



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023114566-026-000

Fecha: 2024-07-08 16:11 Sec. día 1523

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
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 : 2023114566-026-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-5339  
Demandante : ELVIA TERESA RODRIGUEZ RODRIGUEZ  
  
Demandados : BBVA COLOMBIA

Encontrándose al despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y su contestación:

Se decretan las pruebas documentales aportadas con los escritos de demanda y contestación allegados por la activa y pasiva de manera oportuna, así como las allegadas con ocasión del requerimiento realizado por el despacho en el auto de fija fecha que antecede, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

Ahora bien, frente al interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada, no resulta necesario su decreto, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación, incluidos los anexos allegados como las mencionadas piezas probatorias, reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente:



## SENTENCIA

Mediante escrito remitido a esta Delegatura, la señora **ELVIA TERESA RODRIGUEZ RODRIGUEZ** demandó a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, con el fin de que este despacho ordene a la entidad financiera el reintegro de **VEINTICINCO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y UN PESOS MCTE** (\$25.480.431,69) que fueron debitados de su cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*\*2179 en el periodo comprendido entre los días 17 de junio de 2023 al 4 de agosto del mismo año a través de operaciones virtuales.

Notificada la pasiva, de manera oportuna presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “*AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL*” y “*LA GENÉRICA*”.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien en el término concedido para ellos, se pronunció al respecto.

## CONSIDERACIONES

Reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual establecida entre **ELVIA TERESA RODRIGUEZ RODRIGUEZ**, parte demandante y **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** parte demandada.

Previo a abordar los aspectos normativos y jurisprudenciales que enmarcan la controversia sometida a consideración de la Delegatura, no debe perderse de vista que la misma se ubica dentro del ámbito de protección al derecho del consumidor, expresión del artículo 78 constitucional.

Al efecto, baste hacer referencia a la ley dentro de la que ha sido creada la acción de protección al consumidor, esto es, 1480 de 2011.

Así mismo, la actividad financiera cumple respecto del desarrollo económico una función esencial. Significa lo anterior, la exigencia en las entidades que ejercen la actividad financiera, **mayor diligencia y profesionalismo** en el desarrollo de esta, 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.

Adicionalmente, formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido, al igual que las que imponen cargas, deberes y obligaciones que contribuyen, refuerzan o cualifican la obligación principal, como es el caso de la Ley 1328 de 2009.

Sobre el particular, 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*”.

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, contenidos en el Capítulo I, Título II, 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 los instrumentos o tipo de canal –tarjeta crédito, tarjeta débito, **Internet**, cajero automático, pin pad, entre otros- que pone a disposición de sus clientes.

La implementación, operatividad y eficacia de dichos requerimientos, fuerza decirlo, integra las obligaciones de las entidades financieras.

Con estas reglas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asume en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se beneficia, sin que, en todo caso, se entienda dispensada 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.

De esta manera, la ejecución del contrato impone 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, etc.

En torno al estándar de conducta 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 y la especial protección a consumidores y usuarios previstas en los artículos 78 y 335 de la 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 (literales a del artículo 5° y b artículo 7° de la Ley 1328), así el artículo 5° de la misma Ley citada consagra un conjunto de derechos para la protección del consumidor financiero, vigente “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”.

Ahora, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad 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° la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero, entre otras: (i) revisar “**los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos**”, (ii) “*Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación...*” y (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, siempre y cuando ellas no correspondan a cláusulas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren, limiten o atenúen la responsabilidad de la entidad financiera (literal d y párrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

A este respecto, la 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.**

*... 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 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.

## **SOBRE EL CASO CONCRETO.**

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) de un lado, 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 en el desarrollo del contrato financiero objeto de la controversia.

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente la demandante y la entidad vigilada, se encuentra enmarcado en un contrato de depósito en cuenta de ahorros, frente al cual el artículo 1398 del Código de Comercio contempla que, todo Banco es responsable “por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”.

En este sentido, el Banco cumple la obligación a su cargo, por demás, obligación de resultado, sólo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario, o a la persona que este designe o autorice, -en-tal evento el desembolso configura un auténtico pago.

Ahora bien, atendiendo que la demandante indica no haber realizado, ni autorizado los retiros que afectaron el saldo depositado en la cuenta de ahorros terminada en el No.\*\*\*\*2179 de su titularidad, se constituye una negación indefinida, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, lo 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 al establecimiento bancario demandado, lo que armoniza con la obligación de resultado que incorpora la entrega de recursos tratándose de cuenta de ahorros.

Ahora bien, atendiendo la naturaleza del contrato controvertido es menester tener en cuenta que el artículo 3º 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.).

Decantado el marco legal aplicable al caso en concreto, el despacho procederá a analizar las excepciones propuestas por la entidad demandada, a la luz de las pruebas aportadas a lo largo del presente proceso, con el fin de determinar si las mismas son suficientes para eximirla de responsabilidad frente a los hechos



que causaron la disminución de los fondos consignados en la cuenta de ahorros de titularidad de la señora **ELVIA TERESA RODRIGUEZ RODRIGUEZ**.

Es imperativo mencionar inicialmente, que las operaciones desconocidas cursaron en múltiples fechas y por diferentes montos a saber, según consta en el LOG transaccional aportado con ocasión del requerimiento realizado por el despacho y que obra en el expediente digital; la primera operación por canal virtual se llevó a cabo el día 17 de junio de 2023 por un monto de **\$4.499.271,60**, al igual que la segunda operación desconocida que se llevó a cabo el mismo día y por el mismo monto.

Este primer día de operaciones culminó con una operación fallida también por un valor de **\$4.499.271,60**, debido a que con dicha operación se superaba el límite diario parametrizado para la cuenta de ahorros de titularidad de la demandante.

El día 18 de junio de 2023, se realizó una única operación desconocida por valor de **\$2.249.635,80**, y luego de esta operación se realizaron múltiples compras presenciales entre el 29 de junio hasta el 25 de julio de 2023, para luego realizarse otras dos compras en comercio electrónico el día 29 de julio de 2023 por el monto de **\$2.023.033,88** cada una.

Las siguientes operaciones desconocidas se realizaron el 2 de agosto de 2023 por valor de **\$4.011.539,51**, y dos compras más realizadas el 4 de agosto por valores de **\$4.174.645,42** y **\$2.000.000,00**.

De esta manera se concretó la pérdida de los **VEINTICINCO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y UN PESOS MCTE** (\$25.480.431,69), que son objeto de la presente reclamación.

Finalmente, se encuentran cuatro operaciones fallidas con ocasión de la notificación del cliente, según consta en el LOG transaccional aportado por la demandada.

12/08/2023	15:35:15	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX TJ-DENEGAR-SOLIC-CLIENTE	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi CEX.IO	Transacción en comercio Seguro-Visa	813.985,69	204,85	0,00	
12/08/2023	14:01:52	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX TJ-DENEGAR-SOLIC-CLIENTE	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi Simplex_Hfinar	Transacción en comercio Seguro-Visa	3.000.000,00	755,01	0,00	
12/08/2023	13:46:18	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX TJ-DENEGAR-SOLIC-CLIENTE	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi CEX.IO	Transacción en comercio Seguro-Visa	2.034.964,21	512,14	0,00	
12/08/2023	13:45:13	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX TJ-DENEGAR-SOLIC-CLIENTE	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi CEX.IO	Transacción en comercio Seguro-Visa	4.069.928,41	1.024,29	0,00	
04/08/2023	16:16:55	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi Simplex_Hfinar	Transacción en comercio Seguro-Visa	2.000.000,00	482,53	34.881.044,02	
04/08/2023	13:55:24	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Almacenes Po Lectura Chip C Tarj-Banda-Chi EXITO CHAPIN		3	82.878,00	0,00	36.889.044,02
04/08/2023	11:55:59	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi CEX.IO	Transacción en comercio Seguro-Visa	4.174.645,42	1.007,20	36.972.254,02	
02/08/2023	12:28:23	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi CEX.IO	Transacción en comercio Seguro-Visa	4.011.539,51	1.001,02	41.163.598,44	
30/07/2023	10:29:45	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Viveres, Repo Lectura Chip C Tarj-Banda-Chi MEGACARNES CHOACH			192.180,00	0,00	45.178.829,95
29/07/2023	17:16:32	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi CEX.IO	Transacción en comercio Seguro-Visa	2.023.033,88	515,62	45.371.778,95	
29/07/2023	17:12:48	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi CEX.IO	Transacción en comercio Seguro-Visa	2.023.033,88	515,62	47.402.904,83	
25/07/2023	14:06:23	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Almacenes Po Lectura Chip C Tarj-Banda-Chi ALKOSTO CRA 30			83.200,00	0,00	41.256.147,71
15/07/2023	12:51:35	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Droguerías Lectura Chip C Tarj-Banda-Chi FARMATODO USAQUEN			163.455,00	0,00	41.339.347,71
09/07/2023	16:22:21	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Almacenes Po Lectura Chip C Tarj-Banda-Chi EXITO CHAPIN		3	252.389,00	0,00	41.502.802,71
05/07/2023	09:02:23	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Almacenes Po Lectura Chip C Tarj-Banda-Chi EXITO CHAPIN		3	85.750,00	0,00	41.755.191,71
02/07/2023	17:07:03	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Rest. Pizz., Ca Lectura Chip C Tarj-Banda-Chi RESTAURANTE DONA			178.600,00	0,00	41.840.941,71
30/06/2023	17:13:32	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Almacenes Po Lectura Chip C Tarj-Banda-Chi EXITO CHAPIN		3	185.830,00	0,00	42.014.762,71
29/06/2023	12:30:04	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Articulos para Lectura Chip C Tarj-Banda-Chi DOLLARCITY GALERI			85.100,00	0,00	42.201.335,71
18/06/2023	06:56:38	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi Coinmama BE	Transacción en comercio Seguro-Visa	2.249.635,80	542,64	25.842.813,71	
17/06/2023	09:10:04	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX SUPERADO-DIARIO-TJ	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi Coinmama BE	Transacción en comercio Seguro-Visa	4.499.271,60	1.085,28	0,00	
17/06/2023	09:07:35	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi Coinmama BE	Transacción en comercio Seguro-Visa	4.499.271,60	1.085,28	28.101.448,51	
17/06/2023	08:47:51	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX OK-OPERACION	Money Orders Entrada Manua Tarj-Banda-Chi Coinmama BE	Transacción en comercio Seguro-Visa	4.499.271,60	1.085,28	32.618.717,11	

Ahora bien, con el fin de verificar si las operaciones cursaron con el lleno de los requisitos necesarios, este despacho requirió a la entidad financiera para que aportara el mensaje de datos o copia de este, a través del cual la entidad acredite el dispositivo al cual fue enviada la clave dinámica necesaria para el enrolamiento de este con los productos objeto de este proceso y CURSO DE LAS OPERACIONES objeto de la controversia, dicho mensaje deberá ser aportado en el mismo formato en que fue generado, enviado, o recibido, o en algún otro formato que lo reproduzca con exactitud. Art 247 CGP.



Lo anterior, teniendo en consideración que la demandante indicó que no había recibido las claves necesarias para el curso de las operaciones, siendo este uno de los elementos de los cuales se ha quejado en múltiples oportunidades ante la entidad financiera.

Sobre esta queja, sea lo primero indicar que la demandante manifiesta que el correo al cual la entidad financiera remitió los mensajes con las claves necesarias para el curso de las operaciones no corresponde al que ella suele usar, ya que además de encontrarse cifrado, el mismo está adscrito al dominio Gmail.com, siendo su correo del dominio Hotmail.com.

Sobre este primer elemento particular, la entidad financiera no aportó ningún elemento probatorio del cual se pudiera deducir que el correo al cual fueron remitidas las claves OTP, y que se encuentra en el LOG de mensajes, era de titularidad de la demandante.

Para llegar a esta conclusión, el despacho revisó los documentos de vinculación, donde no encontró correo electrónico alguno, y la entidad tampoco aportó constancia de registro o actualización de datos, pudiendo haberla allegado con la contestación de la demanda.

Así mismo, revisadas las comunicaciones cruzadas entre la demandante y la entidad, tampoco se encontró referencia al correo al cual fueron remitidas las contraseñas de único uso.

De esta manera, encuentra este despacho que le asiste la razón a la demandante respecto de su reclamación sobre el correo al cual fueron remitidas las claves OTP.

Sin embargo, en el LOG de mensajes también se encuentra que las claves OTP también fueron remitidas al número celular terminado en \*\*\*\*7842, que corresponde al mismo número que la demandante indicó como número de notificación en este proceso judicial, e incluso uso en múltiples reclamaciones realizadas ante la entidad financiera.

Visto lo anterior, procederá el despacho a revisar las horas de remisión de las claves, con el fin de validar que las mismas hubieran sido utilizadas para el curso de las operaciones desconocidas, comparando la información contenida en el LOG transaccional con el LOG de mensajes aportado por la entidad vigilada.

Así las cosas, encuentra el despacho lo siguiente:

La primera operación desconocida curso el día 17 de junio de 2023 a las 8:47:51 al celular de la demandante, mientras que la clave OTP fue remitida a las 8:47:50, habiendo concurrencia entre la remisión del código de autenticación y el curso de la operación.

La segunda operación curso a las 9:07:35 del mismo día, y el siguiente código fue remitido a las 9:09:43 al celular de la demandante, siendo imposible el curso de la operación con código de verificación. En gracia de discusión, se observa un mensaje remitido al correo electrónico desconocido por la demandante a la misma hora exacta de la operación, lo cual lo haría igualmente inviable.

La siguiente operación se llevó a cabo el día 18 de junio de 2023 a las 6:56:38 y la clave OTP fue remitida a las 6:56:39 al número celular de la demandante, siendo remitida con posterioridad al curso de la compra. En gracia de discusión, la clave OTP fue remitida al correo desconocido un segundo antes del curso de la operación 6:56:38.

Ahora bien, el despacho no encuentra claves OTP para el curso de las operaciones desconocidas realizadas el día 29 de julio de 2023.



Para la operación del 2 de agosto del 2023, se encuentra que la clave OTP fue remitida a las 12:28:01 al número celular de la demandante y la operación curso 12:28:23, siendo la segunda operación en la que podría concordar el tiempo de remisión de código y curso de la operación.

Finalmente, para las operaciones del 4 de agosto la entidad remitió los códigos a las 11:55:39 y a las 14:15:45 al número de celular de la demandante y las operaciones cursaron a las 11:55:59 y 16:16:55.

Sobre lo anterior, puede concluir el despacho lo siguiente:

1. Todas las operaciones desconocidas por la demandante se realizaron a través de canal virtual, para lo cual se requería clave OTP como doble factor de validación.
2. Los valores de las compras en comercio electrónico desconocidas oscilan entre los **DOS MILLONES DE PESOS Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y UN PESOS**.
3. Claves OTP fueron remitidas a un correo electrónico desconocido por la demandante, pero igualmente al Número de teléfono indicado por la demandante en su escrito inicial para la notificación en este proceso judicial.
4. No todas las operaciones pudieron cursar con clave OTP, ya que las mismas o no fueron remitidas o su envío se dio en lapsos de tiempo en que hubiera sido imposible el curso de las operaciones.

En virtud de lo anterior, procederá el despacho a valorar si existió alguna causa que pudiera mitigar la responsabilidad de la entidad financiera o si por el contrario la causa eficiente respecto del curso de las operaciones que afectaron el patrimonio de la demandante fue por parte de la entidad financiera.

Sobre el particular, sea del caso poner de presente que para el curso de la primera operación era necesario contar con la clave OTP remitida al número celular de la demandante, motivo por frente a esta primera operación, se encuentra comprometida la responsabilidad de la señora **ELVIA TERESA RODRIGUEZ RODRIGUEZ**, ya que sin dicha información que tenía exclusivamente la demandante, la operación no hubiera cursado.

Ahora bien, sobre la segunda compra virtual, como se indicó anteriormente, la clave OTP fue remitida con posterioridad al curso de la operación a la demandante, por lo cual dicha operación no contaba con los medios necesarios para su curso, o no los tenía la demandante por lo que su materialización sale del margen de protección de los elementos transaccionales que ella debía tener.

Sobre la operación del 18 de junio, tampoco se puede desprender una responsabilidad de la demandante, ya que la recepción de su parte de la clave OTP se dio con posterioridad al curso de la operación y sobre las operaciones siguientes el 29 de julio, ni siquiera hubo envío a la demandante de las claves OTP.

Frente a las demás compras desconocidas, efectivamente hubo remisión de las claves OTP previo al curso de las operaciones al número de la demandante.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que las todas las operaciones anteriores a las desconocidas, e incluso las reconocidas por la demandante durante el período entre el 17 de junio y el 4 de agosto de 2023, se llevaron a cabo por canal presencial, con lectura de chip de la tarjeta débito y por valores hasta de **SETECIENTOS MIL PESOS** máximo.





15/06/2023	15:49:20	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Clubes Social	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	CORP CLUB SANTA M	229.150,00	0,00	37.135.546,71
06/06/2023	17:26:24	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Cajeros Autom	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	CALLE 29 NO 15-	700.000,00	0,00	37.364.696,71
06/06/2023	16:35:14	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Cajeros Autom	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	CALLE 29 NO 15-	700.000,00	0,00	38.064.696,71
28/05/2023	11:33:30	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Comidas Ráp	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	CREPES Y WAFFLES	128.700,00	0,00	38.760.526,71
20/05/2023	20:10:46	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Cajeros Autom	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	CALLE 29 NO 15-	700.000,00	0,00	30.715.245,71
05/05/2023	17:28:18	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Comidas Ráp	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	ASADOS Y MUCHO MA	58.000,00	0,00	31.415.245,71
04/05/2023	12:58:54	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Cajeros Autom	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	CALLE 29 NO 15-	700.000,00	0,00	31.473.245,71
28/04/2023	13:48:07	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Almacén Por C	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	HOMECENTER SANTA	237.800,00	0,00	32.169.962,71
10/04/2023	16:18:41	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Cajeros Autom	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	CALLE 29 NO 15-	700.000,00	0,00	24.234.732,71
09/04/2023	15:11:11	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Rest. Pizz, Ca	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	RESTAURANTE DONDE	267.576,00	0,00	24.937.532,71
09/04/2023	15:10:25	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	ERROR-PIN	Rest. Pizz, Ca	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	RESTAURANTE DONDE	267.576,00	0,00	0,00
04/04/2023	15:57:10	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Cajeros Autom	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	CALLE 29 NO 15-	700.000,00	0,00	25.206.178,71
04/04/2023	15:54:38	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Cajeros Autom	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	CALLE 29 NO 15-	700.000,00	0,00	25.908.978,71
23/03/2023	16:35:21	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Vestuario Fam	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	ONLY 3	69.800,00	0,00	26.604.068,71
22/03/2023	17:08:42	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Artículos De C	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	TOTTO BOGOTA GRAN	269.910,00	0,00	18.500.166,71
13/03/2023	15:02:25	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Rest. Pizz, Ca	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	HICO FISH	195.650,00	0,00	38.589.931,71
08/03/2023	18:04:06	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Almacenes Po	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	EXITO CHAPIN	132.543,00	0,00	38.786.364,71
04/03/2023	17:31:29	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Clubes Social	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	CLUB EL NOGAL	57.400,00	0,00	38.919.437,71
02/03/2023	17:48:33	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Almacenes Po	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	EXITO GRAN	53.887,00	0,00	38.977.067,71
28/02/2023	10:37:35	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Servicios Ases	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	FONDO ROTATORIO D	172.900,00	0,00	39.027.186,71
17/02/2023	12:39:20	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Almacenes De	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	CALZADO CAPRINO	293.900,00	0,00	30.054.620,71
10/02/2023	15:00:46	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Rest. Pizz, Ca	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	HICO FISH	124.774,00	0,00	30.349.696,71
19/01/2023	12:44:59	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Cajeros Autom	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	CALLE 29 NO 15-	600.000,00	0,00	23.243.986,71
28/12/2022	11:23:30	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Cajeros Autom	Lectura de Chi	Tarj-Banda-Ch	CALLE 29 NO 15-	600.000,00	0,00	23.843.943,71
24/12/2022	15:44:09	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Clubes Social	Lectura Chip C	Tarj-Banda-Ch	CORP CLUB SANTA M	101.600,00	0,00	24.446.343,71
04/12/2022	20:44:48	491268	VISA ELECTRON	491268-XXXXX	OK-OPERACION	Banquetes, Fie	Entrada Manu	Tarj-Banda-Ch	MPOS GLOBAL Trx Contracargable	6.000,00	0,00	17.320.546,71

Por lo anterior, encuentra el despacho que atendiendo el deber preventivo que tienen las entidades financieras de confirmar las operaciones monetarias que no corresponden al hábito transaccional de su consumidor financiero, la entidad financiera ve comprometida su responsabilidad desde la primera operación desconocida por la demandante, ya que la misma ni por monto, ni canal, ni tipo de operación, correspondía al perfil transaccional de la demandante.

En este sentido, el deber de la entidad era comunicarse con su cliente con el fin de validar si era ella quien estaba realizando la operación del 17 de junio de 2023 a las 8:47 de la mañana, y de no haberse podido comunicar con ella, bloquear el canal y producto a través del cual se estaba realizando la operación.

Así las cosas, analizando de manera global lo sucedido con la cuenta de ahorros de la demandante, encuentra que de forma grave la entidad financiera desatendió tanto sus deberes contractuales, como los legales, ya que permitió el curso de operaciones por fuera del perfil transaccional de la demandante, **NO** alertó la operación fallida del 17 de junio de 2023, aprobó operaciones sin las claves OTP necesarias y pudiendo evitar el perjuicio sufrido por la demandante, se abstuvo de confirmar la identidad de quien estaba realizando las operaciones y bloquear el canal a través del cual se estaban realizando las compras.

Por todo lo anterior, encuentra el despacho que si bien frente a la primera operación pudiera desprenderse la responsabilidad de la consumidora financiera, ningún reproche podría hacerse respecto de las siguientes, ya que bajo ninguna circunstancia debieron haber cursado, ya sea porque no existieron las claves OTP o el banco debió bloquear el producto financiero.

En virtud de lo anterior, encuentra el despacho que si bien existe una concurrencia de responsabilidades contractuales frente a la primera operación objeto de la controversia por lo cual ambas partes deberán asumir el 50% de dicha operación, lo cierto es que la entidad financiera deberá asumir desde la perspectiva de la responsabilidad civil contractual de las demás operaciones desconocidas por la demandante, es decir la segunda operación del 17 de junio de 2023 por valor de **\$4.499.271,60**, la operación del 18 de junio de 2023 por valor de **\$2.249.635,80**, las dos compras del día 29 de julio de 2023 por el monto de **\$2.023.033,88** cada una, la realizada el 2 de agosto de 2023 por valor de **\$4.011.539,51** y las últimas dos compras realizadas el 4 de agosto por valores de **\$4.174.645,42** y **\$2.000.000,00**.



Por lo tanto, se condenará a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** para que reintegre la suma de **VEINTITRES MILLONES DOSCIENTOS TREINTA MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS CON OCHENTA CENTAVOS (23.230.795,80)**

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 de oficio la excepción denominada “Incumplimiento del consumidor financiero de sus deberes y obligaciones contractuales”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR NO** probada o carente de efecto la excepción que **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, intituló “*AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO: DECLARAR** contractualmente responsable a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** por las operaciones realizadas entre el día 17 de junio de 2023 al 4 de agosto de 2023 desconocidas por la demandante y que afectaron los dineros depositados en la cuenta de ahorros terminada en \*\*\*\*2179 de titularidad de la señora **ELVIA TERESA RODRIGUEZ RODRIGUEZ**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

**CUARTO: CONDENAR** a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A** a pagar a favor de la demandante, la suma de **VEINTITRES MILLONES DOSCIENTOS TREINTA MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS CON OCHENTA CENTAVOS (23.230.795,80)**, dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión, vencido el termino se generarán intereses moratorios a la tasa máxima legalmente permitida.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO BBVA COLOMBIA 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.

**QUINTO:** Sin condena en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:



# Superintendencia Financiera de Colombia

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 9 de julio de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario