

RE: RAD: 439/2022 DTE: ALDO QUINTERO SANCHEZ

Juzgado 09 Civil Municipal - N. De Santander - Cúcuta <jcivmcu9@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Lun 25/07/2022 16:40

Para: LEONJAIMENUEVE@HOTMAIL.ES <LEONJAIMENUEVE@HOTMAIL.ES>

RECIBIDO

**FRANKLIN ESTEBAN
SUSTANCIADOR**



Conforme lo dispuesto en el ACUERDO PCSJA22-11972 del 30 de junio de 2022 proferido por el Consejo Seccional de la Judicatura de Norte de Santander, se advierte que, se recepcionaran memoriales y/o solicitudes de Lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12:00 M. y de 2:00 P.M. A 6:00 P.M.

Las misivas allegadas en horario diferente al señalado, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Recuerde que el link para acceder al micrositio web del juzgado corresponde a:

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-09-civil-municipal-de-cucuta>

correo válido para solicitar el desarchivo de expedientes judiciales es:

archivocentralcuc@cendoj.ramajudicial.gov.co

**JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CUCUTA
PALACIO DE JUSTICIA FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
OFICINA 317**

De: HUMBERTO LEON HIGUERA <leonjaimenueve@hotmail.es>

Enviado: lunes, 25 de julio de 2022 16:33

Para: Juzgado 09 Civil Municipal - N. De Santander - Cúcuta <jcivmcu9@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Cc: defensoriasseguros.co <defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co>; notifica@bbva.com.co

<notifica@bbva.com.co>

Asunto: RAD: 439/2022 DTE: ALDO QUINTERO SANCHEZ

Señor:

JUEZ NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CUCUTA

E.

S.

D.-

RAD: 439/2022

DTE: ALDO QUINTERO SANCHEZ
DDO: BBVA COLOMBIA Y OTROS

HUMBERTO LEON HIGUERA, abogado en ejercicio, mayor de edad, vecino y residente de esta ciudad, identificado con la C. de C. # 13.462.610 de Cúcuta y con T. P. # 56675 del C. S. de la J., en mi condición de apoderado del señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, por medio del presente escrito me permito descorrer el traslado de las excepciones presentadas por el demandado **BBVA COLOMBIA S.A.**

HUMBERTO LEON HIGUERA



Humberto León Higuera
Abogado Especializado
Cúcuta

Señor:

JUEZ NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CUCUTA

E.

S.

D.-

RAD: 439/2022

DTE: ALDO QUINTERO SANCHEZ

DDO: BBVA COLOMBIA Y OTROS

HUMBERTO LEON HIGUERA, abogado en ejercicio, mayor de edad, vecino y residente de esta ciudad, identificado con la C. de C. # 13.462.610 de Cúcuta y con T. P. # 56675 del C. S. de la J., en mi condición de apoderado del señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, por medio del presente escrito me permito descorrer el traslado de las excepciones presentadas por el demandado **BBVA COLOMBIA S.A.**

A LAS EXCEPCIONES DE MERITO O FONDO

PRIMERA: CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL BBVA COLOMBIA

No es cierto lo afirmado en la excepción por cuanto, ora plena prueba en el expediente que mi poderdante solicitó el bloqueo de todos sus productos el día 27 de noviembre del 2021 a eso de las 10 a.m. y revisados los movimientos de la cuenta se puede evidenciar que a pesar de que mi poderdante reportó y solicitó el bloqueo de sus productos el banco sin explicación alguna, omitió este servicio, desprotegiendo a mi poderdante, habiendo el reportado el robo, afirmación está que se puede evidenciar en el reporte de movimientos en donde obra retiros realizados el 27, 28 y 29 a pesar de estar la cuenta bloqueada



Humberto León Higuera
Abogado Especializado
Cúcuta

| LINEAS A PANTALLA | | | | | |
|--|-------------|-------------------------|----------------------------|--------------|--|
| SOLICITUD DE MOVIMIENTOS DE CUENTA | | | | | |
| CUCUTA, 29 DE NOVIEMBRE DE 2021 | | | | | |
| NUMERO DE CUENTA: 0013 0323 61 0200347385 | | | | | |
| DIVISA: PESO COLOMBIANO | | | | | |
| TITULARES: ALDO QUINTERO SANCHEZ | | | | | |
| PERIODO SOLICITADO: De 25-11-2021 a 29-11-2021 | | | | | |
| FECHA MOVTO | FECHA VALOR | DESCRIPCION MOVIMIENTOS | CANTIDAD | SALDO | |
| 25-11-2021 | 25-11-2021 | COMPRA POS ASC | -86,600.00 | 29,169,241.4 | |
| 25-11-2021 | 25-11-2021 | COMPRA POS RED | -36,373.00 | 29,132,868.4 | |
| 26-11-2021 | 26-11-2021 | RET CAJ BBVA | -400,000.00 | 28,732,868.4 | |
| 26-11-2021 | 26-11-2021 | COMPRA POS RED | -24,279.00 | 28,708,589.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | RET CAJ BBVA | -500,000.00 | 28,208,589.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | RET CAJ BBVA | -500,000.00 | 27,708,589.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | RET CAJ BBVA | -1,000,000.00 | 26,708,589.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | TRANSFERBVMOV | -4,400,000.00 | 22,308,589.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | TRANSFERBVMOV | -1,150,000.00 | 21,158,589.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | IMP-DECRETO | -2,698.00 | 21,155,891.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | TRANSFERBVMOV | -810,000.00 | 20,345,891.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | IMP-DECRETO | -36,200.00 | 20,309,691.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | TR TERCER BMAP | -9,050,000.00 | 11,259,691.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | IMP-DECRETO | -9,250.00 | 11,250,431.4 | |
| 27-11-2021 | 29-11-2021 | TR TERCER BMAP | -2,315,000.00 | 8,935,431.4 | |
| 28-11-2021 | 29-11-2021 | IMP-DECRETO | -4,000.00 | 8,931,431.4 | |
| 28-11-2021 | 29-11-2021 | RET CAJ BBVA | -1,000,000.00 | 7,931,431.4 | |
| 28-11-2021 | 29-11-2021 | IMP-DECRETO | -4,000.00 | 7,927,431.4 | |
| 28-11-2021 | 29-11-2021 | RET CAJ BBVA | -1,000,000.00 | 6,927,431.4 | |
| 29-11-2021 | 29-11-2021 | IMP-DECRETO | -20,000.00 | 6,907,431.4 | |
| 29-11-2021 | 29-11-2021 | CARGO DOMICIL | -5,000,000.00 | 1,907,431.4 | |
| 29-11-2021 | 29-11-2021 | IMP-DECRETO | -4,000.00 | 1,903,431.4 | |
| 29-11-2021 | 29-11-2021 | CARGO DOMICIL | -1,000,000.00 | 903,431.4 | |
| NO EXISTEN MAS MOVIMIENTOS | | | | | |
| SALDO AL DIA DE HOY: : | | | 903,431.46 PESO COLOMBIANO | | |

De otra parte, no me explico como una entidad Bancaria como **BANCO BBVA**, con muchos años de experiencia permite que este tipo de situaciones se presenten, pues, no protegen a su **CLIENTE**, - solo sus propios intereses - brindándole seguridad, porque como es posible que si se reporta al banco que le robaron la tarjeta y solicita el bloqueo, permita el banco que sigan realizando transacciones fraudulentas.

Toda esta situación nos lleva a concluir que **BANCO BBVA**, está haciendo caso omiso del contrato de cuenta de ahorros, teniendo en cuenta que en solo 2 días se realizaron operaciones por más de 28 millones de pesos en una tarjeta que normalmente no tenia movimientos de esa índole y las cuales consideraron normales en su concepto y en ningún momento tomaron una acción preventiva como comunicarse con el tarjetahabiente o en otro caso bloquear la tarjeta evitando los perjuicios ocasionados a mi poderdante.

Es claro que el **BANCO BBVA**, fue quien incumplió los protocolos de seguridad, aduciendo circunstancias de modo, tiempo y lugar que no son ciertas, y ahora pretende hacer ver que toda la responsabilidad esta en cabeza de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, quién desde que fue víctima del hurto procedió a informar lo sucedido, es más siempre estuvo muy diligente a prestar cualquier colaboración.

Las entidades financieras están obligadas a atender las cuentas de sus clientes en "operaciones de retiro y canjes requeridas" sea usando los medios electrónicos o similares disponibles y ofrecidos por la entidad, siempre, sin descuidar su diligencia y cuidado profesional, lo que se acompasa con el deber



Humberto León Higuera

*Abogado Especializado
Cúcuta*

de **"actuar con grado especial de diligencia en el desarrollo de las operaciones comerciales que constituyen su objeto social"**, pues se le exige la diligencia y cuidado de ***"un profesional que deriva provecho económico de un servicio en el que existe un interés público"***, como señalan los artículos 72 y 98 numeral 4º del Decreto 663 de 1993. La responsabilidad de esas instituciones cesa si por culpa del cuentahabiente, sus dependientes o representantes, se produce un pago o se perfecciona un traslado en virtud de fraude, firmas falsificadas o alteradas, "situaciones que no se consolidan tratándose de transacciones realizadas por internet por su misma dinámica que difiere de la materialidad", donde el usuario solo se compromete a "conservar en reserva la clave y cuidar la tarjeta que le permite el acceso a ese medio, mientras que la entidad bancaria continúa siendo la garante y custodio de los dineros que en depósito se le han entregado.

Conforme a lo expuesto es claro que la entidad demanda no cumplió ***"con la obligación que se le exige, por la actividad profesional y especializada que ejerce, de brindar mayor seguridad en el uso de los servicios que ofrece"***.

En otras palabras, si la sustracción no fue el resultado de una actuación culposa del cliente, quiere decir que cualquiera pudo ser víctima, y era un deber inexcusable de la entidad financiera precaverlo, por consiguiente no existe incumplimiento contractual por parte de mi representado como pretende hacerlo ver la entidad demandada evadiendo su responsabilidad.

SEGUNDO: LAS OPERACIONES OBJETADAS FUERON EJECUTADAS CON LA INFORMACION CONFIDENCIAL DEL DEMANDANTE (CULPA DEL CLIENTE)

Es claro que el banco pretende evadir su culpa y endilgarle la culpa a mi poderdante cuando es clara la omisión de su obligación, pues obra en las grabaciones aportadas al expediente que mi poderdante solicito el bloqueo de sus cuentas y como explica el banco que después de reportado al Banco el hurto de que fue objeto (terceros) pudieron seguir haciendo operaciones bancarias, tanto en cajeros como electrónicamente. Si bien es cierto la guarda y custodia de las tarjetas y las claves esta en custodia del tarjetabiente para el caso mi poderdante, también es cierto que la entidad financiera debió tomar las medidas urgentes correctivas y preventivas para evitar la ocurrencia del hurto y NO LO HIZO, pues obra plena prueba de que existen operaciones fraudulentas el mismo día del reporte como los dos días siguientes.

Puestas así las cosas es claro que quien en últimas debe tomar todas las



Humberto León Higuera

*Abogado Especializado
Cúcuta*

precauciones para evitar sustracciones indebidas es el Banco por ser el guardián de los dineros, debiendo asumir las pérdidas si el comportamiento del titular o sus autorizados estuvo acorde con las directrices impartidas.

TERCERO: INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE DEMANDANTE

Fundamenta esta excepción el togado apoderado del demandado, con las mismas postura de la excepción primera, olvidando que el que ha sido el banco que ha incumplido su obligación contractual, puesto que las entidades financieras tienen la obligación de velar por el dinero de sus usuarios y, por ende, responder por los fraudes incluso cuando "un tercero burla los protocolos" y se hace pasar por el titular de la cuenta, puesto que el banco tiene la obligación de verificar la identidad de su cliente, situación está que es más que clara cuando el cliente aviso oportunamente a la entidad bancaria y esta omitió su deber de salvaguardar los dineros que mi apoderado consignó en su cuenta de ahorros

situaciones estas que se consolidan tratándose de transacciones realizadas por internet y bajo medios electrónicos suministrados por el Banco (cajeros), es así que no se configura un incumplimiento contractual del demandante ya que si bien es cierto el usuario (mi poderdante) solo se compromete a **"conservar en reserva la clave y cuidar la tarjeta que le permite el acceso a ese medio"**, y una vez reportado el robo de que había sido objeto y la solicitud de bloqueo de las cuentas bancarias, la garante y custodia de los dineros que en depósito se le han entregado para el caso de marras EL BANCO, debía cumplir con su obligación de bloquear los productos y evitar un fraude mayor, dada la actividad profesional a la cual se dedica, lo que le exige para enfrentar los problemas que presenta el servicio que ofrece la utilización de medios de seguridad actualizados y apropiados.

Lo anterior desemboca en responsabilidad **"por el hecho de haber atendido transacciones de forma irregular, sin que correspondieran verdaderamente a la orden dada por su cliente"**

CUARTA: AUSENCIA DE LOS PRESUPUESTOS VALORATIVOS DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL DEMANDADA

Es indiscutible la trascendencia de la actividad financiera en la economía, tan es así que el artículo 335 de la Constitución Política consagra que a la par de la bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación **"son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del**



Humberto León Higuera

*Abogado Especializado
Cúcuta*

Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito”.

Precisamente, el Decreto 663 de 1993, con el que se compilaron todas las normas que conforman el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, señala como integrantes de éste a los establecimientos de crédito, de los cuales hacen parte los establecimientos bancarios, que en el artículo 2° se definen como las ***“instituciones financieras que tienen por función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito”.***

Se trata de un mercado de intermediación entre los ahorradores y los prestatarios potenciales, los primeros en pos de resguardar su capital y obtener una rentabilidad, y los otros con el fin de conseguir recursos para atender proyectos que retornarán aumentados con intereses.

La importancia de tal actividad en el orden social y económico, justifica el establecimiento de controles y políticas restrictivas en su desarrollo, amén de llevar ínsita la exigencia para las instituciones financieras de un mayor grado de diligencia y profesionalismo, porque la actividad que desarrollan además de profesional, tiene los rasgos de ser habitual, masiva y lucrativa, requiere de una organización para ejecutarla y del conocimiento experto y singular sobre las operaciones que comprende, así como de los productos y servicios que ofrece al público, razón por la cual los estándares de calidad, seguridad y eficiencia que se le reclaman, son más altos que los exigidos a un comerciante cualquiera.

Toda vez que los adquirentes de los productos ofrecidos por los bancos, entre los cuales están los titulares de cuentas corrientes y de ahorro, constituyen la parte débil de la relación y el Banco, en principio, tiene una posición dominante, la intromisión estatal en esa dinámica mercantil tiene entre sus objetivos que ***“esté en concordancia con el interés público”***; se tutelen preferentemente las expectativas de ahorradores y depositantes; y las operaciones ***“se realicen en adecuadas condiciones de seguridad y transparencia”***, al tenor del artículo 46 ibidem.

Debe tenerse en cuenta que a la luz del artículo 335 de la Constitución Política la actividad financiera es ***“de interés público”*** y que, de acuerdo con precedentes jurisprudenciales, ha sido catalogada como un servicio esencial

Tampoco ha de negarse que las empresas dedicadas a esa labor en principio ostentan una posición dominante, pues según se sabe, “la banca en sus



Humberto León Higuera

*Abogado Especializado
Cúcuta*

diferentes manifestaciones es una compleja amalgama de servicio y crédito donde las empresas financieras que la practican disponen de un enorme poderío económico que 'barrenando los principios liberales de la contratación' como lo dijera un renombrado tratadista (...), les permite a todas las de su especie gozar de una posición dominante en virtud de la cual pueden predeterminar unilateralmente e imponer a los usuarios, las condiciones de las operaciones activas, pasivas y neutras que están autorizadas para realizar... (CSJ SC, 30 Jun. 2001, Rad. 1999-00019-01).

De ahí que entre las reglas de competencia y protección al usuario se fijara a las instituciones del sector, según la redacción inicial del artículo 98 ordinal cuarto id), el deber de ***"emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios a sus clientes a fin de que éstos reciban la atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales que se establezcan con aquellas y, en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones"***, así como la prohibición de ***"convenir cláusulas que por su carácter exorbitante puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante"***.

Incluso se delimitaron como principios orientadores de las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, la ***"debida diligencia"*** de éstas al ofrecer los productos o prestar los servicios entregando la información y atención debida "en el desenvolvimiento normal de sus operaciones", fuera de la "transparencia e información cierta, suficiente y oportuna" que le permita a aquellos conocer sus derechos, obligaciones y costos del vínculo.

En ese sentido, se ha indicado que la seguridad es uno de los deberes significativos en la relación banco – cliente. «La obligación de seguridad puede considerarse como aquella en virtud de la cual una de las partes del contrato se compromete a devolver al otro contratante, ya sea en su persona o en sus bienes, sanos y salvos a la expiración del contrato, pudiendo ser asumida tal obligación en forma expresa por las partes, ser impuesta por la ley, o bien surgir tácitamente del contenido del contrato a través de su integración sobre la base del principio de buena fe

Por otra parte, entre el Banco y sus clientes se entabla una relación de consumo, en la cual los últimos son reconocidos como la parte débil, de ahí que el ordenamiento jurídico promueva su protección y exija a la entidad un proceder consonante con el interés colectivo trascendente de protección al consumidor que emana de lo estatuido por los artículos 78 y 335 de la Constitución Política, lo que justifica la serie de obligaciones, cargas y conductas exigibles a dicho profesional, amén de un régimen de responsabilidad diferente del común.



Humberto León Higuera

*Abogado Especializado
Cúcuta*

QUINTA: CULPA DEL DEMANDANTE

No cierto lo manifestado por el demandado, quien pretende desligarse de la obligación olvidando como ya se dijo que entre el Banco y sus clientes se entabla una relación de consumo, en la cual los últimos son reconocidos como la parte débil, de ahí que el ordenamiento jurídico promueva su protección y exija a la entidad un proceder consonante con el interés colectivo trascendente de protección al consumidor que emana de lo estatuido por los artículos 78 y 335 de la Constitución Política, lo que justifica la serie de obligaciones, cargas y conductas exigibles a la entidad bancaria quien debió actuar con la "**debida diligencia**" de éstas al ofrecer los productos o prestar los servicios entregando la información y atención debida "en el desenvolvimiento normal de sus operaciones", fuera de la "transparencia e información cierta, suficiente y oportuna" que le permita a aquellos conocer sus derechos, obligaciones y costos del vínculo

SEXTA: CULPA DE TERCEROS AJENOS AL BANCO

Si bien es cierto es culpa de terceros, también es cierto que el banco recibió de su cliente el reporte del robo del cual había sido objeto, y solicitó el bloqueo de todos sus productos, encontrándose con la sorpresa de que el banco omitió SU DEBER de custodia de los dineros y permitió que personas ajenas al banco realizaran operaciones fraudulentas, perjudicando los intereses de mi poderdante, y ahora pretende evadir su responsabilidad, alegando que mi poderdante debió mantener los protocolos de seguridad de sus productos.

PETICION:

PRIMERA: Se **DECLARE NO PROBADAS** las excepciones propuestas por la parte demandada **BANCO BBVA S.A.**, y se continúe con el trámite normal del proceso.

Con todo respeto,

HUMBERTO LEON HIGUERA
C. C. # 13.462.610 de Cúcuta
T. P. # 56675 del C. S. de la J.