

Sentencia 0121
Portal Internet
2012

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Prosperidad
ambiciososASUNTO: *Continu*

Superintendencia
Financiera
de Colombia

Radicación 2012096410-039-000
Fecha: 21/03/2013 17:24 Sec. Dia: 1246

Trámite: 506 - FUNCIONES JURISDICCIONALES Anexos: SI Salida
Tipo Doc.: 23 - FALLO Folios: 8
Aplica A: 1 - 2 - BANCO POPULAR S.A. Encadenado: NO
Remite: 80000 - Delegatura para Funciones Juri Solicitud:
Dep. Recibe: 80000 - Delegatura para Funciones J Teléfono: 594 02 00
21/03/2013

S
DEI

80000

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY
1480 DE 2011-.

Radicado interno: **2012096410**
506 Jurisdiccionales
23 Fallo

Expediente: **2012-0121**
Demandante: **YIRA MAHECHA CRUZ**
Demandado: **BANCO POPULAR S.A.**

Asunto: **CONTINUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE QUE TRATA EL
ARTÍCULO 439 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL - PROCESO
VERBAL SUMARIO DE MINIMA CUANTÍA.**

En Bogotá D.C., a los veinte (20) días del mes de marzo de dos mil trece (2013), siendo las dos y media de la tarde (2:30 p.m.), fecha y hora señaladas en audiencia del ocho (8) de febrero de la misma anualidad, esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, se constituye en audiencia pública para los efectos correspondientes, la cual será asistida por Magda Andrea Toro Rojas profesional especializado de la Delegatura.

Comparecen la señora **YIRA MAHECHA CRUZ** en calidad de demandante, el abogado **JOSÉ RICARDO CEDIEL MAHECHA**, apoderado judicial de la parte actora, y el abogado **JUAN PABLO GIRALDO PUERTA**, quien actúa como apoderado especial del **BANCO POPULAR S.A.**

DOCUMENTALES ALLEGADAS AL PROCESO

En cuanto a las documentales decretadas por el Despacho en audiencia del pasado 8 de febrero, se tiene:

1. Con escrito radicado el 13 de febrero de 2013, el apoderado del **BANCO POPULAR S.A.**, aportó los siguientes medios de prueba:

- a. Copia magnetofónica de la llamada realizada por la señora **MAHECHA CRUZ** a la línea de atención al cliente del **BANCO POPULAR S.A.** el 28 de julio de 2012 (fl. 157).
- b. Copia de la investigación surtida al interior de la entidad, con ocasión de la reclamación elevada por la señora **MAHECHA CRUZ**, según la cual las transacciones que reclama se ejecutaron a través de la página web del Banco Popular, ingresando los datos del usuario yiramahecha, la contraseña y los datos de la tarjeta débito, permitiendo el acceso a la cuenta de ahorros de que es titular la demandante y realizar el pago de 14 facturas por valor de \$10.168.384.00. Advierte que durante el proceso no se vulneró el sistema de seguridad de la entidad (fls. 158 a 189).

2. Mediante comunicación del 14 de febrero de 2013, el Director de Operaciones, Seguridad y Calidad (E) de **ASOPAGOS S.A.**, informó el nombre e identificación

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° CO234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

ASUNTO: *Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.*

del destinatario del pago realizado el día 27 de julio de 2012, con número de Referencia o Factura 8607079308, por valor de \$1.512.900.00 (fls. 190 y 191).

3. Por su parte, el pasado 15 de febrero, el Planificador Operador de Información MIPLANILLA de **COMPENSAR**, informó el nombre e identificación de los destinatarios de los pagos realizados el día 27 de julio de 2012, con números de Referencia o Factura 8308998422 y 8308996646 por valor de \$657.600.00, y \$264.100 respectivamente. Respecto del número de planilla 838042384 por valor de \$484.100.00 -a que se refiere la comunicación del 21 de septiembre de 2012 del BANCO POPULAR (fl. 13)-, informa que no se encuentra pago relacionado (fls. 192 y 193).

4. Con escrito del 18 de febrero de 2013, la Directora de Cobranzas de **FINANZAUTO FACTORING S.A.**, informó el nombre e identificación del destinatario del pago por valor de \$1.874.077.00. verificado para el 27 de julio de 2012, advirtiendo que fue "*devuelta a la entidad por solicitud del Banco*" (fl. 196).

5. La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A. E.S.P.**, según comunicación del pasado 20 de febrero suministró el nombre e identificación de los destinatarios de los pagos con Referencia de Pago o Facturas Nos. 10001539136186, 10001538714765 y 10001546584725 por valor de \$214.880.00, \$334.490.00 y \$156.670.00 respectivamente (fl. 197).

En este estado de la diligencia, relacionados los documentos allegados al plenario, se recuerda a las partes que deberán guardar la reserva sobre la información suministrada, y utilizarla únicamente para los fines procesales para los cuales fue aportada.

Puestos en conocimiento de las partes los documentos relacionados, guardaron silencio.

6. En cuanto al oficio dirigido a **EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLÍN EPM S.A. E.S.P.**, para que informara el nombre e identificación del destinatario o destinatarios de los pagos con Referencia de Pago o Facturas Nos. 640762085, 639619103, 639611358, 639822319 y 641703215 por valor de \$1.461.705.00, \$723.990.00, \$253.205.00, \$335.869.00 y \$225.383.00 respectivamente, pese a que fue retirado para darle el trámite correspondiente (fl. 153), no se obtuvo respuesta del mismo.

7. Finalmente, se advierte que no se aportó al proceso por parte de la demandada, no obstante su deber procesal, la copia del registro o reporte de la llamada realizada por el BANCO POPULAR a la demandante el día 27 de julio de 2012 respecto de las transacciones realizadas vía internet con cargo a la cuenta de ahorros de que es titular.

AUTO: En este estado de la diligencia, en uso de las facultades oficiosas asignadas al juzgador para efectos de buscar la verdad dentro del proceso, esta Delegatura procede nuevamente a interrogar a la demandante, recordándole que para los efectos correspondientes se encuentra bajo la gravedad del juramento.

PREGUNTADO: Sírvase informar al Despacho si conoce usted al señor LUIS ÁNGEL GIRALDO SUÁREZ, DINA MARÍA RODRÍGUEZ ANDRADE, RICARDO ANDRÉS SUÁREZ SÁNCHEZ, CARLOS MARIO BRITO VILLALOBO, LUIS HERNÁN ALFONSO CANO, PABLO ARTURO PERDOMO CASTAÑEDA y ANDREA PATRICIA YEPES CASTILLO **CONTESTÓ:** No. No los conozco.

ASUNTO: Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.

PREGUNTADO: Sabe usted o le suenan conocidos los números telefónicos 2035093, 2023326 y 7619878. **CONTESTÓ:** No. **PREGUNTADO:** Por favor precísele al Despacho a qué hora se comunicó usted con la línea de atención al cliente del BANCO POPULAR el día 28 de julio de 2012. **CONTESTÓ:** Eran como las 7 de la noche, aproximadamente era esa hora. **PREGUNTADO:** Ha sido informado sobre la reversión de alguna de las operaciones objeto de reclamación **CONTESTÓ:** No. **PREGUNTADO:** Se le pone de presente el folio 87 del expediente. Realizó usted el 28 de julio de 2012 dos operaciones por valor cada una de \$3.589.671.00 pesos a través del canal de internet. Realizó usted dichos pagos. **CONTESTÓ:** No. No porque ya estaba la cuenta bloqueada. El 28 cuando eran las 19:29 a folio 8, parte superior ahí dice tarjeta bloqueada y dice también las horas 19:31 y 19:32 ya estaba bloqueada. No esas transacciones yo no las realicé. No más preguntas.

AUTO: Agotado como está el periodo probatorio y, en cumplimiento de lo previsto en el numeral 3° del artículo 432 del Código de Procedimiento Civil, se declara precluida la etapa probatoria dentro de la presente Litis. Como quiera que esta Delegatura no observa causal de nulidad que invalide lo actuado, se continuará con el trámite subsiguiente. Al efecto, se concede el uso de la palabra a las partes para que procedan a formular sus alegatos, advirtiéndoles que pueden intervenir hasta por veinte (20) minutos, iniciando la demandante y continuando la parte demandada. La intervención será grabada y el archivo de audio forma parte integrante de esta diligencia. Se emplea este mecanismo en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 95 de la Ley 270 de 1996 en concordancia con el artículo 432 del Código de Procedimiento Civil. Esta decisión queda notificada a las partes en estrados.

ALEGATOS DEL APODERADO DE LA PARTE DEMANDANTE - Archivo de audio-

ALEGATOS DEL APODERADO DE LA ENTIDAD DEMANDADA - Archivo de audio-

Una vez escuchados los alegatos de las partes, se decreta un receso, para entrar a proferir la sentencia. Reanudada la audiencia, se entra a proferir la decisión correspondiente.

SENTENCIA

1. ACTUACIÓN PROCESAL.

La señora **YIRA MAHECHA CRUZ** presentó ante esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, demanda de acción de protección al consumidor (fls. 1 a 4), la cual se admitió mediante auto del 15 de noviembre de 2012 (fl. 24). El libelo se notificó a la entidad demandada mediante aviso que se entendió surtido el 6 de diciembre siguiente (fl. 31), quien en oportunidad lo contestó, se opuso a las pretensiones, aceptó unos hechos y negó otros, presentó excepciones de mérito -sobre las cuales no se pronunció la parte demandante-; además, aportó y solicitó pruebas (fls. 32 a 41), todo lo cual quedó reseñado en el acta de audiencia del pasado 8 de febrero (fls. 136 a 139), que concluye en la fecha, una vez escuchados los alegatos de conclusión de las partes y la emisión del respectivo fallo.

2. COMPETENCIA Y PRESUPUESTOS PROCESALES.

ASUNTO: *Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.*

La Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, en armonía con lo dispuesto por los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 de la Ley 1564 de 2012, es competente para proferir decisión de mérito en la acción de protección al consumidor presentada por **YIRA MAHECHA CRUZ** en contra del **BANCO POPULAR S.A.**, toda vez que se trata de una controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de depósito de cuenta de ahorros No. 230-061-000338**, celebrado entre un consumidor financiero y una entidad vigilada por esta Superintendencia, al igual que se encuentra habilitado el elemento temporal de la competencia de esta Delegatura, contemplado en el numeral tercero del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor financiero, resolverá en derecho la controversia surgida de la relación contractual arriba mencionada.

3. CONSIDERACIONES DE LA DELEGATURA.

3.1. Problema jurídico.

¿Es contractualmente responsable el **BANCO POPULAR S.A.** por las transacciones realizadas vía internet con cargo a la cuenta de ahorros de la demandante el día 27 de julio de 2012, por un valor total de \$10.207.786.90 y que ésta desconoce haber realizado?

Con el fin de solucionar el problema planteado, sea lo primero abordar las características generales del contrato de cuenta de ahorros y las obligaciones contractuales y mínimas de seguridad para la realización de operaciones por parte de los establecimientos de crédito como prestaciones contractuales y, el régimen de responsabilidad de la actividad financiera y su aplicación frente a los hechos materia del proceso.

3.2. El contrato de cuenta de ahorros y las obligaciones de las partes.

En el presente asunto no se discute que entre el **BANCO POPULAR S.A.** y la señora **YIRA MAHECHA CRUZ** se suscribió el contrato de cuenta de ahorros No. 230-061-000338**, en tanto que así lo reconocieron las partes en sus intervenciones y de ello da cuenta la solicitud de *"vinculación a servicios bancarios"* del 24 de febrero de 2005 (fs. 120 a 129), razón por la cual se tuvo por probado al momento de la fijación del litigio (fl. 137).

Dicho contrato de depósito irregular de dinero o de cuenta de ahorros está contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio, 126 y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 y el Estatuto del Consumidor Financiero, Ley 1328 de 2009. Con sujeción a dicha normatividad los establecimientos bancarios de forma masiva, a través de un pacto de adhesión, consagran las cláusulas de su ejecución y operación.

Así mismo, el contrato de depósito irregular de dinero, tal y como lo establece el literal a) del numeral 1.3 del Capítulo Cuarto del Título II de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, configura *"un derecho personal para el depositante traducido en un crédito a cargo del banco depositario, habida cuenta que entre las partes se estructura una operación pasiva de crédito"*, de ahí que la institución bancaria se obliga a custodiar los recursos -cheques o dinero en efectivo- que el cuentahabiente al

ASUNTO: Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.

elegir y aceptar las cláusulas de dicho contrato, consigna y autoriza depositar en su cuenta y a su vez, dispone a su elección de sus depósitos mediante los canales ofrecidos por su banco.

Así, es en razón de este vínculo contractual que la entidad financiera demandada se constituyó en custodio y deudor de los dineros depositados en la cuenta de ahorros de la señora **MAHECHA CRUZ**, y por tanto está obligado a brindar todas las condiciones de seguridad y calidad con el fin de evitar movimientos no autorizados con cargo a la cuenta de ahorros de la cuentahabiente a través de cada uno de los diferentes canales que puso a su disposición.

Por consiguiente, para el establecimiento de crédito surge el deber de brindar "productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas" (se resalta y subraya), derechos del consumidor que expresamente consagra el literal a) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009 y que de conformidad con lo normado en el literal f) del mismo precepto, resultan de imperativo cumplimiento para las entidades financieras, amén que constituyen los parámetros mínimos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas y que deben observarse "durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada", como lo establece el mismo canon normativo.

Dentro de los estándares generales mínimos establecidos para la seguridad de los dineros depositados por el consumidor financiero, resultan relevantes para el presente análisis los establecidos en el Capítulo Décimo Segundo del Título Primero de la Circular Básica Jurídica No. 007 de 1996 sobre obligaciones generales respecto de la seguridad y calidad del servicio que prestan y específicamente sobre el canal de internet: *(i)* Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o instrumentos para la realización de operaciones cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o después de un número de accesos fallidos por parte de un cliente, así como las medidas operativas y de seguridad para la reactivación de los mismos (num. 3.1.12.); *(ii)* Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos (num. 3.1.13.); *(iii)* Informar adecuadamente a los clientes respecto de las medidas de seguridad que deberán tener en cuenta para la realización de operaciones por cada canal, así como los procedimientos para el bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de los productos y servicios ofrecidos (num. 3.4.4.); *(iv)* Implementar los algoritmos y protocolos necesarios para brindar una comunicación segura (núm. 4.9.1.); y, *(v)* Promover y poner a disposición de sus clientes mecanismos que reduzcan la posibilidad de que la información de sus operaciones monetarias pueda ser capturada por terceros no autorizados durante cada sesión.

Así, la implementación de las condiciones de seguridad transcritas, se entienden inmersas en el contrato suscrito por la entidad financiera con la señora **MAHECHA CRUZ**, pues con ellas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asume en su ejercicio profesional y del que consecuentemente se beneficia, razón para que pese a la obligatoriedad de tales presupuestos técnicos, el Banco pueda adoptar los mecanismos de seguridad que a su juicio estime suficientes, para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

ASUNTO: *Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.*

Paralelamente a las obligaciones del Banco, corresponde a la cuentahabiente el deber de hacer buen uso de la cuenta de ahorros, i) revisando “los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos”; ii) no revelando o compartiendo su clave personal, cambiándola regularmente, y iii) evitando que terceros tengan acceso a los productos contratados con el banco, para lo cual, se deben, iv) “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”, prácticas de protección propias del consumidor financiero previstas en el artículo 6 de la Ley 1328 de 2009.

Sin embargo, esta Delegatura advierte desde ya, que de acuerdo con el párrafo 1º del precepto en cita, su inobservancia no da lugar a la pérdida o desatención de sus derechos y tampoco “...exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros”, sin perjuicio de las obligaciones que se contraen en virtud de los reglamentos aplicables a cada contrato en particular y siempre que no se trate de cláusulas abusivas.

En el presente asunto, en el “Contrato para la utilización de la tarjeta Telecaja-Electrón” obrante a folio 121, aplicable a la relación contractual objeto de debate, se estableció en su cláusula séptima que para su utilización requiere “el número de identificación personal (N.I.P) que EL BANCO le suministrará en forma confidencial, debiendo EL CLIENTE mantenerla en la más absoluta reserva; así mismo EL CLIENTE se obliga a custodiar la TARJETA con el debido cuidado, así como a guardar en secreto el número de identificación personal (N.I.P)...”. No se conocen otras obligaciones relacionadas con el uso del canal internet, comoquiera que no se allegó al proceso el respectivo reglamento, habiendo sido requerido tanto en el auto admisorio de la demanda, folio 24 vto, como en la citación a audiencia (fl. 132 vto).

3.3. Del régimen de responsabilidad y su aplicación en el caso concreto

Es a partir de la existencia del contrato de cuenta de ahorros suscrito entre el BANCO POPULAR S.A. y la señora MAHECHA CRUZ, que se plantea la responsabilidad de la entidad demandada por el incumplimiento de las obligaciones que del mismo derivan, específicamente por la realización de 14 transacciones efectuadas vía internet el 27 de julio de 2012, entre las 16:02 y las 17:20 horas, operaciones a través de las cuales se hicieron pagos de: seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales a través de ASOPAGOS y COMPENSAR (fls. 13, 91 a 98 y 190 a 193), obligaciones de crédito de vehículos a través de FINANZAUTO FACTORING S.A y, de servicios públicos de ETB S.A. E.S.P. y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN EPM S.A. E.S.P. (fls. 99 a 118 y 196 y 197), que se vieron reflejadas en la bitácora transaccional (fls. 84 a 86) y que son desconocidas por la demandante.

Sobre el particular, en la excepción de fondo que tituló la demandada como “No concurren los presupuestos axiológicos para declarar la responsabilidad del Banco Popular” explica que de los presupuestos de responsabilidad reconocidos doctrinaria y jurisprudencialmente, sólo se encuentra establecido en este caso “la preexistencia de un vínculo convencional”, en la medida en que no se incumplió ninguna de las obligaciones derivadas del contrato de cuenta de ahorros, ni actuó con culpa alguna, la cual solo es imputable a la demandante, posición que se aparta del régimen especial cuando se trata de la actividad financiera como pasa a explicarse.

ASUNTO: Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.

En punto de la especial protección que se deriva de la actividad financiera, la Corte Constitucional, en sentencia C-640 de 2010, sostuvo que *“la actividad financiera constituye principal mecanismo de administración del ahorro del público y de financiación de la inversión pública y privada y está fundada en un pacto intangible de confianza. Se trata de la confianza por parte de los usuarios en que las obligaciones derivadas de la respectiva obligación serán rutinariamente satisfechas”*; de ahí que por tratarse de una actividad económica de interés público, de conformidad con el artículo 335 constitucional y, con el fin de preservar la aludida confianza, la actividad financiera es llevada a cabo por operadores calificados previamente autorizados por el Estado y supervisados por éste.

Esta protección fundada en la confianza pública, exige precisamente de quien la ejerce, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadora del servicio posee un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales recibe una retribución por parte de la demandante, generando un régimen especial en su relación contractual.

De allí que tal como lo explicó el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá en sentencia del 18 de agosto de 2009, con ponencia de la Magistrada Luz Magdalena Mojica Rodríguez *“el deber de actuar con grado especial de diligencia en el desarrollo de las operaciones comerciales que constituyen el objeto social de las instituciones financieras, pues la infracción de una cualquiera de las normas legales o estatutarias llamadas a gobernarlas, no sólo puede repercutir en el patrimonio de las personas directamente vinculadas a la respectiva operación de crédito, sea ella activa o pasiva, sino también en el de terceros...”*, y añadió que en virtud de ello *“la conducta de los establecimientos bancarios debe mirarse teniendo en cuenta su calidad de comerciante experto en la intermediación financiera, como que tal es su actividad, pues la diligencia exigida a los bancos no es apenas la que se espera de un buen padre de familia, referida por tanto a los negocios propios, sino a la de un profesional que deriva provecho económico de un servicio en el que existe un interés público”*.

Es por esta razón que el régimen general de responsabilidad civil contractual, encuentra una especial aplicación en el caso de la actividad financiera, como lo ha sostenido la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia en sentencia de tutela del 11 de marzo de 2010 (expediente 2010-00320-00), al referirse a los criterios adoptados por esa Corporación en asuntos sobre la responsabilidad en la actividad financiera. Así lo explicó:

“Ha de tenerse en cuenta, además, que ha sido criterio constante de esta Corporación considerar que las instituciones financieras, y particularmente las bancarias, están sujetas a un especial régimen de responsabilidad civil frente a los daños que puedan sufrir los clientes o usuarios de sus servicios, el que ha estado presidido, entre otros, por lineamientos tales como que dichos establecimientos son empresarios profesionales que se consideran expertos en la intermediación financiera; que reciben una especial habilitación del Estado para desarrollar su actividad en virtud de la confianza que se deposita en ellos al conferirles la posibilidad de manejar el ahorro del público, por lo que surgen a su cargo especiales deberes de diligencia; que en las operaciones de captación de recursos ordinariamente celebran contratos de depósito irregular en los que el banco se convierte en titular de los recursos transferidos y asume, por ende, obligaciones de resultado para efectos de su restitución; y, finalmente, que en su labor deben administrar diversos riesgos (de falsificación de títulos, de indebidas intromisiones informáticas, etc.) respecto de los cuales no es admisible su traslado sin fórmula de juicio a los ahorradores o cuentahabientes, menos aún a través de estipulaciones

ASUNTO: *Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.*

contractuales que contengan exoneraciones totales de responsabilidad que el ordenamiento aplicable proscriba expresamente (art. 98, num. 4.1, inc. 2°, del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero)...

Así entonces, el ejercicio de la actividad bancaria conlleva implícitamente que el **BANCO POPULAR S.A.** además de cumplir con los deberes especiales que le son exigibles y que considera haber cumplido a cabalidad, debe asumir los riesgos inherentes de los diferentes canales (internet, banca móvil, cajero automático, etc.) que puso a disposición de su cliente para el manejo de la cuenta de ahorros de que es titular, riesgo que como se dijo, nace de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios.

Conforme con lo expuesto, esta Delegatura se aparta del análisis de la sentencia del 29 de junio del 2012 proferida por el Tribunal Superior de Bogotá que hace el apoderado del Banco demandado en sus alegatos de conclusión, toda vez que en la misma, se parte de un régimen de responsabilidad de culpa probada, diferente al régimen de responsabilidad que ha quedado expuesto con anterioridad y que ha sido decantado en diferentes pronunciamientos judiciales de las altas Cortes. No obstante, aunque es lo cierto que la responsabilidad que se predica de la entidad financiera demandada, se analiza bajo la perspectiva de la diligencia y profesionalismo que se le impone en el ejercicio de su actividad, no lo es menos que ésta puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño cuya indemnización se persigue. Sobre el particular, la precitada sentencia de tutela anotó que:

“...En todo caso, se debe tener presente también que el particular régimen que se ha reseñado no comporta, ni mucho menos, un sistema de responsabilidad absoluta en contra de la entidad bancaria, ni una indebida generalización de los criterios objetivos de imputación, pues es bien sabido que la institución financiera puede ejercer su derecho de defensa en orden a desvirtuar algunos de los presupuestos de la pretensión indemnizatoria, y en ese sentido, aunque en ocasiones no le sea admitido acreditar su propia diligencia –caso del incumplimiento de obligaciones de resultado-, siempre podrá desplegar una amplia labor en el campo probatorio para acreditar, v.gr., que el perjuicio reclamado no ha existido o que la causa del daño que se le imputa no se encuentra en sus acciones u omisiones sino en la conducta exclusiva del cuentacorrentista o de sus vinculados o, en fin, que el daño ha sido consecuencia de un evento imprevisible e irresistible, ajeno, además, al círculo de control que corresponda a su actividad...”

En virtud de lo anterior, correspondía entonces al **BANCO POPULAR S.A.** acreditar que la señora **MAHECHA CRUZ** actuó culposamente, con descuido o negligentemente al desatender sus obligaciones contractuales, como sería el omitir las recomendaciones de seguridad para el manejo de los diferentes canales transaccionales puestos a su disposición como el de internet, exponiendo la confidencialidad de su información como su clave o NIP, lo que dio lugar a que se llevaran a cabo las transacciones.

Sobre el particular, la pasiva en la excepción de mérito titulada como “[c]umplimiento de las obligaciones contractuales por parte del Banco Popular”, argumenta el acatamiento de las directrices sobre “la implementación de los sistemas y protocolos de seguridad necesarios, para evitar que quienes no cuenten con los usuarios y claves accedan al sistema”, impidiendo que terceros puedan efectuar operaciones por internet con cargo a la cuenta de ahorros de que es titular la demandante, al tiempo que cumplió con su deber de informar a sus usuarios, a

ASUNTO: Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.

través de su portal web www.bancopopular.com.co, sobre las recomendaciones de seguridad, para quienes efectúen sus operaciones a través de tal canal (fls. 36 y 37), circunstancias que prima facie no se encuentran desvirtuadas en el presente proceso, razón por la que debe analizarse su cumplimiento a la luz del régimen de responsabilidad aplicable para el ejercicio de la actividad financiera.

Igualmente, el **BANCO POPULAR S.A.** propuso como excepciones de fondo las que denominó “[!]ncumplimiento del actor de sus obligaciones contractuales” y “[e]l actor pretende beneficiarse de su propia culpa”, por considerar que la demandante no acató su obligación de custodia de la combinación, usuario y clave para acceder al sistema (los cuales debía crear, modificar y custodiar) y realizar transacciones con cargo a su cuenta de ahorros, además del mal uso de la herramienta, la cual era de uso frecuente por la usuaria, supuestos que reitera en sus alegatos de conclusión.

Sobre el particular, en interrogatorio de parte rendido por la representante legal de la entidad demandada cuando se le indagó sobre las conclusiones de las investigaciones que se hubiesen podido adelantar al interior de la entidad –que igualmente se aportó en copia a este proceso (fls. 158 a 189)-, manifestó que: *“...el Banco verificó que las transacciones realizadas ese día [se refiere al 27 de julio de 2012], se hicieron con el usuario y la contraseña que la señora YIRA había establecido... a través del canal de internet, se verificó algunas de las transacciones que se hicieron ese día como el pago de facturas, que para hacer ese pago de facturas también se utilizó el número del plástico de la señora, el cual pues tanto el usuario como la clave eran información que únicamente era conocida por la señora. Al interior del Banco ni de ninguna otra manera puede un tercero conocer las claves que uno tiene, la contraseña que el Banco exige cuando uno solicita el acceso al canal de internet, es una clave alfanumérica de ocho dígitos, que solamente es conocida por la persona que digamos está solicitando el servicio de internet. Entonces, nosotros al verificar que definitivamente no hubo acceso de terceros, no hubo vulneración al canal de internet del banco por parte de terceros, que todas las transacciones se hicieron con los datos de la coronel YIRA, pues el Banco estableció que no existía ningún tipo de responsabilidad”* (folio 145, minuto 24:50).

Sin embargo, en casos como el que ocupa la atención de esta Delegatura, no basta con afirmar que se haya usado la información necesaria para el éxito de las operaciones para trasladar la responsabilidad a la demandante, pues se hace necesario -como se explicó-, que se acredite por parte de la entidad financiera que las operaciones objeto de reclamación son consecuencia de un actuar negligente o culposo del usuario quien se ha expuesto a una situación de riesgo, máxime cuando quien pone a disposición del consumidor financiero los medios tecnológicos para el retiro de los dineros que le han sido entregados en razón de la confianza, es la misma entidad financiera y es ella quien debe garantizar la utilización del canal transaccional en condiciones de seguridad.

Sobre el particular, en declaración rendida por la demandante el pasado 8 de febrero ante esta Delegatura, respecto del uso y acceso al canal de internet a través del cual se realizaron las transacciones objeto de reclamación, manifestó que únicamente accede a dicho canal desde su Ipad el cual es de uso personal y asegura, con una clave que sólo ella conoce (folio 145, minutos 7:52, 10:45 y, 14:15) y que además ingresaba surtiendo el siguiente procedimiento: *“entro a la página del banco... [PREGUNTADO: como entraba a la página del banco. CONTESTÓ:] www.bancopopular. ... es que para acordarme, bueno, “.co”, entra y ahí dice internet, después de internet le manda a una casilla con una clave donde le piden más de 6 características, caracteres, con unos tanto números, letras y símbolos, o sea le exigen eso, y... después, el nombre mío, número de cédula (...) y la clave, ahí inmediatamente*

ASUNTO: *Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.*

aparece la página del Banco...” (folio 145, minuto 8:40). Respecto de la información necesaria para acceder a dicho canal, advirtió al final de su declaración que: *“...cuidaba mis tarjetas, siempre mis claves, nadie las ha tenido, nunca un problema”* (folio 145, minuto 21:20).

Es decir, que de acuerdo con las anteriores afirmaciones y ante la ausencia de cualquier otro medio probatorio que las contradiga, la actora daba un uso aceptable del canal de internet puesto a disposición por la entidad financiera para el manejo de la cuenta de ahorros de que es titular. Ahora, las operaciones monetarias objeto de reclamación fueron realizadas con cargo a la cuenta de ahorros de la demandante a través de un medio de pago aceptado y puesto a disposición de sus clientes por parte de la institución financiera demandada, esto es, el sistema de pagos PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos), para realizar pagos parafiscales, crediticios y de servicios públicos, en cuyos destinatarios no se encuentra la actora. En efecto, de acuerdo con el material probatorio obrante en el expediente, la señora MAHECHA CRUZ no es la beneficiaria de ninguno de los pagos PSE objeto de este proceso, así se desprende de la documental allegada al proceso a saber:

- Por escrito del 14 de febrero de 2013, el Director de operaciones, Seguridad y Calidad (E) de **ASOPAGOS S.A.**, informó que el destinatario del pago realizado el día 27 de julio de 2012, con número de Referencia o Factura 8607079308, por valor de \$1.512.900.00, es el señor **LUIS ÁNGEL GIRALDO SUÁREZ** (fls. 190 y 191), a quien la demandante no conoce según manifestación que bajo juramento hiciera al inicio de esta diligencia.
- Por su parte, el pasado 15 de febrero, el Planificador Operador de Información MIPLANILLA de **COMPENSAR**, informó que los destinatarios de los pagos realizados el día 27 de julio de 2012, con números de Referencia o Factura 8308998422 y 8308996646 por valores de \$657.600.00 y \$264.100 respectivamente fueron los señores **DIANA MARÍA RODRÍGUEZ ANDRADE** y **RICARDO ANDRÉS SUÁREZ SÁNCHEZ** (fls. 192 y 193), a quienes la demandante manifiesta no conocer.
- Tampoco conoce a los señores **LUIS HERNÁN ALFONSO CANO**, **PABLO ARTURO PERDOMO CASTAÑEDA** y **ANDREA PATRICIA YEPES CASTILLO** que según la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A. E.S.P.**, según comunicación del pasado 20 de febrero son los destinatarios de los pagos con Referencia de Pago o Facturas Nos. 10001539136186, 10001538714765 y 10001546584725 por valor de \$214.880.00, \$334.490.00 y \$156.670.00 respectivamente (fl. 197).
- En cuanto al señor **CARLOS MARIO BRITO VILLALOBO**, tampoco es conocido por la demandante, pese a que con escrito del 18 de febrero de 2013, la Directora de Cobranzas de **FINANZAUTO FACTORING S.A.**, informó como destinatario del pago por valor de \$1.874.077.00., que a la postre vale la pena resaltar fue *“devuelta a la entidad por solicitud del Banco”* (fl. 196), situación desconocida por la demandante como lo afirma en respuesta dada al inicio de la presente audiencia.

ASUNTO: Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.

- Respecto de las operaciones monetarias con destino a EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN, pese a que no se obtuvo respuesta alguna al oficio que fue retirado para su trámite, la demandante desde su demanda las desconoce como suyas.

Así, si bien las operaciones objeto de reclamación se ejecutaron a través del sistema de pagos PSE, las mismas no fueron ejecutadas por la demandante ni bajo su autorización –o al menos no se demostró que así fuera-, pero tampoco puede esta Delegatura -como pretende la demandada- endilgarle responsabilidad sobre las mismas a la consumidora financiera bajo el argumento de que el canal de internet y el sistema de pagos PSE era de su uso frecuente como se sustenta en las excepciones de fondo propuestas por la pasiva, pues si bien la actora aceptó en su declaración que realizaba transacciones por internet –desde su *lpad*-, sólo lo hacía para pago de los servicios públicos y transferencias bancarias a cuentas previamente inscritas por ella. Así lo manifestó en su declaración ante esta Delegatura (folio 145, minutos 7:52 y 9:40): *“...ahí aparecía qué recibos tenía para pagar, porque con anterioridad yo en el banco había autorizado qué podía pagar por ahí y aparece que el agua tanto y ahí mismo dice pague o sea, la característica del Banco Popular es aparece el recibo del agua, por un valor de tanto, la fecha de la factura y ahí dice “pagar”, entonces le daba pagar, el agua, la luz, los que yo había ya inscrito, y si iba a hacer una transacción únicamente tenía autorizado porque yo llené con anterioridad un formulario en el banco donde decía qué cuantía podía, y a qué cuenta y a nombre de qué cuentas, una de esas era la de mi esposo, y la de un hermano, no tenía nada más y no podía hacer transacciones de más de tres millones a ellos, o sea como dos oportunidades ni nada más, y no tenía a nadie más y no podía hacer más transacciones...”*

Ahora bien, de conformidad con la bitácora transaccional visible de folios 84 a 86 del expediente, en el periodo comprendido entre el 28 de diciembre de 2011 al 30 de julio de 2012, la señora **MAHECHA CRUZ** accedía usualmente al portal transaccional del **BANCO POPULAR S.A.** en internet para realizar habitualmente las operaciones que allí se denominan con el descriptor “Saldo detallado”, “Consulta de movimientos” y “Realizar una transferencia en línea o programada”, entre otras operaciones que se puede resumir de la siguiente manera:

- El mayor uso dado por la demandante al canal de internet era para realizar “transferencia en línea o programada” a la cuenta 142390731 por valores que oscilaban desde los \$42.973.00 hasta \$3.630.000.00
- Del mismo modo realiza “transferencia en línea o programada” a las cuentas 457600037818, 554703011 y 300842168 por valores desde los \$23.724 hasta \$230.000.00
- En cuanto a pago de facturas, no se realizaron pagos por más de \$80.260.00.
- Respecto de pagos a través de PSE, se observa que en el periodo de 7 meses, realizó 9 operaciones: El 15 de marzo de 2012 por valores de \$25.720.00, \$31.910.00, \$25.750.00, el 3, 13, 19 y 23 de abril del mismo año por valor de \$53.630.00, \$234.000.00, \$975.800.00, y \$27.110.00 respectivamente, el 25 de junio por valor de \$59.820.00 y el 24 de julio de 2012 por valor de \$27.130.00. Es decir, que las transacciones en un mes por PSE nunca superaron el \$1.290.540.00

De cara a la manifestación del apoderado de la pasiva en sus alegatos, respecto de la asignación de diferentes IPs para el uso del canal de internet por parte de la demandante, tal situación no demuestra por sí misma negligencia o descuido de su parte, o desconocimiento de las medidas de seguridad informadas por el Banco, ya que la utilización del canal no está restringido a la asignación de una

ASUNTO: *Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.*

sola IP, salvo que así expresamente se pactara, sino al uso de los mecanismos de seguridad expresamente diseñados para la utilización del canal que se puso a disposición y que, como ha quedado expuesto, correspondía al Banco hacer conocer de su cliente. Recuérdese que corresponde al operador de internet la asignación de la IP que puede llegar a ser estática o dinámica, según el tipo de conexión a internet.

Ahora, analizadas las 14 operaciones que la demandante desconoce y que son objeto de reclamación, se observa que además de realizarse de manera consecutiva, superaron considerablemente el número diario de movimientos habitualmente realizados por la demandante y su cuantía (\$3.600.000.00), se trata además de pagos de seguridad social a través del sistema PILA que la demandante nunca realizaba y a servicios públicos que no fueron previamente inscritos ni autorizados por ella –como era necesario para realizarlas según declaración de la apoderada general de la pasiva (fl. 145, minuto 40:20)-, aunado al hecho que la dirección IP 190.146.156.72 desde la cual se ejecutaron las operaciones objeto de reclamación, según la página web de LACNIC (<http://lacnic.net>) (Organismo responsable de la asignación y administración de las Direcciones IP y recursos relacionados para América Latina y el Caribe), se encuentra asignada a la empresa TELMEX en la ciudad de Bogotá y la demandante se encontraba en la ciudad de San Andrés (folio 12), por lo que puede concluirse que las mismas no están dentro del perfil transaccional de la señora **MAHECHA CRUZ**.

Tal situación no resulta extraña al Banco demandado, quien en la declaración rendida a través de su representante legal en audiencia del pasado 8 de febrero, refiriéndose a las transacciones objeto de proceso afirmó que *“... las alertas del Banco se prendieron por el valor del digamos por las varias facturas que se empezaron a pagar ese día, la señora tenía más de 20 millones de pesos ese día en su cuenta y al Banco, al prenderse las alarmas por el valor de las facturas que se estaban cancelando, procedió a llamar al número celular de la señora, quien no contestó, razón por la cual el Banco bloqueó preventivamente la cuenta de la señora, es decir, que si el Banco no hubiera bloqueado la cuenta, pues se hubieran hecho transacciones por mayor valor. Cuando la señora llamó al Banco, a digamos a bloquear su cuenta, su cuenta ya estaba bloqueada preventivamente por nuestra entidad debido a las alarmas que se prendieron con las transacciones realizadas...”* (folio 145, minuto 26:25).

Frente a este particular, advierte la Delegatura que el Banco demandado, no obstante generó las alertas por lo inusual de las transacciones, no conllevó las acciones necesarias para garantizar la seguridad de los dineros depositados en la cuenta de ahorros de la demandante ya que no cumplió con la finalidad para la cual fueron establecidas las condiciones mínimas de seguridad incorporadas al contrato, toda vez que el 27 de julio de 2012 se realizaron 14 transacciones por fuera del perfil transaccional, entre las 16:02 y las 17:20 horas (fls. 13 y 14). Ahora, pese a que según el interrogatorio de parte a la demandada transcrito en líneas anteriores y como se desprende de la llamada que hiciera la demandante el día 28 de julio de 2012 (fl. 57) la cuenta fue bloqueada impidiéndole a la actora realizar retiros a través de cajero automático como en efecto ocurrió a las 19:31 horas (fl. 8).

Sin embargo, no deja de llamar la atención de esta Delegatura, que pese al alegado bloqueo – del cual cabe duda además por las orientaciones que con tal finalidad brindó la funcionaria que atendió la llamada de la demandante (fl. 157)-, según la ya mentada bitácora transaccional a través del canal de internet se inscribieron a las 19:17, 19:18 y 19:20 horas del 27 de julio 3 cuentas para realizar transferencias, además que el día 28 de julio se continuaron realizando

ASUNTO: *Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.*

operaciones no monetarias (consulta usuario token, consulta de cuentas de origen de pagos, consulta de extracto, consulta de avances en efectivo, etc) y dos monetarias por valor cada una de \$3.589.671.00 pesos (fls. 86 a 88).

3.4. Conclusión.

En este orden de ideas, para esta Delegatura los medios de prueba oportuna y debidamente aportados al proceso, permiten concluir que en este caso, la demandante no por su negligencia o descuido, fue desprovista de unos dineros cuya custodia estaba a cargo del BANCO POPULAR, consumándose un riesgo propio de la actividad financiera cuando se permite realizar operaciones monetarias a través de canales como internet, riesgo que de acuerdo con el análisis de responsabilidad efectuado y que ha quedado expuesto en párrafos iniciales, contrario a lo afirmado por la demandada en su contestación y reiterado en sus alegatos de conclusión, solo lo debe asumir el consumidor financiero cuando se acredite que ha faltado a sus deberes contractuales de cuidado y custodia, hecho que no ocurrió en el presente caso y que la legitima para ejercer la acción de protección al consumidor de la referencia.

Así las cosas, del material probatorio valorado el BANCO POPULAR no acreditó, teniendo la carga probatoria de hacerlo, que en los retiros reclamados, intervino de manera decidida la demandante, ya sea por su acción, o su omisión de cuidado, aunado a que se presentaron circunstancias que ameritaban una intervención oportuna de la entidad demandada, tales como: *(i)* El 27 de julio de 2012 se realizaron 14 operaciones monetarias y muchas mas no monetarias por fuera del perfil transaccional de la cliente en un periodo de tiempo de 3 horas y 21 minutos (de las 16:00 a las 19:21 horas); *(ii)* La cuantía de las operaciones excedieron los montos máximos que reflejan el hábito transaccional de la demandante (\$3.600.000.00); *(iii)* El ingreso a la cuenta de la demandante en varias oportunidades por un usuario denominado "BATCH_USER" que es diferente al designado por la demandante "yiramahecha", y del cual la representante legal de la demandada no dio aclaración alguna en su intervención ante esta Delegatura (folio 145, minuto 37:17); *(iv)* Los pagos de servicios públicos objeto de reclamación no son los que previamente había inscrito la demandante para el manejo de los dineros depositados en su cuenta de ahorros; y, *(v)* la omisión por parte de la pasiva de bloquear oportunamente todos los canales transaccionales, especialmente el de internet, luego de identificar que las operaciones se encontraban por fuera del hábito transaccional de la demandante.

De acuerdo con lo expuesto, en el presente caso se denegarán las excepciones de fondo invocadas en la contestación al libelo, denominadas "[i]ncumplimiento del actor de sus obligaciones contractuales", "[c]umplimiento de las obligaciones contractuales por parte del Banco Popular", "[e]l actor pretende beneficiarse de su propia culpa", "[n]o concurren los presupuestos axiológicos para declarar la responsabilidad del Banco Popular" y la "[e]xcepción genérica", y en consecuencia declarará la responsabilidad de la entidad financiera.

En consecuencia, ordenará el reconocimiento de perjuicios materiales a favor de la demandante consistentes en el valor de los retiros realizados el 27 de julio de 2012 con cargo a su cuenta de ahorros, que como se advirtió a lo largo de esta providencia, se encuentra plenamente demostrados al punto de tenerse como probado al momento de fijarse el litigio (fl. 137), por un valor total de **DIEZ MILLONES DOSCIENTOS SIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CON NOVENTA (\$10.207.786.90)**, monto igualmente estimado bajo juramento en el libelo y que no fue objetado por la demandada (fl. 3).

ASUNTO: *Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.*

Ahora bien, igualmente se pretende el reconocimiento y pago de los intereses remuneratorios causados sobre la anterior suma de dinero, más los costos generados con las transacciones objeto de reclamación, los cuales según el juramento estimatorio a que se refiere el escrito de demanda se estimaron en cuantía de \$1.000.000.00. (fl. 3).

Respecto de la pretensión de intereses remuneratorios, no es de recibo para esta Delegatura la estimación que hizo bajo juramento la demandante, pues no especifica la tasa en que se fundamentó su cuantía y, siendo que estos deberán liquidarse a la tasa contractualmente establecida, de conformidad con lo normado por el artículo 884 del Código de Comercio, el **BANCO POPULAR S.A.**, los liquidará desde la fecha de las operaciones y hasta la fecha del pago de acuerdo con lo pactado.

De otro lado, se ordenará el reconocimiento de los descuentos realizados por la entidad bancaria, los cuales revisado detalladamente el extracto de la cuenta de ahorros de la demandante donde se reflejan los valores cobrados por la entidad demandada con ocasión de las transacciones, ascienden a un valor de **TREINTA Y CUATRO MIL TREINTA Y SEIS PESOS CON SETENTA Y CINCO (\$34.036.75)** (fls. 65 a 67).

Finalmente, esta Delegatura condena en costas a la parte vencida en el proceso, esto es al **BANCO POPULAR S.A.**, de conformidad con lo establecido en el numeral 1° del artículo 392 del Código de Procedimiento Civil –*modificado por el artículo 19 de la Ley 1395 de 2010*-. Para tales efectos, y siendo sólo hasta en la audiencia del pasado 8 de febrero lque a demandante designó apoderado judicial que la representara en este proceso, se fijará por concepto de agencias en derecho la suma equivalente a 1.5 salario mínimo legal mensual vigente, esto es, **OCHOCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS (\$884.250.00)**, suma que se encuentra dentro de los parámetros fijados para el efecto por el Consejo Superior de la Judicatura, mediante Acuerdo 1887 de 2003, modificado por el 2222 de ese mismo año.

En consecuencia, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR no probadas las excepciones de “[i]ncumplimiento del actor de sus obligaciones contractuales”, “[c]umplimiento de las obligaciones contractuales por parte del Banco Popular”, “[e]l actor pretende beneficiarse de su propia culpa”, “[n]o concurren los presupuestos axiológicos para declarar la responsabilidad del Banco Popular” y la “[e]xcepción genérica” impetradas por el **BANCO POPULAR S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR civil y contractualmente responsable al **BANCO DE POPULAR S.A.**, por el daño sufrido por la señora **YIRA MAHECHA CRUZ** con las transacciones electrónicas realizadas el 27 de julio de 2012 con cargo a su cuenta de ahorros.

TERCERO: CONDENAR en consecuencia, al **BANCO POPULAR S.A.** a pagar a la demandante **YIRA MAHECHA CRUZ**, (i) la suma de **DIEZ MILLONES**

ASUNTO: Continuación de la Audiencia Pública – Expediente No. 2012-0121.

DOSCIENTOS SIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CON NOVENTA (\$10.207.786.90) correspondientes a las operaciones no autorizadas por la demandante; *(ii)* los intereses remuneratorios a la tasa aplicable al contrato, desde la fecha de realización de las operaciones y hasta la fecha del pago, teniendo en cuenta que si los mismos no se hubieren pactado, se pagará el interés bancario corriente y, *(iii)* la suma de **TREINTA Y CUATRO MIL TREINTA Y SEIS PESOS CON SETENTA Y CINCO (\$34.036.75)**, correspondiente a los costos de los movimientos financieros causados con ocasión de las operaciones no autorizadas, pagos que se deberán efectuar en el término de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de esta decisión mediante abono a la cuenta de ahorros de que es titular la demandante en la citada entidad financiera.

CUARTO: CONDENAR al **BANCO POPULAR S.A.** a pagar las costas del proceso. Líquidense por Secretaría, incluyendo como agencias en derecho la suma equivalente a un y medio salario mínimo legal mensual vigente, esto es, la suma de **OCHOCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS (\$884.250.00)**.

QUINTO: REMITIR copia de todo lo actuado a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, con destino al proceso con número único de noticia criminal **110016000013201216282**, instaurada por **YIRA MAHECHA CRUZ**, el 30 de julio de 2012.

Cumplido lo anterior, por Secretaría archívese el expediente.

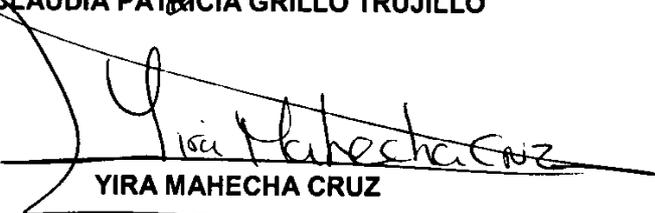
La anterior decisión queda notificada a las partes en estrados.

No siendo más el motivo de la presente audiencia, se termina y firma por quienes en ella intervienen,

LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES,


CLAUDIA PATRICIA GRILLO TRUJILLO

LA DEMANDANTE,


YIRA MAHECHA CRUZ

EL APODERADO DE LA DEMANDANTE,


JOSÉ RICARDO CEDIEL MAHECHA

EL APODERADO DE LA DEMANDADA


JUAN PABLO GIRALDO PUERTA

Asistió: ATR

Sentencia 0121
Portal Internet
2012