

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023022416-037-000



Fecha: 2024-03-04 19:12 Sec.día124718

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 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 : 2023022416-037-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-0982
Demandante : MOISES ENRIQUE VILLERO MIELES

Demandados : BANCOLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, 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 prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

SENTENCIA

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor, cuyo conocimiento ha sido asignado a esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, consagrada en los artículos 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del C.G.P., el señor MOISES ENRIQUE VILLERO MIELES demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, pretendiendo lo siguiente PRIMERO: Se obligue a la entidad financiera vigilada BANCOLOMBIA S.A., entidad financiera, con domicilio social en la ciudad de Medellín – Antioquia, identificada con el NIT. 890903938-8, a responder y en consecuencia reintegrar a mi representado a su cuenta de ahorros Banco de Bancolombia N° 52400003271, la suma de VEINTIDOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS MCTE (\$ 22.700.000), conforme a los hechos, fundamentos jurídicos y pruebas de la presente acción, sumas sustraídas ilícitamente de la cuenta de ahorros de mi representado, sin que fueran activados por la entidad los mecanismos de seguridad y debiendo en todo caso responder por los riesgos de las transacciones electrónicas de la actividad bancaria. SEGUNDO: Que se ordene el reconocimiento y pago de esta suma monetaria de forma indexada bajo el criterio legal o jurisprudencial que determine su delegada.

Solicitudes a las que se opuso la entidad financiera mediante la proposición de sendas excepciones de mérito y que intitulo “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE

BANCOLOMBIA S.A. INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA. HECHO DE UN TERCERO” y de ser probada la EXCEPCIÓN GENÉRICA.

En el presente caso la Delegatura encuentra tanto del escrito introductorio como de su contestación, que el señor MOISES ENRIQUE VILLERO MIELES se encontraba vinculada a través de BANCOLOMBIA S.A. mediante un contrato de cuenta de ahorro terminada en el No ***3271

Sentado lo anterior encuentra la Delegatura que el negocio jurídico fuente de la controversia, gira en torno a un contrato de cuenta de ahorro, respecto del contrato de cuenta de ahorros el artículo 1398 del Código de Comercio establece que *“Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”, lo que conlleva a concluir que el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo cuando 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.*

Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de *“interés público”*, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Sumando a lo anterior, tampoco se puede perder que dado el interés público que cobija la actividad financiera, ésta incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*, como lo establece ese mismo canon normativo.

Ahora bien, frente a lo señalado téngase que es deber propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (art. 335 Constitución Política), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

Sin embargo, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad, bajo la perspectiva de la anunciada diligencia y profesionalismo en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio.

A este respecto, vale señalar que el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: **(iii)** “*observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros*”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor.

De conformidad con lo anterior, se encuentra que la ejecución del citado contrato impone entonces, precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato, deber de información sobre los productos, sus costos, canales de información etc.

Ahora, si bien 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 las obligaciones a su cargo, máxime si se tiene en cuenta que lo que se está en juego es su propio patrimonio.

Súmase a ello que como lo sostuvo la H. Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016, radicación: 05001-31-03-001-2008-00312-01., con ponencia del magistrado ARIEL SALAZAR RAMÍREZ: “(...) *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 ella 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.*”

Desde luego que consumada la defraudación, el Banco para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa (...).»

Aunado a ellos ha reiterado la H. Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC5176-del 18 de diciembre de 2020 del magistrado ponente Luis Alonso Rico Puerta, la Corte Suprema de Justicia estableció:

(...)

si se analizan las cosas desde la óptica de la naturaleza de las prestaciones del banco, se arribaría a la misma conclusión. Nótese que, al celebrar el contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros -o de administración de estos-, el banco se obliga a permitir a sus clientes la disposición de los saldos depositados en esas cuentas, mediante el giro de cheques (en el caso de la cuenta corriente), retiros con tarjeta débito, transferencias electrónicas, entre otras posibilidades. Todos esos canales transaccionales hacen necesario definir un protocolo de autenticación, que le permita al banco establecer, con certeza, el origen de cada orden impartida. Aunque esa carga no se encuentre consagrada en el derecho positivo, ni se incluya expresamente en los reglamentos respectivos, es connatural al negocio jurídico, al menos como se concibe hoy en día. Actualmente, sería inimaginable una relación banco-cuentahabiente en la que no fuera mandatorio «verificar la

identidad [del] cliente, entidad o usuario», mediante «algo que se sabe [como las claves personales], algo que se tiene [como los tokens], algo que se es [la biometría]» (Circular Básica Jurídica, Parte I, Título II, Capítulo I, numeral 2.2.5.).

Cuando un tercero burla esos protocolos de autenticación, y -haciéndose pasar por el cuentahabiente dispone por cualquier medio de los recursos depositados en cuentas de ahorros o corrientes, la obligación de verificación se incumple, pues la carga de que se viene hablando no puede entenderse satisfecha simplemente con los buenos oficios del banco, sino con la efectiva confirmación de la identidad de su cliente. Acorde con la clasificación atribuida a Demogue, la prestación accesoria de la entidad financiera constituye un deber "de resultado", no solo por la distribución del riesgo de la operación -tema sobre el que ya se detuvo la Corte-, sino también por las características especiales de la relación entre el consumidor financiero y la entidad donde tiene depositado sus recursos, que lleva ínsita la garantía de salvaguarda de los dineros captados del público. En línea con lo explicado previamente, y con la naturaleza de ese tipo de prestaciones, la comentada inobservancia comprometerá la responsabilidad civil del banco, salvo que demuestre el acaecimiento de una causa extraña, que impida que el daño puede imputársele jurídicamente; es decir, la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente.

(...) Esa misma estructura puede replicarse en los demás supuestos de fraude bancario, pues realmente solo difieren en el canal transaccional utilizado para perpetrar la apropiación ilícita (y de los mecanismos de autenticación vulnerados). Por ende, también se justifica aplicar analógicamente el régimen de responsabilidad consagrado, de manera general, en el citado canon 1391, que es de naturaleza objetiva, y que, como ya se anotó, únicamente se desvirtúa acreditando que la pérdida no puede atribuirse jurídicamente al incumplimiento de la institución financiera.

Como colofón, resalta la Corte que prescindir de la calificación de la conducta de la entidad financiera no significa asumir una especie de responsabilidad automática suya, pues aun en los regímenes objetivos es necesario demostrar que el hecho dañoso es atribuible a la conducta del agente. Por ende, en casos como este el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuenta habiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el (...)

banco para el referido canal, consistentes en galgo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al cuentahabiente, desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía-, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento. Ahora, si quien encontró el aludido plástico acude a una de las sucursales de la entidad financiera y realiza un retiro millonario, sucede que la materialización del ilícito contractual tendría como antecedente material conductas imputables a ambos extremos del contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros, porque a la pérdida de la tarjeta y la clave terminó sumándose la ausencia de protocolos de verificación de identidad, propios de los canales presenciales del banco.

Ante ese panorama, el fallador tendrá que sopesar la relevancia jurídica de esas causas, pudiendo concluir que: (i) ambos estipulantes contribuyeron al resultado dañino -de modo que sus efectos tendrían que ser distribuidos entre ellos, de manera proporcional a su cuota de participación en el

evento-; o (ii) que solo uno de esos antecedentes fue determinante en la producción del daño, caso en el cual quien lo produjo habrá de asumir la pérdida íntegramente”.

Bajo este escenario, corresponde a la Delegatura valorar de manera conjunta el material probatorio allegado al plenario, a efectos de establecer, si se acredita el incumplimiento de las obligaciones contractuales del banco y/o del actor en la realización de las operaciones reclamadas, para lo cual se reitera debe tenerse en cuenta que la manifestación del cliente de no haber realizado ni autorizado las operaciones cuestionadas, la cual constituye una negación indefinida, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, relevando de prueba el hecho correspondiente, e invirtiendo la carga de la prueba.

Ahora, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad, bajo la perspectiva de la anunciada diligencia y profesionalismo en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio.

Al respecto téngase en cuenta que la misma Corte Suprema de Justicia en la Sentencia SC16496-2016 proferida el 16 de noviembre de 2016 dentro de la Radicación n°. 76001 31 03 002 1996 13623 01 con ponencia de la entonces Magistrada MARGARITA CABELLO BLANCO, señaló lo siguiente: *“Empero, esa exigencia (el deber de seguridad y protección), no solo aplica a la entidad bancaria; el cuentacorrentista, en lo que a él corresponde, asume, por igual, el compromiso de sujetar su conducta a los mínimos de seguridad que le dejen a salvo, sea a él o a la entidad, de cualquier ilícito, vr. gr., custodiar debidamente los elementos recibidos del banco (chequera, tarjetas, etc.), para el retiro de los bienes depositados y, en especial, los dineros consignados o proveer la información necesaria para neutralizar cualquier intento de fraude.*

(...)

En síntesis, a uno y otro contratante le sobreviene el compromiso de velar por la seguridad o protección, según el rol que cada uno desempeñe, de elementos o actuaciones cuyo descuido, potencialmente, resultarían dañadas o dañinas”.

Así las cosas, si bien en principio la entidad financiera es responsable del riesgo propio de su actividad profesional, puede llegar a exonerarse de manera total o parcial en caso de que llegue a acreditar una causa extraña.

Por lo que el problema jurídico consiste en determinar si existe responsabilidad contractual de BANCOLOMBIA con ocasión a las seis operaciones realizadas los días 23 y 24 de octubre de 2022 por valor de \$ 22,700,000 según cuadro adjunto que afectaron el saldo de la cuenta de ahorro terminada en los números ***3271 de que es titular el señor MOISES ENRIQUE VILLERO MIELES y en caso afirmativo si hay lugar a acceder a las pretensiones a la demanda.

FECHA	HORA	CUENTA ORIGEN	REFERENCIA	VALOR
23/10/2022	23:35:19	52400003271	TRASLADO DE FONDOS CAJERO BANCOLOMBIA SUC_OVALLE3 3997	\$ 2,700,000.00
23/10/2022	23:37:44	52400003271	RETIRO CAJERO BANCOLOMBIA SUC_OVALLE3 3997	\$ 2,700,000.00
23/10/2022	23:39:37	52400003271	TRASLADO DE FONDOS CAJERO BANCOLOMBIASUC_OVALLE2 3975	\$ 1,600,000.00
23/10/2022	23:42:28	52400003271	TRASLADO DE FONDOS CAJERO BANCOLOMBIASUC_OVALLE2 3975	\$ 1,000,000.00
24/10/2022	00:21:00	52400003271	RETIRO CAJERO BANCOLOMBIA SUC_OVALLE3 3997	\$ 2,700,000.00
24/10/2022	00:23:37	52400003271	TRASLADO DE FONDOS CAJERO BANCOLOMBIA SUC_OVALLE3 3997	\$ 2,700,000.00
24/10/2022	00:27:48	52400003271	TRASLADO DE FONDOS CAJERO BANCOLOMBIA SUC_OVALLE3 3997	\$ 2,700,000.00
24/10/2022	08:02:30	52400003271	RETIRO EN CORRESPONSAL BANCARIO 9170500	\$ 4,000,000.00
24/10/2022	08:08:21	52400003271	TRASLADO DE FONDOS CAJERO BANCOLOMBIA SUC_VALLED1 7731	\$ 2,600,000.00
TOTAL				\$ 22,700,000.00

Al respecto téngase en cuenta que la misma Corte Suprema de Justicia en la Sentencia SC16496-2016 proferida el 16 de noviembre de 2016 dentro de la Radicación n°. 76001 31 03 002 1996 13623 01 con ponencia de la entonces Magistrada MARGARITA CABELLO BLANCO, señaló lo siguiente: *“Empero, esa exigencia (el deber de seguridad y protección), no solo aplica a la entidad bancaria; el cuentacorrentista, en lo que a él corresponde, asume, por igual, el compromiso de sujetar su conducta a los mínimos de seguridad que le dejen a salvo, sea a él o a la entidad, de cualquier ilícito, vr. gr., custodiar debidamente los elementos recibidos del banco (chequera, tarjetas, etc.), para el retiro de los bienes depositados y, en especial, los dineros consignados o proveer la información necesaria para neutralizar cualquier intento de fraude.*

(...)

En síntesis, a uno y otro contratante le sobreviene el compromiso de velar por la seguridad o protección, según el rol que cada uno desempeñe, de elementos o actuaciones cuyo descuido, potencialmente, resultarían dañadas o dañinas”. Así las cosas, si bien en principio la entidad financiera es responsable del riesgo propio de su actividad profesional, puede llegar a exonerarse de manera total o parcial en caso de que llegue a acreditar una causa extraña. De lo que se extrae que las claves son personales e intransferibles y es obligación del consumidor custodiarlas.

Frente lo anterior, téngase que la actora indicó en su escrito introductorio que el “Que al salir del cajero electrónico, mi representado nota la presencia de cuatro personas, uno de los cuales ingresa y manifiesta que el cajero electrónico si le suministró dinero; razón por la cual, el tarjetahabiente decide volver a ingresar a realizar su retiro de dinero y una de las personas (hombre) se le coloca en la parte de atrás y al día siguiente, se percata que fue víctima del coloquial “cambiazco de tarjeta” y que además le fue ilícitamente reemplazado el plástico o su tarjeta débito, por otro plástico diferente y seguramente su clave de acceso a cajeros electrónicos.” por lo que se tendrán probadas las excepciones tituladas como “HECHO DE UN TERCERO” e “INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.”

Sentado lo anterior, se procede determinar si el comportamiento desplegado por la víctima constituye la causa única, exclusiva y determinante del daño reclamado, en la medida que el incumplimiento de sus obligaciones contractuales no exime a las entidades financieras de cumplir las obligaciones que paralelamente les asisten (parágrafo 1°, artículo 6 Ley 1328 de 2009), lo que plantea analizar si el comportamiento activo o pasivo de la entidad incidió en la causación del daño experimentado por el demandante.

En efecto, conforme con el particular régimen a la actividad financiera, de expreso interés público por disposición del artículo 335 constitucional, la ejecución de las obligaciones que le corresponde al profesional financiero debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta y la protección especial al consumidor que prevé el artículo 78 de la Carta, medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a) del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

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”*

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad en la prestación de servicios financieros, contenidos en el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que deben asegurar las entidades financieras según el tipo de canal que ponen a disposición de sus clientes, integran las obligaciones contractuales de la entidad financiera. Con estas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asumen en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se benefician, sin que – en todo caso – se entiendan dispensadas de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

Entre ellas, resulta especialmente relevante para el análisis que ocupa al Despacho, las consistentes en (i) *“Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o un número de intentos fallidos por parte de un cliente...”* (ii) *“Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos”*. (numerales 2.3.3.1.12 y 2.3.3.1.13.).

Ahora bien, frente a como cursaron las operaciones, téngase que las mismas cursaron de conformidad a la información suministrada en comunicación, que indica el log transaccional que cursaron de la siguiente manera

Para el día 23 de octubre de 2022 se realizaron cinco transferencias una errada y cuatro cursaron correctamente, adicionalmente hubo un retiro de cuenta ahorros por \$2.700.000

El demandante hacia tanto transferencias como retiros, y hacia estas operaciones en un mismo día por lo que por el uso de canales la operación no eran ajenas al hábito transaccional del consumidor.

Ahora bien, téngase que para en un mismo día el actor solía realizar operaciones a través de transferencia y retiro de cuenta de ahorro, por lo que el uso combinado de los canales no era ajeno al uso dado por el consumidor financiero sobre sus productos. Sin embargo, en lo que se relaciona a los montos máximos realizado por el actor a través del uso de transferencia y retiro en cuenta de ahorro si eran ajenos a las costumbre del consumidor financiero, pues téngase que el actor para el día 15 de septiembre de 2021 se realizaron 7 operaciones cuyo valor llegaba a los \$ 6,145,000, suma que era inferior a las operaciones del día 23 de octubre de 2022 cuando cursaron por un monto de 8.000 millones de pesos, por lo que encuentra el Despacho que cursó las operaciones de las 23:29:37 se debieron generar las alertas al interior del

banco porque el monto para transferencias y retiros en un mismo día excedía a las que el consumidor registraba en sus costumbres.

De tal forma que encuentra el Despacho que las tres primeras operaciones realizadas el día 23 de Octubre de 2022 por valor de \$ 7.000.000 serán asumidas por el demandante y la última operación del 23 de octubre y las correspondientes al 24 de octubre de 2022 serán asumidas por la entidad financiera con base en las consideraciones anteriormente expuestas.

Así las cosas se ordenará Dicho lo anterior, esta Delegatura advierte que se declararán como no probadas las excepciones que la pasiva denominó: “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A. Y CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA.”

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas por haberse accedido parcialmente a las pretensiones, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5° 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 denominó. INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO y HECHO DE UN TERCERO “, de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: DECLARAR no probadas las excepciones tituladas: ““CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A. y CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA, atendiendo lo fundamentado en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCOLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el demandante señor MOISES ENRIQUE VILLERO MIELES como consecuencia de las operacion cursadas los días 23 y 24 de octubre de 2022 con cargo al saldo de la cuenta de ahorros terminadas en lo número ***3271, de titularidad del demandante por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

CUARTO: CONDENAR a **BANCOLOMBIA S.A.** a pagar la suma de **QUINCE MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS \$ 15,700,000** a favor de el señor MOISES ENRIQUE VILLERO MIELES dentro de los 15 días hábiles siguientes a a partir de la notificación de esta providencia. Vencido este término se generarán intereses a la tasa máxima legal vigente.

QUINTO: El cumplimiento de las ordenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por BANCOLOMBIA S.A., dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

SEXTO: Negar las demas pretensiones de la demanda

SEPTIMO: SIN condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN
ASESOR

Copia a:

Elaboró:

HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN

Revisó y aprobó:

HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>5 de marzo de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>