



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023119764-023-000

Fecha: 2024-08-01 20:27 Sec.día4211

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 : 2023119764-023-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-5603  
Demandante : ARVEY ANGULO SEGURA  
  
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 y teniendo en cuenta los siguientes

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado ante esta entidad, el señor **ARVEY ANGULO SEGURA** demandó a **BBVA S.A.**, pretendiendo: *“Que se obligue al BBVA Colombia el reembolso del dinero \$4.200.000 a mi cuenta de ahorros y también la aclaración porque, como y a quien, con una información clara se realizó esa transferencia”*.
2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó **“OBLIGACIONES DE SEGURIDAD A CARGO DEL CLIENTE - OPERACIONES REALIZADAS CON ELEMENTOS E INFORMACIÓN DE CONOCIMIENTO EXCLUSIVO DEL CLIENTE, CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA, AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE**



**LA RESPONSABILIDAD CIVIL, DESATENCIÓN DE OBLIGACIONES EN CABEZA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, Y LA GENÉRICA”**

3. Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció frente a lo expuesto en la contestación de la demanda ni las pruebas aportadas con las mismas.
4. El día 6 de marzo de 2024 se llevó a cabo audiencia de conciliación la cual fue declarada fallida.

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 un 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.

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 la compra por PSE realizada con cargo al saldo de la cuenta de ahorros del demandante terminada en el No. \*\*\*\*3123 por valor de **CUATRO MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS** (\$4.200.000 M/Cte.), por lo que este despacho determinará si le asiste responsabilidad contractual a la entidad financiera respecto del curso de esta operación y en consecuencia se debe acceder a las pretensiones del demandante o si por el contrario han de ser denegadas al acreditarse las excepciones presentadas por la entidad demandada.

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 el actor en la realización de las operaciones reclamadas, para lo cual debe



tenerse en cuenta, por un lado: i) la manifestación del 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.

Sobre el primer punto, 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, releva de prueba el hecho correspondiente, e invierte la carga de la prueba, siendo la entidad financiera quien debe demostrar que la operación fue realizada por el consumidor financiero, o por su culpa o descuido.

Al respecto, es de gran importancia poner de presente que en la contestación de la demanda, la entidad manifestó que *“para poder realizar transacciones por internet, se debe efectuar el registro en el canal BBVA Net, aceptando los términos y condiciones del servicio y digitando las claves requeridas por el sistema, igualmente para poder transar, debe digitar datos sensibles y confidenciales como tipo de documento y su respectivo número de identificación, contraseña de acceso y la clave OTP, **la cual fue enviada al celular**”*

Insiste en el mismo punto en posterior oportunidad indicando que *“las transacciones no reconocidas, realizadas a través del servicio BBVA Net, fueron efectuadas de forma exitosa gracias a los elementos aportados a la misma, los cuales es importante establecer que son de uso exclusivo del cliente, como lo es su contraseña, y el uso de elementos transaccionales asignados exclusivamente a él, como su tarjeta débito y su cuenta de Banca Móvil, la cual es el único medio por el que se le puede generar un Token (OTP) exclusivo con el fin de realizar operaciones no presenciales ante comercios digitales...Por lo que es menester enfatizar que las obligaciones de seguridad y custodia recaen únicamente en el cliente”,* cerrando este argumento indicando que *“En este contexto, los deberes del Banco se centran en la autenticación, verificación de la veracidad del cliente y por último la transferencia del bien monetario. Como se ha detallado en las respuestas previas del Banco, la operación se llevó a cabo con todos los elementos necesarios para autenticar la misma.”*

No obstante, la sola afirmación del Banco demandado respecto de la culpa o presunto descuido de el actor 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 el actor y así establecer su culpa como causa común de las operaciones aquí reclamadas.

Lo anterior, como quiera que, si bien la entidad financiera indica que su única obligación o deber se centra en la autenticación, verificación de la veracidad del cliente y transferencia del bien monetario, lo cierto es, que la entidad es la encargada de generar y entregar la clave OTP a su cliente, clave sin la cual no era posible dar curso a la operación desconocida.

Sobre el particular es importante poner de presente nuevamente que BBVA Colombia manifestó que la clave OTP había sido remitida al número celular del cliente, sin embargo ante el requerimiento de este despacho en el auto de fija fecha del pasado 21 de febrero de 2024 de allegar el *“mensaje de datos o copia de este, a través del cual la entidad acredite a que dispositivo, correo electrónico o número de teléfono fue enviada la clave dinámica necesaria 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", la entidad allego la siguiente documental:

MENSAJERÍA

2023-09-19 10:04:26,856 INFO emailOk {dt.trace\_id=1c124748eed812bd0b1e02e50f237e2f, dt.span\_id=ecbf07b5e6e67e43, dt.trace\_sampled=true} - Mensaje Email con codigo Altamira: 03484611 y codigo hash: 0005\*\* enviado correctamente al email: [fj\\*\\*\\*\\*\\*y@HOTMAIL.COM](mailto:fj*****y@HOTMAIL.COM).

Del mensaje se puede concluir que no hay clave OTP y tampoco fue remitido al número celular de titularidad del demandante, por lo cual no se encuentra acreditado que el demandante tuviera la clave de único uso necesaria para el curso de la operación desconocida, ni que la misma hubiera sido perdida por el demandante.

Vistas estas circunstancias, encuentra este Despacho que como quiera que la entidad financiera no acredita el incumplimiento del consumidor 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 del consumidor financiero 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.

Ahora bien, 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 BBVA COLOMBIA S.A. deberá asumir la pérdida de los recursos de los productos financieros del demandante.

En virtud de lo manifestado, se tendrá por no acreditadas las excepciones que BANCO BBVA COLOMBIA S.A. intituló "**OBLIGACIONES DE SEGURIDAD A CARGO DEL CLIENTE - OPERACIONES REALIZADAS CON ELEMENTOS E INFORMACIÓN DE CONOCIMIENTO EXCLUSIVO DEL CLIENTE, CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA, AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL, Y DESATENCIÓN DE OBLIGACIONES EN CABEZA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**" y por lo anterior deberá pagar a favor del demandante la suma de **CUATRO MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS** (\$4.200.000 M/Cte.) correspondientes a la operación que afecto el saldo de la cuenta de ahorros de titularidad del 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 "**OBLIGACIONES DE SEGURIDAD A CARGO DEL CLIENTE - OPERACIONES REALIZADAS CON ELEMENTOS E INFORMACIÓN DE CONOCIMIENTO EXCLUSIVO DEL CLIENTE, CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA, AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL, Y DESATENCIÓN DE OBLIGACIONES EN CABEZA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**", de conformidad con los señalado en la parte motiva de la presente providencia



**SEGUNDO: DECLARAR** contractualmente responsable a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el señor **ARVEY ANGULO SEGURA** como consecuencia de la compra por PSE realizada con cargo al saldo de la cuenta de ahorros del demandante terminada en el No. \*\*\*\*3123 por valor de **CUATRO MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS (\$4.200.000 M/Cte.)**

**TERCERO: CONDENAR** a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** a **PAGAR** a favor del demandante la suma de **CUATRO MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS (\$4.200.000 M/Cte.)**, para lo cual tendrá el término de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente providencia.

El cumplimiento de las ordenes que se imparten 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.

**CUARTO: 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 <u>2 de agosto de 2024</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario