



JUZGADO TERCERO CIVIL DE ORALIDAD DEL CIRCUITO DE CÚCUTA
San José de Cúcuta, Once (11) de Junio del dos mil veinticuatro (2024)

Se encuentra al Despacho la presente acción de tutela de primera instancia radicada bajo el número 54-001-31-53-003-2024-00186-00, incoada por **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, en contra del **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CUCUTA**, habiéndose vinculado a **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A Y BBVA COLOMBIA S.A.**, como parte demandada al interior del proceso 54-001-40-03-009-2019-00439-00, la cual correspondió por reparto y luego de haberse efectuado el trámite correspondiente a ingresado para proferir sentencia de primera instancia y a ello se procede previo los siguientes.

I. ANTECEDENTES

A) HECHOS:

Refiere el accionante que a través de su apoderado, presentó una demanda verbal sumaria contra BBVA Seguros Colombia S.A. y BBVA Colombia S.A., buscando la cancelación de transacciones fraudulentas en su cuenta de ahorros por un valor total de \$28,185,479, y la reversión de estas transacciones, exonerándolo de cualquier pago.

Expuso que es titular de la cuenta de ahorros libreton número 003230200347381 del Banco BBVA y que fue víctima de un robo el 26 de noviembre de 2021, cuando fue drogado con escopolamina.

Que desconocidos realizaron retiros y transacciones no autorizadas usando sus tarjetas. Tras el incidente, reportó el hurto y solicitó el bloqueo de sus productos bancarios después de recuperar sus sentidos, pero el banco permitió que se realizaran más retiros de su cuenta.

Afirma que presentó una denuncia y reclamación al banco, que le exigió una denuncia por hurto, declaración de los hechos y un examen de toxicología. El trámite de reembolso fue negado porque el banco consideró insuficientes las pruebas presentadas. Señala que el banco no actuó a tiempo tras el reporte del 27 de noviembre, lo que permitió transacciones fraudulentas por más de \$28,000,000 en dos días e incumplió los protocolos de seguridad, atribuyéndole a él toda la responsabilidad sin proporcionar evidencias.

Que la parte demandada no tachó de falsas las grabaciones anexadas como pruebas de las conversaciones con el banco, lo que considera suficiente para demostrar que, a pesar de haber solicitado el bloqueo de los productos, la entidad no lo realizó, permitiendo transacciones fraudulentas los días 27, 28 y 29 de noviembre, lo cual no fue considerado por el juez al proferir el fallo. Los extractos bancarios y los audios presentados demuestran claramente que solicitó el bloqueo de todo.

Indica que con fundamento en el material recaudado, el Juzgado Noveno civil Municipal de Cúcuta en sentencia de fecha 17 de Abril del 2024 llega a la siguiente conclusión y falla:

“En resumen, después de un exhaustivo análisis de los elementos presentados, este despacho llega a la conclusión, de que la parte demandante no logró cumplir satisfactoriamente, con su carga probatoria. En consecuencia, no se establece el reglamento relacionado con la culpa de la entidad demandada en el hecho dañoso, que justifique su obligación de reparar o indemnizar, no se demostró que la sustracción de los fondos se debiera a la negligencia del banco, a acciones administrativas incorrectas o a errores de algún empleado de la entidad. Si no, que aparentemente fue el resultado de una conducta ilícita atribuible a la falta de cuidado del demandante en la custodia confidencial de los elementos, dados por el banco, el cual es esencial para la utilización de esos servicios transaccionales. Es importante recordar que el demandante se comprometió a conservar y proteger, dichos elementos.

En este sentido, el demandante no logró demostrar que los retiros se realizaron debido a la culpa de la entidad bancaria, ya que las transacciones se llevaron a cabo desde su cuenta de débito, y con un número de identificación personal NIP, proporcionada por el banco al demandante para realizar estos retiros, pagos, consultas de saldo etc. Por medio de canales transaccionales autorizados por este. En consecuencia, la responsabilidad recae exclusivamente en el titular de la cuenta, quien tenía la responsabilidad de vigilar y cuidar su uso, especialmente cuando según la cláusula séptima del contrato, se comprometió a asumir la responsabilidad incluso, por culpa leve en el manejo inadecuado de la misma.

Colorario a todo lo anterior, es que, además esta responsabilidad recae porque no logró demostrar que el supuesto hecho, pues solamente se aportó una denuncia, pero no se aportó los elementos propios de esa denuncia como podría haber sido, testigos que hayan observado el hurto, ningún otro documento que se haya demostrado por ejemplo que la entidad bancaria tuvo una deficiencia en el sistema en ese momento, tuvo un ataque y que por culpa se realizaron estas transacciones. Tampoco, ya refiriéndonos al delito, no se aportó que verdaderamente el haya sido víctima de este hurto, pues como dijo en sus alegatos la doctora Angie de BBVA seguros, caemos en un incierto ante esa ausencia de pruebas. En consecuencia, no se demostró por parte del demandante que esos retiros que se realizaron haya sido producto de un fraude o negligencia por parte de la entidad bancaria o de terceros, pues la mera afirmación de la parte demandante no es suficiente para atribuir la responsabilidad a la entidad demandada en este caso, en virtud del artículo 167 del código general del proceso. Es decir, que, al no configurarse el acto dañoso y el nexo causal, aludidos como elementos indispensables para toda responsabilidad, no resulta procedente acceder a las pretensiones de la demanda, en consecuencia, así se declarará en la parte resolutive de esta providencia, por ello, el juzgado se abstendrá de hacer el análisis de las excepciones formuladas por los demandados. Igualmente se condenará en costas a la parte demandante a favor de las partes demandadas.

En estas condiciones el juzgado noveno civil municipal de Cúcuta, administrando justicia en nombre la república de Colombia y por autoridad de la ley resuelve:

PRIMERO: Declarar la falta de legitimación en la causa de BBVA seguros Colombia s.a., conforme a lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: negar las pretensiones solicitadas por la parte demandante a través de apoderado judicial en razón a lo expuesto en la motiva.

TERCERO: Abstenerse el juzgado de hacer el estudio de los medios exceptivos propuestos por las entidades demandadas.

CUARTO: declarar terminado el presente proceso.

QUINTO: condenar en costas a la parte demandante y a favor de las partes demandadas. Líquidense por secretaría, inclúyanse como agencias en derecho en esta instancia la suma de UN MILLON QUINIENTOS MIL PESOS (\$1.500.000), a cargo de la parte demandante Aldo Quintero Sánchez y a favor en partes iguales de las partes demandadas BBVA Colombia s.a. y BBVA seguros Colombia s.a., de conformidad con las directrices del acuerdo 1887 de 2003, modificado con el acuerdo 2222 de 2003, proferidos por el consejo superior de la judicatura.

Esta decisión la notifico en estrados.”

Acusa al Banco BBVA de incumplir los protocolos de seguridad, alegando que no bloqueó adecuadamente su cuenta a pesar de solicitarlo y que ahora intenta atribuir toda la responsabilidad al accionante, ignorando su condición de víctima de hurto.

Sostiene que las afirmaciones de negligencia por parte del banco carecen de sustento probatorio, como se evidenció en el interrogatorio realizado por el apoderado del banco.

Que los descuentos realizados en su cuenta fueron ejecutados sin autorización, ya que había solicitado el bloqueo de todos los productos, lo cual fue corroborado tanto por él como por la parte demandada, el Banco BBVA.

Señala que el banco no bloqueó adecuadamente los accesos o las transacciones virtuales a pesar de haber solicitado el bloqueo total, lo cual considera una violación de los protocolos de seguridad.

Argumenta que el banco no demostró que las transacciones realizadas en ciertas fechas fueran realizadas por él, lo que demuestra negligencia por parte del banco.

Critica al juez por no valorar correctamente las pruebas presentadas, como los audios y los extractos bancarios, y por no tener en cuenta la solicitud de bloqueo realizada por el accionante.

Alega que la sentencia de primera instancia no refleja la realidad del caso y genera un detrimento en su patrimonio, apoyando el abuso de la posición dominante del banco.

Finalmente, menciona que la acción de tutela se presentó porque no contaba con otro recurso judicial efectivo para impugnar la decisión del juez.

B) PRETENSIÓN:

Conforme a los hechos base de la presente acción constitucional, solicitó la parte accionante se amparen sus derechos al debido proceso y demás normas violentadas, y en consecuencia se ordene dejar sin efectos la sentencia del 17 de abril de 2024, proferida por el Juzgado Noveno Civil Municipal dentro del proceso No. 54-001-40-03-009-2019-00439-00, y se ordene a dicha Unidad Judicial que profiera una nueva sentencia, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la ley y la jurisprudencia que versa sobre la presente Litis.

C) DE LA DEFENSA DE LA PARTE ACCIONADA

BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. argumenta que la acción de tutela no es procedente en este caso debido a que no se cumplen con los requisitos de inmediatez y subsidiariedad para que proceda la acción constitucional.

Afirma que no hay pruebas suficientes que demuestren la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados por el accionante, argumentando que no se cumple con el requisito de relevancia constitucional necesario para impugnar una providencia judicial.

Sostiene que la acción de tutela está siendo utilizada como una segunda instancia en un proceso verbal sumario de única instancia, lo cual va en contra de los requisitos esenciales para que prospere esta acción y la especialidad que requiere frente a las providencias judiciales.

Resalta que la acción de tutela no busca abrir un nuevo debate legal, sino que se enfoca en validar las decisiones judiciales existentes, sin intervenir en aspectos probatorios.

Argumenta que la acción de tutela no procede debido a la falta de relevancia constitucional en el caso. Menciona que la controversia no involucra un debate jurídico sobre derechos fundamentales y que el caso carece de relevancia constitucional según criterios establecidos por la jurisprudencia.

Señala que la tutela no puede utilizarse como una instancia adicional para reabrir debates meramente legales. Afirma que la tutela contra providencias judiciales debe valorar si la decisión judicial se basó en una actuación arbitraria o ilegítima que violara garantías básicas del debido proceso.

Que la decisión del Juez Noveno Civil Municipal de Cúcuta fue acertada al declarar la falta de legitimación en la causa de la compañía y al denegar las pretensiones de la demanda.

Señala que no existe evidencia de que BBVA Seguros Colombia S.A. haya suscrito un contrato de seguro que cubriera la Tarjeta Débito No. 001303230200347385, que supuestamente fue objeto de hurto. Argumenta que esta falta de prueba se confirma mediante certificaciones emitidas tanto por BBVA Seguros Colombia S.A. como por BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., en las cuales no se encuentra ninguna referencia a un contrato de seguro vinculado a la tarjeta mencionada.

Destaca que durante el proceso de primera instancia, la representante legal de la compañía aseguradora confirmó esta falta de contrato de seguro, y el actor mismo afirmó que nunca había adquirido voluntariamente un seguro que cubriera el producto financiero en cuestión. En lugar de ello, el actor había vinculado a la compañía aseguradora debido a otras obligaciones que tenía con la misma.

De acuerdo con las precisiones conceptuales presentadas, resalta que el demandado debe ser aquel llamado a resistir la pretensión. Si el demandado, en este caso BBVA Seguros Colombia S.A., no celebró un negocio jurídico como asegurador, como afirma el demandante, entonces es evidente que no existe legitimación en la causa por pasiva. Considera que ello significa que, al no haber sido el asegurador del producto financiero en cuestión, BBVA Seguros Colombia S.A., como tercero ajeno a los hechos del litigio, no debería estar obligado a soportar ninguna responsabilidad indemnizatoria.

Por lo tanto, afirma que el demandante no puede invocar arbitrariamente un defecto fáctico basado en una presunta indebida valoración probatoria realizada por el Juzgado de conocimiento. Por el contrario, durante el proceso judicial, quedó evidente la falta de pruebas con las cuales el demandante intentaba demostrar la responsabilidad reclamada. Esto indica que no cumplió con las cargas procesales que le correspondían según lo establecido en el artículo 167 del Código General del Proceso.

En resumen, BBVA argumenta que la jurisprudencia establece que el simple dicho de una parte no es suficiente para probar un hecho. En el caso específico, el accionante no hizo el esfuerzo necesario para demostrar al juez las circunstancias del hurto, la conducta reprochable de la entidad financiera o la existencia de un contrato de seguro que amparara el producto financiero. Por lo tanto, asegura que no hay un defecto

fáctico como se alega, y que la acción de tutela no es procedente para proteger los derechos del actor.

II. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

El constituyente de 1991 estableció que los derechos fundamentales de las personas podrán ser protegidos mediante el trámite de la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Carta Política, desarrollado por el Decreto 2591 de 1991, que facultad a toda persona natural a comparecer ante los Jueces de la República para que se garanticen dicha protección, de ahí que el petente haya incoado la presente acción objeto de estudio.

Se destaca, además, que la acción de tutela está condicionada por la presentación ante el juez, de una situación concreta y específica de violación o amenaza de violación de los derechos constitucionales fundamentales, cuya autoría debe estar atribuida a autoridad, o en ciertos casos permitidos por la ley, a los particulares. También debe el peticionario tener un interés jurídico actual y pedir su protección en forma concreta, específica, siempre en ausencia de otro medio judicial.

Teniendo en cuenta la finalidad de la acción de tutela y la posición de las partes, el problema jurídico en el presente caso se contrae en determinar si:

1. ¿Resulta la presente acción constitucional procedente para atacar decisiones adoptadas por parte del Juzgado Noveno Civil Municipal de Cúcuta dentro del proceso radicado bajo el número 2022-00439?

Para darle respuesta al anterior planteamiento, resulta procedente en este punto poner de presente que la máxima Corporación de lo Constitucional, ha trazado una serie de presupuestos que se deben acreditar para que la acción de tutela sea excepcionalmente procedente cuando lo que se pretende por ese mecanismo es atacar una decisión proferida por parte de una autoridad judicial, en este caso el Juzgado Noveno Civil Municipal de Cúcuta, y en Sentencia T-066-19, la Corte Constitucional dictó los siguientes requisitos:

a. Que la cuestión que se discuta resulte de evidente relevancia constitucional. Como ya se mencionó, el juez constitucional no puede entrar a estudiar cuestiones que no tienen una clara y marcada importancia constitucional so pena de involucrarse en asuntos que corresponde definir a otras jurisdicciones (...), ***b. Que se hayan agotado todos los medios -ordinarios y extraordinarios- de defensa judicial al alcance de la persona afectada,*** salvo que se trate de evitar la consumación de un perjuicio iusfundamental irremediable. De allí que sea un deber del actor desplegar todos los

*mecanismos judiciales ordinarios que el sistema jurídico le otorga para la defensa de sus derechos (...), **c. Que se cumpla el requisito de la inmediatez**, es decir, que la tutela se hubiere interpuesto en un término razonable y proporcionado a partir del hecho que originó la vulneración (...), **d. Cuando se trate de una irregularidad procesal, debe quedar claro que la misma tiene un efecto decisivo o determinante en la sentencia que se impugna y que afecta los derechos fundamentales de la parte actora (...), e. Que la parte actora identifique de manera razonable tanto los hechos que generaron la vulneración como los derechos vulnerados y que hubiere alegado tal vulneración en el proceso judicial siempre que esto hubiere sido posible***

Acorde a ello, procederá el Despacho a verificar uno a uno los anteriores ítems, para establecer si resulta excepcionalmente viable el estudio de fondo de las pretensiones incoadas por el señor Aldo Quintero Sánchez.

a. Que la cuestión que se discuta resulte de evidente relevancia constitucional.

Frente a este presupuesto, para esta juzgadora se encuentra satisfecho, puesto que el asunto objeto de estudio plantea la presunta vulneración del derecho fundamental al debido proceso y el desconocimiento de las garantías constitucionales del accionante dentro del proceso que es motivo de controversia, razón por la cual, en aras de proteger y defender estos derechos, se hace necesaria la intervención del juez constitucional.

Al respecto, vale la pena reiterar lo señalado por la jurisprudencia constitucional de *“que cuando se evidencia una tensión constitucional entre la decisión judicial y los derechos fundamentales de los tutelantes que debe ser resuelta, la acción de tutela resulta procedente”*.¹

b. Que se hayan agotado todos los medios -ordinarios y extraordinarios- de defensa judicial al alcance de la persona afectada

Debiendo señalarse que en el presente asunto se da por suplido dicho requisito, pues téngase en cuenta que nos encontramos frente a un proceso de única instancia, por tratarse de un declarativo de mínima cuantía, y siendo ello de tal manera, contra la sentencia de fecha 17 de abril de 2024, no procedía recurso alguno, situación anterior que resulta suficiente para concluir que se cumple a

¹ Sentencia SU659 de 2015.

cabalidad con el requisito en mención, pues claro resulta que el accionante no cuenta con otro mecanismo para la defensa de sus derechos.

c. Que se cumpla el requisito de la inmediatez

Frente a este requisito, se ha de resaltar que, si la decisión que genera controversia en este asunto, data del 17 de abril de 2024, a la fecha de la interposición de la acción de tutela, esto es el 28 de mayo de 2024, transcurrieron tan solo poco más de un mes, término el cual no resulta extenso como para considerar por incumplido este presupuesto.

d. Cuando se trate de una irregularidad procesal, debe quedar claro que la misma tiene un efecto decisivo o determinante en la sentencia que se impugna y que afecta los derechos fundamentales de la parte actora

Postulado anterior que también se logra acreditar en el caso concreto, pues la decisión que se ataca por este mecanismo, justamente resulta ser la sentencia que puso fin a dicho litigio, y si se tiene en cuenta que lo que el accionante considera gravoso a sus garantías procesales, es el hecho de que el juzgado accionado no tuvo una debida valoración probatoria, y así mismo afirma que la decisión adoptada “*no guarda ninguna relación con la realidad exponencial y procesal*”, ello claramente tiene incidencia directa en la decisión de fondo que se pudiera tomar al interior del trámite verbal sumario, pues de ser cierta la presunta indebida valoración probatoria que predica el extremo actor, la decisión adoptada por la falladora podría tener un camino diferente.

(...), **e. Que la parte actora identifique de manera razonable tanto los hechos que generaron la vulneración como los derechos vulnerados y que hubiere alegado tal vulneración en el proceso judicial siempre que esto hubiere sido posible**

Aspecto final que en efecto se cumple en el asunto que nos convoca, pues la parte actora en su escrito tutelar plantea en debida forma la situación que considera como agravante a sus derechos fundamentales, ellos todos encaminados en una indebida valoración probatoria, y conforme fue explicado apartes atrás, al ser un proceso de única instancia, no podía haber atacado al interior del litigio dicha decisión.

Conforme puede apreciarse, el caso concreto cumple con todos y cada uno de los requisitos generales de procedibilidad excepcional trazados por parte de la Corte Constitucional, por lo que no le queda otro camino a esta falladora que el de entrar a analizar si en efecto la actuación adelantada por parte del Juzgado Noveno Civil Municipal de Cúcuta, fue en contravía de las garantías constitucionales que le asisten a las partes, o si por el contrario, la misma fue garante de dichos principios.

Y para ello, resulta ilustrativo señalar que la Corte Constitucional también ha establecido la existencia de requisitos específicos de procedencia de la acción de tutela, en contra de providencias judiciales, en Sentencia T-126 de 2019, en los siguientes términos:

“a. Defecto orgánico, que se presenta cuando el funcionario judicial que profirió la providencia impugnada, carece, absolutamente, de competencia para ello.

b. Defecto procedimental absoluto, que se origina cuando el juez actuó completamente al margen del procedimiento establecido.

c. Defecto fáctico, que surge cuando el juez carece del apoyo probatorio que permita la aplicación del supuesto legal en el que se sustenta la decisión.

d. Defecto material o sustantivo, como son los casos en que se decide con base en normas inexistentes o inconstitucionales o que presentan una evidente y grosera contradicción entre los fundamentos y la decisión.

e. Error inducido, que se presenta cuando el juez o tribunal fue víctima de un engaño por parte de terceros y ese engaño lo condujo a la toma de una decisión que afecta derechos fundamentales.

f. Decisión sin motivación, que implica el incumplimiento de los servidores judiciales de dar cuenta de los fundamentos fácticos y jurídicos de sus decisiones en el entendido que precisamente en esa motivación reposa la legitimidad de su órbita funcional.

g. Desconocimiento del precedente, hipótesis que se presenta, por ejemplo, cuando la Corte Constitucional establece el alcance de un derecho fundamental y el juez ordinario aplica una ley limitando sustancialmente dicho alcance. En estos casos la tutela procede como mecanismo para garantizar la eficacia jurídica del contenido constitucionalmente vinculante del derecho fundamental vulnerado.

h. Violación directa de la Constitución” (negrilla fuera de texto).”

Así mismo, téngase en cuenta que anteriormente, dichos defectos eran conocidos por la jurisprudencia constitucional como vías de hecho, las cuales fueron definidas por la Corte Constitucional, en la Sentencia T-518 de 1995, en donde se refirió frente a las mismas de la siguiente manera:

“Las "vías de hecho" implican una decisión judicial contraria a la Constitución y a la Ley, que desconoce la obligación del Juez de pronunciarse de acuerdo con la naturaleza misma del proceso y según las pruebas aportadas al mismo. Los servidores públicos y específicamente los funcionarios judiciales, no pueden interpretar y aplicar las normas en forma arbitraria, pues ello implica abandonar el ámbito de la legalidad y pasar a formar parte de actuaciones de hecho contrarias al Estado de derecho, que pueden ser amparadas a través de la acción de tutela. No toda irregularidad procesal genera una vía de hecho, más aún cuando quien se dice afectado tiene la posibilidad de acudir a los mecanismos ordinarios establecidos para solicitar la protección de sus derechos; pues no

puede olvidarse que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario, es decir, que sólo es procedente a falta de otros mecanismos de defensa judicial.”

Clarificado lo anterior, es deber de esta juzgadora entrar a determinar si en el asunto concreto la Unidad Judicial accionada incurrió en un defecto, o como anteriormente se encontraba denominada dicha figura, una vía de hecho, y para tal efecto, debemos recordar que lo que el accionante pregona en su libelo tutelar, resulta ser que la accionada profirió una sentencia que puso fin al trámite judicial negando sus pretensiones, *“sin valorar efectivamente el material probatorio existente en el proceso y obviando que solo el banco BBVA, podría aportar la prueba técnica (grabaciones de los cajeros donde se realizaron las transacciones). Aunado a ello, da por cierto que los hurtos a los que hago alusión en la demanda obedecen a falta de cuidado del suscrito, olvidando que fui víctima de un hurto en estado de indefensión producto de sustancias alucinógenas (escopolamina).”*.

Concluye el reclamante de amparo que *“el Juzgado 09 civil Municipal omitió analizar en conjunto los documentos y audios que sirvieron de fundamento al suscrito para presentar la demanda, incurriendo de esta manera en un defecto fáctico por indebida valoración probatoria.”*.

Dicho lo anterior, para efectos de contextualizar el asunto que nos compete, se resumirá de la siguiente manera lo alegado en la demanda presentada por el accionante dentro del proceso 2022-00439:

1. Refiere el demandante que en el año 2021, fue víctima de hurto, y como consecuencia de ello perdió la posesión de entre otras cosas sus tarjetas de crédito y debito adscritas al Banco BBVA, así como su celular.
2. Indica el actor que a pesar de haber solicitado el bloqueo de todos sus productos a través de llamada telefónica con la línea encargada del Banco BBVA el 27 de noviembre de 2021, se continuaron realizando movimientos en su cuenta de ahorros, lo que incluye transferencias virtuales, todo lo cual conllevó a un detrimento en su patrimonio, endilgando la culpa de dicha situación a la entidad bancaria como quiera que afirma tales transacciones fueron realizadas a pesar de existir un bloqueo de sus cuentas.
3. Con lo anterior, refiere el actor que la entidad accionada incumplió con su deber de proteger su patrimonio, pues considera que al haber solicitado

mediante llamada telefónica el bloqueo de todos sus productos, era inaceptable que se continuaran realizadas transacciones.

Ahora, como defensa de la entidad accionada encontramos lo siguiente:

1. Que el 20 de enero de 2015, Aldo Quintero Sánchez y BBVA Colombia S.A. celebraron un contrato de depósito en cuenta de ahorros identificado con el número ****347385. Este contrato permitió a Quintero consignar dinero y cheques en su cuenta y disponer de sus fondos mediante diversos métodos, incluyendo retiros en ventanilla, cajeros automáticos y pagos electrónicos, entre otros. Además, se celebraron dos contratos de apertura de crédito que le otorgaron dos tarjetas de crédito, permitiéndole utilizar un cupo rotativo para compras y avances en efectivo.
2. BBVA Colombia afirma haber cumplido con todas sus obligaciones contractuales, proporcionando los servicios acordados y asegurando las transacciones mediante medidas de seguridad avanzadas. No obstante, la entidad bancaria sostiene que las operaciones fraudulentas objeto de disputa ocurrieron debido a la negligencia de Aldo Quintero Sánchez, quien reveló descuidadamente sus claves e información confidencial a terceros.
3. Que para que un usuario pueda utilizar los servicios de BBVA NET, es necesario que habilite su perfil siguiendo el procedimiento descrito previamente, cree los códigos de acceso y operaciones, y maneje y utilice las coordenadas proporcionadas en la tarjeta exclusiva del cliente. Estas claves son de conocimiento exclusivo del usuario, ya que fue él mismo quien las asignó.
4. Que el titular de la cuenta es responsable de las fallas en la custodia y el manejo inapropiado de sus claves o códigos para la utilización de la plataforma tecnológica. Esta responsabilidad es evidente en este proceso, demostrando que la parte actora, Aldo Quintero Sánchez, no actuó diligentemente, permitiendo que, por su negligencia e incumplimiento, se cometieran los hechos cuestionados. Por lo tanto, afirma que ha demandado injustamente a BBVA Colombia.

5. Que se hace claro que quien ha incumplido reiteradamente el contrato de depósito en cuenta y las reglas de uso de los servicios electrónicos de BBVA es Aldo Quintero Sánchez. Refiere que aunque aparentemente no realizó la operación electrónica objetada, incumplió sus obligaciones contractuales de cuidado y custodia de sus claves e información personal. De otra manera, no se explica cómo el traslado ordenado mediante sus claves exclusivas y confidenciales y las coordenadas de su tarjeta personal BBVA NET Segura se realizó con éxito, cumpliendo todos los requisitos de seguridad exigidos por los sistemas de BBVA.
6. Por todo lo anterior, el incumplimiento del contrato de depósito en cuenta y las reglas de uso de los servicios de BBVA NET fue por parte del demandante, Aldo Quintero Sánchez, no de BBVA Colombia S.A., que por lo tanto no tiene ninguna responsabilidad en estos hechos.
7. En su defensa, BBVA argumenta que ha implementado mecanismos de seguridad adecuados, tales como la tarjeta Net Segura y el sistema ARGOS para detectar y prevenir fraudes. La entidad sostiene que cualquier responsabilidad por las transacciones fraudulentas recae en el cuentahabiente, ya que las operaciones se realizaron utilizando las credenciales y datos personales que Quintero proporcionó negligentemente.
8. Explica que las operaciones electrónicas a través de BBVA Móvil solo pueden realizarse tras la activación previa del servicio, que en este caso se realizó el 27 de febrero de 2021. Esta activación requiere la utilización de información personal y claves privadas asignadas por el cliente, Aldo Quintero Sánchez.
9. Que el banco envió un código de activación del aplicativo BBVA Móvil a la línea telefónica registrada por el demandante en la entidad. Este código de activación es un número aleatorio enviado directamente por el sistema del banco al número celular registrado por el cliente. Para proceder con la activación de la transaccionalidad en la aplicación, también fue necesario el número de tarjeta y la clave asignada para uso en cajero automático, información que solo el demandante o alguien con quien haya compartido esta información podía conocer.

10. Sostiene que cuenta con suficientes mecanismos de seguridad para la activación del aplicativo, dado que el tipo y número de documento de identificación son personales, al igual que la línea telefónica registrada por el demandante al momento de abrir sus productos. Por lo tanto, si el banco atendió las operaciones cumpliendo plenamente los requisitos de seguridad, ha honrado sus obligaciones contractuales.
11. En este contexto, indica que si las transacciones no fueron consentidas por el cliente, esta situación se debe a su descuido e incumplimiento contractual y no a ninguna conducta cometida por BBVA, quien ha sido un contratante cumplido.
12. Reitera que para acceder a los servicios de cajero automático se requiere una tarjeta de débito y una clave de cuatro dígitos, personal e intransferible. Asimismo, en la aplicación BBVA Móvil, para realizar transferencias o avances de dinero, es imprescindible habilitar la plataforma e ingresar el código de habilitación, el número de la tarjeta de débito, la clave de la tarjeta y los códigos para cada operación o transferencia.
13. El titular de la cuenta de ahorros, Aldo Quintero Sánchez, se registró en BBVA Móvil antes del 27 de noviembre de 2021, fecha en que se efectuaron las operaciones cuestionadas. Para realizar dichas operaciones, el usuario tuvo que seguir el procedimiento mencionado: ingresar el código de habilitación, el número de la tarjeta de débito, la clave de la tarjeta y los códigos específicos para cada operación.
14. Además, asegura que el demandante no presentó un aviso oportuno sobre las transacciones que dice no reconocer. Según el registro de mensajería del banco, se enviaron mensajes al número de celular y al correo electrónico registrados por el demandante, informándole el código de activación de la aplicación y todas las operaciones realizadas. Este aviso oportuno, definido en el contrato de cuenta de ahorros, es el realizado antes de que terceros puedan disponer de los recursos en las cuentas, es decir, antes de que se efectúen retiros, compras, pagos, transferencias u otras operaciones.

15. Asegura que si el demandante hubiera comunicado al banco lo que estaba ocurriendo al recibir las notificaciones, el fraude no se habría materializado. Las notificaciones informaban sobre el código de activación y la realización de las transacciones cuestionadas, lo que debería haber generado sospechas desde el principio y motivado una comunicación inmediata con el banco a través de los canales oficiales.

16. Por lo tanto, afirma que quien incumplió el contrato de cuenta de ahorros y apertura de crédito fue Aldo Quintero Sánchez, al no emitir un aviso oportuno sobre las operaciones objetadas y no cuidar adecuadamente sus datos e información confidencial.

En ese orden de ideas, se hace claro para el Despacho que en el asunto que nos ocupa, existían dos situaciones a analizar, siendo la primera de ellas las transacciones realizadas el día 27 de noviembre de 2021, y aquellas efectuadas los días 28 y 29 de ese mismo mes y anualidad.

Lo anterior como quiera que dichas fechas se separan por una situación específica, como lo es aquel bloqueo que fuere solicitado por el señor Aldo Quintero el día 27 de noviembre, y sobre lo cual, fue aceptado por ambas partes y así mismo de lo obrante a folio 39 del archivo 017 del expediente ordinario, se puede apreciar:

FECHA	NO. CONTRATO	DESCRIPCION MODIFICACION	SITUACION ANTERIOR
27-11-2021	001303235000353946	BLOQUEO ON-LINE CON REPOSTIC.	NORMAL
27-11-2021	001303235000353946	SUP. LIMITE PIN EN ATM-	
10-11-2021	001303235000353946	SUP. LIMITE PIN EN ATM-0867	
10-11-2021	001303235000353946	SUP. LIMITE PIN EN ATM-0867	
13-10-2021	001303235000353946	SUP. LIMITE PIN EN ATM-0438	
13-10-2021	001303235000353946	SUP. LIMITE PIN EN ATM-0438	
12-10-2021	001303235000353946	SUP. LIMITE PIN EN ATM-0438	
08-10-2021	001303235000353946	SUP. LIMITE PIN EN ATM-0438	
10-08-2021	001303235000353946	SUP. LIMITE PIN EN ATM-0867	
14-12-2018	001303235000353946	SITUACION DE LA TARJETA	PENDIENT
14-12-2018	001303235000353946	BLOQUEO ON-LINE SIN REPOSTIC.	NORMAL
14-12-2018	001303235000353946	ALTA DE TARJETA	

Y es que nos debemos situar sobre este punto específico, como quiera que tanto los argumentos que motivan la interposición de esta acción, como los empleados en la demanda respectiva, se centran en su gran mayoría en la responsabilidad del banco, frente a la solicitud que en ese sentido realizó el demandante, pues considera que de haberse realizado dicho bloqueó, sus presuntos asaltantes no

hubiesen podido realizar las transacciones que generaron su detrimento patrimonial.

Dicho lo anterior, y analizada la decisión que aquí se cuestiona, debe este Despacho advertir que en lo que tiene que ver con las transacciones realizadas el día 27 de noviembre de 2021, independiente de que esta falladora comparta o no la decisión adoptada por el juez natural, lo cierto es que no puede predicarse la existencia de una indebida valoración, pues en lo que atañe a ese escenario específico, observamos que el juez analizó lo que tiene que ver con el bloqueo de las cuentas del accionante, y las transacciones realizadas en esa data, llegando a la conclusión de que como quiera que no se logró acreditar una hora exacta en que fue realizado el bloqueo, y una hora exacta en la que serían realizadas las transacciones, no podía concluirse que incumplió la entidad bancaria con su obligación de salvaguardar al usuario financiero, pues a su juicio no se podía determinar que los movimientos bancarios se hayan realizado después de la solicitud elevada por el aquí accionante.

Situación anterior que se refleja cuando refiere el juzgador que *“En primer lugar, las afirmaciones de negligencia por parte del banco carecen de sustento probatorio, **los extractos bancarios presentados no indican la hora de las transacciones, lo que dificulta determinar si estas ocurrieron después del bloqueo, durante el bloqueo, o antes del bloqueo**, el 27 de noviembre de 2021, por ejemplo, las transferencias de (...) **no se puede establecer si sucedieron antes o después del bloqueo**. Es que **no se acreditó que las transferencias del 27 de noviembre registradas en el extracto fueron realizadas después del bloqueo de la cuenta**.”*

Sin embargo, tal análisis íntegro, no fue realizado con aquellas transacciones efectuadas los días 28 y 29 de noviembre de 2021, pues si bien se pronunció al respecto, lo cierto es que se limitó a analizar estos movimientos bancarios tan solo en lo que tiene que ver con la responsabilidad que nacía del contrato que existía entre las partes, y la actuación del demandante como custodio de sus datos que le daban acceso a las cuentas de las cuales se hicieron las transferencias y movimientos financieros, sin emitir ninguna consideración referente a los argumentos dados en la demanda, y los extractos bancarios que reposaban en el acervo probatorio.

En otras palabras, no analizó de manera íntegra estas transacciones con las demás pruebas que reposaban al plenario, sin que pueda ser excusa el hecho de que se tratase de movimientos diferentes a los efectuados por los presuntos asaltantes el día 27 de noviembre, ya que del extracto aportado y visto a folio 31 del archivo 017, encontramos que el 28 de noviembre, es decir, un día después del bloqueo realizado por el accionante, también se hizo un retiro por cajero por un valor de un millón de pesos (\$1.000.000), tal y como se pasa a observar:

Detalles de transacciones						
Movi- miento	Fecha operación	Fecha valor	Concepto	Cargos	Abonos	Saldo
3285	24-11-2021	24-11-2021	RETIRO CAJERO ASCREDIBANCO	200,000.00		29,261,241.46
3286	24-11-2021	24-11-2021	COMISION RETIRO CAJERO VISA	5,400.00		29,255,841.46
3287	25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS ASC HOMECENTER CUCUTA	86,600.00		29,169,241.46
3288	25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS RED TIENDAS ARA	36,373.00		29,132,868.46
3289	26-11-2021	26-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA CENABASTOS	400,000.00		28,732,868.46
3290	26-11-2021	26-11-2021	COMPRA POS RED TIENDAS ARA	24,279.00		28,708,589.46
3291	27-11-2021	29-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA SEXTA	500,000.00		28,208,589.46
3292	27-11-2021	29-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA SEXTA	500,000.00		27,708,589.46
3293	27-11-2021	29-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA SEXTA	1,000,000.00		26,708,589.46
3294	27-11-2021	29-11-2021	Transferiste desde BBVA MOVIL a Carolina Barajas ENLACE	4,400,000.00		22,308,589.46
3295	27-11-2021	29-11-2021	Transferiste desde BBVA MOVIL a Amelle Sanchez ENLACE D	1,150,000.00		21,158,589.46
3296	27-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	2,698.00		21,155,891.46
3297	27-11-2021	29-11-2021	Transferiste desde BBVA MOVIL a Amelle Sanchez ENLACE D	810,000.00		20,345,891.46
3298	27-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	36,200.00		20,309,691.46
3299	27-11-2021	29-11-2021	TRANSF TERCEROS BANCO BMOVIL APP ENLACE DE APLICATIVO	9,050,000.00		11,259,691.46
3300	27-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	9,260.00		11,250,431.46
3301	27-11-2021	29-11-2021	TRANSF TERCEROS BANCO BMOVIL APP ENLACE DE APLICATIVO	2,315,000.00		8,935,431.46
3302	28-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	4,000.00		8,931,431.46
3303	28-11-2021	29-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA SEXTA	1,000,000.00		7,931,431.46
3304	28-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	4,000.00		7,927,431.46
3305	28-11-2021	29-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA SEXTA	1,000,000.00		6,927,431.46
3306	29-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	20,000.00		6,907,431.46
3307	29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMI. 13461449	5,000,000.00		1,907,431.46
3308	29-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	4,000.00		1,903,431.46
3309	29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMI. 13461449	1,000,000.00		903,431.46
	30-11-2021	30-11-2021	ABONO INTERESES GANADOS		2,259.00	905,690.46

Evidenciándose además que respecto de las demás transferencias realizadas a través de la APP Móvil de la entidad bancaria, se haya hecho mayor alusión a esta circunstancia por parte del juzgador accionado, en el que analice por un lado la existencia de un bloqueo de todas las cuentas del actor, y por el otro los movimientos que si se encuentran demostrados se efectuaron con posterioridad a dicho bloqueo.

En ese sentido, claro resulta que en el caso que hoy nos ocupa, el Juzgado Noveno Civil Municipal de Cúcuta, incurrió en un defecto factico, al no analizar conforme a la sana critica las pruebas que se le pusieron de presente en el trámite judicial que cursaba en su despacho, cuando era su deber hacerlo, para así poder señalarse que se respetó el derecho al debido proceso de las partes.

No siendo lo anterior una situación irrelevante en un escenario como el que se nos pone de presente, pues como se señaló con antelación, la consecuencia que conlleva el correcto estudio de las pruebas confrontadas, pudo tener incidencia directa en la decisión de fondo que se tome al interior del proceso verbal sumario.

Para mejor cimiento de lo anterior, vale la pena entrar a analizar lo relacionado con el defecto fáctico por indebida valoración probatoria, y para ese fin, es oportuno traer apartes jurisprudenciales emanados por parte de nuestra Honorable Corte Constitucional en la Sentencia SU129 de 2021, donde expuso:

*“El defecto fáctico, en su dimensión positiva, puede acreditarse en dos escenarios. Primero, respecto de aquellas pruebas que pueden ser valoradas de manera libre y amplia, el funcionario judicial incurre en tal defecto cuando actúa contra la razonabilidad. Caso en el que (i) no respeta las reglas de la lógica deóntica al establecer la premisa fáctica, (ii) resuelve la controversia acudiendo a su propio capricho, (iii) **no valora íntegramente el acervo**, o (iv) funda su convencimiento en pruebas impertinentes, inconducentes o ilícitas. Segundo, si el legislador establece que del elemento probatorio p debe seguirse q, incurre en un defecto fáctico si concluye algo distinto sin ofrecer una justificación para ello (v. gr. la probada falsedad del documento). En cualquiera de los dos eventos antedichos, el juez desconoce el derecho al debido proceso de las partes y, en consecuencia, vía tutela, la decisión podrá dejarse sin efectos.”*

Siendo el aparte resaltado el defecto en el que incurrió el fallador aquí atacado, pues como se dijo con antelación, si bien en lo que tenía que ver con los hechos ocurridos el día 27 de noviembre de 2021, se realizó un análisis íntegro del material probatorio, ello no ocurrió en los que datan del 28 y 29 del mismo mes (en lo que concierne al audio que da cuenta el bloqueo, los extractos e incluso o dicho en el interrogatorio de parte), siendo ello de gran importancia en el caso concreto, más si se tiene en cuenta que tal y como lo refirió en la sentencia, existe un hecho probado al interior del plenario, siendo el mismo la existencia de un bloqueo de cuentas realizado el primer día en mención, por lo que de considerar que este no era suficiente para demostrar la culpa en cabeza de la entidad bancaria, el Juzgador Natural tuvo que analizar esa circunstancia y explicar su decisión en ese sentido.

En ese orden de ideas, se materializa en el asunto concreto la afectación señalada por la parte actora, y hay lugar a la intervención del juez constitucional, razón por la cual se le ordenará al Juzgado Noveno Civil Municipal de Cúcuta dejar sin efectos la sentencia del 17 de abril de 2024, y, en su lugar, se ordena a esa autoridad judicial que en el término de diez (10) días, contados a partir de la notificación de este fallo, vuelva a proferir la misma como en derecho corresponda y **con observancia de las consideraciones expuestas en precedencia.**

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Cúcuta de Oralidad, Norte de Santander, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO: COMO CONSECUENCIA DE LO ANTERIOR, SE ORDENA al **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CÚCUTA** dejar sin efectos la sentencia del 17 de abril de 2024, y, en su lugar, se ordena a esa autoridad judicial que en el término de diez (10) días, contados a partir de la notificación de este fallo, vuelva a proferir la misma como en derecho corresponda y **con observancia de las consideraciones expuestas en precedencia.**

TERCERO: NOTIFIQUESE el presente fallo a las partes procesales mediante oficio. Líbrese las comunicaciones pertinentes

CUARTO: REMITASE la presente actuación a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión en caso de no ser impugnada. Déjese constancia de su salida.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Sandra Jaimes Franco
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 003
Cucuta - N. De Santander

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **0181f5790ba924f052e9ccf3f03a682dfc029489295df6133948ecf61d1c3adf**

Documento generado en 11/06/2024 04:06:54 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>