

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023086575-024-000



Fecha: 2024-02-27 17:56 Sec.día 26614

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

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 : 2023086575-024-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-3843  
Demandante : LEIDY SOLEDAD GAITAN SOATERNIA  
Demandados : AV VILLAS  
Anexos :

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes en el expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de practicar el interrogatorio de parte solicitado ni de decretar ni practicar alguna otra prueba de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente sentencia escrita, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la

## SENTENCIA

### ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor la señora **LEIDY SOLEDAD GAITAN SOATERNIA** demandó a **BANCO COMERCIAL AV VILLAS SA** pretendiendo “1. Que se obligue a BANCO AV VILLAS., al reintegro de UN MILLON OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$1.800.000) a la cuenta de ahorros No 670735187 por concepto de las tres transacciones fraudulentas realizadas el día quince (15) de septiembre de dos mil veintiuno (2021). 2. Condenar a BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., al pago de costas y agencias en derecho.” (derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura en auto admisorio del 22 de agosto de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**, quien en tiempo contestó la demanda solicitando se declare probada, entren probadas las excepciones denominadas “LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SE ENCUENTRA PRESCRITA”, “INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR LA PARTE DEMANDANTE POR LA OMISIÓN DE LAS MEDIDAS DE

AUTOPROTECCIÓN”, “CULPA DEL DEMANDANTE”, “HECHO DE UN TERCERO. EL OPERADOR MÓVIL NO EFECTUÓ EL BLOQUEO INMEDIATAMENTE RECIBIÓ LA LLAMADA DE LA CONSUMIDORA”, “CUMPLIMIENTO DEL BANCO AV VILLAS EN LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN”, “INEXISTENCIA DE LA RESPONSABILIDAD QUE SE LE IMPUTA A LA ENTIDAD FINANCIERA DEMANDADA”, “LA DEMANDANTE TIENE PERFIL TRANSACCIONAL” y “EXCEPCION GENERICA O INNOMINADA” (Derivado 006).

De las excepciones se corrió traslado a la parte demandante (derivado 007) quien se mantuvo silente, por lo que se fijó fecha para audiencia de conciliación que fue declarada fallida y se dispuso el ingreso del expediente al Despacho para sentencia escrita (derivado 023).

## CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva “las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.”, en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor.

De manera preliminar procederá el Despacho con el estudio de la excepción propuesta por la entidad demandada, intitulada “**LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SE ENCUENTRA PRESCRITA**”, toda vez que la misma va dirigida a afectar los presupuestos para el ejercicio de la presente acción.

Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que, el artículo 2512 del Código Civil define la prescripción como “un modo de adquirir las cosas ajenas o de extinguir las acciones o derechos ajenos, por haberse poseído las cosas y no haberse ejercido dichas acciones y derechos durante cierto lapso de tiempo, y concurriendo los demás requisitos legales. Se prescribe una acción o derecho cuando se extingue por la prescripción”.

Así las cosas, se tiene que la institución de la prescripción es un mecanismo implementado por el legislador para dotar de certeza jurídica las relaciones contractuales de los asociados, evitando dejar situaciones jurídicas sin resolver de manera indefinida en el tiempo que generen incertidumbre e inconformismo.

Precisado lo anterior, y visto que la entidad financiera sustenta su excepción en que la **Acción de Protección al Consumidor** no fue instaurada dentro del término legal previsto para estos efectos, debe tenerse en cuenta que el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señaló que, tratándose de controversias netamente contractuales, la referida acción deberá presentarse “**a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato**”, estableciendo de esta manera un límite temporal para su ejercicio, el cual se definió por el numeral 6º del citado artículo como un fenómeno de prescripción.

En este orden, es claro que los supuestos fácticos que soportan el requisito contemplado en el numeral 3º del artículo 58 de la citada Ley, hacen relación **al término para el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor**, cumpliendo con la exigencia de que el mismo corresponde a un término prescriptivo que debe ser invocado como medio de defensa para proceder a su análisis, como en efecto ocurrió en el presente proceso por parte del extremo pasivo.

Norma precitada que dispone: “Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y **las controversias netamente**

**contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato.** En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso, deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía”. (Negrilla fuera del texto original).

Conforme a lo anterior, atendiendo a que la presente acción corresponde a una controversia netamente contractual frente a la cual tiene competencia esta Delegatura, el término del año debe contarse desde la terminación del contrato, situación que no ha acaecido o por lo menos no fue alegada, ni acreditada por el extremo pasivo; por lo que NO se encuentra probada la prescripción propuesta por la entidad demandada.

Ahora bien, comoquiera que la entidad demandada elevó otras excepciones encaminadas a desacreditar el derecho que se viene discutiendo por la parte actora, se procederá a su análisis, partiendo de que la relación de las partes se circunscribe a un contrato de depósito en cuenta de ahorros, que al tenor de lo dispuesto en el artículo 1398 del Código de Comercio “Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”. De esta manera, el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad, como se reclama en la presente acción, o en contravención a las autorizaciones o instrucciones que al efecto se han extendido por parte de esta Superintendencia y que la entidad bancaria debe acatar o implementar para preservar el interés de los ahorradores y público en general y que por disposición de la Ley 1328 de 2009 se encuentran incorporadas a la relación contractual.

Definido el servicio financiero y relación contractual entre los involucrados, el asunto objeto del litigio se circunscribe a establecer si le asiste responsabilidad contractual a **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.** respecto de los tres retiros OTP que por valor total de \$1.800.000 fueron realizados el 15 de septiembre de 2021 con cargo al saldo de la cuenta de ahorros terminada en **5187** de titularidad de la demandante señora **LEIDY SOLEDAD GAITAN SOATERNA**.

Sentado lo anterior, advierte el despacho que formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido. Al respecto, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que “los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”. Y en este sentido, los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, contenidos en la Parte 1 – Título II – Capítulo I de la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que deben asegurar las entidades financieras según el tipo de canal o medios 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, resultan especialmente relevantes para el análisis que ocupa al Despacho, las consistentes en: **(i)** “Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o instrumentos para la realización de operaciones cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten...” (Numeral 2.3.3.1.12.) y **(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”. (núm. 2.3.3.1.29.), así como la establecida en el sub numeral 2.3.4.12.8. del citado instructivo, vigente para la

época en que se efectuaron las compras reclamadas, de conformidad con el cual, los establecimientos de crédito emisores de tarjetas de créditos debían “establecer en los convenios que se suscriben con los establecimientos de comercio la obligación de verificar la firma y exigir la presentación del documento de identidad del cliente para las operaciones monetarias que se realicen con tarjeta de crédito”.

Todo ello teniendo en cuenta que la prestación de este servicio por parte de la entidad financiera cumple, respecto del desarrollo económico una función esencial, que conlleva una especial protección fundada en la confianza pública inmersa en su gestión. Por ello, se exige precisamente de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en su ejecución, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Y en esta perspectiva, aunque la responsabilidad que se predica de las entidades financieras se analiza bajo la anotada perspectiva de la diligencia y profesionalismo, no lo es menos que ésta puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño cuya indemnización se persigue.

A este respecto, la Corte Suprema de Justicia en sentencia SC5176-2020 del 18 de diciembre de 2020 con ponencia del Magistrado Luis Alonso Rico Puerta que unifica el criterio sobre el riesgo en esta actividad, indica: “...[e]n línea con lo explicado previamente, y con la naturaleza de ese tipo de prestaciones, la comentada inobservancia comprometerá la responsabilidad civil del banco, salvo que demuestre el acaecimiento de una causa extraña, que impida que el daño puede imputársele jurídicamente; es decir, la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente.”.

O en otras palabras, impone en estos contratos y con ocasión a la actividad riesgosa, que los bancos tienen una responsabilidad objetiva, la cual no le basta para exonerarse el mostrar buenos oficios o ser diligente, sino que además le compete en caso de sustracción de dineros captados del público, el probar la causa extraña que rompa la responsabilidad que le enrostra, cuyas aristas por supuesto tratan de los hechos de fuerza mayor, caso fortuito, imprevisibilidad del hecho que se le denuncia incumplido y la responsabilidad exclusiva de la víctima.

Es por ello que creando subreglas esa autoridad judicial y máximo exponente en temas civiles, sostuvo “...el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables.”, y cuyo deber de verificación del juzgador recae 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.”.

Y como antecedente igualmente, la sentencia del de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado ARIEL SALAZAR RAMÍREZ indicó – “atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en él existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional”.

Ahora bien, aun cuando el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, esto no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir o desatender las obligaciones a su cargo, máxime si se tiene en cuenta que lo que se está en juego es el patrimonio. A este respecto, cabe señalar que el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero: (i) hacer buen uso de la cuenta, (ii) revisar “los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos” y, (iii) “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”. Deber de doble vía, como expresamente lo señalara la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá del 10 de marzo de 2016, con ponencia del magistrado Marco Antonio Álvarez, al resolver recurso de apelación confirmando la decisión tomada por esta Delegatura dentro del expediente No. 2015-0141.

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

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

Lo anterior, con el fin de establecer si le asiste el derecho a la demandante al reintegro de los dineros sustraídos de su cuenta de ahorros, o si por el contrario se encuentran acreditadas las excepciones que el banco denominó “**INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR LA PARTE DEMANDANTE POR LA OMISIÓN DE LAS MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN**”, “**CULPA DEL DEMANDANTE**”, “**HECHO DE UN TERCERO. EL OPERADOR MÓVIL NO EFECTUÓ EL BLOQUEO INMEDIATAMENTE RECIBIÓ LA LLAMADA DE LA CONSUMIDORA**”, “**CUMPLIMIENTO DEL BANCO AV VILLAS EN LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN**”, “**INEXISTENCIA DE LA RESPONSABILIDAD QUE SE LE IMPUTA A LA ENTIDAD FINANCIERA DEMANDADA**”, “**LA DEMANDANTE TIENE PERFIL TRANSACCIONAL**” y “**EXCEPCION GENERICA O INNOMINADA**”.

Para analizar el presente asunto, es importante mencionar que la señora **LEIDY SOLEDAD GAITAN SOATERNA** se encuentra vinculada a **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A** a través de la cuenta de ahorros terminada en el número 5187, cuenta que vio afectado su saldo el día 15 de septiembre de 2021 por tres retiros OTP cada uno por valor \$600.000, operaciones que manifiesta la demandante, no fueron realizados por ella.

Ahora bien, cabe poner de presente que la manifestación de la demandante de no haber realizado ni autorizado las operaciones cuestionadas, constituye una **negación indefinida**, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, la releva de prueba el hecho correspondiente, razón por la que la demostración de la entrega de los referidos recursos en los términos pactados, se traslada a la entidad bancaria, lo que armoniza con la **obligación de resultado** que incorpora la entrega de recursos tratándose de cuenta de ahorros.

Por lo anterior, se procede a examinar las excepciones planteadas en orden a establecer con base en la valoración del material probatorio recopilado bajo el principio de unidad de la prueba y la sana crítica, si



existió un incumplimiento contractual de **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**, o si, por el contrario, se acredita alguna circunstancia que permita eximir o atenuar la responsabilidad de la entidad.

Así, consta en el expediente que, para la fecha en que se realizaron las compras objetadas (15 de septiembre de 2021) la demandante era titular de la cuenta de ahorros terminada en 5187 que se encontraba vigente en virtud del contrato celebrado con Banco Comercial Av Villas S.A.<sup>1</sup>

Amén que conforme lo narrado en los hechos 1, 2 y 3 de la demanda<sup>2</sup>, “El pasado miércoles quince (15) de septiembre del año dos mil veintiuno, a las siete y cuarenta aproximadamente en el desplazamiento de mi casa a lugar de trabajo me sacaron de la maleta mi celular, por lo cual a las ocho y treinta (8:30 am) una vez llego a mi lugar de trabajo me comunico con el operador del servicio de telefonía móvil Movistar y se realiza bloqueo de la sim card y del teléfono celular.”, “ el día 15 de septiembre en el transcurso de la mañana desde mi computador ingrese a la sucursal virtual para verificar una consignación que me iban a realizar por un valor de tres millones doscientos cuarenta mil pesos (\$3.240.000) y en la noche realice dos compras en establecimientos comerciales de comida en el centro comercial Titán por valores de catorce mil novecientos y veintinueve mil novecientos.” y “El día 16 de septiembre en horas de la mañana ingrese a la sucursal virtual desde mi computador para verificar el saldo en la cuenta y observo que hay tres retiros por un valor de Seis cientos mil pesos (\$600.000) que yo no realice motivo por el cual me comunico la línea de audovillas 4441777 desde la línea de celular 3159251870 en donde relato lo sucedido y se bloquea mi cuenta de ahorros, generando el número de radicado 11619365 de la reclamación y me dan posible fecha de respuesta para el 19 de octubre.”.

Por lo que resulta dable concluir que la señora Gaitan Soaterna incumplió la obligación de cuidado y custodia de sus elementos transaccionales, pues se reitera que con la demanda confeso que el 15 de septiembre de 2021 a las 7:40 am aproximadamente, fue víctima de hurto de su celular y que ese mismo día en el transcurso de la mañana desde un computador ingreso a la sucursal virtual para verificar una consignación que le iban a realizar por valor de \$3.240.000, que en la noche realizo dos compras por valores de \$14.900 y \$29.900 y que el 16 de septiembre en horas de la mañana volvió a ingresar a la sucursal virtual desde el computador y es cuando advierte que hay tres retiros de \$600.000 cada uno que no realizo, por lo que procede a comunicarse con la entidad para contar lo sucedido y bloquear el producto.

Al respecto, verificado el log de mensajería transaccional advierte el despacho que en efecto solo fue hasta las 4:39 pm del 16 de septiembre de 2021 que quedo inactivo el Canal Internet Banca Personal, tiempo suficiente para que los facinerosos cometieran el ilícito.

Por lo anterior, comoquiera que la demandante incumplió sus obligaciones de custodia, autoprotección y dio aviso de manera tardía, conducta que pese a que se percató de la pérdida del celular dispositivo en el que registró y manejaba sus elementos transaccionales, siendo esta la generadora del detrimento patrimonial, recordando lo consignado en el REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA DIGITAL PRO DE BANCO AV VILLAS (derivado 009), descuido aprovechado por terceros que efectuaron esas compras a las 4:40:32 pm, 4:42:15 pm y 4:43:54 pm del 15 de septiembre de 2021, operaciones que por demás se encuentran dentro del perfil transaccional de la demandante ya que dentro del año inmediatamente anterior se habían realizado operaciones similares en canal, valor y frecuencia, por lo que la entidad financiera no podía más que cumplir la orden que estaba dando su cliente, sin poder suponer que había sido víctima de un hurto.

Así las cosas se encuentra que, al haberse construido hábito transaccional respecto de operaciones por montos similares a los discutidos, con antelación a las compras que desconoce la actora, el banco no

---

<sup>1</sup> Contestación (derivado 006).

<sup>2</sup> Demanda (derivado 000)

estaba en la obligación de confirmar o bloquear las operaciones objeto del litigio, y por ende, no se encuentra aprobada en la presente actuación incumplimiento contractual del banco demandado y en consecuencia no puede endilgarse responsabilidad alguna a la entidad financiera, razón por la cual se advierte que se declararan probadas las excepciones que la parte demandada denominó: “INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR LA PARTE DEMANDANTE POR LA OMISIÓN DE LAS MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN”, “CULPA DEL DEMANDANTE”, “HECHO DE UN TERCERO. EL OPERADOR MÓVIL NO EFECTUÓ EL BLOQUEO INMEDIATAMENTE RECIBIÓ LA LLAMADA DE LA CONSUMIDORA”, “CUMPLIMIENTO DEL BANCO AV VILLAS EN LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN”, “INEXISTENCIA DE LA RESPONSABILIDAD QUE SE LE IMPUTA A LA ENTIDAD FINANCIERA DEMANDADA”, “LA DEMANDANTE TIENE PERFIL TRANSACCIONAL”, “EXCEPCION GENERICA O INNOMINADA” y en consecuencia se negaran las pretensiones de la demanda.

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

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

#### RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** probadas las excepciones que la parte demandada intituló: “PRIMERA. - EXCEPCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES A CARGO DEL BANCO POPULAR, DERIVADAS DEL CONTRATO DE DEPÓSITO, SEGUNDA: INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – CAUSAL DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD - CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA, TERCERA: EXCEPCIÓN DE CAUSAL DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR EL HECHO DE UN TERCERO”, de conformidad con los señalado en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** las pretensiones de la demanda.

**TERCERO: SIN** condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**

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

Copia a:

*Elaboró:*  
**DARLING YARITZA VARGAS RODRIGUEZ**  
*Revisó y aprobó:*  
**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**

<p><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>28 de febrero de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>