

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024033859-010-000

Fecha: 2024-07-08 07:43 Sec.día 163

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

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 : 2024033859-010-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-4405
Demandante : JOSE DOLORES ASPRILLA TURIZO

Demandados : BANCOLOMBIA

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 al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna 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 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.

ANTECEDENTES

Mediante escrito, JOSE DOLORES ASPRILLA TURIZO demandó a BANCOLOMBIA, a efectos de que proceda abono de \$890.000 COP toda vez que fue víctima de fraude virtual a través de la plataforma NEQUI. (derivado 0.0)

Notificada la pasiva guardó silencio no presentando contestación a la demanda por tanto se da aplicación al artículo 97 del Código General del Proceso.

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la

controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida quienes son aquí parte.

Señalado lo anterior, se debe precisar la relación contractual entre las partes, la demandante tiene una cuenta de NEQUI, plataforma de la cual BANCOLOMBIA S.A es la encargada de su funcionamiento y responde por el ofrecimiento de sus servicios.

NEQUI jurídicamente ofrece a sus usuarios el realizar depósitos de bajo monto los cuales son regulados en el decreto 222 de 2020 en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 2.1.15.1.2. Características del depósito de bajo monto. Los depósitos de bajo monto son depósitos a la vista a nombre de personas naturales, con las siguientes características:

a) El saldo máximo de depósitos no podrá exceder en ningún momento ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV).

b) El monto acumulado de las operaciones débito que se realicen en un mes calendario no podrá superar los ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SNILMV);

c) El depósito debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros.

d) El contrato deberá establecer de manera clara, los canales a los cuales se tendrá acceso, así como aquellos que se encuentren restringidos.

e) El contrato podrá terminarse unilateralmente en caso de que el depósito permanezca sin fondos durante un plazo que para el efecto determinen las partes, el cual no podrá ser nunca inferior a 3 meses.

f) El contrato deberá establecer si se ofrece o no el reconocimiento de una tasa de interés por la captación de recursos mediante los depósitos de bajo monto.

g) El consumidor financiero solamente puede ser titular de un (1) depósito de bajo monto en cada entidad.

PARÁGRAFO . Los recursos provenientes de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado colombiano o los desembolsos de créditos de bajo monto otorgados por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia no se tendrán en cuenta para el cálculo de los límites establecidos en los literales a) y b) del presente artículo.

ARTÍCULO 2.1.15.1.3. Trámite simplificado de apertura. La Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de la Economía Solidaria deberán establecer para sus entidades vigiladas, respectivamente, los trámites y requisitos de apertura de los depósitos de bajo monto, los cuales serán simplificados y no requerirán la presencia física del consumidor financiero.

ARTÍCULO 2.1.15.1.4. Administración y manejo de los depósitos. La Superintendencia Financiera de Colombia deberá establecer condiciones y trámites especiales para la administración y el manejo de los depósitos de bajo monto, de los que trata el presente Capítulo, tales como reglas para el uso de canales, medios de manejo y administración de riesgos. La Superintendencia de la Economía Solidaria desarrollará esta misma actividad respecto de las cooperativas facultadas para desarrollar la actividad financiera.”

Definida la relación contractual entre las partes el objeto del litigio se circunscribe en la solicitud del demandante que le sean restituidos \$890.000 COP toda vez que fue víctima de fraude virtual:

“ME LLEGÓ ESTE MENSAJE: Nequi: Fuiste preseleccionado para un préstamo de hasta 5,500,000 con Nequi. Visita [la demandante aporta link malicioso] para redimir y mas informacion, sujeto a elegibilidad.

LAMENTABLEMENTE Y CON BUENA FE NUNCA DUDÉ QUE NO ERA DEL BANCO. MI GRAN ERROR FUE HABER INGRESADO LA CLAVE DINÁMICA, PERO ESO ES NUEVO EN NEQUI, Y SOLO HASTA AYER QUE HICE EL RECLAMO ME EXPLICARON QUE ESO ES PARA HACER COMPRAS VIA INTERNET. SOY UNA PERSONA MAYOR DE 65 AÑOS. EL BANCO DEBIÓ DAR UN INSTRUCTIVO. ME ROBARON \$890.000. LA RESPUESTA FUE QUE YO NO CUIDÉ MI CUENTA. SE ME HACE ABSURDO. HAY DELINCUENTES POR TODAS PARTES PERO UNO NO ES ADIVINO.

POR LO MENOS EL BANCO DEBE CONTAR CON UN EQUIPO QUE DESCUBRA DESDE DÓNDE SE ORIGINAN ESOS FRAUDES Y LLEVARLOS A LA JUSTICIA. ESO SERÍA SUFICIENTE. CÓMO POR EJEMPLO SE LLEGA AL PC O MOVIL DE QUIEN INSULTÓ EN LAS REDES A UN ALTO PERSONAJE?”

Por lo anterior, se extrae de la manifestación del cliente que este incumplió con sus obligaciones y las prácticas de auto protección a la luz del art 165 del Código General del Proceso y el artículo sexto de la ley 1328 de 2009 “estatuto de protección al consumidor financiero”:

Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

“c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.”

Ahora bien, respecto de la responsabilidad jurídica de Bancolombia S.A que al no haber presentado escrito de contestación, se da aplicación al artículo 97 del C.G.P:

“La falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto”

Al carecer de igual medida pruebas aportadas en defensa de la entidad financiera se aplican las siguientes disposiciones:

El artículo 7° del estatuto de protección al consumidor financiero impone un conjunto de obligaciones especiales al banco:

“Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

q) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.”

Sobre el literal B y Q se hace énfasis en los estándares de seguridad de las operaciones y plataformas dispuestas al público, Bancolombia S.A al detectar una operación potencialmente fraudulenta debía de practicar el correspondiente bloqueo preventivo y verificar o confirmar la identidad del demandante conforme lo dispuesto a la obligación de elaborar un perfil transaccional, a la luz de la Circular Básica Jurídica que dispone en el título 1, capítulo décimo segundo sobre los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios:

“3.1.12. Establecer procedimientos para el bloqueo de canales, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten, y para el bloqueo de medios o productos después de un número de intentos de accesos fallidos por parte de un cliente y/o usuario, así como las medidas operativas y de seguridad para la reactivación de los mismos.

3.1.13. Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación de las operaciones que no correspondan a sus hábitos.”

Existió una transacción fraudulenta en detrimento del demandante que al no haberse aportado perfil transaccional alguno por parte de la entidad vigilada se toma por cierto que este no fue elaborado y ante este incumplimiento el banco no tuvo en cuenta los perfiles y hábitos transaccionales usados por el demandante ya que se usó un canal extraño bajo un monto que rompe con dicho perfil.

El banco al no aportar log de mensajes, alertas y bloqueos se es aplicable que no envió notificación alguna o verificaciones de seguridad ante una operación abiertamente fraudulenta siendo esto una falta grave al deber de debida diligencia el cuál también es un derecho del consumidor financiero contenido en el artículo quinto del estatuto:

“a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.”

El despacho concluye que estamos frente a un hecho de responsabilidad compartida ya que ambos extremos procesales desconocieron sus obligaciones de seguridad frente al producto objeto de controversia.

Por lo anterior, y ante la falta de prueba asociada a la debida diligencia y cumplimiento de las obligaciones de seguridad, el banco como profesional de las actividades desarrolladas a su cargo quién debía hacer las validaciones en ocasión al perfil transaccional, es co partícipe del perjuicio que hoy pretende sea reconocido el cliente, ante la inactividad probatoria, acarreando las consecuencias procesales que concibe el legislador.

Entonces, la parte demandante quién es un adulto mayor es culpable del 30% del perjuicio sufrido por las razones ya expuestas, y la entidad bancaria es responsable del 70% del resultado acorde a lo desarrollado en la presente sentencia así que se condena la restitución al demandante por \$623.000 COP

DECISIÓN

Por lo expuesto, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR que el demandante incumplió sus deberes legales frente al cuidado de sus elementos transaccionales.

SEGUNDO: DECLARAR que Bancolombia S.A es parcialmente responsable del daño acaecido al no probar cumplimiento de sus deberes legales.

TERCERO: CONDENAR a BANCOLOMBIA S.A a pagar la suma de \$623.000 COP a la cuenta de NEQUI del demandante, teniendo un plazo de quince días hábiles desde la notificación de la sentencia para realizar el abono, cumplido este término se otorgan diez días para allegar el cumplimiento al presente despacho.

CUARTO: 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

Copia a:

Elaboró:

MANUEL FELIPE JATIVA GOMEZ

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>9 de julio de 2024</u></p>
<p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>