

Señora  
**JUEZ QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**  
**E. S. D.**

Número de Radicación: **11001310300520200025200**  
Proceso: Declarativa  
Clase de proceso: Ordinario  
Subclase de proceso: Responsabilidad Civil  
Demandante: RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S.  
Demandado: BANCO FALABELLA S.A.  
Trámite: Verbal  
Cuantía: Mayor Cuantía  
Actuación: Contestación Demanda

**DANNY BERGGRUN**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 80503924 y Tarjeta Profesional de Abogado No. 86181 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi calidad de Apoderado Especial de la sociedad **BANCO FALABELLA S.A.** (en adelante Banco Falabella), lo cual se acredita mediante el poder especial allegado previamente al expediente, doy contestación a la demanda declarativa interpuesta por la sociedad **RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S.**, con Nit. **900.822.785-5**, a través de su Apoderada Judicial para tales efectos, como se expone a continuación:

#### **I. EN CUANTO A LOS HECHOS**

**PRIMERO:** Es cierto. Entre la Sociedad Accionante y Banco Falabella S.A. existe un contrato de apertura de Cuenta de Ahorros No. 159990000574 desde septiembre de dos mil diecisiete (2017).

**SEGUNDO:** No se admite como está planteado. Lo que sí resulta cierto es que en fecha diecinueve (19) de marzo de dos mil veinte (2020) se registra una transacción por canales electrónicos por valor de CIENTO CUARENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$145.800.000) M/Cte. con destino a la cuenta de ahorros de Bancolombia No. 54256388769 de titularidad del señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA identificado con cédula de ciudadanía No. 71.727.840.

Tal acción cuenta con todos los procesos, flujos y transacciones internas que cotidianamente registra Banco Falabella en sus logs de actividades para operaciones de este tipo. Dentro de tales registros se señala Acción Administrativa que da cuenta del inicio de sesión con el usuario HELMER ROMERO NIÑO con CC 79031194, representante legal de la sociedad demandante, y que deviene en la creación de proceso de pago masivo 99885, que identifica la transacción objeto de debate.

##### **Log de procesos**

| Nombres | Apellidos   | TipoDocumento        | Identificacion | Fecha          | Accion                               | TipoAccion     |
|---------|-------------|----------------------|----------------|----------------|--------------------------------------|----------------|
| HELMER  | ROMERO NIÑO | Cédula de Ciudadanía | 79403194       | 19/03/20 13:07 | Inicio de sesión                     | Administrativa |
| HELMER  | ROMERO NIÑO | Cédula de Ciudadanía | 79403194       | 19/03/20 13:10 | Crear proceso de pago masivo 99885   | Transaccional  |
| HELMER  | ROMERO NIÑO | Cédula de Ciudadanía | 79403194       | 19/03/20 13:25 | Aprobar proceso de pago masivo 99885 | Transaccional  |

Captura de Pantalla Log de Procesos

De acuerdo con el Log de Transacciones, en fecha 19 de marzo de 2020 a las 13:13 se registra Transacción por valor de \$145.800.000 desde la IP **161.18.209.197**.



## Log de transacciones

| trx_fecha_cread | trx_num_id | trx_nombres             | trx_apellidos           | trx_cta_origen | trx_cta_destino | trx_monto_pago | trx_estado | sch_IP         | nom_hora_pago | nom_usu_crea |
|-----------------|------------|-------------------------|-------------------------|----------------|-----------------|----------------|------------|----------------|---------------|--------------|
| 19/03/20 13:13  | 900822785  | Pagos19032020           | RINO APOYO PUBLICITARIO | 159990000574   | NULL            | \$ 145.800.000 | ENVIADO    | 161.18.209.197 | 13:16         | 836          |
| 19/03/20 13:13  | 71727840   | Yovany Quintero Saldaña | NULL                    | NULL           | 54256388769     | \$ 145.800.000 | VALIDADO   | 161.18.209.197 | 13:16         | 836          |
| 19/03/20 13:25  | 900822785  | Pagos19032020           | RINO APOYO PUBLICITARIO | 159990000574   | NULL            | \$ 145.800.000 | ENVIADO    | 161.18.209.197 | 13:16         | 836          |
| 19/03/20 13:25  | 71727840   | Yovany Quintero Saldaña | NULL                    | NULL           | 54256388769     | \$ 145.800.000 | PAGADO     | 161.18.209.197 | 13:16         | 836          |

## Captura de Pantalla Log de Transacciones

**TERCERO:** Es cierto que en fecha 19 de marzo de 2020, se reportó a Banco Falabella S.A. sobre la supuesta especial situación presentada con ocasión de la transacción objeto de debate.

**CUARTO:** Es cierto.

**QUINTO:** Es cierto que en fecha 25 de marzo de 2020 se informa al Cliente que se estaba realizando gestión ante Bancolombia, como entidad a la que pertenece la cuenta de ahorros a la cual fue dirigida la transacción.

**SEXTO:** Es cierta la existencia de comunicación de fecha 30 de marzo de 2020 donde se advierte acerca de la gestión realizada por el Banco; sin embargo, se ha de poner de presente que la comunicación puso de relieve que la transacción objetada *“viajó hacia Bancolombia el día 19/03/2020 sin inconveniente, ya que surtió los procesos de creación validación y aprobación con los que cuenta el portal empresarial”*; esto implica que superó los procedimientos y medidas de autenticación de acceso al portal, *“la primera de ellas, es la clave personal asignada por cada usuario, la cual es personal y no se debe compartir con terceros, la segunda corresponde a la Clave dinámica que se genera a través del dispositivo Token”*, esto es un mecanismo de autenticación fuerte.

En este punto conviene precisar que, de cara a la segunda medida referenciada, se tiene que el Token de seguridad respecto del Portal Empresarial de Banco Falabella S.A.” cuenta con el siguiente funcionamiento:

- El token genera secuencias numéricas de seis dígitos cada treinta (30) segundos.
- La secuencia numérica se ingresa en la pantalla de Login del portal.
- El token ingresado al Login del Portal Falabella, es validado por el servicio del Banco denominado VU-AES, y está disponible durante un determinado periodo de tiempo.
- El servicio VU-AES responde a Portal Falabella, si la validación del token es correcta o no.
- De acuerdo a la respuesta del servicio VU-AES, se da ingreso al portal o se rechaza.
- Una vez usada la secuencia numérica o pasado el tiempo de disponibilidad de este, el token es descartado.
- De acuerdo a esto, una secuencia numérica solo puede ser utilizada para una acción; es decir, se utiliza un token para ingresar y otro para aprobar.

Dicho sea de paso, tal y como se informó, el procedimiento se surtió exitosamente sin que se presentaran fallas, anomalías, ni alteraciones, lo cual condujo a una exitosa operación.

**SÉPTIMO:** Es cierto que en comunicación de fecha 25 de abril de 2020 se informa que, surtidos los procedimientos interbancarios aplicables a este tipo de eventos, a partir de la respuesta emitida por la entidad destinataria [Bancolombia] no fue posible efectuar la retención definitiva de los recursos.

**OCTAVO:** A mi poderante no le consta ya que no participó en la misma. Con todo, revisado el sistema informático de la Fiscalía se observa lo siguiente:

— Consulte el estado de su denuncia

## CONSULTE SU DENUNCIA

| Caso Noticia No: 110016102583202002706 |                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Despacho                               | FISCALIA 77 LOCAL                                                                                                                                    |
| Unidad                                 | UNIDAD HURTOS - INFORMATICOS                                                                                                                         |
| Seccional                              | DIRECCIÓN SECCIONAL DE BOGOTÁ                                                                                                                        |
| Fecha de asignación                    | 19-APR-20                                                                                                                                            |
| Dirección del Despacho                 | Avenida Calle 19 No. 33 - 02 Piso L1 Oficina 2                                                                                                       |
| Teléfono del Despacho                  | 3225089                                                                                                                                              |
| Departamento                           | BOGOTÁ, D. C.                                                                                                                                        |
| Municipio                              | BOGOTÁ, D.C.                                                                                                                                         |
| Estado caso                            | INACTIVO - Motivo: Archivo por imposibilidad de encontrar o establecer el sujeto activo art. 79 c.p.p auto julio 5 de 2007 mp yesid ramírez bastidas |
| Fecha de consulta 03/05/2022 11:02:16  |                                                                                                                                                      |

Captura de pantalla Consulta Denuncia Fiscalía – Consulta link:

<https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/consultas/#1536851620255-61ce92ac-374f>

**NOVENO:** Es cierto.

**DÉCIMO:** Es cierto que de conformidad con la constancia de audiencia de conciliación de fecha 03 de junio de 2020, las partes convocadas a la diligencia no llegaron a un acuerdo. Se pone de presente que, no procede pronunciamiento de cara a lo aducido por el extremo demandante respecto de lo acaecido durante la citada oportunidad, en tanto que, los dichos que tienen lugar en sede de conciliación están revestidos de confidencialidad y no pueden ser utilizados con posterioridad por ninguna de las partes; mucho menos en el presente proceso.

**DÉCIMO PRIMERO:** Es cierto que se declaró fallida la conciliación allí convocada.

**DÉCIMO SEGUNDO:** No es cierto que, mi representada, Banco Falabella S.A. se hubiese “desobligado” en su deber de cuidado respecto de la cuenta de ahorros de titularidad de la empresa RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S.; como quiera que, no hubo irregularidades en el proceso; tan es así que, se superaron exitosamente los filtros de seguridad requeridos tanto para acceder al portal del Banco (Acción Administrativa), y para la realización de la transacción que hoy es objeto de debate.

**DÉCIMO TERCERO:** Es cierto que le fue otorgado poder a la Abogada María Camila López Londoño, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.331.695 de Bogotá, portadora de la tarjeta profesional de Abogada No. 197.546 del C. S. J., para demandar a Banco Falabella S.A.

## II. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LAS PRETENSIONES

Actuando como Apoderado Especial de Banco Falabella S.A., me opongo a la prosperidad de todas y cada una de las pretensiones y peticiones propuestas por la parte demandante en la medida que pudieran afectar a mi poderdante, teniendo en cuenta que carecen totalmente de sustento fáctico y jurídico y, en tal sentido, no le asiste a la parte demandante el derecho invocado. A continuación, me pronuncio en detalle respecto de cada una de las pretensiones relacionadas en el escrito de subsanación de la demanda:

**PRIMERA.** Me opongo a la pretensión de declarar civilmente responsable a *“Banco Falabella S.A., su representante legal o judicial, o a sus socios”*, así como al decreto de responsabilidad civil contractual por el detrimento patrimonial que según se aduce sufrió RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S., por la transferencia supuestamente ilegal e irregular realizada desde la Cuenta de Ahorros No. 159990000574 de titularidad de la parte demandante, por valor de CIENTO CUARENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$145.800.000) M/Cte. con destino a la cuenta de ahorros de Bancolombia No. 54256388769 de titularidad del señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA identificado con cédula de ciudadanía No. 71.727.840.

Sea lo primero mencionar que, dentro de la acción acá propuesta, se ha de distinguir la palmaria diferencia existente entre la entidad financiera, sus representantes y sus socios, en tanto que son personas diversas e independientes cuya responsabilidad no puede ser confundida dentro del presente proceso civil ordinario de trámite verbal. Haciendo además énfasis en que la Apoderada de RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S., se encuentra facultada para accionar expresamente en contra de Banco Falabella S.A., como persona jurídica, y no en contra de los demás sujetos referidos, extralimitando de esta manera su derecho de postulación, entendido como el *“que se tiene para actuar en los procesos, como profesional del derecho, bien sea personalmente en causa propia o como apoderado de otra persona”*<sup>1</sup>.

Asimismo, y como pasará a esbozarse, me opongo a la mentada pretensión toda vez que la transacción objetada superó exitosamente los filtros de seguridad implementados por el Banco para acceder al portal transaccional, a saber, usuario, contraseña y token físico; pues como es de Perogrullo, se hace necesario contar con estos tres factores de autenticación (multifactor de autenticación) para lograr acción administrativa de inicio de sesión.

Es así como el multifactor de autenticación, dentro de la página del portal empresarial de Banco Falabella está revestido de una alta seguridad en tanto tiene en cuenta:

1. **Número de Cliente Empresarial:** Número único asignado al cliente cuando se crea en el sistema. Se resalta que este número no coincide con el NIT del Cliente.
2. **Clave Personal:** Clave que el Cliente elige y respecto de la cual recae el estricto deber de cuidado, custodia sobre su titular.
3. **Clave Token:** Clave que se genera a través del Token físico; y que cuenta con un tiempo de expiración de treinta (30) segundos.

Asimismo, se precisa que, si el Cliente olvida su clave, el portal ofrece la opción de recuperarla en el vínculo *“Olvidó su clave”*; sin embargo, para efectuar exitosamente dicho cambio, es necesario hacer uso de la *“Clave Token”* y superar un Captcha. Siendo este procedimiento sinónimo de mecanismo de autenticación fuerte.

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional Colombiana, Sentencia T-018 de 20 de enero de 2017. Expediente T-5737760. MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo

# BERGGRUN ABOGADOS

**¡Bienvenido  
al Portal Corporativo del Banco Falabella!**

Aquí podrás disfrutar de los siguientes servicios para tu empresa:

- ✓ Consultar saldos y movimientos en Línea.
- ✓ Realizar pagos de nómina y proveedores
- ✓ Personalizar archivos de pago.
- ✓ Realizar pagos seguros con encriptación PGP.

Cliente Empresarial

Tipo de Identificación  
-- SELECCIONE --

Número de Identificación

Clave Personal

Clave Token

**Ingresar**

[Olvidó su Clave](#)

[Activar Token y Asignar Clave](#)

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que, una vez realizado el ingreso al Portal Empresarial, para realizar una transacción a través de dicho canal, se requiere de tres pasos consecuenciales, y es solo hasta que se aprueba que se ejecuta el pago; ello implica que no es posible omitir, ni pretermitir ningún paso, pues por defecto, el sistema no lo permite. Adicionalmente, los pasos 1 y 2, que se mencionan a continuación, se validan con el mismo token, pero el paso 3, se debe realizar con un nuevo token, el cual se itera, cambia cada treinta (30) segundos.

1. **Crear Pago:** Una vez superado el mecanismo de autenticación, el Cliente ingresa a la página de inicio del usuario y se selecciona la opción "Pagos" y luego "Crear Pagos"
2. **Validar Pago:** Al validar el proceso de pago se valida la información del cliente y del destino. Si esta información es correcta el proceso de validación termina, para continuar con la etapa de aprobación de pago.
3. **Aprobar Proceso de Pago:** Consistente en la aprobación del pago a través de un clic en el enlace "Aprobar", en la columna de Acciones. Para perfeccionar esta etapa, se debe ingresar la "Clave Token", una clave diferente a la generada para iniciar la transacción. Se reitera, esta clave de 6 dígitos cuenta con una vida útil de treinta (30) segundos.

**SEGUNDA.** Me opongo a la pretensión orientada a la condena de mi Representada al pago de CUARENTA Y TRES MILLONES DE PESOS (\$43.000.000,00) M.Cte. por concepto de daño emergente, toda vez que no se aporta siquiera sumariamente prueba del daño y sus consecuencias, recordando que para ello se debe acreditar la existencia del daño, nexo causal, así como el soporte de la cuantificación de estos. Así las cosas, nada de ello se encuentra justificado en la presente pretensión, pues no se satisface la carga de la prueba.

Es así como la Corte Suprema de Justicia en su sentencia de 18 de diciembre de 2008, Expediente 88001-3103-002-2005-00031-01, considera al daño como un elemento estructural de la responsabilidad civil, frente a lo cual se pronuncia así:

*«De suyo, que si el daño es uno de los elementos estructurales de la responsabilidad civil, tanto contractual como extracontractual, su plena demostración recae en quien demanda, salvo las excepciones legal o convencionalmente establecidas, lo que traduce que, por regla general, el actor en asuntos de tal linaje, está obligado a acreditarlo, cualquiera sea su modalidad, de donde, en el supuesto señalado, era -y es- imperioso probar que el establecimiento producía utilidades, o estaba diseñado para producirlas en un determinado lapso de tiempo, sin que este último caso, pueda*



*confundirse con el daño meramente eventual o hipotético, que desde ningún punto de vista es admisible.»*

**TERCERA.** De conformidad con las consideraciones hasta aquí expuestas, rechazo y me opongo a la prosperidad de la pretensión encaminada a obtener el pago de intereses moratorios desde el día 19 de marzo de 2020, sobre el monto de la transacción discutida, como quiera que la misma se realizó a través del portal web empresarial de Banco Falabella, superando los mecanismos de autenticación requeridos para este tipo de operaciones; con lo cual, la transacción se reputa legítima y exitosa, esto es, que cursó normalmente sin reintentos ni declinaciones, y con el uso de información que debe estar en custodia y cuidado exclusivo del Cliente, por lo que ahora no resulta procedente exigirle a mi Representada ningún monto a título de intereses por unos recursos que se transfirieron legítimamente desde la cuenta de ahorros de la demandante con destino a la cuenta del señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA, superando los mecanismos de verificación.

**CUARTA:** Me opongo a la pretensión orientada a que se ordene el reembolso de los recursos sustraídos de la Cuenta de Ahorros No. 159990000574 de titularidad de la demandante, en tanto, se reitera que, la transferencia de la pluricitada suma se desarrolló en un marco de seguridad, sin que se presentaran fallas, anomalías, ni alteraciones, pues no se demuestra violentado, y que por el contrario, evidencia la superación exitosa de los mecanismos fuertes de autenticación, que como se ha comentado incluyen el uso de Token de seguridad para el funcionamiento del Portal Empresarial de Banco Falabella S.A.", cuyo uso supone:

- El token genera secuencias numéricas de seis dígitos cada treinta (30) segundos.
- La secuencia numérica se ingresa en la pantalla de Login del portal.
- El token ingresado al Login del Portal Falabella, es validado por el servicio del Banco denominado VU-AES, y está disponible durante un determinado periodo de tiempo.
- El servicio VU-AES responde a Portal Falabella, si la validación del token es correcta o no.
- De acuerdo a la respuesta del servicio VU-AES, se da ingreso al portal o se rechaza.
- Una vez usada la secuencia numérica o pasado el tiempo de disponibilidad de este, el token es descartado.
- De acuerdo a esto, una secuencia numérica solo puede ser utilizada para una acción; es decir, se utiliza un token para ingresar y otro para aprobar.

**QUINTA:** Me opongo a la pretensión orientada al pago de las costas y agencias en derecho del Proceso, toda vez que, no se han agotado las debidas etapas procesales que conduzcan a una decisión en contra de mi Representada, que suponga tal carga en cabeza de Banco Falabella.

### **III. EN CUANTO AL JURAMENTO ESTIMATORIO**

Se objeta el valor del juramento estimatorio previsto para determinar la cuantía del proceso, pues no cumple con los requisitos establecidos en el artículo 206 del Código General del Proceso, puesto que se limita a mencionar como valor de sus pretensiones como mínimo el monto de **DOSCIENTOS OCHO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS M/Cte. (\$208.575.340,00)**, por los siguientes valores que no se hallan dispuestos de manera razonada.

- A. \$145.800.000,00:** Correspondiente al capital supuestamente sustraído de la cuenta de ahorros, como resultado de una transacción legítima realizada desde el Portal Empresarial, con datos e información de exclusivo cuidado y custodia del Cliente, e incluso con el uso de herramientas (token) que revisten de alta seguridad a los movimientos realizados por dicho canal.
- B. \$19.775.340,00:** No resulta procedente exigirle a mi Representada ningún monto a título de intereses por unos recursos que se transfirieron legítimamente desde la cuenta de ahorros de la demandante con destino a la cuenta del señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA, superando los mecanismos fuertes de



# BERGGRUN ABOGADOS

autenticación. Además, se aduce que es el resultado de los intereses moratorios calculados entre el mes de marzo de 2020 hasta el mes de agosto de 2020; sin embargo, no se estipula la tasa bajo la cual se realiza tal operación aritmética.

- C. **\$43.000.000,00:** Se aduce que corresponde a indemnización derivada de daño emergente causado; sin embargo, no se aporta siquiera sumariamente prueba del daño y sus consecuencias, recordando que para ello se debe acreditar la existencia del daño, nexo causal, así como el soporte de la cuantificación de estos.

Por lo anterior, se considera que la cuantía señalada por la parte accionante carece de sustento fáctico y jurídico, pues, el perseguir de manera principal el reintegro de unos recursos transferidos legítimamente superando los mecanismos de seguridad y autenticación, supondría infligir daño directo a mi Representada por no asistirle responsabilidad de cara al cuidado de la información y herramientas necesarias para completar dicha operación. Misma suerte corre, los rubros accesorios que allí se reclaman.

## IV. EXCEPCIONES DE MÉRITO

### 4.1 La transacción es de la autoría del demandante.

Como se ha señalado a lo largo del presente escrito, la actuación de Banco Falabella S.A. únicamente ha estado orientada a dar cumplimiento a sus obligaciones contractuales, consistente en permitir la realización de transacciones desde la cuenta de la cual es titular la parte demandante, bajo estrictos mecanismos de seguridad implementados por el Banco para acceder al portal transaccional, a saber, usuario, contraseña y token físico; pues como es de Perogrullo, se hace necesario contar con estos tres factores de autenticación (multifactor de autenticación) para lograr acción administrativa de inicio de sesión.

Es así como el multifactor de autenticación, dentro de la página del portal empresarial de Banco Falabella está revestido de una alta seguridad en tanto tiene en cuenta:

1. **Número de Cliente Empresarial:** Número único asignado al cliente cuando se crea en el sistema. Se resalta que este número no coincide con el NIT del Cliente.
2. **Clave Personal:** Clave que el Cliente elige y respecto de la cual recae el estricto deber de cuidado, custodia sobre su titular.
3. **Clave Token:** Clave que se genera a través del Token físico; y que cuenta con un tiempo de expiración de treinta (30) segundos.

Asimismo, se precisa que, si el Cliente olvida su clave, el portal ofrece la opción de recuperarla en el vínculo “*Olvidó su clave*”; sin embargo, para efectuar exitosamente dicho cambio, es necesario hacer uso de la “Clave Token” y superar un Captcha. Siendo este procedimiento una clara expresión de un mecanismo fuerte de autenticación.



Adicionalmente, se debe tener en cuenta que, una vez realizado el ingreso al Portal Empresarial, para realizar una transacción a través de dicho canal, se requiere de tres pasos consecuenciales, y es solo hasta que se aprueba que se ejecuta el pago; ello implica que no es posible omitir, ni pretermitir ningún paso, pues por defecto, el sistema no lo permite. Adicionalmente, los pasos 1 y 2, que se mencionan a continuación, se validan con el mismo token, pero el paso 3, se debe realizar con un nuevo token.

1. **Crear Pago:** Una vez superado el mecanismo de autenticación, el Cliente ingresa a la página de inicio del usuario y se selecciona la opción "Pagos" y luego "Crear Pagos"
2. **Validar Pago:** Al validar el proceso de pago se valida la información del cliente y del destino. Si esta información es correcta el proceso de validación termina, para continuar con la etapa de aprobación de pago.
3. **Aprobar Proceso de Pago:** Consistente en la aprobación del pago a través de un clic en el enlace "Aprobar", en la columna de Acciones. Para perfeccionar esta etapa, se debe ingresar la "Clave Token", una clave diferente a la generada para iniciar la transacción. Se reitera, esta clave de 6 dígitos cuenta con una vida útil de treinta (30) segundos.

En estricto sentido, el extremo demandante desconoce la realización de una transacción efectuada en la tarde del 19 de marzo de 2020, a través del Portal Empresarial de Banco Falabella, transcurriendo en total normalidad, haciendo uso de información personal que reposa únicamente bajo la custodia del cliente, como lo son los tres componentes de tres factores de autenticación (multifactor de autenticación)

Ahora bien, bajo el supuesto que, el perjuicio ocasionado guardare alguna relación con el actuar de Banco Falabella S.A. al haber permitido la ejecución de la transacción, la cual, se reitera, no presentó comportamiento irregular, se realizó de forma virtual con información y herramientas (token físico) cuya custodia reposa únicamente en la demandante y que la solicitud de bloqueo del producto financiero se efectuó con posterioridad a la realización de las transacciones no sería posible atribuir responsabilidad alguna mi representada, teniendo en cuenta que, su realización correspondió a un hecho externo a Banco Falabella S.A. consistente, en la culpa exclusiva de la víctima al haber actuado de manera negligente en la custodia de la información requerida para la realización de la transacción objetada, hecho que resultaba imprevisible e irresistible a Banco Falabella S.A.

En el presente caso, se ha demostrado, junto con el Dictamen Pericial, que, durante el período estudiado, y particularmente para el momento de realización de la transacción en fecha 19 de marzo de 2020, se registró completa normalidad respecto de los inicios de sesión, transacciones y procesos para realizar pagos y/o transferencias por parte del usuario financiero.

De igual forma, para aquel entonces, todos los sistemas del Banco y los servicios disponibles para los clientes, los servicios administrativos, los servicios de seguridad y control, así como las demás herramientas disponibles para el correcto funcionamiento de la banca en línea estuvieron funcionando sin interrupciones, sin fallas y sin intermitencias; tan es así que en la misma fecha se realizó una transferencia por valor de \$1.500.000, desde el portal Empresarial. Ahora bien, regresando a la transacción debatida, se entrevistó que la duración del movimiento duró aproximadamente 18 minutos, lapso en el que fue necesario generar diferentes Token, toda vez que dicha clave de seis dígitos cuenta con una vigencia de 30 segundos, con lo cual se valida que la operación transcurrió con total normalidad y en pleno funcionamiento del dispositivo Token Físico.

Con lo cual, al no existir evidencia de funcionamiento anómalo de los sistemas de seguridad, antes, durante, y después de la transacción, no es dable concluir que existió fraude interno, ni vulneración en la plataforma del Banco que hubiese podido ser utilizada por un tercero, en detrimento del patrimonio de la empresa demandante RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S.



## 4.2 Culpa exclusiva de la víctima

Respecto de la culpa exclusiva de la víctima, doctrinariamente se ha señalado que *“es frecuente y de común ocurrencia que en la producción del daño intervenga como factor preponderante la actividad o hecho de la víctima, de tal manera que interfiere en la cadena causal iniciada con la acción del agente, hasta el punto de llegar a ser en unos casos causa única del daño y en otra concausa en la realización del perjuicio”*.<sup>2</sup>

Igualmente en sentencia SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016, proferida por la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia del Magistrado Ponente Ariel Salazar Ramírez, se señaló la responsabilidad bancaria contractual por la entrega de sumas de dinero diferentes al depositario a través de fraude electrónico, pero también indicó que consumada una defraudación, una entidad financiera se exonera de responsabilidad probando que esa defraudación por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar a las operaciones que comprometieron sus recursos.

De los hechos del caso se extrae que, bajo el supuesto que fuese cierto que, el Demandante el día 19 de marzo de 2020 no efectuó la transacción por un monto total de **\$145.800.000**, fue la propia parte demandante quien incumplió con la obligación de custodia que tiene respecto de la información inexorablemente requerida, incluyendo el uso de herramientas de seguridad (token físico).

Ahora, respecto a la obligación de custodia de los instrumentos financieros, la Corte Suprema de Justicia ha señalado que:

*“En suma, el artículo 733 del Código de Comercio actúa sobre la premisa consistente en que una vez el cuentacorrentista ha recibido sin reparo la chequera, si uno o varios de los formularios salen de sus manos, a él le será atribuible semejante desatención en su custodia, de suerte que será su misma conducta la que le hará asumir las consecuencias del pago que se realice del cheque elaborado en uno de esos formatos, sin que en esta hipótesis pueda verse favorecido con la presunción de responsabilidad a cargo de la entidad bancaria, salvo que la falsedad sea notoria o que, no siéndolo, hubiere dado aviso oportuno del extravío, supuestos estos en los que responsabilidad recaerá entonces en el banco.”*<sup>3</sup>

Transpolando lo dicho por la Corte a los supuestos del presente caso, puede establecerse que, una vez el Cliente pierde la custodia de la información y las herramientas dispuestas para el manejo de sus productos financieros, a él le será atribuible semejante desatención en su custodia, de suerte que será su misma conducta la que le hará asumir las consecuencias de las operaciones efectuadas a través de los canales virtuales, sin que en esta hipótesis pueda verse favorecido con la presunción de responsabilidad a cargo de la entidad bancaria. Es así, como bajo la observancia de los procedimientos de accesos seguro y validación de autenticación, Banco Falabella S.A. da curso a una transacción no presencial, en la cual interviene información de exclusiva custodia del Cliente, lo que incluye claves de seguridad variables a través del dispositivo token que de igual forma está en propiedad del Cliente, de manera que no puede predicarse una falsedad notoria.

Adicionalmente, al presente caso le resulta aplicable el principio conforme al cual, nadie puede alegar a su favor su propia culpa (*nemo auditor propriam turpitudinem allegans*), al respecto la Corte Constitucional, en sentencia T-1231 de 2008 señaló:

*“En síntesis, el principio general del derecho según el cual Nadie puede obtener provecho de su propia culpa (Nemo auditor propriam turpitudinem allegans), hace parte del ordenamiento jurídico colombiano.*

<sup>2</sup> Santos Ballesteros, Jorge. Responsabilidad Civil. Tomo 2. Ed. Temis Pág.449

<sup>3</sup> Casación Civil, Sentencia 6909 de septiembre 8 de 2003.



*En consecuencia, en virtud de dicho principio, la prosperidad de la acción de tutela está condicionada a la verificación de que los hechos que la originan no ocurrieron como consecuencia de la culpa, imprudencia, negligencia o voluntad propia del actor. Ello por cuanto, una consideración en sentido contrario constituiría una afectación del principio en comento, y por lo tanto, de los fundamentos del Estado de Derecho y del principio de la buena fe consagrado en el artículo 83 de la Constitución política”.*

En conclusión, no era posible para Banco Falabella S.A. determinar que la transacción en cuestión supuestamente se realizara por un tercero ajeno a la relación contractual con el demandante (lo cual vale la pena reiterar, no es cierto) por cuanto se ha iterado, las mismas se realizaron a través del portal Empresarial haciendo uso de información y herramientas propias del demandante, quien contaba con el deber de custodia de las mismas, y quien por su propio comportamiento negligente ocasionó la realización de las transacciones ahora desconocidas al descuidar la información personal puesta bajo su custodia.

Ya la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales se ha pronunciado frente al particular:

*“Bajo los aspectos antes relacionados el despacho evidencia, que las operaciones objeto de litigio se presentaron con los elementos transaccionales que se encontraban en custodia de la parte demandante y con incumplimiento de obligaciones contractuales sin haberse acreditado en la actuación a través de ningún medio probatorio, incumplimiento contractual alguno que pudiese imputarse al Banco demandado, por lo que se declaran probados los medios exceptivos”<sup>4</sup>*

En el caso reseñado la Delegatura encontró que el consumidor, en este caso, un municipio, permitió que las operaciones de transferencia electrónica cursaran con todos los elementos que se encontraban bajo su custodia, por lo que el Banco logró probar que se había presentado causa exclusiva de la víctima.

Similar situación se presentó con otro municipio y una vez más, la Delegatura señaló que las transacciones se llevaron a cabo cumpliendo todos los mecanismos de autenticación, tales como usuarios y claves de acceso. Sobre el particular expresó:

*“Lo cual da cuenta que se utilizaban herramientas de seguridad consideradas como mecanismos fuertes de autenticación cuya custodia y cuidado son y estaban a cargo del cliente, al tener condiciones personales como usuarios y claves de acceso. Por lo anterior y frente al primer supuesto fijado por la jurisprudencia, el incumplimiento del cliente encuentra la delegatura de los acervos, que la parte actora desatendió las obligaciones contractuales a las cuales se comprometió en el uso o con el uso de la banca virtual así como las prácticas de autoprotección y diligencia de cara a las transacciones cuestionadas”<sup>5</sup>*

Finalmente, conviene resaltar que, el Cliente, hoy Demandante continuó utilizando de manera normal la plataforma Portal Empresarial, sin que una vez acaecido el suceso que pone de presente, hubiese procedido a cambiar la multiclave de acceso al portal, sino hasta tres (3) meses después, esto es en fecha 30/06/2020. Tampoco solicitó por precaución en cambio físico del Token, ni siquiera por precaución, todas estas conductas por acción u omisión que conducen a dilucidar un claro comportamiento negligente del Cliente en el manejo de sus productos financieros.

---

<sup>4</sup> Superintendencia Financiera de Colombia, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 13 de julio del 2020, promovida por el Municipio de Roncesvalles contra el Banco Agrario de Colombia S.A.

<sup>5</sup> Superintendencia Financiera de Colombia, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 25 de noviembre del 2020, promovida por el Municipio de Corinto contra el Banco Agrario de Colombia S.A.

#### 4.3 Aplicación del principio de buena fe contractual por parte de Banco Falabella S.A.

El principio de buena fe ha sido definido jurisprudencialmente como *“aquel que exige a los particulares y a las autoridades públicas ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta (vir bonus)”*. Así la buena fe presupone la existencia de relaciones recíprocas con trascendencia jurídica, y se refiere a la *“confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada”*<sup>6</sup>.

De modo que, en virtud del principio de buena fe, en el momento en que la transacción aducida por el extremo Demandante en el presente escrito, cursó con total normalidad en la tarde del 19 de marzo de 2020, Banco Falabella S.A. no tenía como desconfiar de la misma, pues solo le era exigible la conducta de verificación a partir del momento en que fue puesto en conocimiento a esta entidad el desconocimiento de la transacción en los términos en los que se efectuó y se logró determinar la normalidad de la transacción, razón por la cual no fue procedente la congelación de los fondos ni la restitución de los fondos una vez agotado el procedimiento interbancario.

#### 4.4 Excepción Decretada de Oficio.

Adicional a las excepciones anteriormente planteadas, solicito al Despacho dar aplicación de lo preceptuado en el artículo 282 del Código General del Proceso para que, proceda a declarar oficiosamente las excepciones que encuentre probadas.

### V. MEDIOS DE PRUEBA

La presente contestación de demanda tiene como fundamento los siguientes medios de prueba:

#### Documentales

- Declaración con fines extraprocesales de fecha 29 de abril de 2022 brindada por el señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA ante Notario Doce del Círculo Notarial de Medellín, Colombia.
- Manual de Servicio ACH.

#### DICTAMEN PERICIAL

En virtud del artículo 227 del Código General del Proceso, con destino al proceso se solicita se tenga como prueba el Dictamen Pericial de fecha 05 de octubre de 2021 elaborado por el profesional Juan Diego Jiménez, mayor de edad identificado con cédula de ciudadanía No. 79.505.470 – Perito Senior, CEO Investigaciones Digitales y Seguridad –

#### INTERROGATORIO DE PARTE

Se solicita se decrete el interrogatorio del representante legal de la demandante **RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S.** con Nit. **900.822.785-5**, con el fin de aclarar lo relacionado con los hechos que suscitan la presente demanda.

#### PRUEBA TESTIMONIAL

1. Se solicita se decrete y practique ratificación del testimonio del señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 71.727.840, para que rinda testimonio de lo

<sup>6</sup> SENTENCIA C-1194/08 M.P. Rodrigo Escobar Gil

## BERGGRUN ABOGADOS

acaecido en relación con el origen y causa de la transacción que el actor afirma corresponde a una sustracción.

El señor QUINTERO podrá ser notificado a la Calle 48 F Sur # 40 – 55 Envigado (Antioquia) o al correo electrónico: [gquinteros71@hotmail.com](mailto:gquinteros71@hotmail.com), teléfono 3164780604.

2. Se solicita se decrete y practique ratificación del testimonio del señor MIGUEL ANGEL ANTOLÍNEZ MARTÍNEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 79885691 para que rinda testimonio de lo acaecido en relación las circunstancias de tiempo y modo de la transacción que la actora afirma corresponde a una sustracción y con el procedimiento que rige la misma.

El señor ANTOLINEZ podrá ser notificado a la Avenida 19 # 120 – 71 piso 4, Bogotá D.C. o al correo electrónico: [Soportebancaempresas@bancofalabella.com.co](mailto:Soportebancaempresas@bancofalabella.com.co).

### VI. ANEXOS

La presente contestación de demanda se encuentra acompañada por los documentos arriba anunciados

### VII. NOTIFICACIONES

El Banco y el apoderado, recibiremos notificaciones en la Calle 100 No. 8 A 37 – World Trade Center Torre A – Oficina 1101 de la ciudad de Bogotá D.C y en los correos electrónicos: [dberggrun@dblabogados.com](mailto:dberggrun@dblabogados.com) y [dannyberggrun@hotmail.com](mailto:dannyberggrun@hotmail.com)

De la Señora Juez,

DocuSigned by:  
  
EAC9C336C3B14BD...  
**DANNY BERGGRUN**  
C.C. No. 80503924  
T.P. No. 86181 del C.S.J.  
Apoderado Especial  
**BANCO FALABELLA S.A.**