



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024027148-014-000

Fecha: 2024-08-27 21:42 Sec.día4428

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 : 2024027148-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-3345  
Demandante : MARIA CRISTINA CRIOLLO CASTILLO  
  
Demandados : BANCO POPULAR

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

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue y sobre el interrogatorio de parte solicitado por la pasiva, el mismo no se decretará por no considerarlo necesario para resolver la presente litis.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente sentencia escrita:

### 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 **MARIA CRISTINA CRIOLLO CASTILLO** 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 las dos operaciones con cargo al saldo de la cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*\*8872 de titularidad de la demanda por valores de \$2.000.000 y \$4.338.000, del día 10 de febrero de 2024 y que la demandante 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, motivo por el cual, las entidades que ejercen la actividad financiera tienen la exigencia de actuar con 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 parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

A este respecto, 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 insita 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, 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.

Lo anterior con el fin de establecer si le asiste el derecho a la parte demandante del reconocimiento de la reversión de las dos operaciones con cargo al saldo de la cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*\*8872 de titularidad de la demanda por valores de \$2.000.000 y \$4.338.000, del día 10 de febrero de 2024, o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que el banco denominó “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCO POPULAR S.A., IMPROCEDENCIA DE



*REINTEGRO DE LAS SUMAS DE DINERO ALEGADAS POR EL DEMANDANTE CON CARGO A SU CUENTA DE AHORROS TERMINADA EN LOS NÚMEROS \*\*\*\* 8872., INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN FINANCIERA, DEBIDA DILIGENCIA ADMINISTRATIVA DE BANCO POPULAR S.A RESPECTO A LOS HECHOS OBJETO DE CONTROVERSI, CAUSA EXTRAÑA QUE ROMPE EL NEXO DE CAUSALIDAD – CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA Y/O HECHO DE UN TERCERO, NADIE PUEDE ALEGAR EN SU FAVOR SU PROPIA CULPA (Nemo auditor propriam turpitudinem allegans), BUENA FE DE BANCO POPULAR S.A. ”.*

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor MARIA CRISTINA CRIOLLO CASTILLO y BANCO POPULAR S.A., se encuentra enmarcado en un contrato de la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece 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.

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.

Sea lo primero indicar que la entidad financiera manifiesta en la contestación de la demanda que *“Finalmente, ES CIERTO que un funcionario del Banco Popular S.A. se puso en contacto con la demandante con el fin de confirmar las transacciones objeto de la demanda, ante lo cual, la señora CRIOLLO CASTILLO manifestó a las preguntas del funcionario: - Que la última transacción realizada con cargo a su cuenta de ahorros fue un retiro de dinero el día 6 de febrero 2024 en un cajero que utiliza con frecuencia ubicado en Salitre Plaza de la ciudad de Bogotá, por valor \$2'000.000 de pesos. - Al ser preguntada por el asesor acerca de los últimos números de su tarjeta débito asignada por el banco y que correspondía a los números terminados en \*\*\*\*1430, la señora demandante manifestó que no, que esos no eran los números de su tarjeta debito. (Rec. 0:00:55 hasta 0:01:00”*

Una vez escuchada la mencionada grabación, si bien la demandante niega haber tenido cercanía con terceras personas durante el curso de sus operaciones con la tarjeta debito entregada por la entidad financiera para hacer uso de los recursos depositados en su cuenta de ahorros, lo cierto es que para el momento de la llamada de seguridad, la demandante ya no contaba con el mencionado plástico.

Aunado a lo anterior, para el curso de las operaciones, indica la entidad que también es necesario contar con la clave asignada por la consumidora para la disposición de los recurso, y sin la cual, las operaciones no hubieran cursado

Ahora bien, como las operaciones cursaron sin error alguno, quien se hizo con la tenencia de la tarjeta entregada a la demandante, también contaba con la clave por ella asignada, y en virtud de ello, al tener una tercera persona el plástico y saber la clave, se encuentra acreditada la responsabilidad de la demandante respecto del detrimento que motivo su demanda.

Es importante mencionar, que a pesar que la demandante manifiesta haber llamado a la entidad y que si le hubieran contestado hubiera podido bloquear el producto y evitar el curso de la siguiente transacción, lo cierto es que la captura de pantalla solo muestra la realización de dos llamadas, pero de la misma no se puede colegir lo indicado por la demandante.



Ahora bien, habiéndose acreditado la responsabilidad de la demandante, 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.).

Sea lo primero indicar, que la entidad financiera únicamente apporto como medio para probar las costumbres del consumidor el LOG transaccional de la cuenta de ahorros y los extractos correspondientes al producto financiero.

Una vez revisadas las documentales, encuentra este despacho que la primera operación que curso con cargo al saldo de la cuenta de ahorros de la demandante, fue el retiro en cajero electrónico por valor de \$2.000.000.

Sobre esta primera operación, es importante mencionar que la demandante solía realizar retiros por el mismo valor o incluso superiores a este, incluso confesando en la llamada que el 6 de febrero anterior, había realizado un retiro en cajero automático por el mismo monto que el cursado el 10 de febrero.

Por lo anterior, el retiro no era extraño al perfil de la demandante y en consecuencia no debía generar alertamiento en el sistema de seguridad del banco.

Situación diferente respecto a la compra, la cual tanto por tipo de operación y canal, no eran habituales al perfil de la demandante, lo cual debió generar un alertamiento en el sistema de monitoreo y seguridad del banco.

El alertamiento indicado, debió conducir a la gestión de la entidad para verificar la identidad de quien estaba realizando la compra, y de no poder corroborar que era su consumidor quien la estaba realizando, bloquear la operación, el canal e incluso el producto como lo ha señalado la disposición contenida en la circular básico jurídica de esta Superintendencia Financiera.



Sin embargo, este despacho no encuentra que el banco hubiera desplegado gestión alguna para proteger el producto financiero de su cliente, aprobando las compras que posteriormente fueron objeto de reclamación.

Por lo anterior, el banco incumplió su deber de comunicarse con el demandante consumidor, con el fin de verificación, lo cual potencialmente hubiera evitado el daño, por lo que se encuentra acreditada la responsabilidad de la entidad financiera.

Respecto de la excepción que la pasiva denominó “BUENA FE DE BANCO POPULAR S.A.”, se tendrá sin efectos, en la medida que en el proceso no se debatía la buena fe de la entidad financiera en la realización de las operaciones sino su cumplimiento contractual, por lo que ningún sentido tiene debatir si medió o no la buena fe de la entidad financiera, máxime teniendo en cuenta que conforme lo previsto en el artículo 835 del Código de Comercio se presume la buena fe “aún la exenta de culpa”.

En virtud de lo anterior, se declarará de oficio acreditada la excepción denominada “*INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN FINANCIERA*”, y no acreditadas o carentes de efecto las denominadas “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCO POPULAR S.A., IMPROCEDENCIA DE REINTEGRO DE LAS SUMAS DE DINERO ALEGADAS POR EL DEMANDANTE CON CARGO A SU CUENTA DE AHORROS TERMINADA EN LOS NÚMEROS \*\*\*\* 8872., , DEBIDA DILIGENCIA ADMINISTRATIVA DE BANCO POPULAR S.A RESPECTO A LOS HECHOS OBJETO DE CONTROVERSIA, CAUSA EXTRAÑA QUE ROMPE EL NEXO DE CAUSALIDAD – CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA Y/O HECHO DE UN TERCERO, NADIE PUEDE ALEGAR EN SU FAVOR SU PROPIA CULPA (Nemo auditor propriam turpitudinem allegans), BUENA FE DE BANCO POPULAR S.A.*”.

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.

Sobre el particular, es menester manifestar inicialmente que la primera operación curso de manera exitosa, con la tarjeta original de la demandante y con la clave impuesta por ella para su utilización, y era habitual en la utilización del producto, por lo que deberá ser asumida en su totalidad por la demandante.

Respecto de la segunda operación, como la misma no hubiera cursado si la demandante no hubiera perdido sus elementos transaccionales, y la entidad hubiera gestionado la verificación oportuna de la operación, deberá ser asumida por partes iguales entre los extremos procesales, motivo por el cual BANCO POPULAR S.A. deberá pagar a la demandante la suma de \$2.169.000.

Finalmente, téngase 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 8º 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*”, 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** probada de oficio la excepción denominada “*INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN FINANCIERA*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR NO** probadas o carentes de efecto las excepciones que BANCO POPULAR S.A. intituló “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCO POPULAR S.A., IMPROCEDENCIA DE REINTEGRO DE LAS SUMAS DE DINERO ALEGADAS POR EL DEMANDANTE CON CARGO A SU CUENTA DE AHORROS TERMINADA EN LOS NÚMEROS \*\*\*\* 8872., , DEBIDA DILIGENCIA ADMINISTRATIVA DE BANCO POPULAR S.A RESPECTO A LOS HECHOS OBJETO DE CONTROVERSIDA, CAUSA EXTRAÑA QUE ROMPE EL NEXO DE CAUSALIDAD – CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA Y/O HECHO DE UN TERCERO, NADIE PUEDE ALEGAR EN SU FAVOR SU PROPIA CULPA (Nemo auditor propriam turpitudinem allegans), BUENA FE DE BANCO POPULAR S.A.*”.

**TERCERO: DECLARAR** contractualmente responsable a **BANCO POPULAR S.A.** por la aprobación de las operaciones realizadas con cargo al saldo de la cuenta de ahorros terminada en el No. \*\*\*\*8872 el día 10 de febrero de 2024, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

**CUARTO: CONDENAR** a **BANCO POPULAR S.A.** a **PAGAR** dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión la suma de \$2.169.000 a la señora **MARIA CRISTINA CRIOLLO CASTILLO**.

A partir del día siguiente al acá señalado como plazo de pago, sobre este valor de capital se generarán intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida.

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.

**QUINTO:** 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





**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 28 de agosto de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario