



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024003615-019-000

Fecha: 2024-08-08 19:04 Sec.día 1907

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 : 2024003615-019-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-0201
Demandante : YALISSA YANETH SIERRA

Demandados : BANCO POPULAR

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

1. Mediante escrito presentado ante esta entidad, la señora **YALISSA YANETH SIERRA** demandó a **BANCO POPULAR S.A.**, pretendiendo: *“Que se obligue al BANCO POPULAR la devolución de mi dinero por valor de un millón doscientos mil pesos”*
2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó *“Culpa del consumidor derivada del incumplimiento de las obligaciones y buenas prácticas que le son propias, como causa eficiente para la ocurrencia del daño, Imposibilidad de que el Banco Popular deba soportar la asunción del riesgo por cuanto cumplió con los deberes de diligencia y seguridad que le son propios en el ejercicio de la actividad financiera, Ausencia*



de los elementos de responsabilidad en el régimen especial aplicable a la actividad financiera, Y Excepción 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. (Derivados 015 y 016)
4. Habiéndose corrido traslado a las partes de las pruebas aportadas con los respectivos escritos de demanda y contestación de la misma, se incorporaran al expediente como prueba y el despacho les dara el valor que correspondan.

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

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 **YALISSA YANETH SIERRA** de una parte y **BANCO POPULAR S.A.** de la otra parte.

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, este Despacho encuentra que el que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual al BANCO POPULAR S.A., con ocasión del curso de la transferencia entre cuentas realizada el 21 de octubre de 2023 por valor de \$1.200.000.00 MCTE, que afectó el saldo de la cuenta de ahorros terminada en el No. 698-4 de titularidad de la demandante, 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 la Ley 1480 de 2011, más conocida como Estatuto del Consumidor.

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 la misma, 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 párrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

Sobre lo anterior, la Honorable. 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.

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, la entidad dio cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales asumidas y **(ii)** 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.

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente los extremos procesales, 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.

Para iniciar, es importante mencionar que el demandante sostiene en su escrito de demanda no haber realizado las operaciones objeto de la controversia, lo que a la luz del artículo 167 del Código General del proceso constituye una **negación indefinida**, que invierte la carga de la prueba, colocando ésta en cabeza de la entidad demandada, lo que guarda consonancia con el ejercicio profesional de la actividad financiera y las medidas tuitivas que a quien la ejerce corresponde desplegar dado el interés público que comporta.

Con el fin de desvirtuar lo anterior, la entidad financiera en la contestación de la demanda indicó que *“la investigación interna realizada por mi prohijado evidenció que el sistema registró las transacciones reclamadas en la demanda, realizadas en cajero automático con todos los factores de autenticación para realizar TRANSFERENCIA AHORROS AHORROS, estos son, la clave de acceso a través de la Banca personal y la clave OTP enviada al celular de la demandante. En ese orden, se denota que quien efectuó las transacciones, tenía en su conocimiento dichos datos, pues el sistema no permite operaciones sin los mismos”* y que *“elevada la solicitud al Proveedor autorizado ATH para que informara a qué número de celular se le envió el mensaje de texto a la demandante para el registro de la Banca Personal, se pudo corroborar que, efectivamente, al número 3114057122, registrado como dato seguro de la reclamante, fueron enviadas las claves temporales para gestionar las transacciones materializadas el día 21 de octubre del año 2023, así como el envío de las claves temporales OTP y, la información sobre cada movimiento efectivamente realizado en el referido día”*.

Concluye su idea indicando que, *“como es visible que el cliente incumplió sus deberes especiales de cuidado de sus datos confidenciales de acceso a plataformas electrónicas, por lo que es claro que fue la culpa del consumidor, como elemento de causalidad, la que generó el daño que ahora se pretende endilgar a mi representada, pues se insiste, el hecho planteado por la demandante es física y naturalmente imposible, es decir, que se realicen TRANSFERENCIAS sin contar con los mecanismos de autenticación habilitados para tal fin. Así las cosas, necesariamente existió un descuido por parte del consumidor de su información financiera, pues está probado, mediante el informe de seguridad y los logs aportados, que la persona ingresó el 21 de octubre de 2023 al Canal Banca Móvil, procedimiento que requiere clave de ingreso al portal y códigos OTP enviados al celular registrado en*



el Banco, de otra manera, no puede realizarse el mismo” razón por la cual, “se desvirtúa la negación indefinida, concluyendo que, si aquel hubiera sido cuidadoso y diligente en la custodia de sus claves, ninguna transacción desconocida hubiera existido.”

Para verificar lo indicado por la entidad financiera, se revisó el log de mensajes aportados, sobre el que la demandante no realizó pronunciamiento alguno en la oportunidad legal conferida para ello, en el cual se observa que previo al curso de la operación desconocida, se remitió al celular terminado en No. ****7122, el mensaje con la clave de único uso u OTP necesario para el curso de la transferencia, como se observa a continuación:

21/10/2023 17:28:26 21/10/2023 1573114057122 Successful CO_CLARO API 85676 2023/10/21 17:28 No comparta este código, si se lo solicitan por teléfono es un intento de fraude. Código OTP temporal para transacciones code: *****, vence en 3 minutos

Sobre este elemento, es importante indicar en primera instancia que fue remitido únicamente al número telefónico indicado anteriormente, mismo número que la demandante establece como número de notificación en este proceso judicial en su escrito inicial y al cual llegó el mensaje de texto que la demandante reconoce y le informó del curso de la operación:

573114057122 Successful CO_CLARO API 85676 Banco Popular. TRANSF.CELULAR.AVAL_DB por \$1.200.000 CTA *6984 21/10/2023 17:30 Para bloquear llame al ***** Na1 018000184646 opción 2

Así las cosas, como la operación no hubiera podido cursar sin el lleno de requisitos que el sistema tiene establecidos, entre los cuales se encuentra el usuario y contraseña de la banca virtual, de conocimiento único y exclusivo de la demandante, así como la clave OTP remitida únicamente al dato seguro telefónico de la demandante, encuentra este despacho que le asiste la razón a la entidad financiera demandada, ya que quien realizó la operación, solo pudo tener acceso a estos elementos por la pérdida de los mismos por la demandante.

Por este motivo, se encuentra acreditada la responsabilidad de la demandante respecto del curso de la operación discutida, sin embargo, este despacho entrara a revisar si dicha conducta es la causal exclusiva del perjuicio sufrido o si el Banco en ejercicio de sus deberes legales y contractuales, pudo haber evitado o disminuido dicho daño.

Para verificar esta situación, es relevante mencionar 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.)

Sobre esto, es importante tener en cuenta lo indicado por la entidad financiera en su escrito de contestación, en el cual indica que *“Ahora bien, en torno al bloqueo preventivo, es del caso señalar que el Banco Popular no puede realizar bloqueos inmediatos cada vez que se presentan transacciones “sospechosas”, pues tal actuación podría generar el desconocimiento de los intereses del consumidor, así como el incumplimiento de las prestaciones contractuales, dado que la entidad financiera privaría de los recursos depositados e impediría el uso de los productos y canales que ofrece al cliente, lo cual riñe con la correcta prestación del servicio. • Por lo anterior, no resulta de recibo exigir a la entidad financiera que cualquier movimiento “inusual” genere bloqueo inmediato, pues el sistema de seguridad debe estudiar el perfil transaccional del cliente como una universalidad, sin generar análisis aislados de canales, montos u horarios, pues es claro que el hábito lo componen la suma de todos los movimientos. • No obstante a lo anterior, se aclara que las transacciones cursadas generaron alertamiento para el sistema de seguridad del Banco y la gestión fue la siguiente:... Así las cosas, nótese que el Banco actuó oportunamente conforme a los movimientos efectuados, bloqueó el producto financiero de forma preventiva y por demás, evitó pérdidas futuras para el cuenta correntista. • En este punto, se denota que el Banco, además de cumplir con su deber de seguridad, no fue alertado oportunamente por el cliente de lo ocurrido, pues no obra prueba de que el demandante se hubiese contactado con la entidad financiera, una vez recepcionó los mensajes de texto a su abonado telefónico que la alertaban del ingreso al portal bancario.”*

Sobre la interpretación del Banco, lo cierto es que los deberes de seguridad contenidos en las instrucciones de esta Superintendencia y que como se mencionó anteriormente, integran las obligaciones contractuales a cargo de la entidad vigilada, son de naturaleza o carácter preventiva, es decir, buscan evitar que situaciones que afectan los consumidores financieros se presenten.

Por lo anterior, no entiende el despacho como habiéndose alertado una situación inusual respecto del comportamiento de la consumidora con su producto, la entidad se limitó únicamente a bloquear el producto, luego de que el daño se había consumado, cuando tenía la oportunidad de confirmar oportunamente si quien estaba realizando la operación extraña era su cliente y en caso de no obtener esa confirmación, detener la operación que hoy está en controversia.

Así las cosas, encuentra el despacho que si bien la entidad se comunica con la consumidora con posterioridad del curso exitoso de la operación y bloquea el producto financiero, no confirma oportunamente la autoría de la operación lo cual conduce al perjuicio del cual se duele la demandante, encontrándose así incumplido la obligación de seguridad que le asistía a la entidad financiera.

5. En virtud de lo anterior, se encontró demostrada las excepciones que la entidad denominó ***“Culpa del consumidor derivada del incumplimiento de las obligaciones y buenas prácticas que le son propias, como causa eficiente para la ocurrencia del daño”***, y no acreditadas o carentes de efecto las denominadas ***“Imposibilidad de que el Banco Popular deba soportar la asunción del riesgo por cuanto cumplió con los deberes de diligencia y seguridad que le son propios en el ejercicio de la actividad financiera, Ausencia de los elementos de responsabilidad en el régimen especial aplicable a la actividad financiera”***.

Ahora bien, como quiera que se encontró acreditada la responsabilidad tanto de la entidad financiera como del consumidor, hay concurrencia de responsabilidades por lo que el despacho entrará a determinar que valores deberá asumir cada una de las partes respecto de las compras desconocidas por el demandante.



Como el presente asunto se desató con ocasión de una única operación por valor de \$1.200.000.00 MCTE, que afectó el saldo de la cuenta de ahorro de la demandante, la cual no hubiera cursado sin que la demandante perdiera la custodia de sus elementos transaccional y si la entidad hubiera confirmado oportunamente la autoría de la operación, sin encontrarse una circunstancia que agrave aún más la conducta de cualquiera de las partes, tanto la accionante como la entidad financiera, deberán asumir un 50% de la pérdida de recursos.

Finalmente, téngase de presente que el trámite de la acción de protección al consumidor se caracteriza por ser ágil y expedito, en la medida en que la mayoría de las gestiones de notificación y afines que en principio estarían en cabeza de las partes, la Delegatura adelanta las mismas brindado el apoyo requerido para tal fin y que es un expediente virtual, por lo que atendiendo a que el numeral 8° del artículo 365 del C.G.P a cuyo tenor, *“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación”*, pues no habrá condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, sin que la conducta de la parte demandante conlleve por se ese efecto.

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 contractualmente responsable a **BANCO POPULAR S.A.**, con ocasión del curso de la transferencia entre cuentas desconocida por la demandante, que fue realizada el 21 de octubre de 2023 por valor de \$1.200.000.00 MCTE, que afectó el saldo de la cuenta de ahorros terminada en el No. 698-4 de titularidad de la demandante.

SEGUNDO: CONDENAR a **BANCO POPULAR S.A.** a **PAGAR** la suma de \$600.000.00 MCTE correspondiente al 50% de la operación desconocida, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, conforme a lo indicado en la parte motiva de esta decisión.

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

TERCERO: Sin condena en costas

Ejecutoriada la presente sentencia, por Secretaria 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 align="center">Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p align="center">La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>9 de agosto de 2024</u></p> <p align="center"> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>