurisdiccionales-notificaciones-por-estado-11135/>