

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022116201-076-000



Fecha: 2023-10-20 11:10 Sec.día1748

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc::557-557-FALLO ACCEDE A PRETENSIONES VERBAL  
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 : 2022116201-076-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 557 557-FALLO ACCEDE A PRETENSIONES VERBAL  
Expediente : 2022-2459  
Demandante : ABDELILAH BERRA  
Demandados : ALIANZA VALORES  
Anexos : Acta de Control de Asistencia y audio

Asunto: **SENTENCIA ESCRITA.**

En atención a lo expuesto en audiencia anterior, y de cara a lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 373 del CGP, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente sentencia escrita.

### SENTENCIA

El señor Abdelilah Berra demandó a la sociedad comisionista Alianza Valores S.A., con la finalidad de que esta Superintendencia conceda las siguientes pretensiones:

*Primero: Que se reintegre (...) el valor total de sus acciones, junto con los rendimientos, dejados de percibir a la fecha, teniendo en cuenta, el mayor valor en que hubiese operado la venta de sus acciones.*

*Segundo: Que se investigue a Alianza Valores por el incumplimiento a las disposiciones contractuales, a los deberes legales de lealtad, información y profesionalismo, y protección de confidencialidad, que regulan su conducta como comisionista de bolsa.*

*Tercero: (...) se condene al pago de daños de carácter patrimonial y moral causados ... pues no tiene ninguna fuente de empleo o ingreso afectando su forma de vivir y por ende su estado emocional (...) daños que se tasan en ciento cincuenta (150) SALARIOS MINIMOS MENSUALES VIGENTES”.*

Notificada la pasiva, presentó escrito de contestación en el cual pidió fueran declaradas probadas las excepciones “Legalidad en las actuaciones de Alianza Valores S.A., No existe vulneración de los Derechos de Protección al Consumidor, El demandante conocía de la figura del Ordenante desde el momento de su vinculación a Alianza Valores S.A y cuáles eran sus implicaciones, Actos exclusivos de la señora Ana María Rueda Rodríguez bajo la calidad de ordenante, incumplimiento de los deberes de autoprotección e información,” (derivado 013).

## CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme 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 aquí suscitada.

### DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Preliminarmente, debe anotarse que en cumplimiento del mandato constitucional derivado del artículo 78 de la Carta Política, expidió el legislador las disposiciones reguladoras con las que se pretende proteger a los consumidores, a fin de dar seguridad en la adquisición de bienes y servicios a través de las garantías mínimas de idoneidad y eficacia de dichas prestaciones a cargo de los productores y/o proveedores; lo anterior, en razón al desequilibrio que surge de las relaciones de consumo entre tales personas, incrementadas con el auge y desarrollo industrial que *per se*, ha conllevado la proliferación del fenómeno, en una sociedad de consumo, en la que se persigue cada vez más la satisfacción de necesidades.

De lo anterior emerge que la naturaleza de la acción concebida en el Estatuto del Consumidor Financiero contiene una flexibilización al principio de congruencia consagrado en el art. 281 del CGP, en la medida en que se faculta a la autoridad jurisdiccional en el marco de la presente acción a adoptar decisiones *infra, extra y ultra petita* fundada en los hechos probados dentro del trámite, como así lo concibe el numeral 9° del art. 58 de la Ley 1480 de 2011, aspecto este puesto de presente a las partes al momento de fijar el problema jurídico.

Sobre el particular la Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Civil en sentencia del 30 de julio de 2008, expediente No. 11001-3103-036-1999-01458-01 manifestó que *“El juzgador por mandato legal está sujeto al principio de congruencia plasmado en el artículo 305 del Código de Procedimiento Civil [hoy art. 281 del CGP.] y su decisión sometida a la regla relacional de la litis no procediendo de oficio (ne procedat iudex ex officio) **excepto si lo autoriza el ordenamiento jurídico...**”*. (negrita fuera del texto original).

Facultad frente a la cual incluso el Tribunal Superior de Bogotá D.C., no ha sido ajeno, pues sobre tal temática en una de sus Salas de Decisión donde se indicó: *“...El problema jurídico a resolver consiste en determinar si en los procesos de protección al consumidor el juzgador puede fallar *infra, ultra extra y extra petita*, y en qué consiste en particular esta última.”*, para concluir que *“...La respuesta al problema jurídico consiste en que el juzgador en procesos de protección al consumidor, sí puede fallar de forma *infra, ultra y extra petita*, entendida esta última como la facultad de sustituir las pretensiones por otras, conceder algo adicional, otorgar un derecho o algo diferente al pedido, declarar una relación jurídica diferente, y otorgar lo pedido, y por hechos distintos a los invocados en la demanda.”*, pues conforme reza el artículo 281 del Código General del Proceso, *“[I]a sentencia deberá estar en consonancia con los hechos y las pretensiones aducidos en la demanda y en las demás oportunidades que este código contempla y con las excepciones que aparezcan probadas y hubieren sido alegadas si así lo exige la ley.”*, (Sent. 18 de diciembre de 2020, Rad. 11 001 31 99 003 2018 01685 01, MP. Iván Darío Zuluaga Cardona).

De otra parte y a efecto de señalar otro linderó de la acción de protección al consumidor, ha de recordarse que el artículo 57 de la Ley 1480 es la norma rectora en este tipo de ejercicio jurisdiccional de esta acción por parte del consumidor financiero, y en ella se faculta a esta Agencia Estatal a *“...conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas **relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público.**”*, (negrilla ajena al texto).

Luego de la simple armonización normativa con la demanda es plausible concluir que se acude en verificación del no acatamiento del contrato y se busca como consecuencia su reparación por vía resarcitoria como sucede en este caso.

En conclusión, y ante lo relatado en líneas precedentes, este Despacho en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales advierte que el presente proceso corresponde a uno de naturaleza de responsabilidad contractual, en el cual por vía de acción de protección al consumidor financiero se pretende la declaratoria de incumplimiento y la consecuente devolución del valor de las acciones del Grupo Sura que había adquirido el consumidor financiero demandante en ejecución del contrato de comisión para la adquisición o enajenación de valores en el año 2021, fundada esta situación en dos aspectos, el primero, por haberse procesado la orden de venta de acciones impartida por la ordenante sin los requisitos impuestos por el cliente; y el segundo, ante el incumplimiento de los parámetros asignados en la tarjeta de firmas respecto a las instrucciones de giro, transfiriendo recursos a un tercero no autorizado.

### **Vinculación persona natural - Contrato de comisión para la adquisición o enajenación de valores**

Sea lo primero señalar que todo consumidor financiero que desee realizar negociaciones en bolsa lo debe hacer a través de un profesional del mercado, pues solo ellos tienen acceso a los sistemas transaccionales<sup>1</sup> en los que se opera, quienes en su calidad de expertos, se encuentran debidamente acreditados no solo para negociar sino para asesorar. Es por esto que este tipo de consumidores para invertir sus excesos de liquidez en estos mercados lo deben hacer a través de los intermediarios de valores, quienes deben actuar como expertos prudentes y diligentes, con transparencia, y profesionalismo, cumpliendo las obligaciones normativas y contractuales, al tenor de lo establecido en el artículo 7.3.1.1.1 del Decreto 2555.

Al respecto, es necesario recordar que la actividad de intermediación en el mercado de valores es entendida como *“la realización de operaciones que tengan por finalidad o efecto el acercamiento de demandantes y oferentes en los sistemas de negociación de valores o en el mercado mostrador, sea por cuenta propia o ajena, en los términos y condiciones de la presente Parte”*, sistemas transaccionales a los que solo puede acceder el consumidor financiero a través de los intermediarios de valores, razón por la cual el Decreto 2555, en el artículo 7.3.1.1.1 señala que estos agentes deben actuar como expertos prudentes y diligentes, con transparencia, y profesionalismo, cumpliendo las obligaciones normativas y contractuales.

Teniendo en cuenta la pluralidad de operaciones que puede realizar un intermediario de valores, según se encuentran descritas en el artículo 7.1.1.1.2 del mencionado Decreto, y a efectos prácticos, al momento de vincular a un cliente lo que hacen los intermediarios es que suscriben con sus clientes un contrato general o marco, en el que se registran no solo los parámetros generales que regulan su relación contractual sino que se indican los contratos conexos que los regirán, en virtud de los tipos de operaciones o inversiones en los que se tenga interés por realizar, de forma tal que, en el contrato marco, se señalarán las casillas correspondientes si el cliente se encontrará interesado en llevar a cabo operaciones de compraventa de acciones, operaciones en derivados y productos estructurados o sólo uno de ellos, por citar un ejemplo.

Así las cosas, el negocio Jurídico fuente de controversia, y que sea decirlo desde ya, no está en discusión por lo menos en su existencia, se refiere al contrato de comisión para la adquisición y enajenación de

<sup>1</sup> artículo 7.1.1.1.1. del Decreto 2555 de 2010, se define a los intermediarios de valores como *“las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia con acceso directo a un sistema de negociación de valores o a un sistema de registro de operaciones sobre valores para la realización o registro de cualquier operación de intermediación de valores.”*

valores, en virtud del cual el cliente le encarga al intermediario de valores (sociedad comisionista de bolsa) la realización de operaciones de compra o venta en el mercado de valores, en nombre propio pero por cuenta del cliente, lo que significa que todos los efectos legales y económicos recaen sobre el cliente y es este, quien debe cumplir con todos los deberes derivados de la obligación ya sea entregar el dinero o los valores negociados (para este caso acciones), según corresponda, conforme a sus condiciones específicas de la orden impartida, operación que debe concordar con las características del cliente asignadas a su perfil de riesgo para cuando se produce su vinculación o en el desarrollo del negocio de modificarse su apetito y horizonte de inversión.

En lo que corresponde a la relación contractual entre el demandante y Alianza Valores S.A, se advierte que el Registro de vinculación como persona natural fuente de controversia, fue suscrito el 10 de septiembre de 2019 entre el señor ABDELILAH BERRA, de nacionalidad marroquí / estadounidense<sup>2</sup> y, la comisionista, para monetizar \$470.000.000 producto de la venta de una casa en Estados Unidos.

Al tenor de lo evidenciado en el citado documento, específicamente, en el numeral 6., se advierte que el señor Berra designó como ordenante a la Señora, Ana María Rueda, como se evidencia en la siguiente imagen,

Imagen No1

**6. ORDENANTES**

En los términos descritos en el clausulado del **Contrato Macro de Vinculación**, autorizo como ordenantes sin límite de cuantía para ordenar operaciones y dar instrucciones de giro a la siguientes personas:

Datos	Ordenante 1	Ordenante 2	Ordenante 3
Nombres / Apellidos	Ana Maria Rueda Rodriguez		
Documento de identificación	<input checked="" type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____	<input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____	<input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____
Número de documento	37897820		
Lugar de Nacimiento	Bucaramanga		
Nacionalidad	<input checked="" type="checkbox"/> COL <input type="checkbox"/> U.S. <input type="checkbox"/> Otra _____ <input type="checkbox"/> COL/U.S. <input type="checkbox"/> Otra _____	<input type="checkbox"/> COL <input type="checkbox"/> U.S. <input type="checkbox"/> Otra _____ <input type="checkbox"/> COL/U.S. <input type="checkbox"/> Otra _____	<input type="checkbox"/> COL <input type="checkbox"/> U.S. <input type="checkbox"/> Otra _____ <input type="checkbox"/> COL/U.S. <input type="checkbox"/> Otra _____
Fecha de Nacimiento	30/12/1978		
Estado civil	<input checked="" type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado
Sexo	<input checked="" type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino
Dirección de residencia y barrio	Cra 4A #55-42 AP607		
Ciudad / Municipio	Bogotá		
Departamento	Cundinamarca		
País de residencia	Colombia		
Teléfono fijo o celular	3108559185		
Dirección de oficina / negocio y barrio	Ale53 # 17 -		
Ciudad / Municipio	Bogotá		
Departamento	Cundinamarca		
País	Colombia		
Teléfono fijo o celular oficina / negocio y barrio			
Correo electrónico	ana.ve07@gmail.com		
Goza de reconocimiento público	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
Maneja recursos públicos	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
Ocupa o ha ocupado cargos públicos	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
Tiene algún vínculo con funcionarios de Alianza Valores S.A.	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
Nombre del funcionario			

Fuente: Registro de vinculación persona natural. Rad 2022116201-009

<sup>2</sup> Registro de vinculación persona Natural e Interrogatorio de parte. Rad 2022116201-009 ruta: anexos/AperturaAVBerra Oct2019 y Rad.2022116201-062, respectivamente.

Examinado el Contrato general de vinculación como persona natural suscrito por el señor Berra con Alianza Valores el 10 de septiembre del año 2019, se observa que igualmente suscribió un contrato de comisión para la adquisición o enajenación de valores, entre otros, al tenor de la aceptación manifestada en acápite III de dicho documento

Imagen No 2

**CAPÍTULO III -CONTRATOS GENERALES**

• Contrato de comisión para la celebración de operaciones sobre valores.	Si acepto <input checked="" type="checkbox"/>	No acepto <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>
• Contrato de mandato para administración de valores.	Si acepto <input checked="" type="checkbox"/>	No acepto <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>
• Contrato entre Alianza Valores S.A. y el Comitente para Operaciones Simultáneas.	Si acepto <input checked="" type="checkbox"/>	No acepto <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>
• Carta de Compromiso para la Celebración de Operaciones de Venta con Pacto de Recompra sobre Acciones y/o Valores de Renta Variable.	Si acepto <input checked="" type="checkbox"/>	No acepto <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>

Fuente: Contrato General de Vinculación. Rad 2022116201-009

Como consecuencia de los mandatos conferidos, se llevaron a cabo las siguientes operaciones y movimientos de recursos: i) el 21 de abril del año 2021, Alianza Valores S.A., por cuenta del señor Berra adquirió 3.640 acciones del grupo sura, por un valor de \$70.868.099, ii) el 15 de junio de 2021 del señor Berra autorizó el giro de su cuenta de contrato de comisión la suma de \$400.000.000 a una cuenta en Estados Unidos, iii) el 13 de julio de 2021, se venden las 3.640 acciones del grupo sura, orden impartida por la señora Ana Maria Rueda, el 30 de junio de 2021 a través de llamada telefónica<sup>3</sup> y iv) efectuada la anterior operación, el 13 de julio de 2021, Alianza Valores tramitó la instrucción de giro impartida por la señora Rueda Rodríguez de los recursos recibidos en virtud de la venta de las acciones del grupo sura, esto es, la suma de \$70.616.000.

**De la figura de ordenante y los efectos de su nombramiento**

Con el fin de abordar los argumentos presentados por los extremos procesales, el Despacho considera relevante referirse, en primer término, al alcance de la figura del ordenante, sus facultades y características.

Teniendo en cuenta que la figura de ordenante no tiene una definición puntual, al tratarse de una gestión propia del mercado de valores, le resultan aplicables las normas del contrato de mandato contenidas en el Código Civil y Código de Comercio, toda vez que, en últimas, se trata de un tercero que actúa en nombre y por cuenta del comitente de un intermediario de valores.

Sobre el particular, esta Superintendencia ha sostenido que “(...) las normas generales del estatuto mercantil serían aplicables a las entidades del sector financiero y asegurador en todos los eventos en que sus normas especiales no hubieren previsto para ellas alguna disposición imperativa que les sea contraria. (...)”<sup>4</sup>.

El mandato se encuentra definido en el artículo 2142 del Código Civil como “(...) un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera.

A partir de esta definición se derivan los dos tipos de mandato que pueden pactarse por las partes: con representación o sin representación. En el primero, la gestión del mandatario se hace por cuenta del mandante y a su nombre, mientras que en el segundo se realiza por cuenta del mandante, pero a nombre del mandatario, caso en el cual el mandante no se encuentra obligado por terceros, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2177 del Código Civil.

<sup>3</sup> Rad 2022116201-011 ruta: anexos/grabaciones/2021-06-30-08-37-50\_Extension.3328

<sup>4</sup> Superintendencia Bancaria. Concepto N° 96031710-2. Octubre 10 de 1996.

Como puede observarse, la figura del ordenante se enmarcaría dentro de un contrato de mandato con representación, toda vez que las órdenes impartidas por el ordenante, que sería el mandatario, se entienden impartidas por el cliente, es decir el mandante. Además, las obligaciones que surjan frente a los terceros con quienes se realicen operaciones en el mercado de valores a nombre de dicho cliente por parte del intermediario de valores estarán en cabeza directamente del mandante, quien es directa y exclusivamente el cliente<sup>5</sup>.

De esta manera, la doctrina coincide en que: *“Lo que constituye la razón de ser del mandato es la representación del mandante por el mandatario, en el sentido de que los actos ejecutados por este dentro de los límites del mandato producen sus efectos jurídicos es con respecto a aquel, el cual por lo mismo queda obligado por ellos. Esta idea fundamental campea a todo lo largo del estatuto legal del mandato representativo, precisamente porque es esencial al mismo (...).”*<sup>6</sup>

Al respecto, esta Superintendencia ha aclarado que *“(…) Tratándose de la figura de “Ordenante”, al interior de una sociedad comisionista, se entiende que se trata del mandato que ha sido conferido por uno de los clientes de dicha sociedad a un tercero “ordenante”, quien en virtud de tal contrato recibe autorización para impartir en su nombre órdenes a la sociedad comisionista, y para efectos legales se entenderán impartidas por el cliente. (...).”*<sup>7</sup>.

Así las cosas, en el formulario de solicitud de vinculación deben aparecer expresamente las facultades conferidas al ordenante o en todo caso las restricciones que va a tener con respecto a la gestión que va a realizar frente al intermediario de valores, el cual deberá verificar las atribuciones y limitaciones otorgadas e impuestas por el cliente a su ordenante, previa ejecución de cualquier instrucción impartida por el mismo. Dicha autorización se entiende otorgada con la firma del formulario de apertura de cuenta en la sociedad comisionista, y desde ese momento se entiende el nacimiento de derechos y obligaciones para cada una de las partes.

Adicionalmente, el Reglamento del Autorregulador del Mercado de Valores –AMV-, en su artículo 51.12 dispone que: *“(…) Los clientes podrán facultar a una o varias personas para que impartan órdenes en su nombre. Esta facultad deberá constar por escrito y otorgarse de manera previa a la realización de la primera operación. (...).”*<sup>8</sup>.

Como puede observarse de las anteriores disposiciones, la regulación de las facultades del ordenante se circunscribe a lo dispuesto por el cliente y el intermediario de valores en desarrollo de su relación contractual, de acuerdo con el principio de la autonomía de la voluntad privada.

Cabe señalar, que las estipulaciones relacionadas con el mandato citadas del Código Civil y las mercantiles junto con lo establecido en los artículos 2.9.6.1.1 a 2.9.6.1.7 del Decreto 2555 de 2010 y por las normas que lo modifiquen, reformen o sustituyan, aplican en igual forma a los contratos de administración de valores, en los que el intermediario tendrá, las siguientes facultades: realizar el cobro de los rendimientos o dividendos de los títulos, redimir el capital al momento de vencimiento de los títulos, reinvertir las sumas que por concepto de capital, dividendos o intereses llegue a cobrar, de acuerdo con las instrucciones que imparta el cliente.

Respecto a los contratos de comisión para la adquisición o enajenación de valores, es importante recordar que son aquellos en los que el comitente faculta a la comisionista de bolsa para que *“actuando en nombre propio pero por su cuenta, celebre las operaciones que le ordene ya sea de manera directa o a través sus autorizados “ordenantes”, sobre valores cuya negociación le este permitida a los intermediarios de valores por*

<sup>5</sup> Superintendencia Financiera de Colombia. Concepto 2008051747-001 del 2 de septiembre de 2008.

<sup>6</sup> GÓMEZ ESTRADA, César; De los Principales Contratos Civiles. Editorial Temis, 3ª ed., 1996, pág. 392.

<sup>7</sup> Superintendencia Financiera. Concepto 2008051747-001 del 2 de septiembre de 2008.

<sup>8</sup> Reglamento que es considerado norma en el Mercado de valores, al tenor de lo establecido en el literal a) de artículo 24 de la Ley 964 de 2005.

las normas vigentes, en las condiciones y de conformidad con las instrucciones impartidas por aquél o por sus autorizados.”

Ahora, establecidos los anteriores lineamientos normativos, frente a la vinculación contractual materia de litigio, señalada en líneas precedentes, se advierte que el señor Berra designó como ordenante para su portafolio en Alianza Valores S.A a la señora Ana María Rueda Rodríguez, tal como consta en el numeral 6 del registro de vinculación persona natural, suministrando, no solo sus datos personales, tales como, número telefónico, dirección, correo electrónico, sino sus datos dactilares, obrantes en la tarjeta de firmas, que como anexo hace parte del mencionado documento, cómo se evidencia en la siguiente imagen

Imagen No 3

**Alianza**  
Valores

REGISTRO DE FIRMAS Y SELLOS  
E INSTRUCCIONES DE GIRO

Fecha: DD / MM / AAAA  
Sucursal: Bogotá

Nueva  Adición  
 Reemplaza la anterior

NOMBRES Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL DEL TITULAR		TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN		
Abdelilah Berra		CE 466526		
NOMBRES Y APELLIDOS DE TITULAR, REPRESENTANTE LEGAL Y/O ORDENANTES	CLASE	IDENTIFICACIÓN	FIRMA	HUELLA INDICE DERECHO
Abdelilah Berra		TIPO: CE No. 466526 TIPO DE ORDEN: <input type="checkbox"/> VERBAL <input type="checkbox"/> ESCRITA <input type="checkbox"/> EMAIL		
Ana Maria Rueda Rodriguez		TIPO: CC No. 27897820 TIPO DE ORDEN: <input type="checkbox"/> VERBAL <input type="checkbox"/> ESCRITA <input type="checkbox"/> EMAIL		
		TIPO: _____ No. _____ TIPO DE ORDEN: <input type="checkbox"/> VERBAL <input type="checkbox"/> ESCRITA <input type="checkbox"/> EMAIL		
		TIPO: _____ No. _____ TIPO DE ORDEN: <input type="checkbox"/> VERBAL <input type="checkbox"/> ESCRITA <input type="checkbox"/> EMAIL		
		TIPO: _____ No. _____ TIPO DE ORDEN: <input type="checkbox"/> VERBAL <input type="checkbox"/> ESCRITA <input type="checkbox"/> EMAIL		
EN MI CALIDAD DE TITULAR, REPRESENTANTE LEGAL Y/O ORDENANTE, CON LA FIRMA DEL PRESENTE DOCUMENTO, DECLARO BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE TODA LA INFORMACIÓN PERSONAL SUMINISTRADA EN LA SOLICITUD DE VINCULACIÓN CORRESPONDE A LA REALIDAD.				
CONDICIONES DE MANEJO				
IMPORTANTE: LAS FIRMAS AUTORIZADAS SE ENTENDERÁN INDIVIDUALMENTE AUTORIZADAS PARA ORDENAR REGIROS, A MENOS QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO EN EL RECUADRO DE CONDICIONES DE MANEJO				

Fuente: Registro de firmas y sellos e instrucciones de giro. Rad 2022116201-009

Así mismo se observa que el recuadro denominado “condiciones de manejo”, se encuentra en blanco, lo cual implica que las atribuciones asignadas a la señora Rueda, como Ordenante gozaban de toda generalidad y amplitud sobre la cuenta de inversión del señor Berra.

Ahora, en cuanto a las referencias contenidas en los clausulados de los contratos suscritos por el demandante, se observa que le resultan aplicables las del documento denominado “Clausulado Productos y servicios Alianza Valores”, según lo establecido en el artículo 1 del Contrato general de Vinculación, el cual en el numeral V. contiene la política de los ordenantes, y específicamente en el numeral 4. refiere que “Las actuaciones de los ordenantes que han sido debidamente designados y actúan dentro de sus facultades, comprometen y obligan al cliente de la misma forma como si él actuara directamente.”

De manera particular, respecto a la recepción de órdenes e instrucciones en el marco del contrato de comisión para la adquisición o enajenación de valores en el literal d) del numeral 3.1, del clausulado en mención, determina que *“Las órdenes deben ser impartidas únicamente por el COMITENTE o por las personas autorizadas para tal efecto por éste, en los formatos y medios verificables dispuestos al efecto por ALIANZA VALORES S.A. Toda orden o instrucción impartida por una persona que se encuentre autorizada o sea ordenante del COMITENTE ante ALIANZA VALORES S.A. al momento de ser impartida, se entenderá válida y obligará al COMITENTE y a ALIANZA VALORES S.A.*

**ALIANZA VALORES S.A.** tiene derecho a confiar en que cualquiera de las personas autorizadas por el COMITENTE mantiene la facultad para impartir órdenes e instrucciones en relación con este contrato al igual que respecto de los dineros y valores de propiedad del COMITENTE, y, en consecuencia, a confiar y a actuar con base en dichas órdenes e instrucciones, mientras no reciba notificación escrita por parte del COMITENTE en sentido contrario.”

En cuanto a las instrucciones de giro, y al tenor del documento denominado *“Registro de firmas y sellos e instrucciones de giro”*, se observa que Alianza Valores ofrece a sus clientes, varias opciones respecto:

- Al canal a través del cual se autoriza la recepción de la orden de giro de recursos, tales como: el correo electrónico, fax, documento escaneado y enviado, correo electrónico registrado, documento original.
- A la confirmación de la instrucción, con: titular, cualquier ordenante, representante legal, otro solo para persona jurídicas.

Reconociendo así, la autonomía de la voluntad del cliente respecto a los parámetros que puede fijar al momento de solicitar, gestionar y recepcionar los recursos de sus cuentas de inversión, ítem que fue diligenciado por el señor Berra de la siguiente manera:

Imagen No 4

**INSTRUCCIONES DE GIRO**

AUTORIZO A ALIANZA VALORES S.A. A RECIBIR INSTRUCCIONES DE GIRO A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES MEDIOS:

MENSAJE POR CORREO ELECTRÓNICO	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Email: <u>jberra07@gmail.com</u>
FAX	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	
DOCUMENTO ESCANEADO Y ENVIADO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO REGISTRADO	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	
DOCUMENTO ORIGINAL	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	

FAVOR CONFIRMAR LAS INSTRUCCIONES DE GIRO CON:

TITULAR	<input type="checkbox"/>	APELLIDOS Y NOMBRES	<u>Abdelilah Berra</u>
CUALQUIER ORDENANTE	<input type="checkbox"/>	TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	<u>CE: 466526</u>
REPRESENTANTE LEGAL	<input type="checkbox"/>	CARGO	<u>consultor digital</u>
OTRO (SOLO PARA PERSONAS JURÍDICAS)	<input type="checkbox"/>	NÚMERO DE TELÉFONO	<u>3118495644</u>

FIRMA DEL TITULAR O REPRESENTANTE LEGAL

LAS CONDICIONES QUE NO SEAN REGISTRADAS POR EL TITULAR O EL REPRESENTANTE LEGAL, NO SERÁN EXIGIBLES PARA NINGUNA TRANSACCIÓN

Fuente: Registro de firmas y sellos e instrucciones de giro. Rad 2022116201-009

## DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE.

Sea lo primero señalar que, al estar en presencia de una actividad regulada considerada de interés público, (art. 335 C.P)<sup>9</sup> y la cual el Estado permite ejercer solamente a ciertas entidades como sucede con la aquí

<sup>9</sup> “...las instituciones crediticias tanto públicas como privadas, son equiparables en lo que guarda relación con el ejercicio de la actividad financiera, definida por el artículo 335 de la Constitución como de interés público, en atención al papel que asumen en la economía de mercado, en la creación secundaria de dinero, en el manejo del ahorro público y en el sistema de medios de pago, entre otras funciones que, por su incidencia directa en la estabilidad y crecimiento macroeconómico, son reguladas y controladas por el Estado. De modo que independientemente del origen

pasiva, dada la autorización que en sentido le fue proferida por vía de resolución por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, que le permite, dentro de su condición de sociedad comisionista, realizar operaciones sobre valores, administrarlos, entre otras actividades, a partir de lo dispuesto en el artículo **Artículo 2.9.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010**.

En efecto, las inversiones que se realizan en desarrollo de los contratos autorizados a los intermediarios de valores, requieren del mayor rigor en su ejecución, sujeto siempre a las políticas internas de la entidad las obligaciones legales y conexas del producto o servicio prestado según los principios de buena fe contractual, contenidos en el artículo 78 Constitución Política<sup>10</sup>, artículo 871 del Código de Comercio<sup>11</sup>, y en las Leyes 1328 de 2009 y 1480 de 2011 junto a los términos contractuales suscritos con el cliente, entre las demás disposiciones que nutren esa relación jurídica negocial, como las Circulares e incluso los Reglamentos.

Al respecto, el artículo 3° 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” mismo componente que indica el literal u) del artículo 7° *ibidem* en tanto y como obligación especial de estas vigiladas, está 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.”.

Dentro del marco legal que el profesional ha de acatar en la prestación del servicio, no sobra indicar que la Ley 964 de 2005, en su artículo 3° establece las actividades que son consideradas como propias del mercado de valores, entre ellas “b) La intermediación de valores...”, actividad que es objeto de intervención del Estado a través de reglamentación general por el Gobierno Nacional, tal y como lo determina el artículo 4° de la misma ley.<sup>12</sup>

En ejercicio de esta función reglamentaria, el Gobierno Nacional expidió los Decretos 1120 y 1121 de 2008 (hoy incorporados al Decreto 2555 de 2010) que señalan las actividades que constituyen intermediación en el mercado de valores, así:

*“Artículo 7.1.1.1.2 (Artículo 1.5.1.2. de la Resolución 400 de 1995, subrogado por el Decreto 1121 de 2008) Operaciones de intermediación en el mercado de valores.*

---

*de la propiedad de los activos que manejan dichas instituciones están sujetas a unas mismas reglas respecto de la actividad financiera que desarrollan...” (Sent. C-793 de 2014) y “...En ese sentido, esta Corporación ha sostenido que: (...) debe tenerse en cuenta que ‘a la luz del artículo 335 de la Constitución Política la actividad financiera es «de interés público» y que, de acuerdo con precedentes jurisprudenciales, ha sido catalogada como un servicio esencial (...)”, (Sent. SC18614-2016).*

<sup>10</sup> 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, pues 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, que debe existir un control de calidad en los servicios y productos ofrecidos y un deber de informar de manera debida al consumidor respecto del mercado de estos bienes y productos ofrecidos.

<sup>11</sup> Está norma permea todo tipo de relación contractual de naturaleza mercantil ya que exige 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.

<sup>12</sup> “INTERVENCIÓN EN EL MERCADO DE VALORES. Conforme a los objetivos y criterios previstos en el artículo 1° de la presente Ley, el Gobierno Nacional intervendrá en las actividades del mercado de valores, así como en las demás actividades a que se refiere la presente ley, por medio de normas de carácter general para: (...) b) Establecer la regulación aplicable a los valores, incluyendo, el reconocimiento de la calidad de valor a cualquier derecho de contenido patrimonial o cualquier instrumento financiero, siempre y cuando reúnan las características previstas en el inciso 1o del artículo 2° de la presente Ley; lo relativo a las operaciones sobre valores, la constitución de gravámenes o garantías sobre los mismos u otros activos con ocasión de operaciones referidas a valores y su fungibilidad; la emisión de los valores; la desmaterialización de valores; la promoción y colocación a distancia de valores; las ofertas públicas, sus diversas modalidades, las reglas aplicables, así como la revocabilidad de las mismas; y la determinación de las actividades que constituyen intermediación de valores.”.

Son operaciones de intermediación en el mercado de valores las siguientes: (...) 4. Las operaciones de adquisición y enajenación de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjero, ejecutadas por:

a. Las sociedades comisionistas de bolsa de valores en su calidad de administradoras de carteras colectivas y de fondos de inversión de capital extranjero.

b. Las sociedades fiduciarias en su calidad de administradoras de carteras colectivas, de fondos de pensiones voluntarias y de fondos de inversión de capital extranjero.

(...).

A su turno, el Reglamento del Autorregulador del Mercado- AMV, en el Artículo 36.7. respecto a las Políticas y procedimientos. Establece que *los “miembros deberán contar con políticas y procedimientos relativos a las actividades autorreguladas, y que sean acordes con la normatividad vigente, específicamente con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, las Circulares Básica Jurídica y Financiera de la SFC, el Reglamento de AMV y las Cartas Circulares que AMV expida para el efecto. Todas las políticas y procedimientos deben estar debidamente documentados y ser aprobados por la Junta Directiva de la entidad o por el órgano que haga sus veces”*

En cumplimiento de lo anterior, Alianza Valores a dispuesto una serie de procedimientos internos que propugnan por la correcta ejecución de esas obligaciones, entre los cuales se cuenta sin limitarse a este, los denominados *“Manual de Libro de Registro de Ordenes sobre valores, Procedimientos para la Recepción, Visación y Verificación de Instrucciones de Clientes PONER POLITICA DE INSTRUCCIONES DE GIRO”*, documentos aportado por la pasiva de cara al decreto probatorio de oficio, obrante a derivado 032.

Políticas y procedimientos frente a los cuales pasaremos a pronunciarnos respecto a su complementariedad con las estipulaciones y clausulados contractuales suscritos entre los extremos procesales de la presente acción de protección al consumidor financiero.

Entre los que se advierte la existencia criterios y controles para procesar instrucciones de giro y que debieron aplicarse al momento de procesar la ordenada impartida en ese sentido, por parte de la señora Ana María Rueda, tales como las descritas en las actividades 1, 10 y 12 del Procedimiento para la Recepción, visación, verificación de instrucciones de clientes<sup>13</sup>, las cuales se pasan a transcribir en los apartes pertinentes:

Actividad 1 Recibir instrucción del cliente:

*Recibe instrucción del cliente por los siguientes canales de comunicación verificables: \* Correo electrónico registrado en la tarjeta de firmas, solo aplica para la cuenta de inversión para operaciones COP. \* Llamada telefónica grabada, solo aplica para la cuenta de inversión para operaciones en COP. \* Correo electrónico con adjunto, (...)*

Actividad 10 Visar la instrucción del cliente

En esta actividad de control se realiza una comparación visual de la rúbrica que contiene la instrucción contra la imagen de la tarjeta de firmas. Una vez se determine que la firma corresponde al titular de la cuenta o del ordenante, debidamente inscrito en la apertura de la cuenta y no tiene restricciones, se estampa el sello correspondiente Visación y firma de quien realizo dicha validación. Subraya fuera de texto

Actividad 12 Realizar verificación telefónica

En esta actividad de control se listan situaciones en las que se debe realizar una verificación telefónica, entre las que se encuentra los eventos en que *“el giro de clientes en moneda local cuando el beneficiario es un tercero”*

<sup>13</sup> Rad 2022116201-032 ruta: anexos\_V64118\_CITACION\_SUPERINTENDENCIA\_FINANCIERA\_PRAVGI0053\_RECEPCIÓN, VISACIÓN, VERIFICACIÓN DE INSTRUCCIONES DE CLIENTES v2.

La existencia de estas políticas y controles obedece al alto grado de profesionalismo que enmarca el ejercicio de la actividad de intermediación la cual debe promover y velar en todas sus instancias por el cumplimiento no solo de la normativa que la rige sino por los parámetros particulares fijados o pactados con cada uno de sus clientes dadas sus especificidades en cuanto a su intención de inversión y condiciones de uso de sus recursos, lo cual se simplifica en 2 procesos, conocer el negocio y al cliente, esto último le permitirá clasificarlo como “cliente inversionista” o “inversionista profesional” y así darle el acompañamiento profesional que requiere cada una de estas categorías de inversionista.

Es oportuno referir que la categorización como actividad del mercado a la intermediación de valores ejercida por las sociedades comisionistas de bolsa, obedece de manera expresa al listado taxativo que de dicha labor, realizó el legislador en el artículo 3 de la Ley 964 de 2005, normativa en la que se establece que cualquier entidad que realice alguna de las actividades allí señaladas están sujetas a la supervisión del Estado, precisamente por pertenecer a aquellas actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público a través de valores, las cuales, una vez autorizadas por la Superintendencia Financiera pueden ejercer su actividad de manera abierta al público y están facultadas para ejecutar las transacciones propias de su objeto social.

Ello obedece a que los fines perseguidos por el Estado en estas materias exigen que un sujeto de especiales características se ocupe exclusivamente de ellas con prescindencia del común de los comerciantes. De esa manera, la constitución de las personas jurídicas facultadas para desarrollarlas no depende únicamente de la voluntad de los contratantes, ya que dadas las situaciones de conveniencia y simetría entre partes está ha de ser determinada por las autoridades con sujeción a un objeto social específico y plenamente regulado por la Ley.

Ahora bien, en el presente caso, no se puede desconocer que conforme el artículo 93 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero *“Las entidades vigiladas por las Superintendencias Bancaria y de Valores podrán permitir mediante contrato remunerado, el uso de su red de oficinas por parte de sociedades de servicios financieros, entidades aseguradoras, sociedades comisionistas de bolsa, sociedades de capitalización, e intermediarios de seguros para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a la entidad usuaria de la red y bajo la responsabilidad de esta última.*

Todos estos derroteros que habrán de demarcar el camino para analizar y resolver la presente situación problemática suscitada en este litigio.

## **DEL CASO EN CONCRETO.**

Teniendo en cuenta que no existe discusión entre las partes en cuanto a la existencia de la relación contractual, damos por superado este aspecto y entramos a mirar las condiciones discutidas por las partes en este proceso, como lo es la procedencia contractual de: i) la orden de venta impartida por la señora Ana María Rueda en el portafolio del señor Berra en Alianza Valores de las 3.640 acciones del grupo sura, ii) la solicitud de los extractos de la cuenta de inversión en Alianza Valores y ii) la instrucción de giro solicitada por la señora Ana María Rueda sobre los recursos obtenidos producto de la venta antes referida.

### **En cuanto al procesamiento de órdenes impartidas por el ordenante**

Cómo se señaló en líneas precedentes, la figura del ordenante será ejercida en el marco de los parámetros fijados por su mandante, obligándole en todos los aspectos, a que su gestión se adelantará bajo esos criterios, siendo estos exigibles al intermediario siempre que fueren comunicados de manera previa a la realización de la primera operación por parte del ordenante, así las cosas, y en el caso que nos ocupa, una vez revisado el registro de vinculación de persona natural suscrito el 10 de septiembre de 2019, el

cual a la fecha no presenta ninguna actualización, se observa que el demandante al nombrar a la señora Ana María Rueda Rodríguez, no estableció ningún tipo de restricción, limitación o condicionamiento para el ejercicio de tal rol en su portafolio con Alianza Valores, de tal suerte, que al remitirnos al registro de firmas, se advierte que en el espacio correspondiente a las condiciones de uso, no existe diligenciamiento alguno por parte del señor Berra, situación que en una primera lectura implicaría que la atribución de facultades por parte del señor Berra se llevó a cabo de manera amplia a su ordenante.

Imagen No 5

**Alianza**  
Valores

REGISTRO DE FIRMAS Y SELLOS  
E INSTRUCCIONES DE GIRO

Fecha: 10 / 09 / 2019  
Sucursal: Bogotá  
 Nueva  Adición  
 Reemplaza la anterior

NOMBRES Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL DEL TITULAR		TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN		
Abdelilah Berra		CE 466526		
NOMBRES Y APELLIDOS DE TITULAR, REPRESENTANTE LEGAL Y/O ORDENANTES	CLASE	IDENTIFICACIÓN	FIRMA	HUELLA INDICE DERECHO
Abdelilah Berra		TIPO: CE No. 466526 TIPO DE ORDEN: <input type="checkbox"/> VERBAL <input type="checkbox"/> ESCRITA <input type="checkbox"/> EMAIL		
Ana Maria Rueda Rodriguez		TIPO: CC No. 27897820 TIPO DE ORDEN: <input type="checkbox"/> VERBAL <input type="checkbox"/> ESCRITA <input type="checkbox"/> EMAIL		
		TIPO: _____ No. _____ TIPO DE ORDEN: <input type="checkbox"/> VERBAL <input type="checkbox"/> ESCRITA <input type="checkbox"/> EMAIL		
		TIPO: _____ No. _____ TIPO DE ORDEN: <input type="checkbox"/> VERBAL <input type="checkbox"/> ESCRITA <input type="checkbox"/> EMAIL		
		TIPO: _____ No. _____ TIPO DE ORDEN: <input type="checkbox"/> VERBAL <input type="checkbox"/> ESCRITA <input type="checkbox"/> EMAIL		
EN MI CALIDAD DE TITULAR, REPRESENTANTE LEGAL Y/O ORDENANTE, CON LA FIRMA DEL PRESENTE DOCUMENTO, DECLARO BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE TODA LA INFORMACIÓN QUE SE HA INSCRITO EN ESTE DOCUMENTO CORRESPONDE A LA REALIDAD				
CONDICIONES DE MANEJO				
IMPORTANTE: LAS FIRMAS AUTORIZADAS SE ENTENDERAN INDIVIDUALMENTE AUTORIZADAS PARA ORDENAR REGIROS, A MENOS QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO EN EL RECUADRO DE CONDICIONES DE MANEJO				

Fuente: Registro de vinculación persona natural. Rad 2022116201-009

A su turno, y por considerarlo, procedente, es importante referir que en el desarrollo de los interrogatorios de parte, el demandante, quién contó con el acompañamiento de traductor para poder atender la diligencia, porque así lo solicitó, manifestó que al momento de la suscripción del registro de vinculación como persona natural no conocía ni entendía la figura del ordenante, de hecho, atribuyó el suministro de los datos de su esposa para efectos de ser contactada en caso de emergencia, "que no tenga los datos de mi cuenta que no pueda acceder"<sup>14</sup>.

Sin embargo, al indagársele sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que fue diligenciado el mencionado documento, se advierte que el señor Berra no requirió ni solicitó ayuda de intérprete o traductor para responder las preguntas correspondientes al mencionado formato, lo que representa, con un alto grado de certeza, que para el momento de vinculación a Alianza Valores, el señor Berra tenía un

<sup>14</sup> Minuto 29:15 y ss Grabación Audiencia. Radicado 2022116201-062.

dominio del idioma español lo suficientemente amplio para permitirle de manera autónoma e independiente adquirir un servicio de intermediación de valores, situación que se corrobora con la información suministrada a este proceso a través de los testimonios presentados por el señor Carlos Jiménez y la señora Ana María Rueda, quienes sobre el particular realizaron expresiones como, “*todas las comunicaciones previas a la apertura de cuenta, en esa reunión dónde se abrió la cuenta, cuando se hace la negociación de los dólares que se traen, cuando se hace la negociación de las acciones que se compraron, en su totalidad 100% español (...) nunca solicitó traductor*”<sup>15</sup>, “*el lenguaje en nuestra casa es español (..) y laboral también*”<sup>16</sup>, respectivamente.

Ahora, en cuanto a las circunstancias de tiempo y modo, se advierte que son dos momentos en los cuales se completan las firmas tanto del señor Berra como de la señora Ana María Rueda, pues tal como lo señaló en su interrogatorio y fue corroborado por el operador Carlos Jiménez, en su testimonio, el demandante, se llevó el documento denominado “*Registro de firmas y sellos e instrucciones de giro*” para tomarle la firma y la huella a la señora Rueda y luego hacerlo llegar al intermediario de valores<sup>17</sup>, y así perfeccionar su vinculación contractual con el mismo, situación que fortalece la teoría respecto al conocimiento del demandante sobre la figura del ordenante, dadas las formalidades requeridas para su designación y las cuales, estaba tramitando sin mediador.

Ahora, si revisamos lo establecido en el Contrato general de vinculación en cuanto a la entrega del documento “*Clausulado Productos y Servicios*”, que contiene entre otros, la política de ordenante se advierte que la demandada no logró demostrar su efectiva entrega al demandante.

Sin embargo, y como es un asunto que no fue discutido por la parte actora en cuanto a la recepción de dicho documento y teniendo en cuenta que el material probatorio relacionado, esto es, el Contrato General de Vinculación, específicamente numeral primero, firmado por el demandante, según el cual “*las partes se acogen a lo dispuesto, según sea el caso, en el documento Clausulado Productos y Servicios Alianza Valores*”, junto con las pruebas que acreditan su dominio del idioma español para la época y momento de suscripción del formato de vinculación a Alianza Valores S.A, lo vinculan plenamente en cuanto al conocimiento del contenido de dicho documento.

Recuérdese que como contenido del citado clausulado, no solo se encuentra la definición de la figura de ordenante, en el numeral VIII del capítulo I, como aquella Persona natural autorizada por el cliente para impartir órdenes a nombre de este último (..) sino que establece los términos y condiciones en los que debe ejecutarse al tenor de la Política de Ordenantes de Alianza Valores S.A. también incluida en ese clausulado, entre los que se destacan los numerales 3 y 4 que rezan:

**3.** *Respecto a la información consignada en el Formato Único de Vinculación por parte del cliente, el (los) ordenante (s) no podrán cambiar o actualizar datos estipulados por el titular, salvo aquellos casos en los cuales exista las atribuciones legales correspondientes (hijos menores de edad- representación legal).*

**4.** *Las actuaciones de los ordenantes que han sido debidamente designados y actúan dentro de sus facultades, comprometen y obligan al cliente de la misma forma como si él actuara directamente.*

Estas disposiciones nos solo velan por la observancia plena de los parámetros designados por el cliente en el registro de vinculación de persona natural sino que a pesar de las atribuciones dadas a los ordenantes para obrar en nombre del cliente, reconoce que existen actividades que solo están en cabeza del titular de la cuenta, tales como las actualizaciones propias de dicho formato, el cual se constituye en la carta de navegación para el intermediario en el ejercicio de las modalidades de contrato suscrito con el cliente a efectos de cumplir con su necesidad u horizonte de inversión.

<sup>15</sup> Minuto 47:20 y ss Grabación Audiencia. Radicado 2022116201-075.

<sup>16</sup> Minuto 28:36 y ss Grabación Audiencia. Radicado 2022116201-075.

<sup>17</sup> Minuto 47:20 y ss Grabación Audiencia. Radicado 2022116201-075.

Adicionalmente y en cuanto al procesamiento de las órdenes, el reglamento de AMV en el capítulo II del título V, se encuentran las reglas que debe cumplir el intermediario de valores para poder tramitar una instrucción, la cual, deberá ser *“formulada de manera completa, clara y suficiente a través de un medio verificable, y contener la información necesaria para su transmisión”* Incluyendo aspectos como: i) la Identificación del cliente, y del ordenante en caso de que aplique, ii) Indicación de si la orden es de compra o venta iii) la Fecha y hora en que la orden se recibe, iv) La identificación de quien recibió la orden, v). Cantidad o monto, según aplique.

Estos aspectos generales del procesamiento de las ordenes deben ser particularizados e individualizados, al interior de cada intermediario de valores a través de los Manuales de Registro de los Libros de Registro de ordenes sobre valores, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 51.2 del Reglamento de AMV. Manual que fue aportado por la demandada obrante a derivado 010, en el cual establece que en su numeral 9.1 los medios verificables aceptados para la recepción de ordenes entre los que se encuentran las conversaciones telefónicas, el intercambio electrónico de datos, comunicaciones escritas etc.

Adicionalmente, determina los escenarios en los que el intermediario debe abstenerse de tramitar una orden, entre las que se encuentra, y por considerarse, aplicable al caso, se resalta la contenida en el literal f) que señala que:

*“vi. Prohibiciones.*

*Los funcionarios facultados para recibir y ejecutar órdenes de clientes deben abstenerse de procesarlas en los siguientes casos.*

*f) Cuando la orden sea ambigua o confusa, de facto, incompleta, con facultades limitadas o no compatibles por cuenta de inversionistas.” (subraya fuera de texto)*

Realizadas estas remembranzas conceptuales, contractuales y documentales que rigen la relación contractual entre el señor Berra y Alianza Valores, y con la finalidad de analizar las circunstancias, de tiempo, modo y lugar, en las que se llevaron a cabo las situaciones objeto de reclamo por parte del demandante, al tenor del acervo probatorio obrante en el expediente, se observa que en la conversación llevada a cabo entre el operador Carlos Jiménez y el señor Berra el 11 de junio de 21, se le informa que en su portafolio en la comisionista tiene designada una ordenante, figura en virtud de la cual podría impartir órdenes sobre las acciones que tenía en esa cuenta, a lo cual responde el señor Berra *“entonces para las acciones que tenemos que son 60 millones ella sí puede tener sus manos en la mitad de esto”*<sup>18</sup>.

Bajo este contexto, se evidencia que el señor Berra, de manera previa y con una temporalidad reciente respecto al momento de la operación de venta de las 3.640 acciones del grupo sura, objeto de debate, esto es, de poco más de un mes, dado que la transacción se cumplió el 13 de julio de 2021, el demandante conoció que su ordenante podía impartir instrucciones sobre su portafolio en la comisionista de bolsa, luego entrar a desconocer la orden de venta dada por la señora Ana María Rueda<sup>19</sup>, estando vigente su nombramiento como ordenante sin limitaciones para su ejercicio, no responde a la realidad contractual ni probatoria obrante en el expediente, máxime si se tiene en cuenta que en Audiencia inicial<sup>20</sup> se definió como objeto no discutido por las partes en el litigio que la señora Ana María Rueda era la ordenante del demandante ante la comisionista de bolsa Alianza Valores.

A su turno, se recuerda que al tenor de lo establecido en el artículo 1602 de Código Civil, el contrato es Ley para las partes, y en cumplimiento de tal estipulación, el intermediario de valores debía obrar en el

<sup>18</sup> Minuto 3:48 Anexos Grabaciones. Radicado 2022116201-032.

<sup>19</sup> Orden dada a través de medio verificable permitido. Según lo establecido en el numeral 9.1 del Manual LEO

<sup>20</sup>Radicado 2022116201-064.

marco de las facultades otorgadas por el titular a su ordenante, razón por la cual, al recibir la instrucción de venta por parte de la Señora Ana María y al revisar en sus bases de datos advirtió que sus atribuciones seguían vigentes, razón por la cual procedió a tramitar dicha solicitud de negociación, el día 30 de junio de 2021 a través de llamada telefónica<sup>21</sup>.

Bajo este contexto, no se accede a la pretensión de la demandante en cuanto al reintegro del valor total de las 3.640 acciones, junto con los rendimientos dejados de percibir a la fecha, toda vez que la orden de venta fue impartida por una persona ampliamente facultada para ello, pues como ya se explicó *in extenso* los términos en los que le fueron otorgadas las atribuciones como ordenante fueron sin restricciones ni condicionamiento, según lo registrado en el Formato de vinculación como persona natural a la comisionista de bolsa.

### **En cuanto al suministro de las las operaciones sobre valores ejecutadas en desarrollo de la relación contractual y sus resultados al ordenante**

Sobre el particular es preciso retomar algunas de las consideraciones realizadas en líneas precedentes, en cuanto al alcance de la figura del ordenante y las limitaciones a él impuestas las cuales solo puede surgir en virtud de la atribución recibida, esto es, deben ser fijadas por su mandante, en este caso el cliente de la comisionista.

De manera tal, que el argumento esgrimido por la parte actora en cuanto al incumplimiento del deber de reserva y confidencialidad en el manejo de su información al haberle suministrado el extracto histórico del movimiento de la cuenta de inversión a la señora Ana Maria Rueda en calidad de ordenante en el portafolio de su titularidad en Alianza Valores, carece de todo sustento probatorio, toda vez que al revisar de manera integral las pruebas obrantes en el proceso, no se advierte disposición a través de política, manual o reglamento que indique siquiera sumariamente que ante una petición de esa naturaleza y teniendo en cuenta las facultades asignadas, la comisionista de bolsa deba abstenerse de atenderla.

Pues se reitera, la designación como ordenante fue sin limitación alguna, por tanto sus gestiones ante el portafolio también incluían temas administrativos en los que se incluye el acceso a la información de los movimientos realizados en el portafolio, situación que también fue señalada por el Representante Legal en el interrogatorio de parte, quien sobre el particular, señaló que: *“el ordenante puede pedir extractos del manejo de la cuenta de inversión sujeta a las condiciones de manejo, que en este caso no existieron”*<sup>22</sup>.

Ahora, respecto a las certificaciones vigentes por parte del señor Carlos Jiménez al momento de realizar la compra y venta de las 3.640 acciones del grupo Sura, se advierte que según los documentos allegados por Alianza Valores, y en concordancia con la información suministrada en el SIMEV, el señor Jiménez, para el año 2021 estaba con certificación vigente para operar en el mercado de renta variable o accionario, cuya vigencia expiró el 23 de septiembre de este año, pero para el momento de los hechos objeto de la presente acción de protección del consumidor financiero, contaba con las acreditaciones necesarias para asesorar y operar con acciones.

Bajo este contexto, no se accede a la pretensión de la demanda en cuanto al incumplimiento de los deberes de reserva exigibles a los intermediarios de valores en el ejercicio de sus actividades en el mercado.

### **En cuanto al procesamiento de la instrucción de giro tramitada por la pasiva, objeto de reclamo**

<sup>21</sup> Radicado 2022116201-032. Anexos Grabaciones.

<sup>22</sup> Interrogatorio de parte al representante legal de Alianza Valores, obrante en la grabación de la audiencia en el radicado 2022116201-064. Hora 1:23:37

Aclaradas las condiciones en las que se llevó a cabo la venta de las 3.640 acciones del Grupo Sura, el día 13 de julio de 2021, resulta procedente verificar si Alianza Valores S.A cumplió los procedimientos internos que tiene para la recepción, visación y verificación de las órdenes de giro, documento que fue aportado por demandada y obra en el expediente a derivado 32, en el que se advierte una subclasificación por actividades, en las cuales se identifica para cada una de ellas, las áreas a cargo para cada una de esas etapas, los documentos de aplicación, con el fin de detallar y evidenciar el procedimiento que debe ejecutar en los procesos que conllevan la ejecución de una instrucción de giro, por parte de un cliente. Para las circunstancias en las que se ejecutó el traslado de recursos producto de la venta de las 3.640 acciones del grupo sura, y para efectos de los hechos objeto de debate en este proceso se considera pertinente hacer referencia a lo establecido en las actividades número, 1 Recibir instrucción por canal habilitado, 10 Visar la instrucción del cliente y 12 Verificación telefónica, así:

Actividad 1 Recibir instrucción del cliente:

*Recibe instrucción del cliente por los siguientes canales de comunicación verificables: \* Correo electrónico registrado en la tarjeta de firmas, solo aplica para la cuenta de inversión para operaciones COP. \* Llamada telefónica grabada, solo aplica para la cuenta de inversión para operaciones en COP. \* Correo electrónico con adjunto, (...)*

10. En esta actividad de control “se realiza una comparación visual de la rúbrica que contiene la instrucción contra la imagen de la tarjeta de firmas. Una vez se determine que la firma corresponde al titular de la cuenta o del ordenante, debidamente inscrito en la apertura de la cuenta y no tiene restricciones, se estampa el sello correspondiente Visación y firma de quien realizo dicha validación. Subraya fuera de texto

12. Realizar Verificación telefónica: Actividad de Control Realiza verificación telefónica cada vez que se presenten instrucciones de: -giro de clientes en moneda local cuando el beneficiario es un tercero, (...).

Los criterios de seguridad incorporados en las actividades de control en mención solo pueden ser susceptibles de cumplimiento según la información suministrada por el cliente y en los términos por él fijados, que para el caso objeto de controversia, se limitó a que proviniera del correo de titularidad del señor Berra, esto es el [jberra01@gmail.com](mailto:jberra01@gmail.com)

Lo anterior, se evidencia en la correspondiente imagen del documento “Registro de firmas y sellos e instrucciones de giro” fechado el 10 de septiembre de 2019 aportado con la contestación de la demanda.

Imagen No 6

**INSTRUCCIONES DE GIRO**

AUTORIZO A ALIANZA VALORES S.A. A RECIBIR INSTRUCCIONES DE GIRO A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES MEDIOS:

MENSAJE POR CORREO ELECTRÓNICO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Email: <u>jberra01@gmail.com</u>
FAX	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
DOCUMENTO ESCANEADO Y ENVIADO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO REGISTRADO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
DOCUMENTO ORIGINAL	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	

FAVOR CONFIRMAR LAS INSTRUCCIONES DE GIRO, CON:

TITULAR	<input type="checkbox"/>	APELLIDOS Y NOMBRES	<u>Abdelilah Berra</u>
CUALQUIER ORDENANTE	<input type="checkbox"/>	TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	<u>CE: 466526</u>
REPRESENTANTE LEGAL	<input type="checkbox"/>	CARGO	<u>consultor digital</u>
OTRO (SOLO PARA PERSONAS JURÍDICAS)	<input type="checkbox"/>	NÚMERO DE TELÉFONO	<u>3118495644</u>

FIRMA DEL TITULAR O DEL REPRESENTANTE LEGAL

(Firma manuscrita)

LAS CONDICIONES QUE NO SEAN REGISTRADAS POR EL TITULAR O EL REPRESENTANTE LEGAL, NO SERÁN EXIGIBLES PARA NINGUNA TRANSACCIÓN

Para el Despacho es claro que el diseño de la tarjeta de firmas, en la parte que corresponde al recuadro de las instrucciones de giro, en cuanto al canal de recepción de la solicitud de giro y a la fuente de la misma, con posibilidades tan amplias como la de cualquier ordenante, incluyendo la del propio titular y así lo hizo el señor Berra, corresponde a un pleno ejercicio de la autonomía de la voluntad. Parámetro de imperiosa observancia por parte de Alianza Valores al momento de procesar una instrucción de giro de recursos. so pena de incurrir en incumplimientos contractuales al desconocer o pasar por alto el requisito asignado por el cliente para tramitar las instrucciones de giro realizadas sobre sus recursos y así dar traslado de estos.

Respecto a las circunstancias en las que se ejecutó el traslado de recursos producto de la venta de las 3.640 acciones del grupo sura, se advierte que esta instrucción fue recibida de manera electrónica por el asesor Carlos Torres el 13 de julio de 2021, a las 9:45 a.m. del correo [anarue01@gmail.com](mailto:anarue01@gmail.com), por parte de la señora Ana María Rueda, quien solicitó en comunicación adjunta al correo electrónico el giro de los recursos en los siguientes términos<sup>23</sup>:

Imagen No 7

De manera atenta me permito solicitar la transferencia del saldo disponible en cuenta a la siguiente cuenta bancaria:

Titular: Ana María Rueda  
C.C. 37.897.820  
Cuenta No. 24086326555  
Cuenta de ahorros  
Banco Caja Social

Cordialmente,



**ANA MARÍA RUEDA**  
C.C. No. 37.897.820  
Celular:3108559185  
Correo electrónico: [anarue01@gmail.com](mailto:anarue01@gmail.com)

Petición que según lo acreditado en el expediente y, particularmente, en la cadena de correos denominado “Correo-soporte 13dejulio2021 proceso operativo”, precede la orden de traslado de los recursos que se llevó a cabo pasadas las 2:30 p.m. del 13 de julio de 2021, la cual, se surtió al interior de la Unidad de pagos de Alianza Valores sin ningún inconveniente e inconsistencia identificable, pasando por alto que la instrucción de giro provenía a través de medio no autorizado y la transferencia era a una cuenta de tercero no autorizada ni registrada por el señor Berra, situaciones que resultan por demás reprochables en un profesional del mercado de valores, del que se predicen los más altos grados de rigurosidad en sus procesos, para este caso, de procesamiento y verificación de peticiones de giro de recursos, máxime si se tiene en cuenta el carácter de interés público que reviste la actividad desempeñada por la comisionista de bolsa.

Con esas omisiones Alianza Valores desconoció sus propios procedimientos, pues como se señaló en las actividades 1, 10 y 12 del proceso aplicable a las solicitudes de giro, se debía: i) verificar que la instrucción hubiere sido impartida por el canal registrado, validación, que definitivamente no se surtió, pues de haberse hecho, simplemente no habría pasado a las siguientes etapas de comprobación, ii) verificar que

<sup>23</sup> Rad 2022116201-032 ruta: anexos\_V64118\_CITACION\_SUPERINTENDENCIA\_FINANCIERA\_Instrucción de Giro

si la instrucción era impartida por el ordenante tuviere facultades para ello, situación que en este caso estaba limitada porque el único canal autorizado para la solicitud de giros era el correo personal del señor Berra y, iii) realizar verificación telefónica cuando el giro fuera a un tercero en moneda local, control que tampoco se llevó a cabo, pues de haberse hecho, se habría advertido que esa petición de giro estaba siendo solicitada sin la aprobación del señor Berra.

Estas fallas internas de la comisionista de bolsa que afectan de manera directa el vínculo contractual con sus clientes, en el ejercicio las actividades de intermediación en el mercado de valores y la falta de observancia a sus propios procedimientos se constituye no solo en una falla significativa en los procesos de recepción, visación y verificación de las instrucciones de giro, en la violación de sus políticas de seguridad de pago, sino en el absoluto incumplimiento a los parámetros establecidos por el señor Berra para tramitar las instrucciones de giro, toda vez que se desconoció el criterio por el fijado en el “*Registro de firmas y sellos e instrucciones de giro*”, tal como ya se indicó en líneas precedentes.

Bajo esta línea de análisis, se advierte que al tramitarse la instrucción de giro solicitada por la señora Ana María Rueda, Alianza Valores, como profesional del mercado de valores incumplió los deberes de diligencia y prudencia propios de su actividad, y vulneró los derechos del consumidor financiero, que como inversionista confió en que sus recursos serían transferidos con una sujeción plena a las condiciones por él establecidas al vincularse al intermediario, dada su acreditación como experto en el mercado de valores y la rigurosidad propia de las actividades que emergen de su ejercicio.

Ahora, en cuanto al diseño del “*Registro de firmas y sellos e instrucciones de giro*”, es preciso indicar, que su estructura resulta por demás ilustrativo a efectos de identificar la titularidad y las atribuciones allí otorgadas.

Nótese que en la parte inicial están los recuadros para ser diligenciados por el titular y sus ordenantes en caso de aplicar, luego un espacio para establecer las condiciones de uso, si la designación tuviere algún tipo de especificidad o limitación. Luego termina el recuadro y pasa al facultamiento de las instrucciones de giro, en un recuadro, si bien contiguo, no es el mismo, lo que significa que corresponde atribuciones totalmente distintas, de allí que no resulte de recibo, el argumento expuesto por la parte demandada<sup>24</sup> referente a que la ordenante sí estaba facultada para impartir instrucciones de giro “*por tener su firma registrada tiene potestad para dar instrucción de giro a cuentas propias o de terceros*”<sup>25</sup>, y que lo que aparece en la parte final del recuadro correspondiente a las instrucciones de giro con los datos personales y firma del señor Berra, obedece simplemente a la suscripción de un anexo contractual.

Es más, al revisar la literalidad, del recuadro se advierte en la parte final un texto incorporado por la propia comisionista en la que expresa “*LAS CONDICIONES QUE NO SEAN REGISTRADAS POR EL TITULAR O REPRESENTANTE LEGAL, NO SERAN EXIGIBLES PARA NINGUNA TRANSACCIÓN*”, lo que representa necesariamente que ese recuadro corresponde a unas condiciones de uso distintas a las asignadas al ordenante, en espacios precedentes en el formato, denominado “condiciones de manejo”.

Deviene de lo anterior, **la existencia de la relación contractual** que no fue objeto de discusión, **la conducta culposa** que se traduce en la falta del cumplimiento de los deberes contractuales de la sociedad comisionista como quedó expuesto, conducta que evidencia con el procedimiento llevado a cabo para procesar la instrucción de giro, en el cual se desconocieron todos los parámetros por él designados para esos efectos, y **perjuicio** patrimonial que se traduce precisamente en que el demandante se vio en la imposibilidad de administrar su dinero al momento en que se realizó la venta de las 3.640 acciones del grupo sura el 13 de julio de 2021.

<sup>24</sup> Interrogatorio de parte al representante legal de Alianza Valores, obrante en la grabación de la audiencia en el radicado 2022116201-064.

<sup>25</sup> Interrogatorio de parte al representante legal de Alianza Valores, obrante en la grabación de la audiencia en el radicado 2022116201-064. Hora 26:30.

Sobre el particular, la Sala de Casación de la Corte Suprema de Justicia ha sostenido que “...[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.”<sup>26</sup>, resaltado ajeno al texto).

## Del daño

Así, dada la falta de observancia a los parámetros fijados para ejercer el contrato de comisión, este incumplimiento genera un nexo causal necesario para generar el daño soportado por el demandante, pues el mismo no se habría originado sí, adecuadamente hubieran sido cumplidos los parámetros por él fijados para procesar las instrucciones de giro.

Y es que, según lo demostrado en el proceso, conforme lo indica el extracto allegado por las partes, correspondiente al movimiento de la cuenta de inversión número 42602, los \$70.616.000 producto de la venta de las 3640 acciones fueron depositados en la cuenta de la señora Ana Maria Rueda.

De manera tal, que el detrimento patrimonial sufrido por el consumidor se materializa en el hecho que su dinero salió de su cuenta sin su autorización, a un tercero, que tampoco estaba autorizado, y a una cuenta que tampoco estaba registrada.

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., que “...[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.”<sup>27</sup>, , resaltado ajeno al texto).

Superados los elementos de responsabilidad, queda por establecer la forma de resarcimiento. Para el efecto, y conforme se encuentra acreditado en el expediente, el valor girado a la señora Ana María Rueda fue de \$70.616.000 el 13 de julio de 2021, valor que se actualizará conforme el consolidado emitido por el DANE del IPC hasta la fecha de esta sentencia según la serie de empalme que obra en la página web de dicha entidad, <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc>, cuya fórmula reconocida trata de Valor Real (vr) es igual (=) a Valor Histórico (Vh) multiplicado por el resultado que da de dividir (/) el IPC Actual (IPC Act.) último frente al IPC inicial (IPC. Inic.) del momento histórico donde se recibió el pago. - Esto es, en otras palabras,  $Vr. = Vh. X (ipc. act/ipc. inic)$ .

Indexación que responde a criterios de justicia y equidad ante la pérdida adquisitiva de la moneda y procede aun de oficio conforme lo ha enseñado la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia<sup>28</sup>, exigencia que también se encuentra en el artículo 1634 del código civil, al establecer que el pago sólo será válido si se realiza de forma completa, esto es, con todos sus componentes.

Además que es deber la reparación integral que trae el artículo 16 de la Ley 446 de 1998 y el artículo 283 del Código General del Proceso, sobre los cuales la jurisprudencia ha indicado que “...al afectado por

<sup>26</sup> Sent. SC780-2020 del 10 de marzo de 2020, Radicación No. 18001-31-03-001-2010-00053-01,

<sup>27</sup> Sent. SC780-2020 del 10 de marzo de 2020, Radicación No. 18001-31-03-001-2010-00053-01.

<sup>28</sup> Sent. 12/ag/2005 Exp. 1100131030211995-09714-01, entre otras.

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’<sup>29</sup>, negrilla fuera de texto.

Pues “Lo anterior significa que el juez tiene la obligación de ordenar la indemnización plena y ecuánime de los perjuicios que sufre la víctima y le son jurídicamente atribuibles al demandado, (...) La reparación integral de los perjuicios exige, de igual modo, que en cada caso el juez tome en consideración las circunstancias específicas en que tuvo lugar el hecho dañoso (...) Estos criterios deben ser tomados en consideración por el sentenciador al momento de tasar la condena en concreto, según su arbitrium iudicis y fundamentando su decisión en las reglas de la sana crítica.”<sup>30</sup>, resaltados ajenos al texto.

En consecuencia y una vez realizada la respectiva operación matemática se reintegraría al accionante el valor de \$88.357.637,07 pesos.

Vh	\$70.616.000,00	
Ipc Inicial junio/21		108,78,
IPC Actual Sep/23		136,11
Valor Actualizado	\$88.357.637,07	
Indexación	\$17.741.637,07	

Sobre este valor de no pagarse en la oportunidad debida se causarían intereses de mora a partir del día siguiente al plazo concedido para el pago y a la tasa máxima de intereses moratorios consagrados en el artículo 884 del C. de Co., norma aplicable pues el negocio es por su esencia mercantil, (arts. 20 y ss. Ib.).

Ahora, en cuanto a los daños de carácter patrimonial y moral causados y tasados en 150 s.m.m.l.v. según juramento estimatorio presentado por el accionante, no resulta procedente su reconocimiento, toda vez que no se demostró su existencia a través de las pruebas que acreditaran tal perjuicio a lo largo del proceso. Adicionalmente, no existe ninguna prueba relacionada con los daños morales que le generó la venta de las acciones y el no poder acceder al dinero producto de esa transacción, más allá de lo manifestado en la demanda sobre la afectación que tuvo en “*las comodidades a las que estaba acostumbrado él y sus hijos*” no hubo un desarrollo probatorio adicional, por lo cual el Despacho carece de los elementos necesarios para determinar la existencia de ese perjuicio, cuando era obligación del interesado su acreditación.

No se condenará en costas, al no encontrarse causadas ni comprobadas, además que las pretensiones salieron avante de manera parcial, (numerales 5° y 8° del artículo 365 del CGP.).

## DECISIÓN

Conforme con lo expuesto, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

## RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR NO PROBADAS** las excepciones planteadas por la demandada.

<sup>29</sup> SC5340, 7 dic. 2018, rad. n.° 2003-00833-01, reitera el precedente SC22036, 19 dic. 2017, rad. n.° 2009-0014-01).”, (Sent. SC2847-2019 del 26 de julio de 2019, Radicación N°. 41001-31-03-002-2008-00136-01).

<sup>30</sup> Sent. SC9193-2017 del 28 de junio 2017, Radicación N° 11001-31-03-039-2011-00108-01

**SEGUNDO: DECLARAR** civil y contractualmente responsable a la comisionista ALIANZA VALORES S.A.

En consecuencia, se le **CONDENA** a pagar al demandante, señor ABDELILAH BERRA dentro del lapso de 8 días contados desde la ejecutoria de la decisión, la suma de \$88.357.637,07 pesos.

Vencido este período judicial se causarán intereses de mora a la tasa del artículo 884 del Código de Comercio.

**TERCERO: DENEGAR** las demás pretensiones.

**CUARTO: SIN CONDENA** en costas.

**QUINTO:** La sociedad comisionista deberá acreditar **EL CUMPLIMIENTO DE LA SENTENCIA** en un lapso de diez (10) días posteriores al término otorgado para sufragar la suma a que fuere condenada, para este fin allegue los documentos idóneos que así lo acrediten so pena de dar paso al trámite sancionatorio de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Ejecutoriada esta providencia, por Secretaría **archívese** el expediente.

Esta decisión se notifica a las partes en estrados, las cuales se identifican nuevamente en señal de aceptación del contenido del acta y, no siendo más el motivo de la presente, se termina la diligencia y se firma por el director de audiencia.

En el documento anexo a la presente acta, encontrará la grabación de la audiencia. Recuerde que **puede consultar el expediente completo de su demanda**, a través del sitio web de la Superintendencia Financiera [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) → menú *Consumidor Financiero* → *Funciones Jurisdiccionales* → **Consulta Expediente**, digitando su número de identificación y el número de radicación de su demanda (número de 10 dígitos), seguido del check “No soy un robot”.

Finalmente, le reiteramos nuestro correo electrónico institucional [jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co) y los canales de atención:

- Centro de Contacto telefónico +57 **6013078042** de lunes a viernes 7:30 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
- WhatsApp +57 **3176398781**



**JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA**

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

PAOLA XIMENA ARDILA ROLDAN

Revisó y aprobó:

JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

