

RV: CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA, ENVIO CONCILIACION

Juzgado 03 Civil Municipal - Cauca - Popayán <j03cmpayan@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Lun 08/07/2024 13:39

Para:Diana Carolina López Ramírez <dlopezra@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 1 archivos adjuntos (517 KB)

CONSTANCIA DE NO ACUERDO NO. 2024-0031 PDF.pdf;

Remito para su trámite

Santiago Gomez

De: bonilla perlaza <bonillaperlazarsociados@gmail.com>**Enviado:** lunes, 8 de julio de 2024 10:40**Para:** Juzgado 03 Civil Municipal - Cauca - Popayán <j03cmpayan@cendoj.ramajudicial.gov.co>**Asunto:** CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA, ENVIO CONCILIACION

Señor

JUEZ TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE POPAYÁN

Radicado	2023-00738-00
Demandante	CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
Demandado	BANCO AVVILLAS Y OTROS

Ref. Envío conciliacion

PAULO CESAR BONILLA PERLAZA, mayor de edad y vecino de Popayán (Cauca), Abogado titulado e inscrito, identificado con la cédula de Ciudadanía No.76.329.432 de Popayán y Tarjeta Profesional No. 216.678 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en nombre y representación de **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, de manera respetuosa manifiesto a usted que por medio de correo electrónico procedo a enviar conciliacion como requisito de procedibilidad.

--

**Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.**Abogado
Calle 3 # 3-40 Oficina 103 Popayan-Cauca

Celular: 3176476604

Correo electronico: bonillaperlazarsociados@gmail.comCreate your own [email signature](#)

CENTRO DE CONCILIACION RESTABLECIENDO LAZOS
RESOLUCIÓN 0279 de 27 DE MAYO DE 2024

CONSTANCIA DE NO ACUERDO

EN MATERIA: Civil
ACTA No: 2024-0031 del 04 de julio de 2024

CONVOCANTE	CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
IDENTIFICACIÓN	34.562.354 expedida en Popayán
CONVOCADO No. 1	COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO
IDENTIFICACIÓN	NIT. 890.900.943-1
CONVOCADO No. 2	COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO
IDENTIFICACIÓN	NIT 800.153.993-7
CONVOCADO No. 3	BANCO AVVILLAS
IDENTIFICACIÓN	860035827-5
FECHA DE ACEPTACIÓN DEL TRÁMITE	26 DE JUNIO DE 2024
FECHA DE AUDIENCIA	04 DE JULIO DE 2024
HORA DE AUDIENCIA	4:00 P.M.
HORA DE FINALIZACIÓN	4:32 P.M.
CODIGO DEL CENTRO	1733
CONCILIADOR	ZARA VIVIANA ORDOÑEZ URRUTIA
LUGAR	PLATAFORMA DE GOOGLE MEET

De manera virtual por la **PLATAFORMA DE GOOGLE MEET**, de acuerdo con lo establecido por la ley 2220 de 2022, a los 04 días del mes de julio de 2024, siendo las cuatro (4:00) de la tarde, se reunieron a saber: por una parte la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No. 34.562.354 expedida en Popayán, quien actúa en nombre propio y representada por su apoderado de confianza, quien en adelante se denominara **EL CONVOCANTE**, de otra parte los señores **JUAN CARLOS ACOSTA GARAY**, mayor de edad, residente en la ciudad de Bogotá, identificado con cedula de ciudadanía No. 80777132 de Bogotá, obrando como representante legal del Banco **AV VILLAS**, **FELIPE ALEJANDRO GARCIA AVILA**, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.030.551.017 de Bogotá, obrando como representante legal de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO** y por ultimo **URIEL MORENO CARDOZO**, mayor de edad, identificado con cedula de ciudadanía No. 19.444.700, obrando como representante legal de **COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO**, quienes en adelante y para los efectos de la presente constancia se denominaran

LOS CONVOCADOS; obra como conciliador, **ZARA VIVIANA ORDÓÑEZ URRUTIA**, mayor de edad, domiciliado y residente en Popayán (Cauca), identificada con la C.C. No. 1.061.705.345 de Popayán (Cauca), abogada titulado con Tarjeta Profesional No. 355466 del Consejo Superior de la Judicatura, debidamente inscrito como Operador en Conciliación Extrajudicial en Derecho del Centro de Conciliación Restableciendo Lazos, quien apertura la presente audiencia.

ASISTENCIA PARTE CONVOCANTE

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No. 34.562.354 expedida en Popayán, quien actúa en nombre propio y quien es representada por su apoderado de confianza el aogado **PAULO CESAR BONILLA PERLAZA**, identificado con cedula de ciudadnia No. 76.329.432, tarjeta profesional No.216678 del Consejo superior de la Judicatura, email: clauadrada@yahoo.com ,domiciliada en la carrera carrera 17 #33 N-48 Interior 3 de la ciudad de Popayán.

ASISTENCIA PARTE CONVOCADA

JUAN CARLOS ACOSTA GARAY, mayor de edad, residente en la ciudad de Bogotá, identificado con cedula de ciudadanía No. 80777132 de Bogotá, obrando como representante legal del Banco **AV VILLAS**, **FELIPE ALEJANDRO GARCIA AVILA**, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.030.551.017 de Bogotá, obrando como representante legal de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO** y por ultimo **URIEL MORENO CARDOZO**, mayor de edad, identificado con cedula de ciudadanía No. 19.444.700, obrando como representante legal de **COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO**.

Estando presentes las partes, EL CONCILIADOR, explicó los objetivos de la audiencia y el modo de intervenir cada uno, así como los beneficios de esta diligencia, e invitó a las personas a exponer sus puntos de vista, sus opciones y propuestas, las cuales se encuentran consideradas en los siguientes:

HECHOS

"2.1°- Manifiesta la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, que ejerce su profesión como ingeniera civil desde el año 1996, que su actividad principal económica es contratista independiente. Dentro del desarrollo de esta actividad suscribió el contrato de obra No 0193 de 2020 de fecha 11 de febrero de 2020 y el contrato 0081 de 2020 de fecha 30 de enero de 2020, ambos contratos fueron suscritos con la **GOBERNACION DEL CAUCA**, como producto de procesos de selección abreviada que adelante con dicha entidad, de los cuales resulte adjudicataria.

2.2°- Manifiesta la demandante, que para el pago de las actas de obra que se fueran

generando, producto de la ejecución de los contratos, **LA GOBERNACION DEL CAUCA**, exigía la apertura de unas cuentas bancarias, tal como se encuentra estipulado en la cláusula tercera-parágrafo primero de las minutas de los respectivos contratos. Es así como para los pagos de las actas de obra del contrato 0081 de 2020 se manejaron a través de la cuenta de ahorros N° 252835959 del banco Av Villas y para el manejo de los pagos de las actas parciales de obra correspondientes al contrato de obra N° 0193 de 2020, se aperturo el día 28 de enero de 2020 la cuenta de ahorros N° 252944520 del banco AvVillas.

2.2.1°- En estas cuentas **LA GOBERNACION DEL CAUCA**, consignaba al contratista el valor correspondiente a las actas de obra parcial que se iban generando como producto de la ejecución de los contratos. A continuación se relacionan los valores y las fechas en las que **LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA**, realizo las consignaciones correspondientes y los respectivos soportes de pago.

Para el contrato 0081 de 2020: -Orden de pago # 70958020 por valor de \$131.964.755 de fecha 10/12/2020 -Orden de pago # 75798420 por valor de \$174.615.012 de fecha 31/05/2021 -Orden de pago # 93378421 por valor de \$87.860.798 de fecha 22/11/2021 -Comprobante de egreso # 17368 por valor de \$16.155.387 de fecha 23/11/2021 -Orden de pago # 104558222 por valor de \$43.991.094 de fecha 28/03/2022

Para el contrato 0193 de 2020: -Orden de pago # 71186120 por valor de \$91.045.043 de fecha 10/12/2020 -Orden de pago # 76409920 por valor de \$95.192.186 de fecha 31/05/2021 -Orden de pago # 87671721 por valor de \$55.490.809 de fecha 22/07/2021 -Orden de pago #94113621 por valor de \$50.667.984 de fecha 07/12/2021 -Comprobante de egreso #18148 por valor de \$36.571.123 de fecha 02/12/2021 -Orden de pago #114086022 por valor de \$35.561.780 de fecha 01/08/2022.

2.3°- informa la demandante al despacho; que los movimientos de dinero significativos y transacciones de estas cuentas fueron en su gran mayoría para efectuar pagos a proveedores de materiales, transportes, equipos y mano de obra dentro de la ejecución de los contratos, como se puede certificar en los extractos bancarios, nunca se realizó un pago grande por concepto de compras personales fuera de lo relacionado con los contratos de obra. Es de anotar y/o resaltar que para realizar cualquier transferencia a otra cuenta, por exigencia del banco, era necesario que con anterioridad, fuera personalmente a la oficina del banco a inscribir la cuenta como requisito para poder realizar la transacción.

2.4°- Manifiesta la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, "el día jueves 19 de agosto de 2021, siendo las 4:26 pm, recibí una llamada a mi celular del número 3104343766, La persona se identifica con el nombre de **MARIA RODRIGUEZ**, y como asesora de seguridad del **GRUPO AVAL, BANCO AV VILLAS**, manifestando que la llamada esta siendo grabada y monitoreada por el **BANCO AV VILLAS**, y luego me informa que debido al alto índice de robos presentados en el ultimo tiempo, a partir del primero de de septiembre del presente

*año, empieza a funcionar el sistema IBR, donde me dice que con este nuevo sistema de seguridad, seré alertada cuando se realice cualquier transacción que supere los **DOS MILLONES DE PESOS** (\$2.000.000), y que adicionalmente al mensaje de texto que llega habitualmente a mi celular, se incluirá la opción de declinar la operación en caso de no identificarla; y que para ello se requería digitar en el teclado de mi teléfono, el mes y el año de nacimiento, con el fin de que quedara registrado de manera segura al nuevo sistema; luego procedió a darme el número de aprobación 493154, y me dijo que con este número me podía identificar en la línea de atención del banco, en el momento de requerir resolver cualquier inquietud, por ultimo me manifestó, que en el transcurso de la tarde me llegaría al correo electrónico toda la información del nuevo sistema. Anexo pantallazo del número celular de donde me realizaron la llamada”.*

2.5°- *informa la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** al despacho, que en ningún momento suministro las claves de los accesos al canal virtual, motivo por el cual se quedó tranquila y no vio ningún inconveniente en esa llamada ya que es el sistema de seguridad del BANCO AV VILLAS, el que debe garantizar que para aprobar cualquier transacción deben llegar a mi celular las claves temporales de transacción o segundas claves, las cuales son personales y son suministradas directamente por el **BANCO AV VILLAS**.*

2.6°- *Manifiesta la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** "Transcurrida más o menos una hora, me empezaron a llegar a mi celular varias claves temporales de transacciones que se estaban realizando por terceros sin mi autorización. Cuando vi la aprobación de la transacción hecha por PSE a la página de Colombiana de Comercio SA, por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS** (\$10.478.000) y el retiro de los **SEISCIENTOS MIL PESOS** (\$600.000) en el cajero, inmediatamente procedí a ingresar a la aplicación y bloquear las respectivas cuentas”*

2.7°- *informa la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, que posteriormente, procedió a llamar a la Gerente de la sucursal bancaria a la cual pertenecen sus cuentas y ella me comunico directamente con la línea de atención nacional, donde verifiqué que las cuentas ya se encontraban bloqueadas, a renglón seguido manifestó la demandante que no había realizado las transacciones mencionadas y procedió a interponer, ante el banco **AV VILLAS**, la respectiva reclamación por robo a través del fraude electrónico del cual fue víctima, dichas solicitudes quedaron registradas con los números 11552946 y 11552972*

2.8°- *Con el bloqueo realizado a las cuentas de la demandante, las siguientes transacciones realizadas por los facinerosos fueron rechazadas por el **BANCO AV VILLAS** (Recarga Nequi Bancolombia por valor de **UN MILLON SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS** (1.650.000), Empresa Colombiana de Comercio SA / Alkosto por **TRECE MILLONES SETENTA Y OCHO MIL PESOS** (\$13.078.000) y por **SEIS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL PESOS** (\$6.539.000), mensajes que llegaron al correo electrónico donde se logra evidenciar que los delincuentes intentaron seguir realizando compras fraudulentamente en la*

misma empresa y a través de Nequi. Anexos comprobantes de la transacciones rechazadas.

2.8.1°- Con la anterior información, la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, realizo el seguimiento de la compra realizada fraudulentamente y que fue aprobada por el banco a la empresa **COLOMBIANA DE COMERCIO SA**, con **CUS 1100383980** por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS** (\$10.478.000) correspondiente a una compra en línea en **ALKOSTO** de 2 computadores MacBook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial. Inmediatamente la demandante se comunicó telefónicamente con la línea de atención de servicio al cliente de **ALKOSTO** al número (1)4073033, donde informe de lo acontecido y solicite que se reversara esa compra, ya que se había realizado sin autorización y pagado a través de PSE, de manera fraudulenta por delincuentes informáticos. Dicha petición quedo radicada en dicho establecimiento con el numero **ALKOSTO-4012137** y **4012132**, que se me daría respuesta de 1 a 4 días, la asesora **MILENA RAMÍREZ** que atendió la llamada además manifestó que iba a revisión del área experta. Se anexa correo electrónico donde aparecen los datos de la transacción.

2.9°- El día 20 de agosto de 2021, se interpuso el respectivo denuncia ante la Fiscalía General de la nación y ese mismo día, a través del correo vozcliente@alkosto.com.co, se envió a la Empresa Colombiana de Comercio SA/**ALKOSTO**, copia del correo adjuntando el respectivo denuncia y solicitando por escrito que se anulara la compra referida (ejerciendo el derecho de retracto consagrado en la ley 1480 de 2011), y con el fin de que no se realizara la entrega de estos productos, la demandante solicito que se realizara el reintegro de del dinero, ya que como quedaba demostrado en la información enviada, dicha compra era producto de un fraude electrónico y no estaba autorizada por, la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**. A dicha solicitud se anexo comprobantes del envío de los correos a la Fiscalía General y a Alkosto.

2.9.1°- Ese mismo día la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, fue a la oficina del **BANCO AV VILLAS**, para realizar un traslado del dinero de sus cuentas a la cuenta de su cónyuge, por el temor a que le hurtaran el dinero restante, es importante resaltar que para hacer esas transacciones debía desbloquear las cuentas y proceder hacer las transacciones, Manifiesta la demandante "lo realice de manera presencial y después de los tramites nuevamente solicite al asesor que me atendió a quien no tengo presente ya que el que me atendió estaba haciendo reemplazo del asesor principal, para que me bloqueara nuevamente las cuentas por todos los canales y me retire de la oficina".

2.10°- Es de anotar que el fraude electrónico, del cual fue víctima la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, se realizó pocos días después de que se le consignara un dinero a la cuenta de ahorros N° 252944520, por concepto de pago de un acta de obra del contrato N° 193 de 2020, el día 22 de julio de 2021, lo cual genera incertidumbre sobre la seguridad en los productos bancarios, puesto que los meses anteriores la cuenta se encontraba con pocos fondos.

2.11°- Manifiesta la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, "quiero recalcar que nunca, en ninguna oportunidad, antes de la fecha del robo por la modalidad de fraude electrónico, de la cual fui víctima, la entidad bancaria **BANCO AV VILLAS**, no me envió, por ningún medio, mensajes con información para prevenir o estar alerta ante las distintas modalidades de fraude o robo electrónico que estaban presentando y que se incrementaron después de la pandemia. Solo después de la fecha del fraude, el día 19 de agosto de 2021, me enviaron una gran cantidad de mensajes con dicha información, después de que el daño ya estaba hecho" siente este litigante que el **BANCO AV VILLAS**, intento resarcir un deber de información con el fin de exonerarse de la culpa por el robo, brindando información al cliente después de perfeccionado el daño, situación que deja en evidencia la falta de diligencia y de cuidado de la entidad bancaria al momento de ejecutar el contrato de depósito. **2.12°-** Otra actuación realizada por la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, que no dio fruto es la llamada y el correo a tiempo que se envió a ALKOSTO reportando el robo del cual fui víctima, y por varios días continuó llamando como por ejemplo el 24 de agosto, se comunico con la línea de atención al cliente con el asesor **ANDRES PEDRAZA**, manifestando siempre que me habían robado y solo me decía que estaban en investigación, igual que el banco **AV VILLAS**.

2.13°- Manifiesta la demandante que El día 9 de septiembre, "nuevamente y sin que yo las haya solicitado al banco **AV VILLAS** previamente; me llegan a mi teléfono celular, como mensaje de texto, unas claves temporales para hacer retiros por cajero automático sin tarjeta, lo cual resulta inexplicable, ya que desde el día 20 de agosto de 2021, es decir al día siguiente del robo electrónico del que fui víctima y el cual esta reportado ante la entidad bancaria, acudí personalmente, en compañía de mi esposo, a la sucursal bancaria **ANTONIO NARIÑO** Popayán, donde tengo mis cuentas, a solicitar, primero, por cuestiones obvias de seguridad, que se realice la transferencia de los dineros de mis cuentas a la cuenta que mi conyugue tiene en la misma entidad y después que se proceda por parte del banco a bloquear todos los canales virtuales y medios electrónicos para el manejo de mis productos bancarios. Esta solicitud quedo registrada en el sistema y fue confirmada por parte del asesor bancario ante el cual se interpuso dicha solicitud"

2.14°- Ante los hechos del punto anterior, la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, procedió inmediatamente a llamar a la línea de atención al cliente de la entidad, donde la asesora que atendió la llamada, informa a la usuaria que sus cuentas no se encontraban bloqueadas, por lo cual después de poner en conocimiento los hechos que se estaban presentando, solicito nuevamente el bloqueo de mis cuentas en todos los medios tanto virtual como presencial y solicito una respuesta por parte del banco a lo que estaba sucediendo con las evidentes fallas de seguridad en el manejo de sus productos, ya que incluso mientras transcurría la llamada en tiempo real, seguían generándose claves temporales de transacción, sin que la demandante estuviera realizando ningún movimiento, hecho que también puso en conocimiento de la persona que atendió la llamada de servicio al cliente. Dicho requerimiento quedo radicado con el número 11604346, sin que

hasta la fecha haya obtenido respuesta, motivo por el cual se solicitara al despacho libre prueba de oficio.

2.14.1°- *El día 10 de septiembre de 2021, la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** se acercó nuevamente a la sucursal bancaria **ANTONIO NARIÑO** Popayán, donde tiene sus cuentas, la demandante y hablo con la gerente, manifestándole su inquietud acerca del porque las cuentas no se encontraban bloqueadas desde el día 20 de agosto de 2021, fecha en la cual se realizó la anterior solicitud, de manera presencial en el banco, ante lo cual la gerente manifiesta que se realizara la investigación pertinente, de la cual se está pendiente de la respuesta.*

2.15°- *es importante que el despacho tenga en cuenta que el día 9 de septiembre de 2021, la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** recibo en su correo electrónico, respuesta afirmativa por parte de la entidad banco AV VILLAS, donde se logra extraer que de fecha 7 de septiembre, se da pronunciamiento al requerimiento número 11552972, donde se abona a la cuenta el valor reclamado por robo informático a través de cajero electrónico sin tarjeta, por valor de **SEISCIENTOS MIL PESOS** (\$600.000),*

2.15.1°- *A renglón seguido la demandante le solicito a la gerente de la Sucursal ingresar por el sistema a su cuenta para verificar esa transacción, la cual efectivamente se encuentra reflejada, pero a la vez se detectan también unos movimientos por valor de **SETENTA MIL PESOS** (\$70.000), uno como debito de la cuenta de ahorros # 252944520 y otro por el mismo valor como crédito abonado a la cuenta de ahorros # 252835959, Movimientos que no se reconocen y se desconocen de donde provienen, ya que como se manifestado de forma categórica por la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, no ha realizado ninguna transacción de sus cuentas desde el día 19 de agosto, fecha en la cual fue víctima del robo electrónico bajo la modalidad de fraude.*

2.15.2°- *Ante esta situación, personalmente la Señora **BEATRIZ REBOLLEDO**, Gerente de la sucursal, se comunica con la línea de atención al cliente y realiza los requerimientos correspondientes para determinar con exactitud quien y de donde provienen esos movimientos en las cuentas bancarias de mi poderdante. Manifiesta la demandante textualmente "anexo copia del correo y respuesta al requerimiento 11552972 y respuesta al requerimiento número 11605543. La respuesta a este último requerimiento, por parte del banco, se da el día 17 de septiembre de 2021, pero no se da respuesta a lo requerido en la solicitud, en el sentido de determinar quien realiza y de donde provienen los movimientos no autorizados y fraudulentos que se han venido realizando en mis cuentas y la respuesta solo se limita a mostrar la cuenta de origen, el valor, la fecha de la transacción y la cuenta destino, información que no aporta ninguna claridad a lo que se solicita ya que como lo expreso anteriormente el movimiento se realizó entre las cuentas de las cuales yo soy la titular. Esta situación es bastante delicada ya que terceras personas realizaron transacciones en mis productos bancarios sin mi consentimiento y el banco no me garantiza la seguridad que requiero como cliente y tampoco nunca me dio una respuesta clara al respecto"*

2.16°- Todas estas irregularidades en los productos bancarios, demuestran claramente las fallas que se están presentando en la seguridad que el banco **AV VILLAS**, quien está obligado a brindar al cliente y de la misma forma, resulta muy extraño que el mismo día que me notifican del abono a la cuenta la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, el valor reclamado en el requerimiento #11552972, se intenten nuevamente hacer retiros vía cajero electrónico y mas aun que se generen claves temporales, situación que se debe estudiar detalladamente por el despacho.

2.17°- Adicionalmente la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, elevo petición a **CLARO**, se adjunta copia de respuesta de **CLARO**, que es el operador de mi línea celular número 3146306892, la cual pertenece a un plan corporativo a nombre del señor **ILDEFONSO OSORIO ARISTIZABAL**, al requerimiento que realice para que la empresa verificara la seguridad de mi linea celular.

2.18°- El día 7 de diciembre de 2021 el banco AV VILLAS, a través de la jefatura de soporte Postventa PQRS, en respuesta al radicado 11787294-Defensoría No 01-049-2021-08.30-3 manifiesta lo siguiente " se realizaron los tramites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43191-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos sin embargo el establecimiento **COLOMBIANA DE COMERCIO SA**, no autorizo la reversión de la transacción, por lo anterior se adjunta detalle

2.18.1°- En dicha respuesta la entidad bancaria "se lava las manos" y no asume la responsabilidad por la violación a la seguridad de la cuenta bancaria a nombre de la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, desde donde se hicieron dichas compras fraudulentas, y tampoco dio respuesta a los múltiples requerimientos que hizo en este sentido, también es claro que la empresa **COLOMBIANA DE COMERCIO SA**, es responsable y se convirtió en coparticipe de este fraude, ya que a pesar de los requerimientos que hizo la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, de manera oportuna manifestando que dicha compra se trataba de un fraude electrónico y que aportó las pruebas correspondientes y desconociendo también la solicitud que hace la entidad bancaria, hizo caso omiso a la solicitud de reversar la compra y proceder a la devolución de los recursos.

2.19°- El día 11 de mayo de 2022 el banco **AV VILLAS** da respuesta a radicado 12093948- Superintendencia Financiera, relacionada con las transacciones no reconocidas realizadas desde su cuenta. En la respuesta dicen que "se realizaron los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43749-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos, sin embargo, el establecimiento **COLOMBIANA DE COMERCIO SA** no autorizo la reversión de la transacción". En otro aparte "Cabe mencionar que el Banco, en operaciones no presenciales, es un receptor de una transacción realizada entre el tarjetabiente y el comercio, cumpliendo la función de autorizar y atender un crédito a partir de una línea aprobada siempre y cuando se cumplan las condiciones de seguridad y confirmación de datos, los cuales son suministrados por el cliente durante el contacto con el establecimiento, motivo por el cual el Banco Av Villas no esta facultado para cancelar

autorizaciones previamente acordadas.

*La respuesta del Banco en este sentido no demuestra ni aporta las pruebas que la transacción se realizó con el dispositivo transaccional que estaba en poder de la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, ni que la posible copia de estos dispositivos ocurrió bajo la esfera de dominio de mi cliente, además de como los delincuentes violaron la seguridad de la cuenta al obtener las segundas claves temporales o claves temporales a las que solo tiene acceso el cliente en su dispositivo y el banco que es quien las genera. En este sentido se debe tener en cuenta la respuesta del operador de mi telefonía celular que era la empresa Claro, en ese momento.*

2.20°- *El día 18 de mayo dan respuesta parcial e incompleta al derecho de petición que instaure el día 29 de abril de 2022, con radicado 12079414, en los mismos términos expresados en la anterior respuesta dada a la superintendencia financiera. Sin que se dé respuesta y aporten las pruebas respectivas solicitadas en los puntos segundo y tercero del derecho de petición.*

2.21°- *Por último, el día 3 de agosto de 2022, solicito al banco me suministre la siguiente información:*

1. Se sirvan Certificar cual era el monto máximo autorizado por el banco, en el año 2021, para realizar compras o pagos en línea generados desde la cuenta de ahorros de la referencia y las respectivas condiciones para poder realizar los mismos.

2. Solicitar la generación de la o las direcciones I.P de las redes y/o los dispositivos de internet, desde los cuales se realizaron las compras en línea fraudulentas desde la cuenta bancaria de la referencia con los siguientes datos: CUS 1100383980, Empresa Colombiana de Comercio S.A, Descripción: Alkosto Compra en línea: Macbook Air de 13" pulgadas, Valor de la transacción: \$ 10.478.000, Fecha: 19/08/2021.

3. Solicito se me envíe copia de todas las grabaciones de los requerimientos que realice a través de llamadas a la línea de atención al cliente de la entidad, desde el día 19/08/2021, hasta la fecha. Incluyendo la del día 2 de agosto de 2022, atendida telefónicamente por el señor Andres Garzon y que quedo radicada bajo el número 12262998, Esta solicitud nunca fue respondida por el banco

2.22°- *Existe un nexo de causalidad que liga y subordina al demandado con los hechos, la culpa y los daños causados a **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, con motivo de la **RESPONSABILIDAD BANCARIA CONTRACTUAL**, por sustracción de suma de dinero de cuenta corriente 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).*

2.23°- *En la actualidad el **I) AVVILLAS, II) COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, III) COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, no ha*

realizado la devolución de los dineros sustraídos ilegalmente incumpliendo el contrato de depósito financiero, mi poderdante se encuentra legitimado a incoar la presente demanda a través del suscrito apoderado, teniendo en cuenta que ha sufrido una merma económica y unos daños inmateriales a consecuencia de la omisión del demandado.

2.24°- CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, me confirió poder para instaurar este proceso y recaudar el valor de las obligaciones, conjuntamente con sus accesorios, tal como consta en el poder anexo”.

PRETENSIONES

"Con base en los hechos anteriores de manera respetuosa solicito al señor Conciliador fijar hora y fecha para audiencia con el fin de llegar a un arreglo :

3.1°- Primera pretensión. Con base en los hechos anteriores, de manera respetuosa, solicito se realicen las siguientes declaraciones y condenas respecto a las siguientes: Declare que **I) BANCO AVVILLAS, y en solidaridad, II) COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, III) COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, son comerciantes motivo por el cual deben condenar al pago de intereses moratorios y corrientes a la tasa más fijada por la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**.

PRIMER CONVOCADO

3.1°- Sírvasse señor juez, declarar civilmente responsable al BANCO AVVILLAS, de todos los daños y perjuicios materiales e inmateriales ocasionados a la demandante **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, por la **RESPONSABILIDAD BANCARIA CONTRACTUAL**, por sustracción de suma de dinero de tarjeta debito 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.

3.1.2°- Señor juez declare que I) BANCO AVVILLAS, incumplió el contrato de depósito de dinero desde el 19 de agosto de 2021, constituyéndose en mora comercial desde ese momento.

3.1.3°- Como consecuencia de la anterior declaración del BANCO AVVILLAS, y en solidaridad **II) COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, III) COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**. deberá restituir la suma de dinero por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS (\$10.478.000)** suma sustraída por medio de un fraude electrónico

3.1.4°- Que como consecuencia de la prosperidad de la pretension anterior BANCO AVVILLAS, Deberá devolver al consumidor financiero la suma de dinero con los intereses moratorios a la tasa más alta fijada por la **SUPERINTENDENCIA**

FINANCIERA DE COLOMBIA, desde el 19 de agosto de 2021 hasta el pago total de la obligación.

3.2°- PARA EL SEGUNDO CONVOCADO

3.2.1°- Sírvase señor juez, declarar civilmente responsable a COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, de todos los daños y perjuicios materiales e inmateriales ocasionados a la demandante **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, por omitir el derecho de retracto y permitir la sustracción de suma de dinero de tarjeta debito 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.

3.1.2°- Señor juez declare que I) COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, incumplió la ley 1480 de 2011, frente al derecho de retracto desde el 19 de agosto de 2021, constituyéndose en mora comercial desde ese momento.

3.1.3°- Como consecuencia de la anterior declaración del COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, y en solidaridad **II) BANCO AVVILLAS III) COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, deberá restituir la suma de dinero por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS** (\$10.478.000) suma sustraída por medio de un fraude electrónico.

3.1.4°- Que como consecuencia de la prosperidad de la pretension anterior COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, Deberá devolver al consumidor financiero la suma de dinero con los intereses moratorios a la tasa más alta fijada por la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, desde el 19 de agosto de 2021 hasta el pago total de la obligación.

3.2°- PARA EL TERCER CONVOCADO

3.1.2°- Sírvase señor juez, declarar civilmente responsable a COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO, de todos los daños y perjuicios materiales e inmateriales ocasionados a la demandante **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, por omitir la seguridad de la línea celular de la demandante y permitir la sustracción de suma de dinero de tarjeta debito 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

3.1.2°- Señor juez declare que COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO, incumplió la la seguridad de la línea celular de la demandante y permitir la sustracción de suma de dinero desde el 19 de agosto de 2021, constituyéndose en mora comercial desde ese momento.

3.1.3º- Como consecuencia de la anterior declaración del **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, y en solidaridad **ALKOSTO Y COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO** deberá restituir la suma de dinero por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS (\$10.478.000)** suma sustraída por medio de un fraude electrónico.

3.1.4º- Que como consecuencia de la prosperidad de la pretensión anterior **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, Deberá devolver al consumidor financiero la suma de dinero con los intereses moratorios a la tasa más alta fijada por la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, desde el 19 de agosto de 2021 hasta el pago total de la obligación.

3.4º- Por los daños morales que equivalen a **SESENTA SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES VIGENTES** (60 SMMLV), los cuales se probaran con testimonio y peritaje.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

ARTÍCULO 67. Ley 2220 de 2022 ARTÍCULO 67. LA CONCILIACIÓN COMO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD. En los asuntos susceptibles de conciliación, se tendrá como regla general que la conciliación extrajudicial en derecho es requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones que por norma así lo exijan, salvo cuando la ley lo excepcione.

ARTÍCULO 68. LA CONCILIACIÓN COMO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD EN MATERIA CIVIL. La conciliación como requisito de procedibilidad en materia civil se regirá por lo normado en la Ley [1564](#) de 2012 Código General del Proceso o la norma que lo modifique, sustituya o complemente, conforme el cual si la materia de que trate es conciliable, la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad deberá intentarse antes de acudir a la especialidad jurisdiccional civil en los procesos declarativos, con excepción de los divisorios, los de expropiación, los monitorios que se adelanten en cualquier jurisdicción y aquellos en donde se demande o sea obligatoria la citación de indeterminados.

Igualmente en la restitución de bien arrendado de que trata el artículo [384](#) y en la cancelación, reposición y reivindicación de títulos valores de que trata el artículo [398](#) de la Ley 1564 de 2012, el demandante no estará obligado a solicitar y tramitar la audiencia de conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad de la demanda, ni del trámite correspondiente, casos en los cuales el interesado podrá presentar la demanda directamente ante el juez”.

CUANTIA:

La cuantía del conflicto asciende a **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS** (\$10.478.000).

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

Siendo las 4:00 P.M se inicia la audiencia

Conciliador se presenta y agradece por haber asistido, indica que esta audiencia de conciliación se realiza en el marco de la Ley 2220 de 2020. Informa que el Centro de Conciliación Restableciendo Lazos se encuentra avalado y vigilado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Luego de las deliberaciones realizadas por las partes **NO** fue posible llegar a un acuerdo conciliatorio.

CONSTANCIA DE NO ACUERDO

El Conciliador Dra. **ZARA VIVIANA ORDOÑEZ URRUTIA**, abogada titulada con Tarjeta Profesional No. 355466 del Consejo Superior de la Judicatura quien actúa como Conciliadora debidamente inscrita como Operadora en Conciliación Extrajudicial en Derecho del Centro de Conciliación **RESTABLECIENDO LAZOS**, siendo las 4: 32 p.m. dejo constancia que:

- 1.1. Se declara **FRACASADO** el trámite conciliatorio entre la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** y la parte convocada **JUAN CARLOS ACOSTA GARAY**, mayor de edad, residente en la ciudad de Bogotá, identificado con cedula de ciudadanía No. 80777132 de Bogotá, obrando como representante legal del Banco **AV VILLAS** correo electrónico notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co, **FELIPE ALEJANDRO GARCIA AVILA**, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.030.551.017 de Bogotá, obrando como representante legal de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, correo electrónico notificacionesclaro@claro.com.co y por ultimo **URIEL MORENO CARDOZO**, mayor de edad, identificado con cedula de ciudadanía No. 19.444.700, obrando como representante legal de **COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO**.

y la parte convocante que se relaciona a continuación:

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada con cedula de ciudadanía No 34.562.354 expedida en Popayán, quien actúa en nombre propio, y quien es representada por su apoderado de confianza el abogado **PAULO CESAR BONILLA PERLAZA**, domiciliada en la carrera 17 #33 N-48 Interior 3 de Popayán Cauca, Correo electrónico, clauadrada@yahoo.com Tel. 3146306892.



Así las cosas se da por **CUMPLIDO EL REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD**, por lo que las partes podrán acudir a la instancia que consideren necesaria para dirimir el conflicto.

La anterior constancia será REGISTRADA en el SICAAC del Ministerio de Justicia.

Todos los contenidos del pacto están autorizados por la Constitución Nacional (artículo 116) y la Ley 2220 de 2022, siendo obligatorio el cumplimiento de sus disposiciones por toda autoridad y no requieren de ningún otro acto para su plena y absoluta validez.

No siendo más el objeto de la presente diligencia, se da por terminada siendo las 4:32 P.M., el día 04 de julio de 2024, en original que reposará de manera virtual en el Centro de Conciliación Restableciendo Lazos de la ciudad de Popayán.

Acta firmada en los términos de la Ley 2220 de 2022.



ZARA VIVIANA ORDÓÑEZ URRUTIA

Conciliador Extrajudicial en Derecho

C. C. No. 1.061.705.345 de Popayán (Cauca)

T. P. No. 355466 del Consejo Superior de la Judicatura

Código Conciliador Inscrito en el SICAAC de Min Justicia

Email: ccrestableciendolazos@gmail.com

Celular: 3105980791

