

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DISTRITO JUDICIAL DE CÚCUTA – NORTE DE SANTANDER JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL

SENTENCIA

San José de Cúcuta, once (11) de julio del dos mil veinticuatro (2024)

PROCESO: VERBAL SUMARIA
DEMANDANTE: ALDO QUINTERO SANCHEZ
C.C. 13.461.449
DEMANDADO: BBVA COLOMBIAS.A.
NIT. 860.003.020-1
BBVA SEGUROS COLOMBIAS.A.
NIT. 800.240.882-0
RADICADO: 54-004-003-009-2022-00439-00

En cumplimiento de lo dispuesto por el superior jerárquico, el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Cúcuta mediante proveído adiado el 11 de junio de 2024, se dejará sin efecto la sentencia previamente emitida. En consecuencia, procede dictar la siguiente decisión.

1. ASUNTO:

Conforme a lo anterior, y una vez cumplido el procedimiento legal para esta clase de procesos, se procede a proferir la correspondiente sentencia dentro del presente proceso VERBAL SUMARIO DE RESPONSABILIDAD BANCARIA, propuesto por el señor, ALDO QUINTERO SANCHEZ a través de apoderado judicial, en contra de en contra de las entidades demandadas BBVA COLOMBIA S.A. y BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., previo a los siguientes,

2. ANTECEDENTES:

2.1. Hechos:

Aldo Quintero Sánchez, a través de su apoderado judicial, presentó una demanda contra BBVA Colombia S.A. y BBVA Seguros Colombia S.A. por un incidente ocurrido el 26 de noviembre de 2021. Quintero, titular de la cuenta de ahorros Libretón No. 001303230200347385 del Banco BBVA, fue drogado con escopolamina por delincuentes que realizaron retiros no autorizados de sus pertenencias y tarjetas bancarias.

Quintero reportó el incidente y solicitó el bloqueo de sus productos bancarios, pero el banco no actuó de inmediato, permitiendo más retiros de su cuenta. Tras presentar una denuncia y reclamar ante BBVA, la entidad exigió una denuncia por hurto legible, una declaración de los hechos y un examen toxicológico para iniciar el trámite de reembolso. Sin embargo, el banco consideró que las pruebas presentadas no eran suficientes.

El 26 de enero de 2022, Quintero presentó un derecho de petición solicitando continuar con el trámite de reembolso, obtener copias de las grabaciones de sus solicitudes de bloqueo y recibir la respuesta por correo electrónico. El 2 de febrero de 2022, BBVA respondió reiterando su negativa de reembolsar las transacciones debido a la falta de documentación requerida, incluyendo la denuncia por hurto legible, la declaración de los hechos y el examen toxicológico.

Quintero argumentó que, a pesar de haber proporcionado grabaciones de las llamadas, el banco no aceptó el certificado médico presentado, alegando que no cumplía con los requisitos. También señaló que el banco no actuó cuando reportó el robo el 27 de noviembre, lo que resultó en transacciones fraudulentas por más de 28 millones de pesos en dos días. Acusó al banco de no seguir los protocolos de seguridad y de intentar responsabilizarlo a él, además de no proporcionar evidencia que respaldara sus argumentos, limitándose a exponer situaciones sin respaldo documental.

2.2. Pretensiones:

Con base en los hechos expuestos el demandante solicita al Despacho:

- 1) BBVA Seguros Colombia S.A. asuma la responsabilidad por el amparo de hurto y se ordene la cancelación de las transacciones fraudulentas realizadas en la CUENTA DE AHORROS LIBRETON No. 001303230200347385, por un valor de \$28.185.479 pesos.
- 2) Se ordene a Banco Bilbao Vizcaya Argentina Colombia S.A. (BBVA Colombia S.A.) y BBVA Seguros Colombia S.A. cancelar las transacciones fraudulentas realizadas en la CUENTA DE AHORROS LIBRETON No. 001303230200347385, y se reviertan dichas transacciones, cancelando su valor y exonerando al demandante de cualquier pago.
- 3) Solicita el pago de intereses moratorios.

3. ACTUACIÓN PROCESAL:

El proceso iniciado por Aldo Quintero Sánchez contra BBVA Colombia S.A. y BBVA Seguros Colombia S.A. fue inadmitida mediante auto del 21 de junio de 2022, luego subsanada dentro del término legal el 01 de julio de 2022, y siendo admitido posteriormente. Este proceso se tramita como proceso verbal sumario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 390 del Código General del Proceso.

El 22 de julio de 2022, BBVA Seguros Colombia S.A. presentó su contestación a la demanda, oponiéndose a las pretensiones y planteando excepciones de mérito, tanto principales como subsidiarias. Entre las excepciones presentadas se destacan la inexistencia de contrato de seguro que cubra el hurto sobre la cuenta de ahorros, la falta de legitimación en la causa por pasiva y la improcedencia total del cobro de intereses moratorios. El traslado secretarial fue prescindido debido al envío del escrito a la contraparte, en conformidad con el artículo 9 de la ley 2213 de 2022.

El 21 de julio de 2022, BBVA Colombia S.A. también presentó su contestación a la demanda, oponiéndose a las pretensiones y planteando excepciones de mérito. Entre estas excepciones se encuentran el cumplimiento contractual de BBVA Colombia, la argumentación de que las operaciones objetadas fueron ejecutadas con la información confidencial del demandante y la culpa del cliente en el incumplimiento contractual, entre otras. Al igual que en el caso anterior, el traslado secretarial fue prescindido por el envío del escrito a la contraparte, según lo dispuesto en el artículo 9 de la ley 2213 de 2022.

Posteriormente, el 25 de julio de 2022, el apoderado del demandante recorrió traslado de las excepciones propuestas por los demandados, sin solicitar pruebas adicionales.

Finalmente, mediante providencia del 22 de enero de 2024, se fijó fecha de audiencia y se decretaron pruebas. Sin embargo, debido a un error en la fecha consignada en el auto anterior, el despacho corrigió la fecha para el 28 de febrero de 2024 a las nueve de la mañana, mediante providencia del 30 de enero de 2024. Diligencia que fue aplazada para el día 17 de abril de 2024, por problemas de conectividad, donde se llevó a cabo los alegatos finales, por ello se siguió en su totalidad los procedimientos establecidos en los artículos 372 y 373 del Código General del Proceso (CGP).

En Sentencia de tutela de fecha 11 de junio de 2024, el H. Juzgado Tercero Civil Municipal de Cúcuta, ordenó a esta Unidad Judicial dejar sin efecto la Sentencia dictada en audiencia del 17 de abril de 2024.

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

4.1. Presupuestos procesales

No se observa, causal alguna de nulidad. Este Juzgado, al que correspondió la demanda, es legalmente competente para la tramitación y decisión, en única instancia, del conflicto de intereses a él presentado para su composición, de acuerdo a la naturaleza del asunto, a la cuantía de la pretensión; la demanda mediante el cual la parte demandante suplica otorgamiento de protección para un derecho, observó en su estructuración las formalidades establecidas en los artículos 82, 83, 84 y 85 del Código General del Proceso para toda demanda, a más de que se le imprimió el trámite legalmente indicado para la pretensión en ella deducida; así mismo la capacidad para ser parte en un proceso también está presente; en tanto que la parte demandante la compone una persona natural legalmente capaz de conformidad con lo establecido en el artículo 1503 del Código Civil y la parte demandada dos personas jurídicas legalmente representada, ambas partes estuvieron asistidas por abogados inscritos.

4.2. Legitimación en la causa:

4.2.1. Generalidades.

La legitimación en la causa es un presupuesto procesal para emitir una sentencia de fondo y resolver el conflicto en disputa. Este requisito implica que debe existir una conexión sustancial o legalmente establecida entre el derecho que reclama el demandante y la demanda que presenta, así como entre el demandado y su obligación de aceptar o defenderse contra esas demandas.

En reciente jurisprudencia Sentencia STC15425-2019, la H. Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia, bajo la ponencia del M.P. Dr. ARIEL SALAZAR RAMÍREZ, realizó un exhaustivo análisis sobre el tema de la legitimación de la causa. En dicha sentencia se estableció que la legitimación, tanto activa como pasiva, no es una mera formalidad, sino un requisito esencial para que se pueda emitir una providencia de mérito.

La Sala enfatizó que la legitimación en la causa es la designación legal de los sujetos involucrados en el proceso para disputar el derecho debatido ante la jurisdicción. Se considera uno de los presupuestos necesarios para dictar una sentencia de fondo, ya sea favorable o desfavorable al actor. En caso de no

cumplirse este requisito, el juez está obligado a emitir un fallo absolutorio sin necesidad de realizar ningún otro análisis.

En conclusión, según esta jurisprudencia, la legitimación en la causa es un aspecto fundamental que debe ser verificado por el juez antes de emitir cualquier fallo sustantivo en un proceso judicial.

4.2.2. Estudio de la legitimación de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

En el caso presente, BBVA Seguros Colombia S.A. no está directamente involucrada en el asunto, ya que el demandante no ha presentado pruebas que demuestren que dicha entidad aseguradora tenía alguna relación comercial, civil o contractual, o que estuviera cubriendo siniestros relacionados con la cuenta de ahorros Libretón No. 001303230200347385.

Además, desde la contestación de la demanda, la entidad aseguradora ha sostenido que no tiene la obligación de respaldar las pretensiones del demandante debido a la falta de vínculos entre ellos. Como respaldo, presentaron un certificado firmado por Rafael Enrique Cabrera Guzmán, gerente del canal y servicio de BBVA Seguros Colombia S.A. y BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., con fecha del 18 de julio de 2022. En dicho certificado, se establece que la cuenta de ahorros Libretón estuvo asegurada por dos compañías de seguros durante diferentes periodos, pero no se menciona que BBVA Seguros Colombia S.A. estuviera involucrada en el período en cuestión durante el hurto en noviembre de 2021. Específicamente, indica lo siguiente: “seguro formalizado el 19/febrero/2008 y actualmente se encuentra vigente. Vale la pena aclarar que durante la vigencia de la citada póliza, la misma ha estado administrada por dos compañías de seguros, de acuerdo al periodo licitatorio efectuado por la entidad financiera BBVA Colombia, así: - Periodo desde el 08-11-2016 hasta el 31-12-2017, administrada por BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. - Periodo desde el 01-01-2018 hasta el 31-12-2018, administrada por Aseguradora Solidaria de Colombia.”

Este documento, que fue conocido por la parte demandante y no fue tachado como falso según lo establecido en el Código General del Proceso, deja claro que la cuenta de ahorros Libretón del Banco BBVA no estaba respaldada por BBVA Seguros Colombia S.A. durante el hurto en noviembre de 2021.

Tampoco se ha presentado prueba que demuestre alguna relación contractual entre el demandante y BBVA Seguros Colombia S.A. en la fecha del hurto.

Por consiguiente, el despacho, desde esta instancia del fallo, advertirá que declarará la falta de legitimación por pasiva de la entidad aseguradora BBVA Seguros Colombia S.A.

4.2.3. Legitimación de BBVA COLOMBIA S.A. y de ALDO QUINTERO SÁNCHEZ.

En cuanto a la legitimación pasiva del Banco BBVA y la legitimación activa de Aldo Quintero Sánchez, se establece con fundamento copia del contrato M026300100002103230200347385, con fecha de apertura 20 de enero de 2015 y número de cuenta 0013-0323-61-0200347385, celebrado entre SANDRA YANETH SOTO ANGARITA como representante de BBVA y el demandante señor ALDO QUINTERO SANCHEZ, que se aportó en la contestación de la demanda, por lo que se encuentra debidamente acreditado.

4.3. La acción ejercida y el tipo de responsabilidad.

Dadas las circunstancias y pretensiones expuestas en la demanda, es necesario determinar la acción ejercida y el tipo de responsabilidad reclamada.

La demanda presenta tanto pretensiones declarativas como condenatorias.

En primer lugar, las pretensiones declarativas buscan que BBVA COLOMBIA S.A. traslade la reclamación a BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., alegando un amparo contra el hurto, y se ordene la cancelación de las transacciones fraudulentas realizadas en la cuenta de ahorros del demandante. Además, se solicita que se declare la obligación de ambas entidades de cancelar dichas transacciones fraudulentas, con la reversión y cancelación correspondientes, exonerando al demandante de cualquier pago.

Por otro lado, las pretensiones condenatorias incluyen el reconocimiento de un interés bancario moratorio conforme al artículo 884 del Código de Comercio, así como la indexación monetaria. Asimismo, se busca la condena en costas a cargo de los demandados.

En principio, toda persona afectada por un daño ya sea de manera directa o indirecta, tiene derecho legítimo a buscar la indemnización de los perjuicios sufridos, según el artículo 2342 del Código Civil.

En caso de incumplimiento contractual, existen dos (2) tipos de responsabilidad: la contractual y la extracontractual.

En este caso, se trata de la responsabilidad civil contractual, que se refiere al perjuicio causado por el incumplimiento del contrato M026300100002103230200347385, con fecha de apertura 20 de enero de 2015 y número de cuenta 0013-0323-61-0200347385.

Con la existencia de un contrato válido habrá de establecer la obligación del Banco de bloquear las tarjetas de ahorro a solicitud del titular, el daño resultante mediante la demostración de la lesión o perjuicio patrimonial sufrido por el demandante. Esto implica establecer la responsabilidad de la entidad demandada por los retiros realizados a través de cajeros automáticos, compras en línea, etc., así como el vínculo causal entre el incumplimiento contractual y el daño sufrido por el afectado.

En este sentido, el incumplimiento de las obligaciones derivadas de un contrato de depósito de fondos también puede implicar, en términos civiles, una responsabilidad contractual.

El acreedor afectado por el incumplimiento puede ejercer acciones legales como el cumplimiento o la resolución del contrato, y tiene derecho a ser indemnizado por los daños sufridos (perjuicios) mediante una acción de responsabilidad civil contractual.

Frente a este tópico la H. Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia, en Sentencia SC1962-2022, Radicación n° 11001-31-03-023-2017-00478-01, M.P. Dr. OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE, señaló sobre el particular: “Quiere decir que la parte a quien le incumplieron y que satisfizo o se avino a honrar sus deberes negociales, adquiere, ministerio legis, un derecho de opción que la habilita para escoger la alternativa que le resulte más eficiente desde el punto de vista económico, pudiendo elegir la resolución, con o sin indemnización de perjuicios...”

Y más adelante indicó: “La indemnización de perjuicios derivada de la inejecución -total o parcial- de prestaciones asumidas por una de las partes en un contrato bilateral, así como de su cumplimiento imperfecto o tardío, puede ser solicitada de forma directa, autónoma e independiente al no estar subordinada a la acción resolutoria o de cumplimiento que de forma alternativa prevén los artículos 1546 del Código Civil y 870 del Código de Comercio...”

Lo que permitió establecer más adelante que: “ninguna razón legal, y menos de orden lógico, justifica subordinar la acción resarcitoria a la de resolución o de cumplimiento contractual, pues habrá casos en que aun realizado el pacto bilateral, pero de forma imperfecta o tardía por razón

atribuible al deudor, la parte agraviada, si fue diligente al atender sus compromisos, tenga interés en el resarcimiento de los detrimentos moratorios, evento en el que esa será la única acción que promueva, sin desconocer aquellas situaciones en que el iter negocial sea incumplido por una sola de las partes, pues ello permitirá que la otra reclame la reparación compensatoria o por equivalencia si pierde el interés en el contrato, ora cuando ya no sea útil el cumplimiento específico y si las prestaciones se han vuelto imposibles porque la cosa pereció o solo podía ser dada o ejecutada en cierto momento que ya pasó...”.

Vale decir, que se puede acudir directamente a la jurisdicción para demandar los perjuicios; sin necesidad de pretender principalmente la terminación contractual.

Siendo así, hay que entrar a determinar los elementos o requisitos que se exige demostrar para la responsabilidad contractual, alegada en la demanda por el actor, para ello el despacho citará nuevamente a la H. Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia, en Sentencia SC1962-2022, Radicación n° 11001-31-03-023-2017-00478-01, M.P. Dr. OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE, que sobre el particular señaló: “La responsabilidad civil contractual exige demostrar los siguientes elementos: (i). La existencia de un contrato valido; (ii); El incumplimiento -doloso o culposo- de la otra parte; (iii). El perjuicio; (iv). El nexa causal, en una relación de causa y efecto, entre el proceder de la convocada y las consecuencias que ello le produjo en el plano patrimonial o inmaterial; y (v). La mora, supuesto que variará, en cada evento, dependiendo de la clase de prestación insoluta”

En otras palabras, el actor, para sacar adelante sus pretensiones debe probar: el contrato válido, el incumplimiento de la otra parte, el perjuicio (daño – hecho dañino), el nexa causal y la mora.

Con base en lo expuesto anteriormente, la acción de responsabilidad civil solicitada, según los términos presentados en los hechos y pretensiones de la demanda, evidencia que la responsabilidad reclamada por el señor Aldo Quintero Sánchez es de naturaleza contractual.

4.4. El problema jurídico y su resolución.

Corresponde al despacho determinar, en principio, si el banco BBVA Colombia S.A. actuó de manera culposa, es decir, con negligencia, imprudencia, impericia y falta de cuidado, en los retiros a través de cajeros automáticos, compras en línea, entre otros, realizados de la cuenta de ahorros Libretón No. 001303230200347385 el viernes 26 de noviembre de 2021. Este análisis se centra en determinar si dicha conducta ocasionó lesión o perjuicio patrimonial al demandante y si existe un nexa causal entre la actuación del demandado y sus empleados y el daño sufrido.

Centrado el Despacho en la rogada responsabilidad, concebida la civil como el deber legal de reparar, resarcir o indemnizar el quebranto inmotivado de un derecho, bien valor o interés jurídicamente protegido, para su surgimiento es menester la concurrencia íntegra de sus elementos estructurales conforme a su clase o especie, cuya demostración, salvo norma expresa contraria corresponde al demandante.

4.4.1. CONTRATO VÁLIDO:

En primer lugar, como es apenas lógico, debe establecerse la existencia de un contrato, para que pueda solicitarse una indemnización como consecuencia de la prestación indebida de un servicio, tal como acontece en el caso que hoy nos ocupa.

Aunque el demandante no presentó un contrato de depósito de la cuenta de ahorro, sí se aportó por la entidad demandada BBVA, así como el extracto de la cuenta correspondiente al año 2021, que según el artículo 1396 del Código de Comercio constituye plena prueba de su movimiento. Además, la entidad demandada, en su contestación, reconoce la existencia del contrato, lo cual se considera una confesión por parte de su apoderado. Incluso, la demandada BBVA SEGUROS DE VIDA

aporta certificados de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., los cuales demuestran que sobre la tarjeta de ahorros no existe un seguro. Por lo tanto, y conforme con cada prueba referenciada, se concluye que entre las partes existe un contrato de depósito de ahorro con número de cuenta 0013-0323-61-0200347385.

Establecido ese presupuesto medular del proceso, pasa el despacho a establecer la existencia de los elementos de la responsabilidad civil contractual, en particular la existencia del daño, el acto o hecho dañoso imputable a título de dolo o culpa, la relación de causalidad, el incumplimiento y la mora, cuya carga probatoria corresponde al demandante.

Sentadas las premisas anteriores, las pruebas del proceso acreditan:

4.4.2. EL DAÑO:

Con relación a la existencia del presunto daño patrimonial sufrido por el señor Aldo Quintero Sánchez, se ha establecido que este derivó de los retiros realizados el viernes 26 de noviembre de 2021, desde la cuenta de ahorros Libretón No. 001303230200347385. Estos retiros, efectuados a través de cajeros automáticos y compras en línea, entre otros medios, ocasionaron un detrimento económico que supera los \$28.000.000 de pesos.

Esta situación queda demostrada mediante los extractos bancarios correspondientes al periodo del 01-11-2021 al 30-11-2021, presentados en la demanda, en los cuales se evidencia un saldo de cierre del mes anterior por la suma de \$31.564.510,51 y un saldo final de \$905.690,46. Además, la denuncia presentada ante la Fiscalía el 29 de noviembre de 2021 por el demandante, donde señaló haber sido víctima de hurto, respalda la existencia del presunto daño patrimonial, sin que esto, en esta instancia del estudio, le sea imputable a la entidad demandada.

4.4.3. EL ACTO O HECHO DAÑOSO.

El artículo 2347 del Código Civil establece que “[t]oda persona es responsable, no sólo de sus propias acciones para el efecto de indemnizar el daño, sino del hecho de aquellos que estuvieren a su cuidado”.

De acuerdo con lo expuesto en la demanda, se atribuye a la entidad demandada el hecho dañino debido a su presunto actuar negligente. Se argumenta que el banco no bloqueó la cuenta de ahorro cuando fue contactado por el demandante el día 27 de noviembre de 2021 a las 10:00 a.m., lo cual habría sido una medida de seguridad necesaria para proteger al actor. Se alega que el banco BBVA omitió este servicio, dejando desprotegido al demandante y haciendo caso omiso de los protocolos de seguridad requeridos para las transacciones. Además, se destaca que en tan solo dos días se realizaron operaciones por más de 28 millones de pesos en una cuenta que normalmente no tenía ese tipo de movimiento, lo cual debería haber levantado sospechas por parte del banco. Sin embargo, según la demanda, el banco consideró estas transacciones como normales y no tomó medidas preventivas, como comunicarse con el titular de la cuenta o bloquear la tarjeta, lo que habría evitado los perjuicios sufridos por el demandante.

Es fundamental establecer que, para que surja legalmente una obligación, es necesario que el interesado en las reclamaciones de indemnización demuestre que la entidad actuó de manera dolosa o negligente, es decir, por culpa. Además, es necesario especificar la cuantía pretendida. Esto se debe a que la carga de la prueba recae en quien realiza la reclamación, según lo establecido en el artículo 167 del Código General del Proceso.

Para lo cual el despacho entrará a estudiar el material probatorio obrante en el proceso, para determinar si se cumple con el acto dañino.

Con base en los extractos bancarios correspondientes al período del 01-11-2021 al 30-11-2021, presentados en la demanda, se observa lo siguiente:

- Saldo de cierre del mes anterior: \$31.564.510,51
- Saldo final: \$905.690,46

El día 27 de noviembre de 2021 se registraron las siguientes transacciones:

- Dos descuentos por \$500.000 pesos cada uno
- Un retiro por \$1.000.000
- Una transferencia por \$4.400.000
- Otra transferencia por \$1.150.000
- Cobro de impuesto por \$7.698
- Otra transferencia por \$810.000
- Cobro de impuesto por \$36.200
- Transferencia a terceros por \$9.050.000
- Cobro de impuesto por \$9.260
- Transferencia a terceros por \$2.315.000

Para los días 28 y 29 de noviembre de 2021, se registran en el extracto bancario las siguientes transacciones:

- Tres cobros de impuesto por un total cada uno de \$4.000
- Dos retiros por \$1.000.000 cada uno
- Cobro de impuesto por \$20.000
- Dos cargos, uno por \$5.000.000 y otro por \$1.000.000

Además, tenemos que el demandante señor Aldo Quintero Sánchez, en su interrogatorio dijo ser titular de la cuenta de ahorros Libretón No. 001303230200347385 del Banco BBVA, y que le fueron retirados de su cuenta, a pesar de haber bloqueado el 27 de noviembre de 2021, una suma que asciende los 28 millones de pesos.

Por ello, el despacho procederá a resolver de forma separada los marcos temporales, partiendo del bloqueo solicitado al Banco BBVA. Es decir, el día 27 de noviembre de 2021 y los días 28 y 29 de noviembre de 2021.

a) Transacciones del día 27 de noviembre de 2021:

Delanteramente el Despacho advierte que se declarará de nuevo la falta de prosperidad de las pretensiones referente a las transacciones del día 27 de noviembre de 2021, debido a que no se demostró que el Banco BBVA sea responsable del hecho dañino. Esta conclusión se fundamenta en las siguientes razones:

En primer lugar, las afirmaciones de negligencia del banco BBVA en los retiros realizados el 27 de noviembre de 2021 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 de la cuenta solicitado ese mismo día. Por ejemplo, no se puede establecer si las transferencias por \$2.315.000 y \$9.050.000 sucedieron antes o después del bloqueo. No se ha acreditado que las transferencias registradas el 27 de noviembre en el extracto fueron realizadas después de que el BBVA efectuara el bloqueo de la cuenta.

En segundo lugar, tampoco se demostró que las transacciones del 27 de noviembre fueran realizadas por terceros, con o sin el consentimiento del titular. No se presentó información documental o testimonial que indicara si el titular continuó utilizando la cuenta o realizó estas transacciones antes del bloqueo. Lo único que se tiene es su declaración obtenida en el interrogatorio, en la cual afirma que dichas transacciones se realizaron después de haber solicitado el bloqueo de las cuentas. Esta afirmación, por sí sola, no es suficiente para establecer una responsabilidad. No se debe depender únicamente de la capacidad persuasiva del señor Aldo Quintero. Es importante resaltar que no se aportó prueba documental que sugiera responsabilidad del banco, como podrían ser las políticas de seguridad de la entidad financiera.

En tercer lugar, en lo que respecta al certificado presentado como examen toxicológico, realizado por un médico familiar del demandante, no se efectuó un examen médico adecuado para determinar si hubo intoxicación. El argumento del demandante de que se negó a realizar exámenes médicos adicionales por temor al COVID-19, un virus que ya llevaba más de un año y medio presente para noviembre de 2021, no es una justificación suficiente para la falta de pruebas.

Al analizar el contrato presentado por la parte demandada, se determina que el demandante tenía la obligación de conservar y custodiar la tarjeta débito Visa Electron, siendo su responsabilidad exclusiva cualquier pérdida, extravío, hurto o destrucción de la misma. Además, el demandante estaba obligado a informar de manera inmediata al Banco Bbva Colombia S.A. sobre cualquier situación mencionada, proporcionando una copia válida del reporte emitido por la autoridad competente. Según la cláusula segunda del reglamento de la tarjeta débito Visa Electron, la responsabilidad del demandante cesaría a partir de la fecha y hora en que se notificara por escrito al banco.

El argumento del demandante de haber sufrido el hurto de su tarjeta débito y su teléfono celular, no lo exime de probar el siniestro ante la entidad bancaria, es claro que las respuestas dadas por el banco antes de la presentación de la demanda dejan ver que la entidad no se ha mostrado renuente a dar trámite a la solicitud pretendido en la demanda, por lo que debía cumplir ciertos requisitos, entre ellos, arribar la denuncia penal y examen de toxicología.

Con relación a este último, el actor no logró proporcionar pruebas al banco ni a esta unidad judicial que respalden su reclamo. El documento presentado no tiene la capacidad de constituir un dictamen pericial, ya que está redactado en forma de certificado dirigido "a quien pueda interesar" y menciona que el demandante manifestó tener visión borrosa y resequead bucal, sugiriendo una posible intoxicación con alguna sustancia. Sin embargo, al final, el médico advierte expresamente que:

"Aunque no se pudieron realizar las pruebas de laboratorio clínico necesarias para determinar la causa exacta del estado del señor ALDO QUINTERO SÁNCHEZ, su estado de salud durante el examen físico indica que había experimentado un episodio de intoxicación aguda".

En resumen, el médico determinó el grado de intoxicación aguda basándose en el examen físico y posiblemente en una entrevista con el demandante. No obstante, es importante destacar que no se realizaron las pruebas de laboratorio clínico necesarias para confirmar la causa exacta del estado del demandante, como lo señaló el médico familiar en su certificación.

Por lo tanto, se reitera que el certificado emitido por Juan Vianney Arias no puede considerarse un examen de toxicidad, ya que, en el mejor de los casos, podría ser una evaluación médica particular.

En último lugar, el actor no presentó pruebas técnicas o científicas que demostraran que las operaciones bancarias en estudio fueron realizadas después de que la cuenta fuera bloqueada. Es responsabilidad del actor desvirtuar la buena fe contractual del banco, demostrando que la entidad no fue prudente, conforme al contrato de ahorros y las políticas de seguridad establecidas. Además, dichas políticas ni siquiera fueron aportadas por el actor, a pesar de alegar que fueron incumplidas por el demandado.

Resulta pertinente destacar como la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con Ponencia del Magistrado EDGARDO VILLAMIL PORTILLA (Sentencia del 25 de mayo de 2010, Expediente No. 23001-31-10-002-1998-00467-01), expuso que a las partes no le basta hacer una mera enunciación para que el operador judicial profiera una decisión favorable a sus pretensiones, pues resulta imperioso alegar el hecho en que se funda su pretensión y demostrarla en el curso del proceso, es así como indicó que:

“...Desde luego, al juez no le basta la mera enunciación de las partes para sentenciar la controversia, porque ello sería tanto como permitirles sacar beneficio del discurso persuasivo que presentan; por ende, la ley impone a cada extremo del litigio la tarea de traer al juicio de manera oportuna y conforme a las ritualidades del caso, los elementos probatorios destinados a verificar que los hechos alegados efectivamente sucedieron, o que son del modo como se presentaron, todo con miras a que se surta la consecuencia jurídica de las normas sustanciales que se invocan.

Por esa razón el artículo 1757 del Código Civil prevé de manera especial que “incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”, precepto que se complementa por el artículo 177 del C. de P. C. cuando establece en forma perentoria que “incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”. Esta, desde luego, no representa una obligación de la parte, ni un mero derecho, sino una verdadera carga procesal, o sea, “el requerimiento de una conducta de realización facultativa, normalmente establecida en interés del propio sujeto, y cuya omisión trae aparejada una consecuencia gravosa para él... la carga es una conminación o compulsión a ejercer el derecho. Desde este punto de vista, la carga funciona, diríamos, à double face; por un lado el litigante tiene la facultad de contestar, de probar, de alegar; en ese sentido es una conducta de realización facultativa; pero tiene al mismo tiempo algo así como el riesgo de no contestar, de no probar, de no alegar. El riesgo consiste en que, si no lo hace oportunamente, se falla en el juicio sin escuchar sus defensas, sin recibir sus pruebas o sin saber sus conclusiones. Así configurada, la carga es un imperativo del propio interés...” (Couture, Eduardo J., Fundamentos del Derecho Procesal Civil, 3ª edición, Roque Depalma Editor, Buenos Aires, 1958, págs. 211 a 213).”

Dicho argumento ha sido reiterativo, pacífico e inmodificado por el aludido cuerpo colegiado, pues, como se mencionó al inicio de la argumentación de esta providencia, en un caso de responsabilidad civil, es obligación del demandante presentar pruebas lícitas, pertinentes y conducentes que demuestren no solo la ocurrencia de un daño patrimonial, sino también que dicho daño fue causado por la acción culposa o dolosa del demandado, o porque este tenía una posición de garante que lo obligaba a actuar y evitar el daño. Sin embargo, itera el Despacho sin el ánimo de resultar tautológico, no ocurrió en las transacciones del 27 de noviembre de 2021.

En resumen, después de un análisis de los elementos presentados, se llega a la conclusión de que la parte demandante no logró cumplir satisfactoriamente con su carga probatoria, que permita llevar a la conclusión que los retiros del 27 de noviembre de 2021 fueron realizados después del bloqueo de las cuentas. Es decir, no se comprobó que las transacciones se llevaron a cabo debido a la culpa de la entidad bancaria, ya que no se conoce la hora exacta de las transacciones, lo que

impide determinar si ocurrieron tal y como lo menciona el demandante. En consecuencia, no se establece el elemento relacionado con la culpa de la entidad demandada en el hecho dañoso, que justifique su obligación de reparar o indemnizar.

En consecuencia, el demandante no demostró que los retiros realizados en la fecha en mención fueron producto de imprudencia, negligencia o fraude por parte de la entidad bancaria. La mera afirmación del demandante no es suficiente para atribuir responsabilidad a la entidad demandada en este caso, conforme al artículo 167 del Código General del Proceso.

Es decir, al no configurarse el acto dañoso y el nexo de causalidad como elementos indispensables de toda responsabilidad, no resulta procedente acceder a las pretensiones de la demanda frente a los retiros del día 27 de noviembre de 2021.

b) Transacciones de los días 28 y 29 de noviembre de 2021:

Sobre este punto es pertinente traer lo manifestado por el Superior Juzgado Tercero Civil del Circuito de Cúcuta que señaló "...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 ANTERIO
27-11-2021	001303235000353946	BLOQUEO ON-LINE CON REPOSIC.	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 REPOSIC.	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 bloqueo, 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. (...)

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						
Movimiento	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	66,600.00		29,189,241.46
3288	25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS RED TIENDAS ARA	36,373.00		29,152,868.46
3289	26-11-2021	26-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA CENABASTOS	400,000.00		28,752,868.46
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 Arnelie 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 Arnelie 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...”

Del cual se desprende que el error señalado por el superior en la sentencia oral se refiere a la falta de un análisis exhaustivo e integral respecto a las transacciones efectuadas los días 28 y 29 de noviembre de 2021, específicamente sobre estos tres (3) puntos clave:

- **Análisis Incompleto.** Se indica que, aunque se mencionaron las transacciones del 28 y 29 de noviembre, el análisis se limitó a la responsabilidad derivada del contrato entre las partes y la actuación del demandante como custodio de sus datos. No se consideraron los argumentos de la demanda ni los extractos bancarios incluidos en el expediente.
- **Falta de Consideración de Pruebas.** Señala que no se evaluaron de manera adecuada las pruebas que obran en el expediente. Por ejemplo, se mencionó un retiro por cajero el 28 de noviembre por un millón de pesos (\$1.000.000), un día después del bloqueo solicitado por el demandante. Esta transacción no fue suficientemente analizada en relación con el bloqueo de las cuentas. Además, que las transacciones del 27 de noviembre fueron analizadas considerando la falta de precisión en las horas del bloqueo y las transacciones, lo cual llevó a concluir que no se podía determinar si el banco incumplió su obligación, este enfoque no se aplicó a las transacciones del 28 y 29 de noviembre.

- **Revisión Parcial de Responsabilidad Bancaria.** Se observó que no se realizó un análisis integral que considerara tanto el bloqueo de las cuentas como los movimientos que ocurrieron después del mismo, a pesar de que existían pruebas en el expediente que indicaban tales movimientos.

En resumen, el superior encontró que el análisis respecto a las transacciones de los días 28 y 29 de noviembre de 2021 fue incompleto y no integró todas las pruebas y argumentos presentados, lo cual afectó la evaluación de la responsabilidad del banco y la protección al usuario financiero.

En consecuencia, el Despacho procede a realizar, conforme a las pautas dadas por el superior, el **análisis de las pruebas documentales** consistentes en los **audios de las llamadas** realizadas por el demandante al banco BBVA.

Se pudo observar que mediante llamada telefónica (audios vistos a ítem 007, 008 y 009), el señor Aldo Quintero, informó haber sido víctima de hurto, así mismo solicitó específicamente el bloqueo de sus productos, dicha operación fue realizada por parte del banco en cuestión, nótese que dentro de la misma llamada el señor Aldo Quintero manifestó su inquietud respecto a la pertinencia de un bloqueo de las aplicaciones de la entidad bancaria, cuando señala: “también sería bueno bloquear el celular, porque ahí está la aplicación del banco y todo” (minuto 3:35 audio visto a ítem 008 del expediente digital). Lo cierto es que dicha manifestación la hizo dentro de la verificación de datos en las preguntas de seguridad y no lo solicitó formalmente a la entidad bancaria, pero, a récord 4:00 del mismo audio, la asesora que atendió la llamada dijo lo siguiente: “una vez se efectúe el proceso, se estaría realizando también el bloqueo de los canales digitales para evitar que puedan acceder a la aplicación”

Lo cual podría inferir que el Señor Aldo, efectivamente manifestó la situación de hurto al banco BBVA y que, solicitó el bloqueo de todos sus productos incluyendo los canales digitales, tanto es así que el banco manifestó que: “procedemos a efectuar el bloqueo de las tarjetas de crédito y débito por motivo de robo, Una vez se efectúe el proceso, se estaría realizando también el bloqueo de los canales digitales para evitar que puedan acceder a la aplicación”.

Sin embargo, una vez efectuado el bloqueo de las tarjetas o plástico dicha situación fue informada al señor Aldo Quintero quién no insistió continuar con el bloqueo de la aplicación o canales digitales. En su lugar solicitó la información de los saldos de sus productos por lo cual, la llamada fue transferida a otra área encargada, sin que obre en el expediente las posteriores llamadas.

Ahora bien, del **interrogatorio** extraído **del Representante legal**, al ser indagado sobre qué fue lo que se bloqueó, indicando: “bloquearon el plástico, bloquearon el acceso a los canales transaccionales, pero no le puedo confirmar había que escuchar la llamada si bloquearon todos los canales habilitados por el señor Quintero o si hicieron falta alguno de ellos”

Sin embargo, ante su renuencia a responder específicamente la pregunta del despacho, recordándose el deber de estar suficientemente informado, se reitera específicamente si le fueron bloqueados a solicitud de Aldo Quintero, los canales transaccionales, a lo que **confiesa**: “Doctor de acuerdo a la comunicación que se le envió al accionante, en esa respuesta, creo que fue enero de 2022, se le informó que efectivamente se le había bloqueado la tarjeta y los canales” (Visto a récord 51:08 del archivo de video 051 del expediente).

De lo anterior, el despacho puede concluir entonces que efectivamente el señor Aldo cumplió con su deber de informar a la entidad bancaria BBVA según la cláusula segunda del reglamento de la tarjeta débito Visa Electron, por lo que no es de recibo

gestar que se hayan efectuado los retiros los días 28 y 29 de noviembre de 2021, que según se registran en el extracto bancario son las siguientes transacciones:

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 Arnelle 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 Arnelle 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	2,246,000.00		8,994,431.46
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

Frente a los cargos de cobro de impuesto que ascienden a \$32.000 pesos, el despacho considera que no deben ser pagados por la entidad bancaria. Es responsabilidad del banco realizar estas operaciones de recolección del impuesto por las transacciones que realice el usuario financiero. Sin embargo, no se ha proporcionado evidencia clara sobre el origen de dichas transacciones del usuario. Específicamente, no se ha demostrado si estos cargos fueron generados por operaciones realizadas después del bloqueo de la cuenta, lo cual sí sería responsabilidad del banco. En ausencia de pruebas concluyentes, se determina que la entidad bancaria no puede ser responsabilizada por dichos cargos.

Respecto a los dos cargos, uno por \$5.000.000 y otro por \$1.000.000, registrados en los extractos bajo el concepto "CARGO DOMI. 13461449", el banco BBVA informó que dichas transacciones fueron previamente autorizadas por el cliente. Esta explicación se encuentra en el minuto 59:32 del archivo 051 del expediente¹.

El representante legal del banco BBVA argumentó que los cargos en cuestión corresponden a débitos automáticos previamente autorizados por el cliente. Explicó que estos débitos pueden estar destinados a cancelar productos del banco o de otras entidades. Como ejemplo, mencionó las transacciones del día 27 por \$4.000.000 y \$1.150.000, las cuales, a diferencia de las estudiadas, sí fueron realizadas en línea a través de la aplicación BBVA Móvil. Estas operaciones, según el representante, fueron efectuadas de manera presencial y en tiempo real por el cliente a través de la aplicación del banco. Por lo tanto, los cargos de domiciliación mencionados corresponden a operaciones que el cliente ya ha registrado en el banco y que se realizan automáticamente.

La justificación presentada por el representante legal de BBVA no fue desvirtuada ni tachada de falsa conforme a las reglas del Código General del Proceso (CGP). Por tanto, el despacho le otorgará el mayor valor probatorio, dada la falta de contradicción y de documentos que refuten lo expuesto por el representante legal.

¹ El representante legal, le explico al Despacho que: "estas cargos, como lo estaba explicando, corresponde a débitos automáticos que ya con anterioridad el cliente ya ha autorizado y corresponde, como ya lo dije, ya sea bien, para cancelar productos propios y/o productos de otras entidades, cuando son operaciones diferentes, es decir, por ejemplo como las que vemos del día 27, esa de \$4.000.000 y \$1.150.000, estas si corresponden efectivamente a operaciones que realiza en línea, es decir que el mismo está realizando la operación a través de la aplicación, a bueno aquí esta específicamente que la hizo a través de BBVA MOVIL a Carolina Barajas y la otra a través de BBVA MOVIL a Arnelle Sánchez, esas son operaciones que efectivamente el cliente está haciendo de manera presencial y en tiempo real a través de su aplicación, estos cargos domiciliación corresponde a operaciones que ya ha registrado en el banco y que se realiza con cargo automático"

En conclusión, no existe responsabilidad del banco BBVA frente a las transacciones del 28 y 29 de noviembre por \$5.000.000 de pesos y \$1.000.000 de pesos respectivamente, ni frente al cobro del impuesto por \$32.000 pesos.

Sin embargo, respecto a los dos retiros por la suma de \$1.000.000 cada uno, realizados el día 28 de noviembre de 2021, el despacho encuentra responsabilidad atribuible a la entidad bancaria, ya que para esa fecha el plástico y los portales transaccionales ya se encontraban bloqueados, según lo confesado por el representante legal del banco y demostrado en el proceso.

4.4.4. LA RELACIÓN DE CAUSALIDAD, EL INCUMPLIMIENTO Y LA MORA.

La Corte Suprema de Justicia ha abordado el concepto y la importancia del nexo causal en la responsabilidad civil. Se destaca en Sentencia STC2836-2021 con Radicación n.º 11001-02-03-000-2021-00562-00 y M.P. Dr. LUIS ARMANDO TOLOSA VILLABONA², señaló que el fundamento de esta exigencia no solo proviene del sentido común, que requiere que las consecuencias legales sean atribuidas al autor del daño, sino también de disposiciones legales como el artículo 1616 del Código Civil colombiano. Este artículo establece que el deudor responde de los perjuicios previsibles e imprevisibles que sean consecuencia inmediata y directa de no cumplir con una obligación o de retrasar su cumplimiento, siempre y cuando no exista dolo por parte del deudor.

En la tutela la Corte también critica teorías anteriores, como la teoría de la equivalencia de las condiciones, que sostenía que todos los antecedentes o condiciones tenían el mismo peso ontológico para la producción del resultado dañoso. Se enfatiza la necesidad de adoptar criterios más específicos para determinar cuál o cuáles antecedentes tienen la categoría de causa jurídica del daño. Entre estos criterios se mencionan la causa próxima, la causa preponderante y la causa eficiente, aunque se reconoce que ninguna de estas teorías ha sido completamente satisfactoria.

Finalmente, se propone un criterio de razonabilidad que permite al juez, abogados y partes, determinar cuál de todos los antecedentes es el más adecuado o idóneo para producir el resultado dañoso. Este criterio se basa en la experiencia, las reglas de la vida y la lógica de lo razonable, y busca excluir aquellos antecedentes que solo coadyuvan al resultado, pero no son idóneos per se para producirlo. Además, se reconoce la importancia de pruebas técnicas y científicas, como dictámenes periciales o documentos técnicos, para ilustrar al juez sobre las reglas técnicas específicas relacionadas con la causa probable del daño en cuestión.

En otras palabras, se debe demostrar:

- (i) que existe un vínculo causal entre la conducta del demandado y el daño ocasionado. Esto implica mostrar que la conducta del demandado fue la causa directa e inmediata del daño, según lo establecido en el artículo 1616 del Código Civil colombiano.
- (ii) probar la existencia de un daño efectivo, ya sea patrimonial o moral, que haya sido causado por la conducta del demandado,
- (iii) en algunos casos, se requiere demostrar que el demandado actuó con dolo o culpa para atribuirle responsabilidad por el daño causado. Si no se puede demostrar dolo, el demandado puede ser responsable de los perjuicios previsibles e imprevisibles como consecuencia inmediata y

² http://www.cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/relatorias/tutelas/B_MAY2021/STC2836-2021.doc

directa de no haber cumplido con la obligación o de haber demorado su cumplimiento.

En el caso específico, el demandante ha demostrado que existe una conexión directa entre la conducta negligente de BBVA COLOMBIA S.A. y el daño patrimonial ocasionado por dos retiros no autorizados, cada uno por un valor de \$1.000.000 de pesos. Este incidente se originó debido a la falta de cumplimiento adecuado por parte del banco en relación con la solicitud de bloqueo realizada el 27 de noviembre de 2021. La entidad bancaria no gestionó de manera diligente a través de sus estructuras administrativas el bloqueo efectivo de las transacciones realizadas ese día a través del portal transaccional.

En cuanto al perjuicio económico, debidamente corroborado, este constituye una pérdida patrimonial sufrida por el señor Aldo Quintero, como resultado de la falta de cuidado esperado por parte de una institución bancaria.

El demandante ha documentado la solicitud de bloqueo tanto del plástico como del portal transaccional, una gestión que el representante legal de BBVA COLOMBIA S.A. reconoció haber realizado a favor del demandante. Sin embargo, inexplicablemente, un día después de la solicitud de bloqueo, el banco permitió dos retiros que no contaban con la autorización del titular de la cuenta, quien previamente había informado sobre la posibilidad de un hurto.

En vista de lo expuesto, no existe evidencia contraria que pueda eximir al banco de responsabilidad frente a la pérdida de dinero ocasionada por los mencionados retiros no autorizados, ocurridos el 28 de noviembre de 2021.

5. ESTUDIO DE LAS EXCEPCIONES DE MÉRITO.

Dado que el demandante ha logrado demostrar satisfactoriamente todos los elementos necesarios para establecer la responsabilidad civil del demandado, se procederá a declarar procedente su reclamación, antes de abordar el análisis de las excepciones de mérito planteadas en la contestación.

5.1. El Banco BBVA, como primera excepción, presenta "**Cumplimiento Contractual de BBVA Colombia**". En esta excepción, BBVA Colombia asegura que ha cumplido con todas sus obligaciones contractuales relacionadas con la cuenta de ahorros y los contratos de crédito del demandante, Aldo Quintero Sánchez. Afirma que todas las operaciones electrónicas objetadas fueron realizadas cumpliendo con los requisitos de seguridad establecidos y que cualquier uso indebido se debe a la negligencia del demandante.

Sin embargo, el despacho considera que esta excepción no varía la postura expuesta en los párrafos anteriores. Al estudiar las transacciones del 28 y 29 de noviembre de 2021, respecto a los dos retiros de \$1.000.000 cada uno, se concluye que el señor Aldo cumplió con su deber de informar a la entidad bancaria BBVA, según la cláusula segunda del reglamento de la tarjeta débito Visa Electron. Esto quedó demostrado en los audios de la llamada de bloqueo obrantes en el expediente y en la confesión del representante legal del banco.

5.2. Como segunda excepción, se presenta "**Operaciones Ejecutadas con Información Confidencial del Demandante (Culpa del Cliente)**" BBVA sostiene que las transacciones objetadas fueron realizadas utilizando información personal y claves privadas del demandante, las cuales son necesarias para activar y usar los servicios electrónicos del banco. Se argumenta que el demandante, al compartir o no proteger adecuadamente esta información, permitió que se realizaran dichas operaciones.

Ciertamente, la responsabilidad sobre la protección de datos sensibles del consumidor financiero recae en el titular de la cuenta y no en la entidad bancaria. Cualquier negligencia, descuido o uso indebido de esta información es responsabilidad del titular. No obstante, al analizar el caso específico, el despacho determina que los hechos jurídicamente relevantes indican que Aldo, en calidad de titular de la cuenta, solicitó el bloqueo tanto del plástico como del portal transaccional a su entidad financiera, alegando haber sido víctima de un hurto.

Por lo tanto, no es viable atribuir negligencia al actor por el retiro posterior realizado el 28 de noviembre, dado que para esa fecha el banco ya había gestionado el bloqueo solicitado por el titular de la cuenta. Esto se confirma con los audios donde Aldo informa claramente haber sido víctima de un hurto, lo cual implica que no hubo mala utilización de datos protegidos ni negligencia por parte del titular. Más bien, parece ser un acto delictivo externo que no puede atribuirse a Aldo.

En consecuencia, la responsabilidad recae en el banco, ya que, si hubiera realizado el bloqueo de manera oportuna, estas transacciones no se habrían llevado a cabo.

5.3. Como tercera excepción plantea “**Incumplimiento Contractual del Demandante**” similar a la primera excepción, BBVA argumenta que el incumplimiento contractual proviene del demandante, quien no protegió adecuadamente sus datos personales y claves, permitiendo así el acceso no autorizado a sus cuentas. El banco reitera que ha cumplido con todas sus obligaciones contractuales.

El despacho no encuentra argumentos suficientes que puedan refutar el análisis respecto a la responsabilidad del banco en relación con los retiros por cajero realizados el 28 de noviembre de 2021.

Este planteamiento es esencialmente similar a lo expuesto en la primera excepción, donde se argumenta que el banco actuó de manera diligente en el cumplimiento de sus obligaciones. Sin embargo, el juzgado ratifica que se ha demostrado la responsabilidad de la entidad bancaria, ya que, si hubiera bloqueado adecuadamente los portales transaccionales, dichas operaciones no habrían tenido lugar. Además, no se han presentado nuevos elementos de juicio que puedan justificar la falta de cuidado en estas operaciones específicas por parte del banco.

Por tanto, es razonable mantener la decisión previa, basada en la evidencia de que la entidad bancaria no actuó con la debida diligencia, tal como se concluyó anteriormente.

5.4. Como cuarta excepción planteó “**Ausencia de los Presupuestos Valorativos de la Responsabilidad Civil Contractual Demandada**” en la cual señala que para que exista responsabilidad civil contractual, se deben cumplir ciertos requisitos, como la existencia de un contrato, su incumplimiento, y el nexo causal entre el incumplimiento y el daño sufrido. BBVA argumenta que el demandante no ha demostrado estos elementos, ya que las operaciones objetadas fueron realizadas conforme a los procedimientos acordados y utilizando la información personal del demandante.

Los elementos pertinentes a la responsabilidad han sido discutidos a lo largo de la presente decisión. Tras analizar los hechos jurídicamente relevantes y las pruebas disponibles, se determinó que dicha responsabilidad se limita únicamente a los retiros por cajero realizados el 28 de noviembre de 2021.

5.5. Como quinta excepción trajo “**Culpa del Demandante**” BBVA afirma que el demandante es responsable por el uso indebido de sus cuentas debido a su negligencia al no proteger adecuadamente su información personal y claves. Esta falta de diligencia del demandante se considera una conducta imprudente y culposa, exonerando así al banco de responsabilidad.

Esta excepción no tiene viabilidad, al igual que en la excepción "Operaciones Ejecutadas con Información Confidencial del Demandante". No es posible atribuir negligencia al actor por el retiro realizado el 28 de noviembre, dado que para esa fecha el señor Aldo había informado y solicitado el bloqueo de la cuenta a BBVA, por lo que, si esta última hubiera bloqueado adecuadamente los portales transaccionales, dichas operaciones no habrían tenido lugar. Esto también, se fundamenta en la ausencia de nuevos elementos de juicio distintos a los ya analizados y evaluados.

5.6. Y como sexta excepción “**Culpa de Terceros Ajenos al Banco**” BBVA menciona que existen factores fuera de su control, como robos o pérdidas de dispositivos, que pueden comprometer la seguridad de las transacciones. El banco enfatiza que cualquier acceso no autorizado se debe a la falta de cuidado del demandante en la custodia de sus datos personales y dispositivos

Si bien es cierto que la culpa recae en terceros, también es un hecho que el banco recibió el reporte de robo por parte del demandante y se solicitó el bloqueo de todos sus productos. Sin embargo, el banco omitió su deber de custodia sobre los fondos, permitiendo que individuos no autorizados realizaran operaciones de retiro por cajero realizados el 28 de noviembre de 2021. Esto ha resultado en un perjuicio significativo para los intereses del demandante.

6. DECISIÓN:

En resumen, el despacho ha determinado que se cumplen plenamente los requisitos necesarios para establecer la responsabilidad civil de la entidad BBVA Colombia S.A. en relación con las operaciones de retiro por cajero realizadas el 28 de noviembre de 2021. El demandante, señor Aldo Quintero, había solicitado el bloqueo de todas sus cuentas, incluyendo la tarjeta física y los portales transaccionales como el aplicativo móvil BBVA MÓVIL, un día antes de dichas operaciones.

En cuanto a BBVA Seguros Colombia S.A., dado que no existe una póliza de seguro que demuestre una relación jurídica material con el señor Aldo Quintero, se declara su falta de legitimación en la causa.

6.1. Determinación del Monto a Restituir.

BBVA Colombia S.A. está obligada a restituir la suma de \$2.000.000 de pesos dentro de los cinco días siguientes a la notificación de esta decisión judicial, correspondiente a los dos retiros mencionados, por ser responsables de la pérdida patrimonial sufrida por el demandante.

6.2. Cálculo de los Intereses Moratorios a Reconocer

En cuanto a lo anterior, en las pretensiones se solicita la indexación monetaria y los intereses moratorios, es importante recordar que el Consejo de Estado³ ha establecido que la indexación responde a la constante devaluación de la moneda,

³ Sección Segunda, Sentencia 20001233300020140031302 (26332017), Ago. 16/18.

lo cual reduce el poder adquisitivo. Por lo tanto, esta medida es ajustada a la ley y constituye un acto de equidad.

Sin embargo, dado que la indexación y los intereses moratorios responden a la misma causa (devaluación), son incompatibles. Por ende, ordenar ambos rubros implicaría un doble pago por la misma causa.

En consecuencia, se accederá a la solicitud de intereses moratorios, los cuales se contarán desde la presentación de la demanda, es decir, desde el 8 de junio de 2022, momento que constituye en mora al Banco a voces del artículo 92 del CGP. Los cuales se deberán tasar a la máxima tasa legal de la Superintendencia Financiera hasta la presente fecha, es decir 11 de julio de 2024.

Para ello el despacho implementará la fórmula financiera utilizada en esta liquidación, para convertir tasas efectivas a nominales, está expresada así: $TASA\ NOMINAL\ ANUAL = [(1 + TASA\ EFECTIVA\ ANUAL)^{Elevada\ a\ la\ (1/12) - 1} \times 12]$.

			CAPITAL	\$	2.000.000
Desde	Hasta	Días	Tasa Mensual (%)		
8/06/2022	30/06/2022	23	2,25	\$	34.500
1/07/2022	31/07/2022	30	2,34	\$	46.800
1/08/2022	31/08/2022	30	2,43	\$	48.600
1/09/2022	30/09/2022	30	2,55	\$	51.000
1/10/2022	31/10/2022	30	2,65	\$	53.000
1/11/2022	30/11/2022	30	2,76	\$	55.200
1/12/2022	31/12/2022	30	2,93	\$	58.600
1/01/2023	31/01/2023	30	3,04	\$	60.800
1/02/2023	28/02/2023	30	3,16	\$	63.200
1/03/2023	31/03/2023	30	3,22	\$	64.400
1/04/2023	30/04/2023	30	3,27	\$	65.400
1/05/2023	31/05/2023	30	3,17	\$	63.400
1/06/2023	30/06/2023	30	3,12	\$	62.400
1/07/2023	31/07/2023	30	3,09	\$	61.800
1/08/2023	31/08/2023	30	3,03	\$	60.600
1/09/2023	30/09/2023	30	2,97	\$	59.400
1/10/2023	31/10/2023	30	2,83	\$	56.600
1/11/2023	30/11/2023	30	2,74	\$	54.800
1/12/2023	31/12/2023	30	2,69	\$	53.800
1/01/2024	31/01/2024	30	2,53	\$	50.600
1/02/2024	29/02/2024	30	2,53	\$	50.600
1/03/2024	31/03/2024	30	2,42	\$	48.400
1/04/2024	30/04/2024	30	2,41	\$	48.200
1/05/2024	31/05/2024	30	2,31	\$	46.200
1/06/2024	30/06/2024	30	2,27	\$	45.400
1/07/2024	11/07/2024	11	0,00	\$	45.400
			Total Intereses de Mora	\$	1.409.100
			Subtotal	\$	3.409.100

En otras palabras, BBVA COLOMBIA SA deberá cancelar la suma de \$1.409.100 como intereses moratorios en favor del demandante.

6.3. Imposición de Costas Procesales.

Respecto a la condena en costas, se debe señalar que no procede contra la entidad BBVA debido a que las pretensiones de la demanda han prosperado parcialmente, conforme al numeral 5 del artículo 365 del CGP.

Por otro lado, para BBVA Seguros Colombia S.A., al haber sido resueltas desfavorablemente las pretensiones por falta de legitimación en la causa, sí procede la condena en costas.

Finalmente, se dispondrá comunicar la presente decisión al Juzgado Tercero Civil del Circuito de Cúcuta, lo aquí decidido.

En estas condiciones, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CÚCUTA**, administrando justicia en nombre del República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE:

PRIMERO: OBEDÉZCASE Y CÚMPLASE lo resuelto por el superior jerárquico JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE CÚCUTA mediante proveído constitucional de fecha 11 de junio de 2024, en consecuencia, se deja sin efecto la sentencia del 17 de abril de 2024.

SEGUNDO: DECLARAR la falta de legitimación en la causa de BBVA Seguros Colombia S.A. con Nit. 800.240.882-0, conforme a lo expuesto en la motiva.

TERCERO: ACCEDER PARCIALMENTE a las pretensiones solicitadas por la parte demandante, a través de su apoderado judicial, en razón a lo anotado en la parte motiva.

CUARTO: DECLARAR que BBVA COLOMBIA S.A. con NIT. 860.003.020-1 es responsable civilmente por los dos (2) retiros por cajero realizadas el 28 de noviembre de 2021, cada uno por la suma de \$1.000.000 de pesos, para un total de \$2.000.000 de pesos de la cuenta de ahorros Libretón No. 001303230200347385 del demandante señor ALDO QUINTERO SANCHEZ con C.C. 13.461.449, así como al pago de los intereses moratorios ocasionados desde la presentación de la demanda.

QUINTO: CONDENAR a BBVA COLOMBIA S.A. con NIT. 860.003.020-1 a cancelar dentro de los cinco (5) días siguientes a la firmeza de la decisión al señor ALDO QUINTERO SANCHEZ con C.C. 13.461.449, la suma de \$2.000.000 de pesos correspondiente los retiros no autorizados de la cuenta de ahorros Libretón No. 001303230200347385 y la suma \$1.409.100 correspondiente a los intereses moratorios, es decir un **total de \$3.363.700**.

SEXTO: SEÑALAR que BBVA COLOMBIA S.A. con NIT. 860.003.020-1 en caso de NO cancelar dentro de los cinco (5) días siguientes a la firmeza de la decisión al señor ALDO QUINTERO SANCHEZ con C.C. 13.461.449, la suma de \$2.000.000 de pesos correspondiente los retiros no autorizados de la cuenta de y la suma \$1.409.100 correspondiente a los intereses moratorios, deberá pagar los intereses legales del 6% anual ósea 0,5 mensual, sobre el total de la condena.

SÉPTIMO: ORDENAR la terminación del proceso.

OCTAVO: ABSTENERSE de condenar en costas entre la parte demandante Aldo Quintero Sánchez y la parte demandada BBVA COLOMBIA S.A. con NIT. 860.003.020-1, debido a que las pretensiones de la demanda han prosperado parcialmente, conforme al numeral 5 del artículo 365 del CGP.

NOVENO: CONDENAR en costas a la parte demandante a favor de la parte demandada BBVA Seguros Colombia S.A. con Nit. 800.240.882-0. Por la secretaria liquidarlas. **INCLUIR** como agencias en derecho en esta instancia la suma de

\$1.500.000 a cargo de la parte demandante Aldo Quintero Sánchez y a favor de la parte demandada BBVA Seguros Colombia S.A. con Nit. 800.240.882-0, de conformidad con las directrices del acuerdo 1887 de 2003, modificado por el acuerdo 2222 de 2003 proferidos por el Consejo Superior de la Judicatura.

DÉCIMO: COMUNICAR la presente decisión al superior jerárquico JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE CÚCUTA, para que obre en la acción de tutela con Radicado 54-001-31-53-003-2024-00186-00.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


SEBASTIAN EVELIO MORA CUESTA
Juez

(El presente documento se suscribe de conformidad con lo previsto en el artículo 11 del Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020, por cuya virtud se autoriza la “*firma autógrafa mecánica, digitalizada o escaneada*”, en virtud de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional).

**JUZGADO NOVENO CIVIL
MUNICIPAL DE CÚCUTA**

NOTIFICACIÓN POR ESTADO

La anterior providencia se notifica anotación en el ESTADO, No. 69 fijado el 12 de julio de 2024 a las 8:00 A.M.

IVÁN DAVID POLENTINO G.
Secretario

Firmado Por:
Sebastian Evelio Mora Cuesta
Juez
Juzgado Municipal
Civil 009 Oral
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: **80fb22f826d0077651da7b3c2de880e6874c69bf99feb650ce49f5912efc2d68**

Documento generado en 11/07/2024 05:40:06 p. m.

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