

**CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ARMENIA,
AUTORIZADA MEDIANTE RESOLUCIÓN NUMERO 2877 DE 16 DE
NOVIEMBRE DE 2006**

ACTA DE NO CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO

Radicado: 8399

Fecha: 17 de agosto de 2023

Hora: 4:00 p.m.

Conciliador: EDUARDO MONSALVE MUÑOZ

Solicitante: FRANCISCO ROSERO GARCIA

Solicitado: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. (BBVA), CON Nit Nro 860003020-1 COMUNICACIÓN CELULAR S.A, COMCEL S.A. con Nit Nro 800153993-7

Fecha de presentación de solicitud: 24 de mayo de 2023

PRIMERA: Lugar, fecha y hora de la audiencia de Conciliación.

Siendo las 4:00 p.m. del 17 de agosto de 2023, se inicia en el Centro de Conciliación de la Personería Municipal de Armenia, Audiencia de Conciliación.

SEGUNDA: Identificación del Conciliador

EDUARDO MONSALVE MUÑOZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 7.545.916 mayor de edad y vecino de Armenia, Quindío, Tarjeta Profesional No. 85.605 del C. S. J. código de conciliador N.º 3268009

TERCERA: Identificación de las personas citadas a la audiencia.

Los comparecientes reconocen que su asistencia a la diligencia ha sido voluntaria y libre de presión.

Solicitante: FRANCISCO ROSERO GARCIA, identificado con la cédula de ciudadanía número 9.048.334 de Cartagena, celular Nro 3208552754, representado en esta audiencia por el doctor **CARLOS ALBERTO CHAMAT DUQUE**, identificado con la cédula de ciudadanía número 9.729.693 de Armenia T.P. Nro 182.519 del C.S.J, correo electrónico advocaturs6@hotmail.com celular Nro 3128802698

Solicitado: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. (BBVA), representado en esta audiencia por el doctor----- identificado con la cédula de ciudadanía número----- de -----, celular Nro -----, correo electrónico -----

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., representado en esta audiencia por la doctora VALENTINA CASAS VALENCIA identificada con la cédula de ciudadanía número 1.113.692.596 de Palmira (v), T.P. Nro 359.745 del C.S.J. celular Nro , 3042473475 correo electrónico vcasas@qha.com.co

D. La s
(\$9.636
AGO
E. 1
(\$9
añ
F

CUARTA: Asunto objeto de la Conciliación.

Agotar el trámite de conciliación prejudicial.

A continuación, el Conciliador declara instalada la Audiencia y procede a ilustrar a los interesados sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación y los invita a exponer sus formas de arreglo o forma de solucionar sus diferencias, previa relación sucinta de los hechos y pretensiones del interesado citante.

QUINTA: Relación sucinta de los hechos y las pretensiones motivo de la conciliación.

HECHOS:

1. Ante el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA COLOMBIA-, persona jurídica de derecho privado identificada con el número de identificación tributaria 860003020-1, el señor FRANCISCO ROSERO es titular de la cuenta número 0013 0227 25 0200418431 a través de la cual la entidad FIDUPREVISORA S.A procede a depositarle, mes a mes, la mesada pensional de la cual es titular.
2. Durante los meses de AGOSTO y SEPTIEMBRE del año dos mil veintidós (2022), terceras personas ajenas y sin autorización alguna del convocante FRANCISCO ROSERO, utilizando la aplicación móvil del banco BBVA, realizaron múltiples transacciones financieras, producto de las cuales a mí representado le fueron hurtadas las siguientes sumas de dinero de su cuenta de pensional, a saber:
 - A. La suma de NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL PESOS (\$9.651.000), a través de transferencia realizada en fecha del 23 de Agosto de 2022.
 - B. La suma de NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS (\$9.876.000), a través de transferencia realizada en fecha del 23 de Agosto del año dos mil veintidós (2022).
 - C. La suma de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA MIL PESOS (\$4.230.000), a través de transferencia realizada en fecha del veinticuatro (24) de Agosto del año 2022.

D. La suma de NUEVE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL PESOS (\$9.636.000), a través de transferencia de fecha del VEINTITRÉS (23) DE AGOSTO del año 2022.

E. La suma de NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL PESOS (\$9.586.000), a través de transferencia realizada en fecha del 23 de Agosto del año 2022.

F. La suma de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL PESOS (\$4.236.000), a través de transferencia realizada en fecha del 24 de Agosto de 2022.

G. La suma de OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL PESOS (\$838.000) a través de transferencia de "Adelanto de Nómina" realizada en fecha del 24 de Agosto del Año dos mil veintidós (2022).

H. La suma de DOS MILLONES CIEN MIL PESOS (\$2.100.000) a través de "RETIRO SIN TARJETA EN CAJERO AUTOMÁTICO" realizada en fecha del VEINTICINCO (25) DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTIDOS (2022).

Todas las anteriores transacciones realizadas utilizando la aplicación móvil del BANCO BBVA, suman un total de CINCUENTA MILLONES CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL PESOS (\$50.153.000).

3. Igualmente, a través de Documento de fecha 09 de Diciembre de 2022, emanado por el BANCO BBVA, y dirigido a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, dando respuesta a solicitud realizada dentro de la N.U.N.C. (NÚMERO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL) 7600116099165202213800, el BANCO BBVA certificó que de la cuenta de ahorros pensionales del convocante, se realizaron las siguientes transacciones financieras, ninguna de las cuales contó con su aprobación o autorización, a saber:

A. Transacción por los montos de \$9.636.000 y \$4.236.000 realizadas a la cuenta de ahorros número 00130141000200398768, titular OSCAR ALFONSO SANTANA YASNO, cédula 1013621095.

B. Transacción por valor de \$9.586.000, realizadas a la cuenta de ahorros número 00130175000200696707, titular NORMA PAOLA CELIS PARDO, identificada con la cédula de ciudadanía número 1000226134

C. Transacciones por valor de \$9.876.000 y \$4.230.000, realizadas a la cuenta de ahorros número 00130175000200690684, titular JAMES GÓMEZ AMEZQUITA, con cédula de ciudadanía número 80912348

D. Transacción por valor de \$9.651.000, realizadas a la cuenta de ahorros número 00130175000200697457, titular GLORIA YANET VILLALBA GONZALEZ, con cédula de ciudadanía número 52066223

E. Transacción por valor de \$9.876.000 y \$4.276.000 pesos, realizadas a la cuenta de ahorros número 00130175000200698281, titular JOHN ALEXANDER BOHORQUEZ RODRIGUEZ, con cédula de ciudadanía número 80913240

F. Transacción por valor de \$9.912.000, realizada a la cuenta de ahorros número 00130175000200698299, titular EDISON BOHORQUEZ RODRIGUEZ, identificado con la cédula de ciudadanía número 1023903914.

G. Transacción por valor de \$4.230.000, realizada a la cuenta de ahorros número 00130079000200253100, titular JEFFERSON AMEZQUITA GÓMEZ, con cédula de ciudadanía número 1026557063

H. Transacción por valor de \$4.263.000, realizada a la cuenta de ahorros número 00130079000200260428, realizada a DARLYN DANEJI BERNAL RODRÍGUEZ, cédula de ciudadanía número 1023896126

4. Todas las transacciones bancarias no autorizadas relacionadas en el Documento de fecha 09 de Diciembre de 2022, emanado por el BANCO BBVA, y dirigido a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, dando respuesta a solicitud realizada dentro de la N.U.N.C. (NÚMERO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL) 7600116099165202213800, arrojan un total de:

- SETENTA Y NUEVE MILLONES SETESCIENTOS SETENTA Y DOS MIL PESOS (\$79.772.000)

5. A la anterior suma de SETENTA Y NUEVE MILLONES SETESCIENTOS SETENTA Y DOS MIL PESOS (\$79.772.000), se hace necesario sumarle las siguientes sumas de dinero retiradas sin autorización del convocante, y que no fueron relacionadas en el Documento de fecha 09 de Diciembre de 2022, emanado por el BANCO BBVA, y dirigido a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, dando respuesta a solicitud realizada dentro de la N.U.N.C. (NÚMERO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL) 7600116099165202213800, pero que sí fueron relacionadas en el documento del 12 de Enero de 2023 emanado del BANCO BBVA e identificado como "REF.: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA No. 00223257, a saber:

□ La suma de OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL PESOS (\$838.000) a través de transferencia de "Adelanto de Nómina" realizada en fecha del 24 de Agosto del Año dos mil veintidós (2022).

□ La suma de DOS MILLONES CIEN MIL PESOS (\$2.100.000) a través de "RETIRO SIN TARJETA EN CAJERO AUTOMÁTICO" realizada en fecha del VEINTICINCO (25) DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTIDOS (2022).

6. En total, las transacciones no autorizadas por el titular FRANCISCO ROSERO GARCÍA respecto de su cuenta pensional del BANCO BBVA, ascienden a la suma total de OCHENTA Y DOS MILLONES SETESCIENTOS DIEZ MIL PESOS (\$82.710.000)

7. En ningún momento, en relación con la cuenta de pensión número 0013 0227 25 0200418431, el señor FRANCISCO ROSERO GARCÍA dio su consentimiento o autorización para que se realizasen transacciones financieras a través de la aplicación móvil del BANCO BBVA, o utilizando dicho sistema electrónico y digital.

8. Igualmente, el señor FRANCISCO ROSERO GARCÍA, ante la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., persona jurídica de derecho privado, identificada con el nit número 800153993 7, es titular de la línea móvil celular número 315-4090599, la cual fue contratada a través de contrato de prestación de servicios de telefonía móvil celular que se aporta como prueba dentro de la presente solicitud de convocatoria a audiencia de conciliación extrajudicial en derecho.

9. Durante los meses de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2022, la línea móvil celular número 315-4090599 sufrió una serie de modificaciones que no fueron autorizadas ni realizadas por el señor FRANCISCO ROSERO GARCÍA, y la entidad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. no realizó ninguna labor de validación y/o verificación de

identidad para corroborar que, efectivamente, quien pretendía hacer dichas modificaciones fuese, en efecto, el señor FRANCISCO ROSERO GARCÍA. Las mencionadas modificaciones que sufrió la mencionada línea telefónica celular, fueron las siguientes, de conformidad con lo informado directamente por la empresa CLARO a través del oficio de fecha del veinticuatro (24) de Enero del año dos mil veintitrés (2023), mediante documento identificado con las siglas GRC2023034108-2023 mediante el cual dio respuesta a la solicitud 3103610398, 1.07685406. NR 4488230000189407, en los siguientes términos, a saber:

(...)

2. Referente a su solicitud de que se le informe las modificaciones que ha presentado la línea 3154090599, durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2022, en relación a cambios de plan, cancelación, portabilidad, reactivación de la línea y todas las modificaciones realizadas durante el período antes mencionado, le indicamos lo siguiente:

- El día 19 de agosto de 2022, por medio de la línea de atención se generó un cambio de titularidad de la línea
- Por otra parte, el día 20 de agosto de 2022, se generó la reposición de la sim card en un punto de atención
- Posteriormente el día 25 de agosto de 2022, se tramitó nuevamente un cambio de sim card, la cual fue realizada en un punto de atención físico
- Seguidamente el 26 de agosto de 2022, se genera la actualización de titularidad quedando la línea nuevamente bajo su titularidad.
- Para el día 03 de octubre de 2022, nuevamente se genera cambio de sim card la cual fue tramitada en punto de atención

Tenga presente que tanto la información personal como los procesos correspondientes a nuestros colaboradores, no es posible brindársela, puesto que son de uso estrictamente confidencial.

(...)

10. Las modificaciones realizadas durante los meses de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2022, a la línea móvil celular número 315-4090599 de la cual es titular el señor FRANCISCO ROSERO GARCÍA, no fueron autorizados por éste, vulnerando de ésta manera los derechos que le asisten en su calidad de usuario de la mencionada línea de comunicación.

11. Entre las vicisitudes y circunstancias que pueden acaecer con la línea de telefonía celular de un titular de cuenta de ahorros del BANCO BBVA, como lo es el señor FRANCISCO ROSERO, existe la posibilidad de suplantación o robo de la mencionada línea celular, y dicha circunstancia no exime al BANCO BBVA de garantizar la seguridad de los recursos económicos del señor FRANCISCO ROSERO GARCÍA, máxime a través de medios tecnológicos como el Internet y el uso de aplicaciones móviles. Precisamente, al respecto, la Honorable Corte Suprema de Justicia a través de la sentencia _____ se ha pronunciado en el siguiente sentido, a saber:

(...)

RESPONSABILIDAD BANCARIA CONTRACTUAL-Por sustracción de suma de dinero de cuenta de ahorros bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". Riesgo de la actividad bancaria derivada de la incorporación de nuevas tecnologías. Aplicación de estándares técnicos internacionales para preservar la seguridad de la información. (SC18614-2016; 19/12/2016)

RESPONSABILIDAD PROFESIONAL-De entidad financiera por sustracción de suma de dinero de cuenta de ahorros bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". Reiteración de la sentencia de 03 de agosto de 2004, 15 de diciembre de 2006 y 03 de febrero de 2009. Aplicación de la teoría del riesgo creado por pago de cheques falsos o adulterados bajo la Ley 46 de 1923. Responsabilidad de la empresa o profesional. Reiteración de la sentencia de 24 de octubre de 1994 y 09 de septiembre de 1999. (SC18614-2016; 19/12/2016)

FRAUDE ELECTRÓNICO-Cometido bajo la modalidad de "pharming" frente a cuenta de ahorros de la que se sustrae suma de dinero al acceder el usuario a un portal de internet falso de la entidad financiera. (SC18614-2016; 19/12/2016)

OBLIGACIÓN DE SEGURIDAD- Responsabilidad bancaria contractual por sustracción de suma de dinero bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". Riesgo derivado de la incorporación de nuevas tecnologías. Aplicación de estándares técnicos internacionales para preservar la seguridad de la información. (SC18614-2016; 19/12/2016)

CONTRATO DE CUENTA DE AHORROS-Responsabilidad bancaria contractual de entidad financiera por sustracción de suma de dinero bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". Obligación de custodia y deber de seguridad respecto de los dineros recibidos del depositante. (SC18614-2016; 19/12/2016)

ACTIVIDAD FINANCIERA-De interés público y control del Estado. Posición dominante de las entidades financieras respecto de sus consumidores. Reiteración de la sentencia de 30 de junio de 2001. (SC18614-2016; 19/12/2016)

CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA-Evolución de la responsabilidad bancaria por pago de cheques falsos o adulterados bajo la Ley 46 de 1923. Reiteración de las sentencias de 09 de diciembre de 1936, 15 de julio de 1938, 11 de marzo de 1943 y 24 de agosto de 2009. Exoneración por extravío del formulario por el cuentacorrentista. Reiteración de las sentencias de 30 de septiembre de 1986, 08 de septiembre de 2003, 15 de junio de 2005, 29 de septiembre de 2006 y 16 de junio de 2008. (SC18614-2016; 19/12/2016)

CHEQUE-Evolución de la responsabilidad bancaria por pago de cheques falsos o adulterados bajo la Ley 46 de 1923. Reiteración de las sentencias de 09 de diciembre de 1936, 15 de julio de 1938, 11 de marzo de 1943 y 24 de agosto de 2009. Exoneración por extravío del formulario por el cuentacorrentista. Reiteración de las sentencias de 30 de septiembre de 1986, 08 de septiembre de 2003, 15 de junio de 2005, 29 de septiembre de 2006 y 16 de junio de 2008. (SC18614-2016; 19/12/2016)

APRECIACIÓN PROBATORIA-Ataque por preterición de prueba testimonial y documental para acreditar la culpa del consumidor financiero en la sustracción de una suma de dinero de una cuenta de ahorros bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". (SC18614-2016; 19/12/2016)

Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01 2

INTERPRETACIÓN DE LA DEMANDA-De responsabilidad contractual contra entidad financiera por la sustracción de una suma de dinero de una cuenta de ahorros bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". (SC18614-2016; 19/12/2016)

(...)

III. SOLICITUDES EN SEDE DE CONCILIACIÓN:

En la presente solicitud de convocatoria a audiencia de conciliación extrajudicial en derecho, me permito solicitar que las entidades convocadas procedan a reconocer y pagar al convocante FRANCISCO ROSERO GARCÍA las siguientes sumas de dinero por concepto de los perjuicios de diversa índole que se le han causado con ocasión con la sustracción ilegal de los dineros de su cuenta pensional número número 0013 0227 25 0200418431 de la cual es titular ante el BANCO BBVA, a saber:

PRETENSIONES:

PRIMERA: La suma de OCHENTA Y DOS MILLONES SETESCIENTOS DIEZ MIL PESOS (\$82.710.000), correspondiente a los valores sustraídos de la cuenta de ahorros pensional número 0013 0227 25 0200418431 de la cual es titular el convocante FRANCISCO ROSERO GARCÍA.

SEGUNDA: La suma de VEINTE SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES, equivalentes a la suma de VEINTITRÉS MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS (\$23.200.000), por concepto de PERJUICIOS MORALES causados al convocante FRANCISCO ROSERO GARCÍA, quien se ha visto perturbado en los ámbitos emocionales, comportamentales y psicológicos, perdiendo la tranquilidad y la serenidad con ocasión de la angustia permanente que le ha ocasionado la sustracción sin autorización de los dineros que tenía depositados en la cuenta de ahorros pensional número 0013 0227 25 0200418431 por la suma de OCHENTA Y DOS MILLONES SETESCIENTOS DIEZ MIL PESOS (\$82.710.000)

Asunto Objeto de Conciliación:

De acuerdo a las manifestaciones expresadas por cada una de las partes intervinientes, el asunto objeto de conciliación es INICIAR UN PROCESO CIVIL POR DAÑOS Y PERJUICIOS.

SEXTA: Fórmulas de arreglo

Se le concede el uso de la palabra a la parte convocante señor FRANCISCO ROSERO GARCIA, representado en esta audiencia por el doctor CARLOS ALBERTO CHAMAT DUQUE quien manifiesta que se sostiene en los hechos y pretensiones de la solicitud de audiencia.

Seguidamente se le concede el uso de la palabra a la parte convocada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., representada en esta audiencia por la doctora VALENTINA CASAS VALENCIA quien manifestó: Que la empresa que represento en esta audiencia no tiene animo conciliatorio, ya que una vez estudiada la solicitud de conciliación por parte del convocante señor FRANCISCO ROSERO GARCIA, la empresa no tiene responsabilidad en el hecho acaecido.

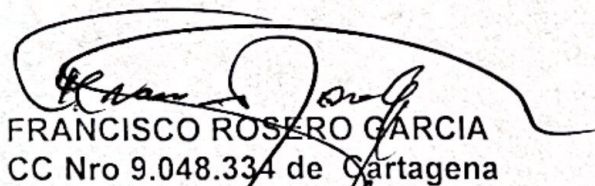
Una vez escuchadas a cada una de las partes intervinientes, este delegado considera que no se ha llegado a un acuerdo conciliatorio en derecho por no existir animo entre las partes.

SEPTIMA: Acuerdo Conciliatorio: No

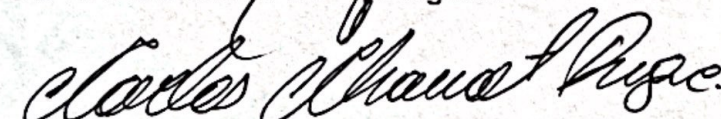
Una vez escuchadas las partes, analizadas y discutidas las propuestas planteadas por ellos y para que surta los efectos previstos en el artículo 65 de la Ley 2220 del año 2022, no se ha llegado a un acuerdo conciliatorio por no existir ánimo entre las partes, por la cual se declara fallida la audiencia.

Por último, se procede al registro de la presente Acta de no Conciliación de Conciliación extraprocesal en derecho, no siendo otro el objeto y siendo las 4:40 p.m. Se dio por terminada la Audiencia de conciliación, se firma la presente constancia en un original y dos copias y se procede a su archivo de conformidad con la ley.

Solicitante:



FRANCISCO ROSERO GARCIA
CC Nro 9.048.334 de Cartagena

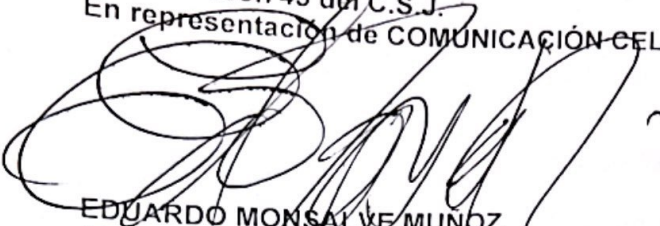


DR. CARLOS ALBERTO CHAMAT DUQUE
CC Nro 9.729.693 de Armenia
T.P. Nro 182.519 del C.S.J.
Abogado parte convocante



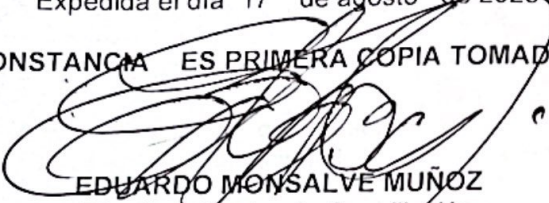
Solicitado:


DRA. VALENTINA CASAS VALENCIA
CC Nro 1.113.692.596 de Manizales
T.P. Nro 359.745 del C.S.J.
En representación de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.


EDUARDO MONSALVE MUÑOZ
Abogado Conciliador Centro de Conciliación
Personería Municipal de Armenia

VIGILADO MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
Expedida el día 17 de agosto de 2023

LA PRESENTE CONSTANCIA ES PRIMERA COPIA TOMADA DE SU ORIGINAL


EDUARDO MONSALVE MUÑOZ
Director Centro de Conciliación
Personería Municipal de Armenia