

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023107752-020-000



Fecha: 2024-07-16 14:49 Sec.día1857

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 : 2023107752-020-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-4910  
Demandante : CARLOS EDUARDO QUINTERO BEJARANO  
  
Demandados : BBVA COLOMBIA

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.

### SENTENCIA

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 **CARLOS EDUARDO QUINTERO BEJARANO** parte demandante y **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, parte demandada.

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, este Despacho encuentra que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual al BANCO BBVA COLOMBIA S.A., con ocasión del curso del *Retiro Mi Billetera* por valor de dos millones cien mil pesos (\$2.100.000), y los cinco avances en cajero automático ATM por valores de un millón seiscientos mil pesos (\$1.600.000), dos millones cien mil pesos (\$2.100.000), dos millones cien mil pesos (\$ 2.100.000,00), dos millones cien mil pesos (\$2.100.000), dos millones cien mil pesos (\$ 2.100.000), realizadas el día 26 de agosto de 2023,

que afectaron el saldo de la cuenta de ahorros de titularidad del demandante y el cupo de la tarjeta de crédito y que manifiesta no haber realizado ni autorizado.

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. Al efecto, 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.

Al respecto, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que *“los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”*.

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 parágrafo 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.*

*(...) 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.*

*Vale la pena añadir que supuestos como los antes mencionados suelen catalogarse como "culpa exclusiva de la víctima" o "compensación de culpas", según el caso, pero realmente no están vinculados con el fenómeno de la culpabilidad, sino con la atribución causal, como se explicó, a espacio, en el fallo CSJ SC2107-2018, 12 jun".*

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.

## **CONSIDERACIONES 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.

Lo anterior con el fin de establecer si le asiste el derecho a la parte demandante del reconocimiento del reintegro de los dineros sustraídos de sus dos productos financieros por valor de DOCE MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$12.100.000), o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que el banco denominó "CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA", "LAS OPERACIONES OBJETADAS FUERON EJECUTADA CON LAS CLAVES DEL CLIENTE A TRAVÉS DE BBVA MÓVIL (CULPA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO)", "INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL DEMANDANTE", "AUSENCIA DE LOS PRESUPUESTOS VALORATIVOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DEMANDADA", "CULPA DE TERCEROS AJENOS AL BANCO" y "EXCEPCIÓN GENÉRICA".

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor CARLOS EDUARDO QUINTERO BEJARANO y BANCO BBVA COLOMBIA S.A., 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.

Así mismo, se encuentra que el objeto de la controversia está relacionado con un contrato de apertura de crédito, el cual se encuentra regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio “en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que “las utilidades extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas” y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos “serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato” (Art. 1401 ibídem).

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales, como en el caso que nos ocupa.

Dicho esto, 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 y el cupo de la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante.

Para el presente asunto, sea lo primero indicar que en el escrito inicial la demandante manifestó que:

#### I. HECHOS.

*(Haga un relato cronológico de los hechos que fundamentan sus pretensiones, de manera clara, numerando cada uno de ellos y de ser posible, especificando circunstancias de tiempo, modo y lugar).*

1. El día 26 de agosto de 2023 fui víctima de hurto de mayor cuantía, tal y como consta en la denuncia ante la fiscalía general de la Nación con noticia criminal No. 110016000050202342886. En el cual me suministraron una sustancia denominada “Benzodiazepina” (tal y como consta en los resultados de laboratorio realizados por la EPS Sanitas con fecha del 26 de agosto de 2023), en un establecimiento comercial ubicado en el barrio Modelia, localidad de Fontibón, en donde me hurtaron mi tarjeta de crédito y débito suscritas con el banco en mención, así como mi documento de identificación y teléfono móvil.

Situación que igualmente indica fue objeto de la denuncia presentada ante la Fiscalía General de la Nación y de la cual aporta el soporte de su radicación.

De acuerdo con lo anterior, encuentra este despacho comprometida la responsabilidad del demandante, toda vez que para el curso de las operaciones desconocidas, terceros debieron contar con unos elementos, obtenidos del hurto tanto de su celular como de las tarjetas entregadas por parte de la entidad para la disposición de los recursos del crédito rotativo y la cuenta de ahorros del demandante, elementos sin los cuales quienes realizaron las operaciones controvertidas, no las hubieran podido llevar a cabo.

Ahora bien, habiéndose acreditado la responsabilidad de la demandante, este despacho entrara a revisar si dicha conducta es la causal exclusiva del perjuicio sufrido por el demandante o si el Banco en ejercicio de sus deberes legales y contractuales, pudo haber evitado o disminuido dicho daño.

Para verificar esta situación, este despacho decreto en el auto que fijo la fecha para la audiencia de conciliación celebrada el pasado 22 de enero, tanto el log o bitácora transaccional de los productos afectados y objeto de la controversia, así como los extractos de los mismos productos del año inmediatamente anterior, con el fin de verificar el perfil o habito transaccional del demandante.

Lo anterior, atendiendo a que, si bien se aportaron extractos de la tarjeta de crédito, no se aportó lo mismo de la cuenta de ahorros y a pesar de encontrarse el documento denominado Formato de liquidación 1016018570, el mismo no contenía las operaciones monetarias y no monetarias necesarias para analizar el hábito operacional del consumidor respecto de la cuenta de ahorros del demandante.

Sobre el particular, es importante mencionar que la entidad financiera no dio respuesta al requerimiento realizado, configurando una conducta procesal, cuya consecuencia se advirtió en el auto del despacho indicado anteriormente.

Ahora bien, no se puede olvidar 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.).

Así las cosas, dado que se presentaron una serie de operaciones que no eran habituales en el perfil de su cliente, atendiendo que:

1. La entidad no demostró que el retiro realizado del producto de ahorro de titularidad del demandante fuera habitual a su perfil transaccional. Lo anterior se puede observar en la pestaña MTO CTA del Excel allegado por la entidad financiera con la contestación de la demanda denominado FORMATO DE LIQUIDACION 1016018570 (002).xls, en el cual se puede observar que:

TITULARES.....: CARLOS EDUARDO QUINTERO BEJARANO					Capital	\$ 2.506.000,00
PERIODO SOLICITADO: De 20-08-2023 a 30-08-2023					Comision	\$ 2.000
FECHA	FECHA	DESCRIPCION				
MOVTO	VALOR	MOVIMIENTOS	CANTIDAD	SALDO		
22/08/2023	22/08/2023	IMP. DECRETO	-\$ 8,00	\$ 428.986,00		
22/08/2023	22/08/2023	COMPRA POS ASC	-\$ 2.000,00	\$ 408.986,00		
23/08/2023	23/08/2023	ABONO DOMICILI	\$ 3.755.400,00	\$ 37.962.986,00		
25/08/2023	25/08/2023	IMP. DECRETO	-\$ 1.505,00	\$ 37.947.936,00		
25/08/2023	25/08/2023	VR.PAGO FA PSE	-\$ 376.302,00	\$ 34.184.916,00		
25/08/2023	25/08/2023	IMP. DECRETO	-\$ 400,00	\$ 34.180.916,00		
25/08/2023	25/08/2023	PAGO T.CREDITO	-\$ 100.000,00	\$ 33.180.916,00		
25/08/2023	28/08/2023	IMP. DECRETO	-\$ 184,00	\$ 33.179.076,00		
25/08/2023	28/08/2023	COMPRA POS RED	-\$ 46.000,00	\$ 32.719.076,00		
26/08/2023	28/08/2023	IMP. DECRETO	-\$ 600,00	\$ 32.713.076,00		
26/08/2023	28/08/2023	COMPRA POS RED	-\$ 150.000,00	31213076		
26/08/2023	28/08/2023	IMP. DECRETO	-\$ 8.400,00	31129076		
26/08/2023	28/08/2023	RET CAJ BBVA	-\$ 2.100.000,00	10129076		
26/08/2023	28/08/2023	IMP. DECRETO	-\$ 800,00	10121076		
26/08/2023	28/08/2023	RET CAJ BBVA	-\$ 200.000,00	8121076		
26/08/2023	28/08/2023	IMP. DECRETO	-\$ 40,00	8120676		
26/08/2023	28/08/2023	DONACION ATM	-\$ 10.000,00	8020676		
NO EXISTEN MAS MOVIMIENTOS						

La operación desconocida es la única que ha cursado a través del canal presencial y por un monto tan alto, lo cual debió generar el alertamiento en los sistemas de seguridad del banco.

- Ahora bien, respecto del contrato de apertura de crédito, una vez revisados los extractos aportados por la entidad de los meses de abril a agosto de 2023, no se encontró que el demandante hubiera realizado avances con su tarjeta de crédito a través de cajero electrónico, siendo extraña esta operación por tipo, canal, monto e incluso número de operaciones, al hábito que se encuentra acreditado en el expediente.

Por lo anterior, el banco debió realizar las gestiones tendientes a verificar que quien estaba realizando las transacciones desconocidas en el presente proceso era su cliente, tanto para la cuenta de ahorros, como para el contrato de apertura de crédito y de no poder confirmar lo anterior, proceder al bloqueo de los productos y los canales transaccionales para evitar un perjuicio al consumidor financiero.

Ahora bien, de las documentales arrimadas al plenario, no se observa que el banco hubiera cumplido con su deber de comunicarse con el demandante consumidor, ni mucho menos gestionar el bloqueo de los productos ante la ocurrencia de operaciones que no eran habituales al perfil del demandante, lo cual potencialmente hubiera evitado el daño, incluso habiéndose requerido en el auto de fija fecha para la audiencia de conciliación del pasado 22 de enero de 2024, el informe de seguridad que permitiera verificar la gestión adelantada ante la inhabitualidad de las operaciones que cursaron el 26 de agosto de 2023 y que son desconocidas por el demandante.

Así las cosas, como el banco incumplió con los deberes de seguridad que le han sido encomendados de manera legal, encuentra este despacho acreditada la responsabilidad de la entidad financiera.

En virtud de lo anterior, se encontró demostrada las excepciones que la entidad denominó “LAS OPERACIONES OBJETADAS FUERON EJECUTADA CON LAS CLAVES DEL CLIENTE A TRAVÈS DE BBVA MÓVIL (CULPA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO)”, e “INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL DEMANDANTE” y no acreditadas o carentes de efecto las denominadas “CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA”, “AUSENCIA DE LOS PRESUPUESTOS VALORATIVOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DEMANDADA”, y “CULPA DE TERCEROS AJENOS AL BANCO”.

Ahora bien, como quiera que se encontró acreditada la responsabilidad tanto de la entidad financiera como del consumidor, hay concurrencia de responsabilidades de los extremos procesales, el despacho entrará a determinar que valores deberá asumir cada una de las partes respecto de los recursos sustraídos de los productos financieros de titularidad del demandante.

Sea lo primero indicar, que la primera operación que curso con cargo a los productos financieros del demandante, fue el retiro por valor de DOS MILLONES CIENTO MIL PESOS con cargo a la cuenta de ahorro del demandante. Esta primera operación deberá ser asumida en un 50% por el demandante, por la pérdida de los elementos transaccionales y en un 50% por la entidad financiera por el incumplimiento de su deber de seguridad, contenido en los numerales 2.3.3.1.12 y 2.3.3.1.13. de la circular básica jurídica.

Frente a las operaciones que cursaron con posterioridad, es decir, los avances con la tarjeta de crédito deberán ser asumidos de la siguiente manera:

Respecto de la primera operación por valor de DOS MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$2.100.000) el demandante deberá asumir por la pérdida de los elementos transaccionales para el curso exitoso de la operación el 50% de dicho monto, más los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que se hubieran generado por dicho monto, y la entidad financiera deberá asumir el 50% restante junto con los emolumentos financieros causados por el porcentaje.

Y sobre los demás avances, es decir, ellos realizados por valor de DOS MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$2.100.000), DOS MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$ 2.100.000,00), DOS MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$2.100.000), DOS MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$ 2.100.000), BANCO BBVA COLOMBIA S.A. y UN MILLON SEISCIENTOS MIL PESOS (1.600.000) deberá reversar las operaciones con los intereses corrientes, los intereses moratorios y los gastos de cobranza, causados por dichas operaciones, toda vez que dichas operaciones financiera no hubieran cursado bajo ninguna circunstancia, si la entidad hubiera cumplido con su obligación de seguridad.

Así mismo, de haberse realizado reportes ante las centrales de información, la entidad deberá gestionar la eliminación el vector negativo reportado con ocasión de las operaciones reversadas y actualizar el reporte con el monto que debe asumir el consumidor financiero.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8º 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 BANCO BBVA COLOMBIA S.A denominó “LAS OPERACIONES OBJETADAS FUERON EJECUTADA CON LAS CLAVES DEL CLIENTE A TRAVÈS DE



BBVA MÓVIL (CULPA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO), e “INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL DEMANDANTE”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR NO** probadas o carentes de efecto las excepciones que BANCO BBVA COLOMBIA S.A. intituló “CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA”, “AUSENCIA DE LOS PRESUPUESTOS VALORATIVOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DEMANDADA”, y “CULPA DE TERCEROS AJENOS AL BANCO”.

**TERCERO: DECLARAR** contractualmente responsable a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** por las operaciones realizadas el día 26 de agosto de 2023 que afectó los productos financieros de titularidad del señor **CARLOS EDUARDO QUINTERO BEJARANO**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

**CUARTO: CONDENAR** a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** a que dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión a reversar los avances por valor de UN MILLON SEISCIENTOS MIL PESOS (\$1600.000), DOS MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$ 2.100.000,00), DOS MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$2.100.000), DOS MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$ 2.100.000), así como los intereses corrientes causado con ocasión de dichas operaciones, los intereses moratorios y los gastos de cobranza.

En el mismo término, **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** deberá asumir el 50% del avance por valor de DOS MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$2.100.000), junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza causados por dicho porcentaje de la operación.

Dentro de los mismos 15 días hábiles, **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** de haber realizado reportes ante las centrales de información, deberá gestionar la eliminación del vector negativo reportado con ocasión de las operaciones reversadas y actualizar el reporte con el monto que debe asumir el consumidor financiero.

Finalmente, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, el banco deberá pagar a favor del señor **CARLOS EDUARDO QUINTERO BEJARANO** la suma de UN MILLON CINCUENTA MIL PESOS (\$1.050.000) correspondientes al 50% de los recursos que fueron sustraídos de la cuenta de ahorros de su titularidad el 26 de agosto de 2023 y que fueron objeto de la controversia.

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 la presente sentencia, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>17 de julio de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>