

REPUBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO CUARENTA Y UNO CIVIL DEL CIRCUITO  
BOGOTA D.C. Primero de julio de dos mil veintiuno**

Expediente No. 110010800008 **2019 02940 01**

Demandante: ESTHER SILVIA MONTAÑO JARA

Demandados: BANCO BBVA COLOMBIA

**SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA**

Se procede a dictar sentencia que dirimirá el recurso de apelación formulado por ambos extremos procesales contra la sentencia proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el día 28 de abril de 2020 que accedió parcialmente a las pretensiones de la demanda.

**ANTECEDENTES**

La señora ESTHER SILVIA MONTAÑO JARA, a través de apoderado, formuló demanda en contra de BANCO BBVA COLOMBIA, a fin de obtener sentencia que acceda a las siguientes **PRETENSIONES:**

1.- Que la entidad demandada no realizó los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de las operaciones de la cuenta de ahorros de la señora ESTHER SILVINA MONTAÑO, con #049165376, del Banco BBVA, evidenciándose un incumplimiento contractual por parte de la accionada.

2.- Condenar la demandada a restituirle a la demandante la suma de dinero sustraída el día 2 de julio de 2019, de su cuenta de ahorro # 049165376, del Banco BBVA, por fraude electrónico consistente en dos 2 transacciones a cuentas del mismo Banco, que no fueron autorizadas por la señora ESTHER SILVINA MONTAÑO, teniendo en cuenta que la custodia de dichos depósitos están a cargo del Banco BBVA, por valor de \$39'999.998.

3.- Se condene a la demandada BANCO BBVA, a pagar las sumas de dinero por concepto de intereses que la accionante debe sufragar de manera mensual por valor de \$1'200.000, que corresponde a la deuda contraída de \$40'000.000, que corresponde a los perjuicios causados; a fin de dar cumplimiento al contrato de compraventa del inmueble ubicado en la calle 160 No. 60 – 04 Interior 2

Apartamento 514 de la ciudad de Bogotá, cuya vendedora es la señora Yeiny Del Carmen Monroy Ospitia, y evitar la aplicación de la cláusula penal del referido contrato.

4.- Que los intereses por valor de \$1'200.000, deben ser pagados por el Banco BBVA, hasta que éste como demandado realice la devolución del dinero sustraído de su cuenta de ahorros a la señora ESTHER SILVINA MONTAÑO.

5.- Que condene en costas y agencias en derecho a la entidad demandada.

## HECHOS

Las pretensiones que se formulan se sustentan en los hechos que se compendian de la siguiente manera:

1. La señora ESTHER SILVINA MONTAÑO JARA, tiene un vínculo contractual con el BANCO VILVAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA, a través del contrato de depósito de cuenta de ahorro # 049165376, desde el año 2017; El día 28 de junio de 2019, tenía en su cuenta de ahorros un saldo de \$30'624.150; El mismo día 28 de junio de 2019, hacia las 16:12 horas, el Fondo de Empleados Tesorería y Pensionados de la ETB, abonó a dicha cuenta la suma de \$20'542.231.

2. El día 2 de julio de 2019, la mencionada cuenta de ahorros contaba con un saldo de \$50'166.381, día que a las 12:17 horas, se realizaron 2 transferencias por valor de \$19'999.999 cada una, a 2 cuentas del mismo banco totalmente desconocidas por ella, denotándose el incumplimiento por parte del banco de conformidad a lo normado en el art.1396 código comercio y art. 127 Decreto 663 de 1993.

3. El mismo día, a las 12:17 horas, recibió una llamada a su teléfono móvil de un asesor de seguridad del Banco BBVA, preguntándole que si ella había autorizado realizar las transferencias a lo que le manifestó que no, que ella se encontraba en la Notaría 39 de Bogotá, que en ningún momento había realizado ni autorizado efectuar transferencias, como se demuestra con la certificación de la referida notaría, conculcando la accionada el art. 7 de la Ley 1328 de 2009. Igualmente le manifestó al asesor que la llamó, que la entidad financiera no había generado ningún mensaje en el que le indicaran que se estaban realizando movimientos bancarios en su cuenta de ahorros, a lo que el asesor del banco le manifestó que su cuenta sería bloqueada inmediatamente y le colgó la llamada.

4. Ante dicha situación la demandante salió de manera inmediata a las oficinas del Banco BBVA, sucursal Santa Paula, a poner en conocimiento lo ocurrido y de la llamada que recibió, allí fue atendida por el señor Anthony Arley Frisneda Espitia, quien le recibió la reclamación.

5. Como se puede evidenciar con el extracto bancario que se adjunta, solo hasta el día 02 de Julio de 2019, llegaron esos dineros depositados por el Fondo de Empleados Tesorería y Pensionados de la ETB, a su cuenta de ahorros; El 19 de julio de 2019, realizó la reclamación ante la defensoría del consumidor financiero. Ante la demora en dar respuesta por parte del Banco BBVA, la accionante presentó escrito reclamación de lo ocurrido y la devolución de sumas de dinero sustraídas de su cuenta de ahorro a la Presidencia Ejecutiva del Banco BBVA, con sello de recibido 29 de julio de presente año; El Banco BBVA, dio respuesta a los reclamos realizados, manifestando en su fechado 6 de agosto de 2019, que el día 02 de Julio, se realizaron las dos transferencias electrónicas descritas así: 02/07/2019 12:17:50 049-165376 915-114441 ALBERTO ANTONIO VERGARA URIBE \$ 19.999.999 y 02/07/2019 12:37:53 049-165376 567-139829 KARIN ALBERTO VILLEGAS SIERRA \$19.999.999, transferencias que no realizó la accionante; De la referida contestación del Banco BBVA, de fecha 6 de agosto de los cursantes, manifiesta en el detalle del dispositivo utilizado que el operador es Movistar, cuando realmente es ETB, y solo se remite a hacer recomendaciones de seguridad y no de fondo frente a las reclamaciones; Que se realizaron los traslados a dos (2) cuentas del mismo Banco BBVA, cuando la demandante nunca realizó inscripción previa para realizar las trasferencias como éstas, establecido por la entidad bancaria donde exige todos los datos y la plena identificación, de las cuentas y la persona a la cual se le transferirá dineros; Que el día 02 de Julio de 2019, no recibió por parte del banco código de reactivación o notificación por cambio de datos personales, en el celular de la demandante, registrado por más de 2 años, del cual el banco manifiesta haberla realizado; la demandante, utiliza la APP que se descarga en su equipo móvil, desde su celular personal desde el año 2018, con la validación de su huella digital, que nunca ha pedido ayuda de personas extrañas y siempre la utilizó para realizar consultas de movimientos y saldo, acatando las recomendaciones de seguridad.

6. Que desde que posee ese producto de cuenta de ahorro con el banco BBVA, jamás había tenido inconveniente alguno con su cuenta, con sus tarjetas o con la aplicación móvil; Como se puede evidenciar en la trazabilidad a través de sus extractos bancarios no realiza transferencias por altas sumas de dinero como las que se realizaron el día 02 de Julio de 2019; la accionante nunca ha compartido su clave de uso personal de su tarjeta débito, ni de cualquier otra tarjeta con productos bancarios, tampoco ha recibido mensajes o llamadas donde le hubieren

solicitado información personal y de sus productos, tampoco ha recibido correos desconocidos, ni ha dejado a disposición de terceros en ningún momento sus productos bancarios, no utiliza wifi de redes públicas por cuanto conoce de los riesgos que podrían conllevar a daños de sus equipos o hurto de la información.

7. Que la única inscripción para realizar transferencia hecha a un tercero fue a una familiar de nombre STEFANY TIRADO MONTAÑO, por valor de \$300.000, el día 30 de abril de 2019; Que tampoco ha cambiado su número móvil cuyo operador es la ETB, y su equipo celular siempre ha estado con ella, cuyo número de IMEI está registrado y es un equipo GALAXY J8, tal como se evidencia en la certificación adjunta en el acápite de pruebas; El dinero que fue sustraído de la cuenta de ahorros de la demandante estaba destinado para la compra del inmueble ubicado en la calle 160 No. 60-04 Interior 2 Apartamento 514 de la ciudad de Bogotá; tal y como se evidencia de manera clara en la promesa de compraventa que se adjunta; al no contar con el dinero que le sustrajeron de su cuenta de ahorros ya citada, se vio en la obligación de solicitar un préstamo a un particular por valor de \$40'000.000, para dar cumplimiento al contrato de compraventa suscrito con la señora YEINY DEL CARMEN MONROY OSPITIA, y evitar así el incumplimiento a la cláusula penal indicada en el referido documento, causándole un perjuicio a la demandante; la accionante, viendo que el Banco no daba respuesta de fondo, colocó la denuncia ante la fiscalía General de la Nación, el día 23 de agosto de 2019, por el delito de hurto por medios informáticos y semejantes, con ampliación de la misma el cinco (5) de septiembre del mismo año.

#### TRAMITE:

La demanda fue admitida por la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia financiera el 26 de septiembre de 2019. Notificada la entidad demandada BANCO BBVA COLOMBIA, a través de apoderado contestó en tiempo la demanda oponiéndose a las pretensiones. Propuso como medios de defensa las siguientes excepciones:

**1. “Ausencia de prueba referida a la responsabilidad del banco”** El consumidor financiero, conforme al reglamento de la cuenta de ahorros está obligado a actuar con la debidas seguridades y diligencia en el manejo de las transacciones, custodia de claves y el uso de la red: No se trata de una operación normal de consumo sino especializada que exige mayor prudencia y diligencia en las activaciones; el banco en la comunicación del 6 08 2019 demuestra la inexistencia de responsabilidad de su parte, pues los requisitos empleados para los movimientos acreditaban el uso externo de la tarjeta débito, la clave usada y el

envío del mensaje correspondiente; el hecho de hacer referencia al operador Movistar cuando alude la demandante que usaba ETB indica que hubo una afectación externa no habilitada por el banco, luego la intrusión se debió a falta de diligencia de la cuentahabiente

**2. “Culpa de la demandante”** En la respuesta dada a la demandante se expresa que existió permisibilidad culposa en el acceso a los datos reservados al no observar las disposiciones contractuales y recomendaciones de seguridad del banco; que la demandante no se ocupó de conjurar su propia culpa ni mencionó sus propias medidas de autoprotección; que las circunstancias en que se da cuenta la demandante del faltante son inusuales.

**3. “Hecho de un tercero”** Por la actividad delincriminal en la utilización del espectro electromagnético, que es un bien público que forma parte del espacio colombiano; que se desconoce la causa del ilícito, pero puede estar situada en el consumidor no diligente; que las ordenes de los débitos fueron impartidas desde afuera de la entidad, que se limita a cumplirlas; el hecho delictivo no es imputable al banco. Es irresistible e imprevisible que haya sido atacada la cuenta de la demandante.

**4. “Adecuado perfil transaccional”** Los movimientos de la cuenta son normales en cualquier persona pensionada que realiza negocios; que es posible que consignen \$10.000.000 y se retiren \$20.000.000 en un mismo día sin que genere sospecha alguna. Basta observar los saldos históricos aportados.

**5. “Cumplimiento pleno del BANCO BBVA”** El banco cumplió con todas seguridades; el desvío de los dineros se deriva de una fuerza mayor, por causa de la cuentahabiente al no observar los cuidados necesarios en la confidencialidad de sus datos, manejo de su teléfono, información proporcionada al Fondo de Empleados de la ETB, manejo de internet porque los retiros le fueron avisados y no adoptó medida inmediata alguna. La demandante debe probar los hechos alegados en materia de seguridad que afirma no le prestó el banco, partiendo de su propio cuidado en el manejo del teléfono, la información a terceros y el manejo del internet.

**6. Falta de certeza en los hechos relatados por el consumidor financiero”** pues se refiere la sustracción de unos recursos derivados de un préstamo del Fondo de empleados de la ETB, lo cual no coincide pues de acuerdo con la promesa de compraventa es otra persona quien recibiría los recursos y no la demandante. Se observa que el incumplimiento a la citada promesa de compraventa ya estaba incumplido por las partes y no se conoce si lo incumplido

era parte del precio o los fondos del préstamo de la ETB, por lo que el cobro de unos intereses no está claros frente a la cláusula penal de un contrato que ya estaba incumplido.

**7. “Ausencia de prueba de culpa del banco”** La demandante no aporta ningún elemento relativo a que el banco sea el directamente responsable de los retiros y del desvío a dos cuentas de la misma entidad bancaria, ni en la transferencia ni en el desvío se produjo alarma alguna en materia de operaciones sospechosas o con carácter delictivo.

#### **8. “Excepción genérica”**

Surtido el traslado de las excepciones, se convocó a las partes para la audiencia de que trata el artículo 372 del Código General del Proceso y ante el fracaso de la etapa de conciliación se practicaron las pruebas solicitadas y decretadas de oficio. Se concedió el uso de la palabra a ambas partes para alegar de conclusión.

#### Audiencia Art. 372 C.G.P.

-Interrogatorio parte actora ESTHER SILVINA MONTAÑO JARA: Indicó que para julio de 2019 usaba un teléfono Samsung Galaxy 8 con el operador ETB; ese día no le llegó ningún mensaje (msn) por parte del banco BBVA; que no se le informaban las transacciones por el banco, a su correo electrónico; que recibió ese día una llamada de un funcionario del banco, hacia las 12.37 pm para preguntarle si había efectuado una transferencia por \$19.9999.990 a lo cual respondió que no; que le hablaron de solo una transacción; que nunca había tenido ningún tipo de problemas con el banco por el no reconocimiento de alguna transacción; que el mismo 2 de julio de 2019 se acercó como a las 12:45 pm en la carrer1 15 con calle 108, donde el funcionario del banco ANTHONY FRESNEDA En ese momento se dirige a su equipo, e informa que se acaba de realizar una segunda transferencia por el mismo monto; le pide a ella que llame al call center del Banco para realizar la reclamación y a diligenciar el formato del banco para reclamos; que su hermano Johan Armando Montaña, quien había vendido hacía poco su apartamento, le prestó dinero para que no se le causara la cláusula penal a ella; que lo hizo mediante una transferencia al vendedor del apartamento que ella iba a adquirir; que su hermano le prestó el dinero al 3%; que la razón por la que ella consultaba en esa época el saldo de su cuenta, es porque allí le consignan su nómina y los dineros de los compromisos de la compra del inmueble; que en el mes de septiembre acudió a La Fiscalía, dejó su denuncia; volvió en noviembre y ya no estaban atendiendo; que no existe ninguna sospecha sobre alguien que ella conozca haya accedido a su cuenta porque la tarjeta y claves los maneja

únicamente ella desde su casa o su celular y nunca delega esa responsabilidad a nadie más; que el equipo de su casa en ese momento (2019) si tenía antivirus; que las transferencias no las hacía desde su casa; que iba al BBVA más cercano, en el Centro Comercial Santafé; que para aquel entonces ella trabajaba en un colegio; que es cliente del BBVA desde el año 2017 y no había tenido inconvenientes anteriores hasta el 2 de julio de 2019; que ella no recibió mensajes de texto ni correo electrónico respecto de las dos transferencias; que una asesora del banco la llamó a preguntarle por la primera transferencia y eso la alertó, por lo cual se fue a una oficina del banco a averiguar; que ese 2 de julio de 2019 llegó a la Notaría 39 para firmar escritura de un apartamento que estaba adquiriendo, donde tenía que pagar \$52.000.000, que se reuniría con dineros de su cuenta más un préstamo del fondo de la ETB, pero como este no llegaba, ya tenía todo arreglado para el pago con dineros que le prestó su hermano; que la firma de la escritura debió pasarla para mediados de agosto porque no tuvo como reponer el faltante.

- Interrogatorio de JUAN DIEGO MANJARRÉS GARCÍA, representante legal de BANCO BBVA: Señaló que el banco decidió hacer la llamada a la señora MONTAÑO en atención a la cuantía de la segunda operación (a las 12.49 pm) estas son llamadas de seguimiento; que el record de las operaciones de la cliente era hacer movimientos cuantiosos pero igual se hizo la llamada por seguridad; que en cuanto a las dos cuentas del mismo banco BBVA, a las que se transfirieron los dineros, se determinó que son cuentas de ahorro de personas naturales y se logró reintegrar una parte, cerca de \$532.000; que se procedió a marcar esas dos cuentas como “cuentas de operaciones no aceptadas”; que la primera transacción no le generó ninguna sospecha al banco, pero luego de la segunda decide llamar a la cliente; que es cierto que la funcionaria del banco le respondió a la señora MONTAÑO que sus productos quedarían bloqueados, cuando ella manifestó no haber realizado esas transferencias, pero cuando se estaba adelantando esa conversación, se estaban retirando los dineros de la segunda transacción; que el banco bloqueó los productos a pesar de que todo se ajustaba a la normalidad; que el banco dio respuesta a la reclamación un mes después, pues cuenta con 15 días y se puede extender por 15 días mas, dependiendo de las circunstancias y estos son casos que tienen que investigarse y documentarse para poder responder; que la oficina de investigación del fraude, del BBVA de 26 de agosto de 2019 le dijo a la oficina del consumidor financiero que el 2 de julio de 2019 se hicieron 3 transacciones, cada una de \$20.000.000; que era habitual que la señora MONTAÑO hiciera retiros por cuantías importantes y que también las recibiera, así que era constante que ella estuviera ingresando al canal virtual; que el banco no ha promovido una acción judicial porque no tiene certeza sobre la conducta de la demandante, por ejemplo que le haya entregado la información personal a un

tercero, por lo que prefiere que cada vez que el banco sea requerido por las autoridades para colaborar con la investigación, lo hará; que no tiene información sobre el reporte en centrales de riesgo, de los destinatarios de ese dinero; que el banco cuenta con certificaciones de seguridad en la información para garantizar el manejo de los productos electrónicos que además están bajo supervisión y vigilancia; que el banco advierte a los usuarios que jamás el banco lo contactará para pedir revelar sus datos, pero terceros inescrupulosos se hacen pasar por funcionarios del banco y el cliente los suministra. Ese es el modus operandi que se ha detectado.

-Testimonio de JAMES ERNEY ARRECHEA LUCUMÍ: Es el esposo de la demandante; afirma que labora en la ETB; que no ha tenido ninguna relación con el banco BBVA; que para la compra del inmueble en 2019 solicitaron un préstamo al fondo de empleados de la ETB; que el día fijado para la firma de la escritura de compraventa leyeron la escritura y resolvieron dudas; eso fue en la mañana del 2 de julio; que a las 12:00 no los habían llamado para firmar; que a las 12:37 aproximadamente, su esposa contestó una llamada del banco y sorprendida se enteró de una transacción por casi \$20.000.000; que se dirigieron a una oficina del BBVA en la Carrera 15 con 127, pero les indicaron que debían ir a la sucursal de la Carrera 15 con 108; que los atendió el señor ANTHONY FRESNEDA quien tomó la reclamación; dijo que él no podía bloquear la cuenta pero llamó a servicio al cliente y comunicó a su esposa; luego le hizo diligenciar un formato; revisa la cuenta y les dice que hay otra transacción más; que no habían bloqueado la cuenta como le anunció la funcionaria que le hizo la llamada; que hablaron con el subgerente quien les dijo que iban a adelantar una investigación; que no sabían de quien eran esas cuentas a las que se transfirió el dinero y que había que esperar la investigación.

### **LA SENTENCIA APELADA**

Historiado el litigio y hallados presentes los presupuestos procesales que le permiten pronunciar sentencia de mérito, la Delegatura con Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera, luego de un recuento de los hechos, consideró que las entidades financieras deben estarse a lo dispuesto por la ley y la Superintendencia Financiera respecto de seguridad y calidad del servicio, estableciendo patrones y hábitos de consumo de los consumidores y con base en esto, elaborar el perfil transaccional que refleje las costumbre de los clientes para elaborar procedimientos de bloqueo de estos canales cuando se adviertan operaciones que no correspondan a sus hábitos; que la jurisprudencia ha establecido que las entidades financieras tienen una doble carga: la de demostrar que acató todos los procedimientos legales y contractuales en relación

con los productos y servicios prestados, y la segunda que el cliente incumplió las obligaciones contractuales de manera tal que permita establecer que la causa que se endilga a la entidad financiera rompe el nexo causal para exonerarla de responsabilidad; que conforme a los elementos de prueba aportados, acogerá las pretensiones de manera parcial; que las manifestaciones de ambas partes en los respectivos interrogatorios de parte carecen de soporte probatorio. No logra demostrarse por parte del banco, que la demandante fue descuidada en sus elementos de custodia respecto del producto objeto de reclamo, menos aún que se le haya sustraído información personal y tampoco que no haya sido dentro de los canales del banco, que la información haya podido sustraerse; que respecto de la responsabilidad del banco en las operaciones no autorizadas efectuadas, debe decirse que este faltó a su deber legal de bloqueo preventivo y a tiempo pero únicamente respecto de la segunda operación, de modo que sobre esta recae la responsabilidad a declararse; que se probó que la señora ESTHER sí hacía transacciones por montos considerables y no solo por sumas no superiores a \$300.000. Así se evidencia incluso en los extractos aportados por la demandante, donde se observan tres operaciones: una transferencia por \$30.000.000 efectuada el 28 de diciembre de 2018; otra transferencia de 12 de junio de 2019 por \$12.732.000 y un retiro por \$10.000.000. Esto da cuenta que era usual que la primera transferencia objeto de reclamo por \$19.999,999 estaría dentro de las operaciones normales por vía de transferencia, haciendo uso de los canales usados de transferencia; que la segunda operación efectuada también por \$19.999.999 en cambio, escapa a este perfil, pues lo máximo que se había retirado en el mismo día por la demandante eran \$30.000.000, lo cual en efecto generó un alerta que generó una llamada de una funcionaria del banco a la demandante para corroborar la autenticidad de la operación, pues generó sospecha; que nada incide en si la llamada fue antes o después de cursar la segunda operación, ya que el banco estaba en la obligación de contar con mecanismos óptimos que bloquearan la operación mientras se confirmara la autenticidad de la misma con la cuenta habiente y no una vez transferidos los dineros. El banco por ejercer una actividad pública y estar expuesto al riesgo junto con sus clientes, tiene la carga constitucional y legal de efectuar controles oportunos respecto de las operaciones que se encuentren sospechosas, por lo cual habrá de declararse la responsabilidad del banco únicamente respecto de la segunda operación, pues la primera se ajustaba al perfil transaccional de la usuaria, lo que no despertaba sospecha alguna. Se reconocerá indexación de esta suma desde el 2 de julio de 2019 en el término que se establecerá en este fallo con base en el IPC; vencido el término se causaran intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida; no será tenida en cuenta el argumento del banco que pretende exonerar su responsabilidad por haber remitido mensajes de texto al celular de la usuaria, informando de las transacciones efectuadas, pues remitir no

es sinónimo de entregar y ninguna certificación se aportó en tal sentido, por lo cual no se demuestra una posible negligencia de la cliente, menos cuando la misma negó el recibo de tales mensajes; respecto del perjuicio relacionado con el préstamo que tuvo que tramitar la demandante, contenido en la letra de cambio allegada, se reconocerá, pero solo hasta por el valor de la segunda transacción, es decir \$19.999.999, con los intereses comerciales a la tasa certificada por la Superintendencia Financiera y no al 3% pactada, por superar los límites legales; en consecuencia, se puede colegir que el banco incumplió con sus deberes contractuales, por lo cual se desecharan las excepciones propuestas. Respecto de la excepción de “ausencia de prueba referida a la responsabilidad”, habrá de accederse parcialmente. En conclusión, declara improbadas las excepciones propuestas; Declara responsable civil y contractualmente al Banco BBVA COLOMBIA, respecto de la segunda transacción cursada el 2 de julio de 2019; condena al Banco BBVA Colombia a pagar a la señora ESTHER MONTAÑO la suma de \$19.999.999, con su respectiva indexación conforme al IPC desde el 2 de julio de 2019 hasta el momento del pago, que deberá hacerse a más tardar el día 8 posterior a la firmeza de la sentencia, vencido el cual, se causaran intereses moratorios a la tasa señalada en el artículo 884 del C. de Co.; se condena al demandado al pago por concepto de indemnización el valor que surja de la tasa máxima legal permitida y certificada por la S.F.C. del capital de \$19.999.999,00, intereses causados entre el día 11 de agosto de 2019 hasta el día 11 de noviembre de 2019; se declara parcialmente probada la excepción de “Ausencia de prueba referida a la responsabilidad”; Negar las pretensiones de la demanda referentes a la primera operación por valor de \$19.999.999 y el resto de intereses pedidos como indemnización por el resto del préstamo obtenido por la actora, una vez descontado el monto reconocido al valor del mismo. No se condena en costas.

#### **EL RECURSO INTERPUESTO:**

**APELACIÓN PARTE DEMANDANTE:** \_La apoderada de la parte demandante formula apelación parcial respecto del fallo, en cuanto a la no condena de una las dos transacciones efectuadas desde la cuenta de ahorros de su representada, en el BANCO BBVA, sin su consentimiento el día 2 de julio de 2019, cada una por valor de \$19.999.999; señala que en esa fecha tenía un saldo de \$50.000.000 pues había recibido una transferencia en días pasados de un préstamo del fondo de Empleados de la ETB con el fin de adquirir un inmueble; respecto de la primera transacción, recibió una llamada del banco para confirmar e informar el inmediato bloqueo de sus canales. No obstante, mientras la señora ESTHER MONTAÑO se trasladó a la sucursal del banco más cercana, le sustrajeron otros \$19.999.999, lo que pone en evidencia que el banco no fue diligente, tampoco generó algún

mensaje de alerta a su teléfono móvil o al correo electrónico, sobre nuevos movimientos en su cuenta; que supuestamente el banco exige autorización para transferir ese monto, y sin embargo no ocurrió así; posteriormente el banco aseguró al Defensor del Consumidor Financiero que no fueron 2 transferencias sino 5, entre las 12:32 y las 14:59 del 2 de julio de 2019; se demostró por tanto que el banco no tomó ninguna acción, ni bloqueó los productos como manifestó en la llamada; no realizó ninguna investigación interna ni ante autoridad judicial, sobre las cuentas receptoras de los dineros, que son del mismo banco; tuvo que ser la demandante quien formulara la denuncia ante la Fiscalía General de La Nación; adicionalmente tuvo que recurrir a un préstamo personal para reponer el dinero, pues tenía como destinación la compra de un apartamento, de modo que quedó respondiendo por dos préstamos, lo que le ocasionó grave perjuicio patrimonial, que debe ser resarcido por el banco; que pese a las pruebas aportadas, la Superintendencia solo reconoció el fraude en la primera transferencia, desconociendo que el banco es quien custodia los dineros depositados; que en su jurisprudencia la Corte Suprema de Justicia- Sala de Casación Civil ha sostenido que las entidades financieras son responsables del manejo de las cuentas de ahorros, corrientes y CDT porque tienen la custodia, deben diligencia y cuidado. En consecuencia, solicita se condene al demandado Banco BBVA a restituirle a la demandante el total de las sumas sustraídas el 2 de julio de 2019, por valor de \$39.999.998; se condene a la entidad demandada a título de perjuicios causados, al pago de la suma de \$1.200.000 mensuales, desde la fecha de ocurrencia del fraude en su cuenta de ahorros hasta que se haga efectivo el pago, pues este el valor que viene pagando para reponer el dinero sustraído de su cuenta de ahorros, para poder cumplir con el compromiso adquirido en la promesa de compraventa de su apartamento.

**APELACIÓN PARTE DEMANDADA** El BANCO BBVA COLOMBIA S.A., a través de su apoderado, mostró sus reparos respecto del fallo proferido, solicitando revocar la decisión de responsabilidad compartida decretada y absolver de forma absoluta al banco, teniendo por probadas cada una de las excepciones propuestas o cualquier otra que resulte probada; solicita modificar la decisión adoptada respecto de la segunda transacción por valor de \$19.999.999 disponiendo distribuir la responsabilidad en porcentajes compartidos entre el banco y la demandante con un mayor valor en la actora en el 90% dado que su exposición al riesgo fue mayor; negar el pago de los intereses del presunto préstamo en que la demandante incurrió, pues sucedió como un contrato paralelo a sus obligaciones y de manera independiente al banco. Agregó que no existió una valoración sistemática de los medios probatorios, pues el Despacho aceptó que la primera transacción cursó de acuerdo al perfil transaccional de la actora y que existió una conducta gravemente descuidada de su parte, no obstante, respecto de la

segunda, condena al banco, cuando las circunstancias son prácticamente las mismas; que el banco explicó cómo se activó la plataforma móvil, advirtiéndole a la demandante que no debía compartir esa información, entregándole un código secreto para activarla, el cual se envía cuando el sistema solicita a la demandante el número de su tarjeta débito y la clave del plástico. Entonces, las operaciones fueron efectuadas por la demandante, o autorizó a un tercero para hacerlo o reveló información confidencial para gestionar la plataforma. Esto por cuanto la clave de la tarjeta débito es un dato que solo conserva la demandante; que deben descartarse posibilidades como fuga de información o deslealtad de empleados del banco, por cuanto es indispensable contar con la clave, que es la misma de la tarjeta débito, por lo tanto, se debe a un descuido del cliente; que hubo inadecuada valoración de los medios probatorios y desatención de indicios; que se probó que el banco envió correos electrónicos de las operaciones así como mensajes al celular, pero la demandante optó por negar haber recibido dichas comunicaciones; que hay indicio de falsedad de la demandante y si no leyó los mensajes por estar ocupada en la notaría donde se encontraba para firmar una escritura, bien pudo por descuido entregar a terceros datos personales; que los indicios revelan que el banco le avisó de las operaciones y no están negadas la dirección de correo electrónico y el número celular de la demandante, pero ella hizo caso omiso a los mensajes, de modo que el banco no tenía como saber que se trataba de operaciones irregulares porque ella utilizaba habitual y frecuentemente los canales electrónicos del banco; que el hábito transaccional puede ser afectado por el consumidor financiero, pues el banco no estaba obligado al bloqueo de los productos tras la primera transacción, pues los depósitos en el contrato de depósito de ahorros, son a la vista y la Ley 527 de 1999 le da presunción de autenticidad a los mensajes que la entidad recibe con la utilización de claves e información confidencial que se utilizó para llevar a cabo los traslados; que ambas operaciones tuvieron lugar en un periodo de tiempo muy corto de 13 minutos entre una y otra y equivocadamente la Delegatura considera que la segunda se hizo sin que correspondiera al perfil transaccional de la demandante; que entre las 12:37 y 12:45 del 2 de julio de 2019 se estaban retirando dineros y el banco estaba avisando de los mismos a la cliente pero ninguna reacción provino de ella, al punto que fue el banco quien tuvo que avisarle; que no hubo motivo para pensar que detrás de estas operaciones pudiera haber algo sospechoso o irregular, más aún, cuando la cliente, ese día estaba pendiente de recibir otras suma similar por parte de la ETB y estaba realizando un negocio de un inmueble, lo que supone que debía contar con ese dinero con anticipación como una persona diligente.; que de acuerdo con el perfil transaccional de la cliente, era normal acudir a cajeros automáticos, comprar en establecimientos comerciales, efectuar transferencias por vía telefónica o internet; que las claves nunca las conoce el banco o su personal, por lo que en la

distribución de la culpa ha debido asignarse un altísimo porcentaje a la demandante por su descuido pues el banco probó haber obrado de manera profesional y diligente; que la decisión del a quo no consulta los precedentes jurisprudenciales existentes y la parte actora no probó a falta de idoneidad de los sistemas del banco; que no es procedente presumir la culpa del banco en actividades que exigen de la conducta subjetiva de las partes y no de una sola de ellas; que la demandante confesó que utilizaba diversos equipos para sus transacciones, que no sabía si estas contaban con antivirus licenciados para evitar intrusiones, y del interrogatorio de la demandante como en la declaración de su esposo, se extraen especulaciones y contradicciones; que no existe prueba de incumplimiento del banco en materia de seguridades o análisis de su parte; la teoría del riesgo creado no puede ser aplicada de manera automática cuando la causalidad contiene elementos que exoneran la responsabilidad del demandado. Si la demandante pudo revisar la aplicación del banco para ver el saldo, bien pudo ver los mensajes enviados; en cuanto a las pruebas practicadas, la demandante no aportó su teléfono celular ni el registro de sus llamadas y mensajes y el Despacho no decretó esa prueba; que el Despacho no puede tener como hipótesis que se burlaron los sistemas del Banco porque quedó acreditado que el uso de la clave se derivó de una actividad que provino de la cuentahabiente, es decir bajo un fenómeno externo a la entidad; que la parte actora omitió su deber de cuidado al no estar pendiente de su cuenta los días anteriores a la operación de compra venta pues se suponía que días atrás le habían sido girados unos recursos de la ETB que no se veían reflejados; que cuando se reitera por la demandante en los hechos y se afianza en las pretensiones que “la sociedad demandada no realizó los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de las operaciones”, incurre en el deber de probar lo que afirma y así lo ha sostenido la jurisprudencia; que la demandante afirma que acudió a un préstamo de un particular y luego dijo que provino de su hermano, sin explicar la razón por la que este le prestó con intereses de usura, por lo cual el supuesto préstamo no resulta creíble.

Concedidos y tramitados los recursos es del caso resolverlos, previas las siguientes,

#### **CONSIDERACIONES:**

Fluye de la demanda que la acción encausada por ESTHER SILVIA MONTAÑO JARA contra BANCO BBVA COLOMBIA S.A., se orienta a obtener la indemnización de los perjuicios derivados de 2 transferencias electrónicas efectuadas el 2 de julio de 2019, de su cuenta de ahorros # 049165376, del Banco BBVA. que no fueron autorizadas por la demandante, por valor de \$39'999.998.

## DE LA RESPONSABILIDAD BANCARIA

La responsabilidad bancaria frente a sus cuentahabientes y ahorradores ha sido considerada por la jurisprudencia patria como de resultado, basada en que la actividad financiera es una actividad de alto riesgo, ***“Precisamente, por ese riesgo social que su ejercicio lleva implícito, las entidades bancarias se hallan obligadas a observar reglas fundamentales de prudencia, control y adecuada organización, tendientes a obviar el surgimiento de daños para sí y su clientela. Cuando no proceden de tal forma, su responsabilidad se compromete, pero puede desvirtuarse o aminorarse, si se demuestra una causa extraña, tipificada en el caso fortuito o la fuerza mayor, el hecho de un tercero o de la víctima, cuando los mismos han determinado el resultado lesivo y tienen la connotación de imprevisibles e irresistibles”***<sup>1</sup>.

Es por ello que la diligencia exigible a las instituciones financieras no es apenas la que se espera de un buen padre de familia, referida por tanto a los negocios propios, sino la que corresponde a un profesional que deriva provecho económico de un servicio que compromete el ahorro privado y en el que existe un interés público, pues como tradicionalmente se ha considerado, se trata de un comerciante experto en la intermediación financiera, como que es su oficio, que maneja recursos ajenos con fines lucrativos y en el que se encuentra depositada la confianza colectiva.

A voces del artículo 335 de nuestra Constitución Política, la actividad bancaria constituye un servicio público, esencial para el desarrollo económico, de interés general, dirigida a la captación de recursos provenientes del público, a su aprovechamiento e inversión y está supeditada a la autorización, intervención y vigilancia del Estado, en cuya labor, adquieren obligaciones debido al alto riesgo social que esa actividad conlleva, obligaciones, que, en suma, se concretan en la especial diligencia que deben observar en desarrollo de las actividades mercantiles constitutivas de su objeto social y, dentro de ellos, el ejercicio de controles y adopción de procedimientos dirigidos a la debida y completa identificación de sus clientes y de quienes utilizan el servicio público para realizar operaciones financieras, tendiente a impedir o minimizar los riesgos que su omisión puede provocar.

Empero, Cuando tales instituciones desatienden sus deberes de diligencia y cuidado, comprometen su responsabilidad, pues como lo tiene decantado la jurisprudencia, la exigencia de deberes especiales de diligencia al sistema financiero, tiene fundamento en que las instituciones bancarias son depositarias

---

<sup>1</sup> C.S.J., sentencia, 25 de abril de 2018, Rad. No. 08001-31-03-003-2006-00251-01

de la confianza pública e implica riesgo social, dada la intermediación financiera que realiza -de gran importancia para el desarrollo económico, su desempeño impone una indiscutible profesionalidad, idoneidad y experiencia, riesgo social que lleva implícita la obligación de observar reglas fundamentales de prudencia, control y adecuada organización, tendientes a obviar el surgimiento de daños para sí y su clientela, pues como lo recordó la Sala en CSJ SC 16496-2016, **«(...) la responsabilidad del banco ‘deriva del ejercicio y del beneficio que reporta de su especializada actividad financiera, como así lo tiene definido la jurisprudencia cuando asevera que una entidad crediticia es una empresa comercial que dado el movimiento masivo de operaciones, ‘asume los riesgos inherentes a la organización y ejecución del servicio de caja’ (...).»**

Respecto de la responsabilidad que tienen los bancos, como profesionales de la actividad financiera, la Corte, en sentencia SC18614-2016, concluyó:

«(...) el régimen de responsabilidad de los Bancos por la defraudación con el uso de instrumentos espurios para disponer de los fondos depositados en cuentas, se ha fundado en vertientes de la teoría del riesgo: En una primera época, la del ‘riesgo creado’ en virtud de la cual quien en desarrollo de una actividad genere un peligro o contingencia, debe indemnizar los perjuicios que de aquel deriven para terceros, con independencia de si ha actuado de manera diligente o culposa, o de si ha obtenido o un provecho; después se dio aplicación a la teoría del ‘riesgo provecho’ que carga con la obligación resarcitoria a quien ejerza la actividad que genera un riesgo o peligro y, además, saca de la misma una utilidad o percibe lucro, sin que importe que su conducta haya sido diligente o imprudente; por último, se acudió a la teoría del ‘riesgo profesional’ que es una derivación de la anterior, empleada también en otras áreas del derecho como, por ejemplo, en materia de accidentes y enfermedades laborales. En esta última, la obligación de asumir los riesgos inherentes al ejercicio de la actividad se basa en el profesionalismo que esta requiere.

(...)

Siendo la bancaria y la de intermediación financiera, actividades en las que -como atrás se dijo existe un interés público y son realizadas por expertos que asumen un deber de custodia de dineros ajenos, siéndole exigibles, según lo previsto por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993) y las Circulares Básica Contable y Financiera (100 de 1995) y Básica Jurídica (007 de 1996) unos altos y especiales cargos o cumplimiento de estándares de seguridad, diligencia, implementación de mecanismos de control y verificación de las transacciones e incluso de seguridad de la confiabilidad de la información y preservación de la

confiabilidad, es natural que la asunción de tales riesgos no les corresponda a los clientes que han encomendado el cuidado de parte de su patrimonio a tales profesionales, de ahí que sea ellos quienes deban asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos.

En ese orden de ideas, 'a la hora de apreciar la conducta de uno de tales establecimientos -ha dicho la Corte- es necesario tener presente que se trata de un comerciante experto en la intermediación financiera, como que es su oficio, que maneja recursos ajenos con fines lucrativos y en el que se encuentra depositada la confianza colectiva' (CSJ SC-076, 3 Ago. 2004, Rad. 7447) y por tales razones se le exige 'obrar de manera cuidadosa, diligente y oportuna en ejercicio de sus conocimientos profesionales y especializados en materia bancaria' para impedir que sean quebrantados los derechos patrimoniales de titulares de las cuentas de ahorro y corrientes de cuya apertura y manejo se encarga (CSJ SC, 3 Feb. 2009, Rad. 2003-00282-01). De todo lo anterior deriva, necesariamente que en la materia impera un 'modelo particular de responsabilidad profesional del banco» (CSJ SC-201, 15 dic. 2006, Rad. 2002-00025-01).

Dicha responsabilidad se hace extensiva y se torna más rigurosa en transacciones electrónicas, dado que las entidades financieras como depositarias de la confianza de los usuarios, debe extremar medidas para prevenir y remediar el fraude electrónico, pues siendo un servicio ofrecido, regulado y manejado por las entidades bancarias, son ellas responsables de tal fraude, precisamente por ser un riesgo creado por la respectiva entidad, en el afán de establecer llamativas ofertas para la captación de clientes y recursos.

“De la exposición que precede, queda claro que en el caso de defraudación por transacciones electrónicas, dado que tal contingencia o riesgo es inherente a la actividad bancaria la cual es profesional, habitual y lucrativa, cuya realización requiere de altos estándares de diligencia, seguridad, control, confiabilidad y profesionalismo, que también tienen que ser atendidos en materia de seguridad de la información que sea transmitida por esa vía, siendo innegable e ineludible su obligación de garantizar la seguridad de las transacciones que autoriza por cualquiera de los medios ofrecidos al público y con independencia de si los dineros sustraídos provienen de cuentas de ahorro o de cuentas corrientes.

De ahí que atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la

entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional.

**Desde luego que consumada la defraudación, el Banco para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa»<sup>2</sup>.**

Acorde con lo dicho, la culpa del cuentahabiente en la defraudación debe ser alegada y demostrada por el banco, sin que ni por asomo deba considerarse que corresponde al cliente demostrar la culpa de la entidad o su ausencia de culpa en la defraudación. No puede el operador judicial ligeramente invertir la carga de la prueba, ni admitir tímidas explicaciones del banco para exonerarlo de su obligación de vigilancia y cuidado en transacciones de tal linaje.

#### **DEL CASO CONCRETO:**

La existencia de las transferencias electrónicas génesis de esta controversia, no fue remitida a duda por la parte demandada, quien, por el contrario, admite su existencia y haberlas conocidas en su oportunidad.

También es punto pacífico de la controversia, que la primera de las transacciones llevada a cabo el día 2 de julio de 2019, generó duda en funcionarios del banco demandado, quien por tal motivo se comunicó telefónicamente con la demandante inquirendo sobre la legalidad de la transacción, la cual fue negada por la cuenta habiente, no obstante momentos posteriores acaeció la segunda transacción.

---

<sup>2</sup> C.S.J., sentencia, 19 de diciembre de 2016, Rad. No. 05001-31-03-001-2008-00312-01

Con base en las consideraciones plasmadas con anterioridad y los antecedentes jurisprudenciales que vienen de memorarse, dada la actividad del banco y el lucro que percibe, se presume su responsabilidad, pues a su cargo corre adoptar los mecanismos de prevención y seguridad a fin de asegurar los recursos de sus clientes. Por tanto, no es admisible considerar como aconteció en la sentencia apelada, que, por el perfil transaccional de la demandante, era procedente considerar genuinas sus transacciones, pues tal pensamiento se convertiría en patente de corso para que, bajo el supuesto de continuas transacciones, se exonere a los bancos de transacciones irregulares, premiando su negligencia o descuido, incluso su complicidad en el fraude electrónico. Además, las transacciones a que alude la sentencia no son continuas y permanentes, y, por el contrario, eventuales o esporádicas, por lo que resulta inadmisibile deducir a cargo de la demandante culpa en el ilícito llevado a cabo. De admitir como válida tal presunción, aquellas personas naturales o jurídicas que diariamente efectúan innumerables transacciones electrónicas, quedarían expuestas a fraudes de tal linaje sin derecho a recibir indemnización alguna, lo cual es inadmisibile, ni por asomo patrocinar.

Se precisó en consideraciones precedentes que conforme a la jurisprudencia, “... **consumada la defraudación, el Banco para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa»<sup>3</sup>.**

En consecuencia, correspondía a la parte demandada probar que las transacciones tildadas de fraudulentas ocurrieron por culpa de la demandante o sus dependientes o que de manera alguna facilitó o permitió la transacción. Sin embargo, revisado el expediente, la parte demandada no aportó prueba que demuestre o al menos haga presumir que la defraudación acaeció por culpa de la demandante o que intervino en ella.

Al respecto, valga destacar que la parte demandada no determinó con claridad y exactitud, los protocolos establecidos para verificar la legalidad de las transacciones de los usuarios, o al menos los requisitos para llevar a cabo las

---

<sup>3</sup> C.S.J., sentencia, 19 de diciembre de 2016, Rad. No. 05001-31-03-001-2008-00312-01

transacciones, tales como números telefónicos vinculados a la cuenta de la demandante, clave de seguridad, la empresa de telefonía legalmente autorizada, la clase de dispositivo autorizado, la dirección electrónica o IP. registrada, etc. Tampoco se sabe cuáles son los procedimientos de verificación establecidos por el banco, tales como la inscripción previa de la cuenta destino, la identificación previa del destinatario de la transacción, etc., o al menos, el procedimiento para verificar transferencias a través de la aplicación establecida para el banco, pues nada de eso se alegó ni se probó.

Tampoco aparece probado quienes fueron los beneficiarios de las transferencias fraudulentas ni de las investigaciones internas adelantadas por el banco, a fin de establecer razonablemente si las transacciones fueron efectuadas por la demandante o con su intervención.

Por tanto, las excepciones de mérito y los argumentos de la apelación, son simplemente retóricos, basados en meras especulaciones, como que la demandante faltó a la verdad sobre las llamadas que recibió, que no aportó copia de sus mensajes, que no aportó su celular, etc., etc., todo lo cual resulta carente de valor alguno, pues nada de ello tiene como alcance desvirtuar la presunción de culpa a cargo de la parte demandada, más aún si se confesó por la demandada que una vez enterada la demandante de la primera transacción, negó su validez y se trasladó a una de las oficinas de la entidad a fin de recibir información, presentó la respectiva reclamación, no obstante nada de ello fue suficiente para impedir que se efectuara la segunda transacción.

Por tanto, a partir de las especulaciones de la demandada, así como de lo considerado en la sentencia apelada, no es admisible considerar que hubo culpa compartida de la demandante y condenar sin fundamento al banco demandado a pagar solo una de las fraudulentas transacciones, pues ello escapa al régimen de responsabilidad bancaria, a la presunción de responsabilidad de la entidad bancaria en materia de operaciones electrónicas, dado que son servicios ofrecidos por el banco para captura de usuarios, administrados y vigilados por la entidad, y por tanto, es su labor establecer procedimientos de verificación a fin de garantizar la legalidad y transparencia de las operaciones, nada de lo cual acreditó en el presente caso, pues en primer término, no alegó ni probó el procedimientos de verificación, como tampoco acreditó que las transferencias electrónicas fraudulentas génesis de esta acción, acaecieron por culpa de la demandante.

Acorde con lo dicho, no existe fundamento alguno para considerar culpa compartida como ocurrió en la sentencia apelada, pues ante la falta de prueba de la culpa de la demandante, se impone la condena a cargo de la demandada de las

transacciones motivo de este proceso, debidamente indexada, desde la fecha del ilícito hasta la fecha de la presente sentencia, más los intereses moratorios a título de remuneración del crédito que la demandante tuvo que obtener a fin de garantizar el cumplimiento de la obligación para la cual tenía destinada la referida suma de dinero.

La actualización de la suma \$39'999.998, valor de las transacciones génesis de la acción, será indexada con base en los índices de precios al consumidor (series de empalme) certificados por el DANE a mayo de 2021, última actualización de dicha entidad, aplicando la siguiente fórmula<sup>4</sup>:

$$\frac{\text{Valor histórico (suma a actualizar) X IPC ACTUAL (mayo de 2021)}}{\text{IPC PASADO (julio de 2019)}} = \text{VALOR PRESENTE}$$
$$\frac{\$39'999.998 \times 108.84\%}{102.94\%} = \$42.292.596.$$

De acuerdo a lo expuesto, la entidad demandada deberá pagar a la demandante la suma de \$42.292.596, por concepto de devolución de los dineros objeto de las transacciones fraudulentas no autorizadas por la cuentahabiente.

### DECISIÓN

Acorde con lo esbozado, el JUZGADO CUARENTA Y UNO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, REVOCA la sentencia apelada, esto es, la proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el día 28 de abril de 2020, y en su lugar,

### RESUELVE

**“PRIMERO:** Declarar no probadas las excepciones de mérito propuestas por el BANCO BBVA BANCO BBVA COLOMBIA.

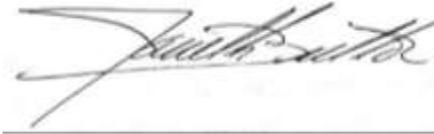
**SEGUNDO:** Condenar al BANCO BBVA COLOMBIA, a pagar a la demandante ESTHER SILVIA MONTAÑO JARA, una vez ejecutoriada la presente sentencia, la suma de \$42.292.596.

<sup>4</sup> Últimos datos reportados por el DANE <https://sitios.dane.gov.co/ipc/visorIPC/>

**TERCERO**: Condenar al BANCO BBVA COLOMBIA, a pagar a la demandante ESTHER SILVIA MONTAÑO JARA, los intereses moratorios causados desde el 12 de julio de 2019, hasta la fecha de pago, sobre la suma de \$39'999.998.

**CUARTO**: Condenar a la parte demandada al pago de costas del proceso, tanto de primera como de segunda instancia. Teniendo como agencias en derecho en esta instancia la suma de 1'400.000.00, liquídense en su oportunidad por el a-quo.

**NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE**



**JANETH JAZMINA BRITTO RIVERO**

**JUEZ**

M.A.E.