

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024043653-013-000

Fecha: 2024-07-08 07:46 Sec. día 176

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Destinatario: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

DOS

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 : 2024043653-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2024-6019
Demandante : ANGELA CELMIRA ARANGO RESTREPO
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

ANTECEDENTES

Mediante escrito, la señora ANGELA CELMIRA ARANGO RESTREPO demandó a BANCOLOMBIA S.A., a efecto de que se ordenará a la demandada proceda abonar \$1.700.000 COP, dineros que fueron sustraídos de su cuenta de NEQUI a través de fraude. (derivado 0.0)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “*incumplimiento de las buenas practicas de protección propia por parte del consumidor financiero y genérica*” excepciones basadas en que se confesó por la parte actora que esta ingresó sus datos transaccionales en un link malicioso siendo esta conducta

la facilitadora del fraude por tanto ante esta situación Bancolombia S.A no está obligada a ser llamada civilmente responsable de lo sucedido. (derivado 0.10)

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció.

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 es la devolución de \$1.700.000 COP sustraídos de la cuenta a través de fraude, situación narrada por la demandante en los siguientes términos:

Yo tengo una cuenta en Nequi , y por un hecho desafortunado ingresé a un enlace falso de Nequi y por haber dado mis datos sufrí un robo de todo mi dinero por los delincuentes cibernéticos, pero lastimosamente no recibí ninguna comunicación de Nequi alertándome de estos retiros en donde me sustrajeron todo mi dinero, los ladrones tuvieron toda la tranquilidad y el tiempo para hacerlo, y seguramente si Nequi me hubiera alertado en el primer retiro Yo hubiera podido reaccionar, pero Nequi únicamente me envió un correo confirmando una consignación que hice antes del robo , confirmando esto , que Ellos tenían mis datos correctos y que me podían haber advertido de que me estaban robando mi dinero, todas las entidades financieras serias envían un mensaje de texto a sus clientes ,ante cualquier retiro para saber si se trata de un fraude, pero Nequi en mi caso no me ofreció ninguna seguridad al no alertarme de los retiros, los cuales fueron 6 , y repito si me hubieran alertado en el primero Yo hubiera podido reaccionar bloqueando mi cuenta , pero no fue así , los únicos mensajes que recibí de Ellos ese día fueron el de la consignación de 50 000 antes del robo , y luego el cambio de clave y de correo que solicité a raíz del robo, todo esto indica como lo dije anteriormente que Ellos tenían mis datos correctos, además de mi celular en donde también podían haberme alertado del robo

De esta narración la demandante facilitó inconscientemente y a mero título de culpa su información transaccional a través de un enlace malicioso, hecho que resulta de suma relevancia ante el incumplimiento de las obligaciones contractuales de custodia de la información entregada por la entidad para la utilización del producto, toda vez que en las condiciones de manejo del producto se encuentran las siguientes disposiciones:

“8. El ahorrador usuario de los canales electrónicos que solicite y a quien se le expida una tarjeta se obliga a conservarla con las debidas seguridades y a mantener en absoluta reserva su número de identificación personal. Así mismo, no podrá cederla, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que su otorgamiento le imponen.

9. El ahorrador usuario de los canales electrónicos será responsable ante el Banco y ante terceros de los perjuicios que se ocasionen por el uso indebido que de la tarjeta se hiciera y/o del número de identificación personal”

Igualmente, los consumidores financieros, deben atender las medidas de autoprotección, concebidas en la Ley 1328 de 2009, que en su artículo sexto dispone:

“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, se evaluará la conducta desplegada por la entidad en el marco de las obligaciones de seguridad, por lo que el Bancolombia S.A adjunta informe de NEQUI sobre la operación objeto de litigio reaccionando a su carga probatoria de desvirtuar los señalamientos de la demandante sobre la falta de notificación de las operaciones y aportando información adicional para ilustrar las condiciones del fraude.

Analizando dicho informe se comprueba que las operaciones cursaron con normalidad, entendido esto con datos originales transaccionales suministrados de la demandante y su número de teléfono, aunado a ello la entidad envió las alertas al número y correo electrónico que tenían registrado del cliente, acreditando con ello la conducta de la debida diligencia que le compete, debido a que la operación cuestionada encaja dentro del perfil del cliente y no se registran operaciones inusuales que le exijan un actuar diferente a la entidad.

Por lo anteriormente expuesto la entidad vigilada no puede ser declarada contractualmente responsable del fraude ya que se acreditó el incumplimiento de la demandante frente a la custodia de su información privada y la entidad vigilada obró en el marco de lo exigible.

Por consiguiente, se niegan las pretensiones de la demanda.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

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 probada la excepción de “*incumplimiento de las buenas prácticas de protección propia por parte del consumidor financiero*” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR en consecuencia 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:

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>