



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación:2023082920-027-000

Fecha: 2024-07-25 10:43 Sec.día415

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 : 2023082920-027-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3621
Demandante : ANGIE KATHERINE GULUMAN RAMOS

Demandados : BANCO DE BOGOTÁ S.A.

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 y teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado ante esta entidad, la señora **ANGIE KATHERINE GULUMAN RAMOS** demandó a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, pretendiendo: “ **PRIMERO:** Que se declare que la parte demandada **BANCO DE BOGOTÁ S A** ha vulnerado los derechos que como consumidor financiero tiene mandante. **SEGUNDO:** Ordenar al **BANCO DE BOGOTÁ S A** que reintegre a mi mandante, la suma de **UN MILLÓN DE PESOS (\$1.000.000)**, a su cuenta de ahorros. **TERCERO:** Ordenar a **BANCO DE BOGOTÁ S A** suspender y eliminar cualquier tipo de cobro e interés por el avance realizado con la tarjeta de crédito de mi mandante, por el valor de **SETECIENTOS QUINCE MIL PESOS (\$715.000)**. **CUARTO:** Condenar en costas a **BANCO DE BOGOTÁ S A**”. (Derivado 000).
2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “**Culpa exclusiva de la víctima – incumplimiento contractual, Inexistencia de derecho y causa para demandar, Excepción de contrato no cumplido, Débitos**”.



regulares, Validez de los mensajes de datos, Incumplimiento por la demandante de las medidas de seguridad para la utilización de sus productos, servicios en canales electrónicos, Validez de las operaciones realizadas mediante mecanismos electrónicos y de su prueba, y la genérica o innominada” (Derivados 012 y 013)

3. Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien se pronunció frente a lo expuesto en la contestación de la demanda. (Derivados 015 y 016)
4. El día 24 de octubre de 2023 se llevó a cabo audiencia de conciliación la cual fue declarada fallida. (Derivado 025)

Bajo los anteriores actos procesales y en consideración a que no se evidencia la necesidad de requerir pruebas además de las documentales que en oportunidad legal fueron incorporadas al plenario, la delegatura desata el litigio, con fundamento en las siguientes,

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 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 entre los sujetos involucrados en la presente acción.

Encuentra la Delegatura que el litigio objeto de estudio gira en torno a dos contratos:

i) Contrato de Cuenta de Ahorros tipificado en el artículo 1398 del Código de Comercio que dispone: *“Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”*.

De esta manera, el establecimiento financiero cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario, se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad.

ii) 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 utilizaciones 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.



Por su parte, y previo a centrarnos en el asunto objeto de la controversia, recordemos que el régimen de responsabilidad a cargo de las entidades vigiladas es especial y contractual, irradiada por la Constitución Política, al ser catalogada la actividad financiera como de “*interés público*” a la luz de los artículos 78 y 335 Ibidem, cuya ejecución se integra con los principios legales concebidos en los artículos 871 C.Co. y 1603 C.C., así como consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.

Lo anterior, debido a que es una actividad profesional y de desarrollo masivo, que reporta beneficios relacionados con su desarrollo para la entidad vigilada, por lo que le es exigible de manera rigurosa y minuciosa el cumplimiento de las obligaciones a su cargo y particularmente las de seguridad, en razón a que pone a disposición de los usuarios los canales creados para llevar a cabo su operación, independientemente del análisis que se pueda realizar sobre la conducta del CF y las practicas propias.

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

“(...) atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional.

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

Postura reiterada por la H. Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC5176-del 18 de diciembre de 2020 del magistrado ponente Luis Alonso Rico Puerta, la Corte Suprema de Justicia estableció:

(...)

si se analizan las cosas desde la óptica de la naturaleza de las prestaciones del banco, se arribaría a la misma conclusión. Nótese que, al celebrar el contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros -o de administración de estos-, el banco se obliga a permitir a sus clientes la disposición de los saldos depositados en esas cuentas, mediante el giro de cheques (en el caso de la cuenta corriente), retiros con tarjeta débito, transferencias electrónicas, entre otras posibilidades. Todos esos canales transaccionales hacen necesario definir un protocolo de autenticación, que le permita al banco establecer, con certeza, el origen de cada orden impartida. Aunque esa carga no se encuentre consagrada en el derecho positivo, ni se incluya expresamente en los reglamentos respectivos, es connatural al negocio jurídico, al menos como se concibe hoy en día. Actualmente, sería inimaginable una relación banco-cuentahabiente en la que no fuera mandatorio «verificar la identidad [del] cliente, entidad o usuario», mediante «algo que se sabe [como las claves personales], algo que se tiene [como los tokens], algo que se es [la biometría]» (Circular Básica Jurídica, Parte I, Título II, Capítulo I, numeral 2.2.5.).

Cuando un tercero burla esos protocolos de autenticación, y -haciéndose pasar por el cuentahabiente dispone por cualquier medio de los recursos depositados en cuentas de ahorros o corrientes, la obligación de verificación se incumple, pues la carga de que se viene hablando no puede entenderse satisfecha simplemente con los buenos oficios del banco, sino con la efectiva confirmación de la identidad de su cliente. Acorde con la clasificación atribuida a Demogue, la prestación accesoria de la entidad financiera constituye



un deber "de resultado", no solo por la distribución del riesgo de la operación -tema sobre el que ya se detuvo la Corte-, sino también por las características especiales de la relación entre el consumidor financiero y la entidad donde tiene depositado sus recursos, que lleva ínsita la garantía de salvaguarda de los dineros captados del público. En línea con lo explicado previamente, y con la naturaleza de ese tipo de prestaciones, la comentada inobservancia comprometerá la responsabilidad civil del banco, salvo que demuestre el acaecimiento de una causa extraña, que impida que el daño puede imputársele jurídicamente; es decir, la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente.

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

Como colofón, resalta la Corte que prescindir de la calificación de la conducta de la entidad financiera no significa asumir una especie de responsabilidad automática suya, pues aún 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 cuentahabiente 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”.

Ahora bien, es importante indicar que el régimen especial que se impone a las entidades vigiladas, no exige al consumidor financiero de tener el deber de acatar las obligaciones contractuales, tales como custodiar en debida forma los elementos transaccionales y adoptar medidas en procura de proteger su patrimonio, concebidas en el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: **(iii)** “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor.

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





(chequera, tarjetas, etc.), para el retiro de los bienes depositados y, en especial, los dineros consignados o proveer la información necesaria para neutralizar cualquier intento de fraude. (...)

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

D. ANALISIS DEL CASO PARTICULAR

En este punto cabe señalar que la demanda tiene como sustento un avance realizado el 30 de mayo de 2023 desde la tarjeta de crédito terminada en el número ***4282 de titularidad de la parte demandante por valor de \$750.000,00 m/cte con destino a la cuenta de ahorros terminada en el número ****2340 de la cual también es titular, operaciones que desconoce la demandante:





Extracto Tarjeta Crédito
Nro. 2023061706TC0283164944
Página 1 de 1

Desde el 1 de febrero del 2022 la tarifa del Seguro Vida Deudor de tu Tarjeta de Crédito será \$3.990 y cubrirá el saldo total de la deuda en caso de fallecimiento y/o incapacidad total permanente. Más información www.bancodebogota.com

ANGIE K GULUMAN R
TV 73 74-07
BOGOTÁ D.C., BOGOTÁ D.C. 0023
Entrega: EM
162658

Fecha Facturación	Fecha Límite de Pago
19/06/2023	07/07/2023

Tarjeta Número	5438620019734181
----------------	------------------

Cupo Total	Cupo Disponible	Utilizaciones del Periodo
COMPRAS 4,000,000	2,587,399	0
AVANCES 4,000,000	2,587,399	715,000

Comprobante	Descripción	Fecha Transacción	Fecha Proceso	Plazo Original	Valor Original	Tasa Original Efectiva Anual	Valor Cuota Mes	Cuotas Pendientes de Cobro	Saldo Pendiente de Cobro
00018776	AVANCE TRANSFERENCIA A	17/04/2023	17/04/2023	36	1,000,000	47.059	17,952	33	592,398
68932095	PAGO BANCA MOVIL AVAL	24/05/2023	24/05/2023	00	3,400,000	0.000	0	00	0
99926150	COMISION AVANCE PORTAL INTERNET	30/05/2023	30/05/2023	00	6,120	0.000	6,120	00	0
00045767	AVANCE TRANSFER A CTA/I	30/05/2023	30/05/2023	36	715,000	45.379	19,862	35	695,139
96120350	SEG DEUD RENTA BAJA	19/06/2023	19/06/2023	00	3,990	0.000	3,990	00	0
96120310	CUOTA DE MANEJO	19/06/2023	19/06/2023	00	23,880	0.000	23,880	00	0
-----	----- FIN MOVIMIENTOS -----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Así como las operaciones que se materializaron el mismo día desde su cuenta de ahorros así por valor de \$1.000.000,00 m/cte:

TIPO TRAN	FECHA / HORA	DIRECCION IP	Descripción Pago	FACTURA	NO. AUT	No. CUS	VALOR
Compra PSE	29/05/2023 21:30	209.20.133.127	PAGO a tu depósito electrónico CC 37839794	5294033872	122202	2106018130	\$285,000
Compra PSE	29/05/2023 21:32	209.20.133.127	PAGO a tu depósito electrónico CC 37839794	5294034102	321202	2106021747	\$500,000
Compra PSE	29/05/2023 21:38	209.20.133.127	PAGO a tu depósito electrónico CC 37839794	5294034711	930202	2106030448	\$215,000

Bajo este escenario, corresponde a la Delegatura valorar de manera conjunta el material probatorio allegado al plenario, a efectos de establecer, si se acredita el incumplimiento de las obligaciones contractuales del banco y/o de la actora en la realización de las operaciones reclamadas, para lo cual debe tenerse en cuenta, por un lado: i) la manifestación de la cliente de no haber realizado ni autorizado las operaciones cuestionadas, y por otro el cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad financiera, particularmente la de seguridad, a la luz de la circular externa número 29 de 2019.



- I) Sobre la manifestación indefinida de la parte demandante de no haber realizado las operaciones ahora reclamadas:

Debe tenerse en cuenta la manifestación de la cliente de no haber realizado ni autorizado las operaciones cuestionadas, la cual constituye una negación indefinida, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, relevando de prueba el hecho correspondiente, e invirtiendo la carga de la prueba, sin que la entidad financiera haya podido demostrar la pérdida de los elementos transaccionales de la demandante.

En efecto, la pasiva señala en la contestación de la demanda que

“(…) las operaciones no tuvieron ningún tipo de error, sino que fueron EXITOSAS, lo cual significa que quien las hizo insertó la información de la demandante, de la tarjeta débito y la clave personal correspondiente. Entonces, si las operaciones aparecen realizadas con la información de la tarjeta y la clave que únicamente tenía la titular de la cuenta, hoy demandante, es claro que nadie más que la propia demandante las pudo haber realizado o terceros con ocasión de un acto voluntario de la demandante o culposamente suyo (…).

Cumple advertir que los registros electrónicos y los documentos que los reproducen —logs transaccionales— constituyen asientos contables y papeles de comercio con estricta sujeción a los hechos, cuya plena validez probatoria en asuntos mercantiles está fundada en los artículos 68 a 712 del Código de Comercio, en el artículo 10 de la Ley 527 de 1993. Por tanto, si los registros electrónicos tienen plena validez probatoria, debe aceptarse que las transacciones que ellos reflejan son auténticas y, por tanto, dan fe de su existencia, así como de su validez, circunstancia que impone a la parte contraria la carga de desvirtuarlos”.

No obstante, la sola afirmación del Banco demandado respecto de la culpa o presunto descuido de la actora respecto de la custodia de sus elementos transaccionales, no es suficiente para desvirtuar el argumento en el cual la demandante finca las pretensiones de su demanda, dado que no basta hacer mención a una mera inferencia a causa de un resultado que, en principio, aconteció bajo unos presupuestos que solamente eran de resorte exclusivo de la demandante, hipótesis que, de resultar cierta, debió extenderse a la esfera de lo probado y, por ende, haberse acreditado a través de los diferentes medios probatorios establecidos dentro del ordenamiento jurídico – procesal.

Sin embargo, revisado el plenario encuentra el despacho que la entidad financiera no aportó ningún elemento que permitiera acreditar el incumplimiento de la actora y así establecer su culpa como causa común de las operaciones aquí reclamadas.

Adicional a lo anterior, sea del caso poner de presente 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, la consistentes en **“2.3.4.12. Obligaciones específicas para tarjetas débito y crédito. 2.3.4.12.12. *Adoptar mecanismos de seguridad para la realización de operaciones en ambiente no presente, adicionales a la validación del número de la tarjeta, la fecha de vencimiento y un código de verificación estático, tales como autorización por parte del consumidor financiero desde la app, CVV dinámico, tokenización y 3DSecure, entre otros.*”**

Sobre el particular, las partes no discuten que las operaciones cursaron de manera no presencial y que las mismas se llevaron a cabo con el conocimiento de *“el número de identificación de la cliente, los dieciséis dígitos de la tarjeta débito y la clave de la tarjeta débito, lo que permitió su autenticación ante el sistema del Banco.”*, según indicó la entidad financiera en la contestación de la demanda.

En este entendido, encuentra el despacho que para el curso de las operaciones desconocidas por la demandante, no se estableció ningún mecanismo de seguridad tipo clave OTP, CVV dinámico, token virtual u otro, que hubiera otorgado mayor robustez a la seguridad del producto y en consecuencia ayudado a que las operaciones controvertidas, no hubieran cursado.

Vistas estas circunstancias, encuentra este Despacho que como quiera que la entidad financiera no acredita el incumplimiento de la consumidora de sus obligaciones legales ni contractuales, situación que incluso ante la duda, teniendo en cuenta que dado el carácter especial de las normas de protección al consumidor, se debe resolverse a favor de la consumidora financiera conforme lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 4 de la ley 1480 de 2011, por lo cual, la entidad demandada debe responder por el riesgo asumido en desarrollo de la actividad financiera, acreditado el incumplimiento de la obligación de seguridad de la entidad financiera demandada, atendiendo la naturaleza propia de la actividad que ejerce el banco, que conlleva unos riesgos determinados, BANCO DE BOGOTÁ S.A. deberá asumir la pérdida de los recursos de los productos financieros de la demandante.

En virtud de lo manifestado, se tendrá por no acreditadas las excepciones que BANCO DE BOGOTÁ S.A. intituló ***“Culpa exclusiva de la víctima – incumplimiento contractual, Inexistencia de derecho y causa para demandar, Excepción de contrato no cumplido, Débitos regulares, Validez de los mensajes de datos, Incumplimiento por la demandante de las medidas de seguridad para la utilización de sus productos, servicios en canales electrónicos, Validez de las operaciones realizadas mediante mecanismos electrónicos y de su prueba, y la genérica o innominada”*** y por lo anterior deberá reversar el avance realizado con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el número ****2340 por valor de \$750.000.00 m/cte, junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza generados con ocasión de dicha operación, de haberse realizado, actualizar los reportes realizados ante las centrales de información crediticia, ajustando el valor adeudado conforme a la orden de reversión, y reconocer la suma de \$250.000.00 correspondientes a los recursos de la cuenta de ahorros de titularidad de la demandante que fueron afectados con las operaciones desconocidas por la demandante.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas por haberse accedido parcialmente a las pretensiones, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5º 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 no probadas las excepciones tituladas ***“Culpa exclusiva de la víctima – incumplimiento contractual, Inexistencia de derecho y causa para demandar, Excepción de***



contrato no cumplido, Débitos regulares, Validez de los mensajes de datos, Incumplimiento por la demandante de las medidas de seguridad para la utilización de sus productos, servicios en canales electrónicos, Validez de las operaciones realizadas mediante mecanismos electrónicos y de su prueba, y la genérica o innominada”, de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente providencia

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable de manera parcial a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por la señora **ANGIE KATHERINE GULUMAN RAMOS** como consecuencia de las operaciones cursadas el día 30 de mayo de 2023 con cargo a la tarjeta de crédito ***4282 y con destino a su cuenta de ahorros *** 2340, y las posteriores operaciones que afectaron el saldo de la mentada cuenta de ahorros, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

TERCERO: CONDENAR a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** a **REVERSAR** el avance por valor de \$750.000.00 m/cte, junto a los intereses remuneratorios, moratorios y gastos de cobranza causados con coacción de dicha operación desde el 30 de mayo de 2023 a la fecha del pago, para lo cual tendrá el término de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente providencia.

Así mismo, de haber realizado reportes ante las centrales de información crediticia, deberá actualizar el valor de la obligación conforme al ajuste ordenado anteriormente.

Finalmente, en el mismo término anterior, deberá **PAGAR** a la señora **ANGIE KATHERINE GULUMAN RAMOS** la suma de \$250.000.00 m/cte correspondientes a los recursos propios afectados con ocasión de las operaciones desconocidas de la cuenta de ahorros terminada en el No. *** 2340.

El cumplimiento de las ordenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO DE BOGOTÁ 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.

CUARTO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

QUINTO: SIN condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, 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



Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 26 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario