

REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL HOY TRANSITORIO CUARTO DE PEQUEÑAS
CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE IBAGUÉ

Ibagué,

25 OCT 2022

El apoderado de la parte demandada al descorrer el traslado de la demanda, presento escrito de excepciones previas, invocando la causal de ineptitud de la demanda por falta de los requisitos formales, en razón a que no se agotó en debida forma la conciliación prejudicial como requisito de procedibilidad.

El presente proceso al tramitarse por un proceso verbal sumario, conforme al artículo 391 del Código General del Proceso, en el inciso final, indica que los hechos que configuren excepciones previas deberán ser alegados mediante recurso de reposición contra el auto admisorio de la demanda, situación que no se ajusta en el presente caso, por cuanto el apoderado no interpuso el recurso conforme a la normativa; no obstante, en virtud del principio del debido proceso y derecho de defensa del artículo 29 de la Constitución Política, es que se analizó la excepción propuesta, y la misma resulta improcedente darle el tramite respectivo, conforme al artículo 35 de la Ley 640 de 2021, por cuanto es claro en señalar que se podrá acudir directamente a la jurisdicción cuando se solicite el decreto y practica de medidas cautelares, sin necesidad de agotar el requisito de procedibilidad, y tal como se refleja en auto de 30 de julio de 2021 y 07 de octubre de 2021, la parte demandante solicito medida cautelar y las mismas fueron decretadas.

Por consiguiente, se ordena correr traslado a la parte demandante de las excepciones propuestas por la parte demandada, por el término de cinco (05) días, conforme lo establece el artículo 370 del Código General del Proceso.

NOTIFÍQUESE.

El juez,

JORGE GIRÓN DÍAZ
(RAD 004-2021-00491-00)

JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE IBAGUÉ
CUARTO TRANSITORIO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS
MÚLTIPLES
E. S. D.

Radicación: 73 001 41 89 004 2021 00491 00.

Tipo de proceso: Verbal de Mínima Cuantía – Responsabilidad Civil Contractual.

Demandante: Claudia Patricia Giraldo Giraldo.

Demandado: BBVA Colombia S.A.

Actuando en mi condición de apoderado judicial de la entidad financiera demandada de conformidad con el poder que acompaña el presente escrito, comparezco oportunamente ante su Despacho con el propósito de contestar la demanda de la referencia en los siguientes términos.

PRONUNCIAMIENTO EXPRESO Y CONCRETO SOBRE LOS HECHOS DE LA DEMANDA

AL PRIMERO: No me consta. Razones de la respuesta. Me atengo al contenido de la prueba documental que la demandante actora necesariamente deberá aportar a efectos de demostrar la ocurrencia del hecho.

AL SEGUNDO: Se admite. Efectivamente el Banco ha implementado políticas de transacción digitales que permiten realizar las respectivas operaciones en forma segura salvaguardando los depósitos en las cuentas de ahorro de nuestros clientes.

AL TERCERO: Se niega. Razones de la respuesta. Revisado el extracto de la cuenta de ahorros 334039, periodo comprendido entre el 01 al 31 de julio de 2.019, no aparecen movimientos en la cuenta en cuestión para el 26 de julio de 2.019.

AL CUARTO: Se admite.

AL QUINTO: Se admite. Desafortunadamente para el cliente desde ese momento se inicia el proceso de fraude o “phishing” en contra de sus intereses.

AL SEXTO: Se admite. La demandante al ingresar al enlace suministrado por el correo electrónico falso entregó su número de cuenta bancaria, permitiendo de esta manera a los delincuentes autores del fraude el acceso fácil a sus datos bancarios.

AL SÉPTIMO: Se admite. El proceso de fraude ha concluido. Los delincuentes ya cuentan con la información necesaria para expoliar los recursos de la cuenta de ahorros de la demandante.

AL SEXTO REPETIDO: Se admite.

AL SÉPTIMO REPETIDO: Se admite.

AL OCTAVO: Se admite.

AL NOVENO: Se admite.

AL DÉCIMO: Se admite

AL DÉCIMO PRIMERO: Se admite.

AL DÉCIMO SEGUNDO: Se niega. Razones de la respuesta. El 29/07/2019 a las 19:23:08 se envió un mensaje de texto al número celular 300 6 14 62 11 registrado por la demandante ante la entidad financiera poniéndole en conocimiento el código de activación BBVA móvil. Así mismo el 30/07/2019 a las 09:24:43 se envió un mensaje de texto al número celular 300 6 14 62 11 registrado por la demandante ante la entidad financiera poniéndole en conocimiento la transferencia por \$11.700.000 desde la cuenta # XXX4039 a la cuenta # XXX4647 de BBVA a través de BBVA móvil.

AL DÉCIMO TERCERO: No me consta. Razones de la respuesta. Me atengo a lo que sobre el particular logre demostrar la demandante en apoyo de los respectivos medios de prueba.

AL DÉCIMO CUARTO: No me consta. Razones de la respuesta. Lo aquí manifestado resulta ser una apreciación subjetiva de la apoderada actora la que necesariamente deberá ser demostrada.

AL DÉCIMO QUINTO: Se niega. Razones de la respuesta. La única persona llamada a tomar medidas de protección sobre el manejo de su información financiera, claves de seguridad, etc, es la demandante. El banco no puede reemplazarla en dichos aspectos. A la entidad financiera tampoco le corresponde reintegrar dineros en modo alguno cuando la sustracción de los mismos resulta ser de completa responsabilidad de la demandante actora.

AL DÉCIMO SEXTO: Se niega. Razones de la respuesta. Las medidas necesarias a efectos de evitar defraudaciones deben asumirse a título personal por parte de todos y cada uno de los usuarios del sistema financiero.

AL DÉCIMO SÉPTIMO: No me consta. Razones de la respuesta. Me atengo a lo que logre demostrar la parte actora por intermedio de los respectivos medios de prueba.

AL DÉCIMO OCTAVO: Se admite.

AL DÉCIMO NOVENO: Se niega. Razones de la respuesta. El banco en modo alguno ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 1391 del Código de Comercio. Lo que se estableció fue la ausencia de razones para determinar responsabilidad en cabeza de la entidad financiera con ocasión de las transacciones realizadas.

AL VIGÉSIMO: Se niega. Razones de la respuesta. La sustracción de los dineros de la cuenta de ahorros de la demandante actora obedeció a que no tomó todas las medidas de precaución necesarias en lo que tiene que ver con el manejo de su información financiera.

AL VIGÉSIMO PRIMERO: No me consta. Razones de la respuesta. Me atengo a lo que logre demostrar la parte actora por intermedio de los respectivos medios de prueba.

AL VIGÉSIMO SEGUNDO: No me consta. Razones de la respuesta. Me atengo a lo que logre demostrar la parte actora por intermedio de los respectivos medios de prueba.

AL VIGÉSIMO TERCERO: Se niega. Razones de la respuesta. Lo aquí consignado no es un hecho. Resulta ser una apreciación subjetiva de la demandante respecto de las obligaciones contractuales a cargo del banco, las que necesariamente deberán ser demostradas con los medios de prueba que la codificación procesal establece.

AL VIGÉSIMO CUARTO: Se niega. Razones de la respuesta. Con la presente contestación de la demanda se agregan todas las respuestas ofrecidas tanto al cliente como a la Superintendencia Financiera.

PRONUNCIAMIENTO EXPRESO Y CONCRETO SOBRE LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

Nos oponemos expresamente a todas y cada una de las pretensiones de la demanda, tanto declarativas como condenatorias, en atención a que carecen de fundamentos fácticos probatorios y jurídicos.

EXCEPCIONES DE MÉRITO

Esgrimimos las siguientes, cuyos fundamentos ampliaremos al momento de presentar los alegatos de conclusión, de acuerdo con los resultados que se obtengan en la etapa probatoria.

PRIMERA - CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA

Claudia Patricia Giraldo Giraldo y BBVA Colombia celebraron un contrato de depósito en cuenta de ahorros; contrato que en aplicación a lo señalado por los artículos 1396 y s.s. del C. de Co, permitió a la demandante consignar en su cuenta sumas de dinero y cheques, y al mismo tiempo la facultó para disponer de sus saldos, parcial o totalmente, mediante retiros por ventanilla, cajeros automáticos, pagos electrónicos de compras y servicios y **otras formas previamente convenidas con la entidad financiera que represento**, tales como los servicios electrónicos de BBVA MÓVIL (banca de Internet a través de teléfono celular). También celebraron contratos de apertura de crédito en las modalidades de tarjetas de crédito y cupo rotativo, instrumentos que permiten al accionante usar sus disponibles de crédito mediante la realización de compras avances y utilizaciones de efectivo, como ocurrió en este caso.

En virtud de los contratos mencionados y mediante la activación de la aplicación BBVA Móvil, la cliente puede usar el aplicativo para efectuar transacciones con sus productos.

Así pues, los aludidos contratos **constituyen una Ley para las partes y, por consiguiente deben cumplirse y respetarse** (artículos 1602 del C.C. y 4º del C.Co.), **tal como los ha cumplido y respetado mi prohijado.**

En efecto, BBVA Colombia ha cumplido sus obligaciones contractuales pues ha dispensado los dineros requeridos por la demandante a través de las ventanillas de las oficinas y los cajeros automáticos de la entidad; ha recibido y procesado las consignaciones efectuadas en la cuenta y, **lo más importante**, observó todos los procedimientos de seguridad implementados en sus sistemas para tramitar las operaciones electrónicas objetadas por la actora, que fueron realizadas mediante la utilización de sus datos e información personal a través de BBVA MÓVIL.

Por lo anterior, no se advierte que mi defendido haya incumplido sus obligaciones contractuales y, en consecuencia, es evidente que **la responsabilidad contractual que se reclama a mi prohijado deviene en inexistente**. Nótese que la parte actora no cuestiona el sinnúmero de productos y servicios que le ha prestado el Banco durante todos estos años hecho que demuestra la seguridad y la confiabilidad en los productos y servicios bancarios de mi poderdante.

SEGUNDA – LAS OPERACIONES OBJETADAS FUERON EJECUTADAS CON LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DEL DEMANDANTE (CULPA DEL CLIENTE)

Por su parte, las operaciones electrónicas en BBVA MÓVIL sólo pueden realizarse con la activación previa del servicio y la utilización de información personal y de claves de la señora Claudia Patricia Giraldo Giraldo. Sólo la demandante, o aquel con quien haya compartido esta información, o quién haya accedido a ella, podía tener acceso a la aplicación móvil a efectos de utilizarla.

En este orden de ideas, encontramos que el Banco cuenta con los suficientes mecanismos de seguridad para que los clientes realicen la activación y utilización del aplicativo, pero si la demandante no tomó las suficientes y necesarias medidas de precaución respecto al manejo de su información financiera y por el contrario, tal y como lo manifestó en los hechos quinto sexto y séptimo de la demanda, ingresó a un correo electrónico del cual no se preocupó por verificar su procedencia legítima, una vez allí accedió a un enlace proporcionado por el correo electrónico en cuestión, y sin ninguna precaución suministra su número de cuenta bancaria dato absolutamente personal e intransferible, frente a las ligerezas reconocidas por la demandante actora no se puede atribuir en modo alguno responsabilidad al BBVA.

Entonces, si el Banco atendió dichas operaciones con el cumplimiento pleno de los requisitos de seguridad es evidente que ha honrado sus obligaciones contractuales y que si las transacciones no fueron consentidas por la cliente, esta situación obedeció a su descuido y no a conducta alguna cometida por mi mandante, **quien ha sido un contratante cumplido.**

TERCERA – INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL DEMANDANTE

Argumentos similares a los esgrimidos en la primera excepción son de gran utilidad para sustentar y acreditar el incumplimiento contractual de la señora Claudia Patricia Giraldo Giraldo.

Lo primero que debemos reiterar es que para acceder a los servicios de **BBVA MÓVIL** y realizar **traslados, avances y utilizaciones de dinero**, resulta imprescindible habilitar la plataforma, accediendo así a la posibilidad de realizar operaciones dinerarias con la digitación del código de habilitación, el número de la tarjeta débito, su correspondiente clave, además de los respectivos códigos para realizar cada operación o transferencia.

El titular de la cuenta de ahorros y ordenante se dio de alta en BBVA MÓVIL. Luego, para poder efectuar los traslados y avances que se reclaman el usuario que ingresó al canal debió proceder conforme a lo explicado anteriormente. Vale recordar, digitar el código de

habilitación, el número de la tarjeta débito, la respectiva clave de la tarjeta de la demandante y como si fuera poco, ingresar los códigos previstos para efectuar con éxito cada operación.

Así las cosas, es claro que quien incumplió las obligaciones legales y contractuales de autoprotección de su propia información confidencial fue la demandante. En consecuencia BBVA Colombia no tiene ninguna clase de responsabilidad en el acaecimiento de los hechos objeto del litigio.

CUARTA-AUSENCIA DE LOS PRESUPUESTOS VALORATIVOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DEMANDADA

Con fundamento en las normas sobre responsabilidad civil contractual (artículos 1546, 1602 y 1609 del Código Civil), para que una persona sea responsable y esté obligada a indemnizar a otra por el incumplimiento de un contrato, la demandante debe acreditar varias circunstancias, entre ellas, la existencia del contrato respectivo, el cumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo de la demandante, el incumplimiento correlativo de su contraparte y el nexo de causalidad entre dicho incumplimiento y el daño o perjuicio que compruebe haber sufrido.

En el caso materia de este proceso la demandante alega no haber autorizado las operaciones que objeta. No obstante, los registros electrónicos comprueban todo lo contrario. Las operaciones fueron ejecutadas mediante mensajes de datos iniciados a través de los mecanismos preacordados entre las partes y por tanto firmados digitalmente por Claudia Patricia Giraldo Giraldo, por lo que el Banco actuó legítimamente basado en tales mensajes, los cuales son atribuibles al cliente conforme a lo pactado ya que existen registros en los sistemas del Banco que permiten establecer que tales instrucciones se dieron utilizando sus claves y datos personales e intransferibles.

Por lo anterior es palmaria la ausencia de los presupuestos axiológicos de la responsabilidad civil contractual alegada, pues en este asunto, en lugar de estar acreditados dichos elementos, ocurre todo lo contrario; es decir, mi defendido puede demostrar su cabal cumplimiento al contrato de cuenta de ahorros y a los requisitos de seguridad establecidos para tramitar operaciones electrónicas de traslado y avances con BBVA MÓVIL. En segundo lugar, resulta claro el incumplimiento contractual del demandante, por lo cual no existe fundamento jurídico ni fáctico para sustentar la responsabilidad demandada.

QUINTA- CULPA DE TERCEROS AJENOS AL BANCO

Como un tercero inescrupuloso se apoderó de la información personal de la demandante para realizar las operaciones objetadas, es ese tercero y no el Banco y/o sus funcionarios, las personas llamadas a responder por estos hechos, más aún si se considera que se encuentra acreditado que mi prohijado ha cumplido cabalmente sus obligaciones del contrato de cuenta de ahorros y apertura de crédito y las reglas de los servicios electrónicos habilitados por el demandante, **quien los activó y utilizó, o permitió que los utilizaran en detrimento de sus intereses patrimoniales.**

En este orden de ideas, atenta contra la lógica concebir que mi prohijado deba reintegrar el monto de los daños sufridos por la accionante, máxime cuando este no ha tenido injerencia alguna sobre los hechos que ocasionaron los supuestos perjuicios a la señora Claudia Patricia Giraldo Giraldo, pues tal como se evidencia a partir de lo expuesto y de lo relatado por la accionante, el Banco remitió los respectivos mensajes y notificaciones desde el momento en que fueron ejecutadas las operaciones, sin que pudiese predicarse incumplimiento o negligencia alguna en el comportamiento desplegado por BBVA Colombia.

SEXTA - LA GENÉRICA

Finalmente, con fundamento en lo previsto en el artículo 282 del CGP., solicitamos reconocer en la sentencia cualquier otra excepción de fondo que resulte probada en el proceso.

PRUEBAS

1. **INTERROGATORIO DE PARTE** - Solicito citar a la señora Claudia Patricia Giraldo Giraldo para que absuelva el interrogatorio de parte que le formularé sobre los hechos del proceso, la demanda y su contestación.
2. **DOCUMENTOS** - Para que en el momento procesal oportuno sean reconocidos como medios de prueba anexamos a este escrito los siguientes documentos:
 - Extracto de cuenta de ahorros libreton titular de la cuenta Claudia Patricia Giraldo Giraldo que refleja el movimiento de la cuenta durante el periodo de tiempo comprendido entre el 01 al 31 de julio de 2.019.
 - Respuesta emanada del Banco con destino a la demandante fechada 23 de septiembre de 2.019.

- Respuesta emanada del Banco con destino a la demandante fechada 12 de diciembre de 2.019.
 - Respuesta emanada del Banco con destino a la superintendencia financiera fechada 14 de marzo de 2.020.
 - Constancia de los mensajes de texto enviados al número celular reportado por la demandante al Banco de fechas 29 y 30 de julio de 2.019.
 - Respuesta emanada del Banco con destino a la superintendencia financiera fechada 17 de abril de 2.020.
 - Respuesta emanada del Banco con destino a la fiscalía general de la nación fechada 25 de noviembre de 2.021.
3. **TESTIMONIO** - Solicito ordenar que se escuche la declaración del ingeniero **HERNÁN MAURICIO LOZADA PEÑARANDA** (*Gerente de Seguridad en las operaciones de BBVA Colombia*), quien tiene su domicilio en Bogotá y puede ser citado en la carrera 9ª No. 72-21 piso 10 de la misma ciudad o en el correo electrónico hernanmauricio.lozada@bbva.com, para que rinda testimonio técnico acerca de los requisitos para el funcionamiento de la app BBVA MÓVIL, para realizar operaciones de retiros y traslado en las mismas plataformas y sobre las medidas de seguridad que el Banco tiene implementadas en ella, abarcando la época de los acontecimientos que se debaten en este proceso.

ANEXOS

- Los documentos relacionados en el acápite de pruebas.

DIRECCIONES PARA NOTIFICACIONES

1. BBVA COLOMBIA S.A. las recibe en la carrera 9ª No. 72-21 piso 10º de la ciudad de Bogotá. Correo electrónico notifica.co@bbva.com juan.manjarrez@bbva.com
2. El suscrito abogado en la carrera 9 (Avenida Guabinal) # 79 – 00 Torre 23 Apartamento 1004 Condominio Bosquelargo de la ciudad de Ibagué. Correo electrónico edgallego35@hotmail.com Número celular: 311 2 33 52 66.

~~EDGAR ARTURO GALLEGOSPERBER
C.C. N. 318.341 de Girardot
T.P. 85.282 del C.S.J.~~