

Sistematización de trabajo de práctica.

**Efectividad material del estándar de protección al consumidor financiero  
frente al fraude electrónico**

Juan Felipe Castaño Motoa

Modalidad de grado para optar por el título de  
Abogado

Tutor de la sistematización

Edgar Salazar Cobo

Pontificia Universidad Javeriana

Facultad de Ciencias Jurídicas

Santiago de Cali, Colombia

Agosto de 2026

## **Tabla de contenido**

|                                                                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Resumen.....</b>                                                                                                        | <b>4</b>  |
| <b>Abstract .....</b>                                                                                                      | <b>4</b>  |
| <b>Objetivos: .....</b>                                                                                                    | <b>6</b>  |
| <b>Objetivo general: .....</b>                                                                                             | <b>6</b>  |
| <b>Objetivos específicos:.....</b>                                                                                         | <b>6</b>  |
| <b>Introducción. ....</b>                                                                                                  | <b>8</b>  |
| <b>Capítulo I: La actividad financiera como actividad de interés público y el estándar reforzado de diligencia .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>1.1 La actividad financiera como actividad de interés público en el ordenamiento colombiano .....</b>                   | <b>11</b> |
| <b>1.2. El deber profesional de las entidades financieras y el estándar reforzado de diligencia.....</b>                   | <b>14</b> |
| <b>1.3. El fraude electrónico como riesgo inherente a la actividad financiera.....</b>                                     | <b>17</b> |
| <b>Capítulo II: Responsabilidad profesional en fraudes financieros.....</b>                                                | <b>21</b> |
| <b>2.1. Planteamiento del problema jurídico y metodología .....</b>                                                        | <b>21</b> |
| <b>2.2. Sentencia fundadora de la línea: el riesgo creado (1936-1943).....</b>                                             | <b>23</b> |
| <b>2.3. Depuración conceptual: de la Ley 46 de 1923 al Código de Comercio (1965-1986) .....</b>                            | <b>25</b> |
| <b>2.4. Sentencia hito: la responsabilidad de empresa (1994) .....</b>                                                     | <b>26</b> |
| <b>2.5. Consolidación del estándar profesional (1999-2009).....</b>                                                        | <b>29</b> |
| <b>2.6. La posición dominante como fundamento adicional de la responsabilidad bancaria .....</b>                           | <b>32</b> |
| <b>2.7. Síntesis doctrinal de las tres vertientes del riesgo .....</b>                                                     | <b>33</b> |
| <b>2.8. Extensión de la línea jurisprudencial al fraude electrónico .....</b>                                              | <b>35</b> |
| <b>Capítulo III: Experiencia práctica y materialización del estándar de protección en casos de fraude electrónico.....</b> | <b>38</b> |
| <b>3.1. Metodología de la sistematización de la experiencia.....</b>                                                       | <b>38</b> |
| <b>3.2. Contexto institucional de la práctica profesional.....</b>                                                         | <b>43</b> |
| <b>3.2. Rol desempeñado dentro de la firma y aproximación al problema de estudio .....</b>                                 | <b>44</b> |
| <b>3.3. Experiencia práctica en la tramitación de casos de fraude financiero .....</b>                                     | <b>46</b> |
| <b>3.4. Resultados observados y percepción práctica sobre la carga probatoria.....</b>                                     | <b>49</b> |
| <b>3.5. La Ley 2573 de 2026 como respuesta normativa a las barreras de efectividad material .....</b>                      | <b>51</b> |
| <b>Capítulo IV: Conclusiones .....</b>                                                                                     | <b>55</b> |

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>                 | <b>57</b> |
| <b>Bibliografía doctrinal.....</b>        | <b>57</b> |
| <b>Bibliografía jurisprudencial .....</b> | <b>57</b> |

## Resumen

El presente trabajo de sistematización analiza la efectividad material del estándar de protección al consumidor financiero colombiano frente a los fraudes electrónicos. Para ello, parte del reconocimiento de que la actividad financiera constituye una actividad de interés público, circunstancia que impone a las entidades financieras un estándar reforzado de diligencia derivado de su condición de profesionales en la administración del ahorro del público y en la gestión de los riesgos propios de la actividad bancaria.

A partir de la metodología de análisis de líneas jurisprudenciales propuesta por el abogado Diego Eduardo López Medina, se reconstruye la evolución del régimen de responsabilidad desarrollado por la Corte Suprema de Justicia, identificando el tránsito desde las teorías del riesgo creado y del riesgo provecho hasta la consolidación de un modelo de responsabilidad profesional aplicable a las operaciones realizadas mediante canales electrónicos. Este análisis permite evidenciar que la jurisprudencia ha establecido de manera consistente que corresponde a las entidades financieras asumir, en principio, los riesgos inherentes a la prestación de sus servicios, salvo que acrediten la culpa exclusiva del consumidor financiero como causa eficiente del daño.

Finalmente, con fundamento en la experiencia adquirida durante la práctica profesional desarrollada en Arellano Jaramillo Abogados, se examina la materialización práctica de este estándar de protección en litigios derivados de fraudes electrónicos. La sistematización evidencia que, aunque el precedente judicial ofrece un marco robusto de tutela para los consumidores financieros, su efectividad material depende de la posibilidad real de acceder a los mecanismos jurisdiccionales. En ese sentido, se concluye que la cuantía del fraude constituye un factor determinante para la activación de la protección judicial, pues en controversias de menor valor los costos económicos y temporales del litigio suelen desincentivar el ejercicio de las acciones disponibles, generando una brecha entre la protección jurídica reconocida por el ordenamiento y su realización efectiva en la práctica.

**Palabras clave:** consumidor financiero; fraude electrónico; responsabilidad bancaria; estándar reforzado de diligencia; línea jurisprudencial.

## Abstract

This systematization study examines the practical effectiveness of the Colombian legal standard for the protection of financial consumers in cases of electronic fraud. It is based on the premise

that financial activity constitutes a matter of public interest under Colombian law, which imposes a heightened duty of care on financial institutions due to their professional role in managing public savings and controlling the risks inherent in banking activities.

Using the jurisprudential line methodology developed by Diego Eduardo López Medina, the study reconstructs the evolution of the liability regime established by the Colombian Supreme Court of Justice. It traces the transition from the theories of created risk and risk-benefit to the consolidation of a professional liability model applicable to transactions carried out through electronic banking channels. The analysis demonstrates that Colombian case law has consistently held that financial institutions must, as a general rule, bear the risks inherent in the provision of their services, unless they are able to prove that the loss resulted exclusively from the financial consumer's negligent conduct.

Finally, drawing on the professional experience acquired during a legal internship at Arellano Jaramillo Abogados, the study examines how this protective standard operates in practice in disputes arising from electronic fraud. The findings reveal that, although Colombian case law provides a strong framework for the protection of financial consumers, its practical effectiveness ultimately depends on the consumer's ability to access judicial remedies. In this regard, the amount of the financial loss emerges as a decisive factor in determining whether legal action is pursued, since, in lower-value disputes, the economic and time-related costs of litigation frequently discourage consumers from seeking judicial protection, thereby creating a gap between the legal protection formally recognized by the legal system and its effective realization in practice.

**Keywords:** financial consumer; electronic fraud; banking liability; heightened duty of care; jurisprudential line; Financial Superintendence of Colombia.

**Objetivos:****Objetivo general:**

Analizar la efectividad material del estándar de protección del consumidor financiero frente al fraude electrónico en Colombia, a partir de la reconstrucción de la evolución jurisprudencial de la responsabilidad de las entidades financieras y de la sistematización de la experiencia práctica desarrollada durante la práctica jurídica en Arellano Jaramillo Abogados, con especial atención a la incidencia de la cuantía del fraude en la activación de los mecanismos de protección jurisdiccional.

**Objetivos específicos:**

1. Examinar la naturaleza de la actividad financiera como actividad de interés público y su relación con el deber profesional y el estándar reforzado de diligencia exigible a las entidades financieras en la protección de los recursos de los consumidores.
2. Reconstruir la evolución de la línea jurisprudencial de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en materia de responsabilidad bancaria, identificando los principales fundamentos de imputación desarrollados frente a la materialización de riesgos propios de la actividad financiera y su posterior extensión a los fraudes electrónicos.
3. Identificar las reglas jurisprudenciales relativas a la distribución de la carga probatoria y a las condiciones bajo las cuales las entidades financieras pueden exonerarse de responsabilidad frente a operaciones electrónicas no autorizadas por los consumidores financieros.
4. Sistematizar la experiencia adquirida durante la práctica jurídica en Arellano Jaramillo Abogados en la atención y tramitación de controversias relacionadas con fraudes

financieros, particularmente aquellas en las que se acudió a mecanismos de reclamación y protección jurisdiccional del consumidor financiero.

5. Analizar la incidencia de la cuantía del fraude y de los costos económicos, temporales e informativos asociados a la activación de los mecanismos de protección en la efectividad material del estándar de protección reconocido jurídicamente al consumidor financiero.
6. Establecer si, a partir de la experiencia práctica sistematizada y del análisis jurisprudencial realizado, existe una brecha entre el estándar formal de protección reconocido por el ordenamiento jurídico y su realización efectiva en aquellos casos en los que la cuantía del fraude puede desincentivar el acceso del consumidor a los mecanismos institucionales de protección.

## **Introducción.**

La digitalización de los servicios financieros ha transformado de manera estructural la interacción entre las entidades vigiladas y los consumidores. La sustitución progresiva de la presencialidad por canales electrónicos, la automatización de operaciones y la expansión de instrumentos virtuales han ampliado el acceso al sistema financiero y dinamizado la actividad económica. Paralelamente, este entorno ha propiciado la proliferación de esquemas de fraude electrónico cuya sofisticación técnica desafía las capacidades de reacción del usuario promedio y reconfigura los contornos tradicionales de la responsabilidad en la actividad bancaria.

En el ordenamiento jurídico colombiano, la actividad financiera no se agota en la lógica de la autonomía privada. Su calificación constitucional como actividad de interés público ha determinado la configuración de un régimen jurídico especial, caracterizado por un estándar reforzado de diligencia en cabeza de las entidades que administran el ahorro del público. Este carácter estructural ha servido de fundamento para la consolidación de una línea jurisprudencial que, en materia de protección al consumidor financiero, ha delimitado con claridad los eventos en los cuales el riesgo derivado del funcionamiento de los sistemas tecnológicos no puede trasladarse al usuario.

La autoridad jurisdiccional ha reiterado que las entidades financieras, en su condición de profesionales expertos y gestoras del riesgo operativo y tecnológico, se encuentran en mejor posición para diseñar, monitorear y ajustar los mecanismos de seguridad asociados a la prestación del servicio. En consecuencia, en los procesos de protección al consumidor financiero derivados de fraude electrónico, la discusión probatoria se ha orientado de manera consistente a establecer si la entidad logró acreditar la culpa exclusiva de la víctima o si, por el contrario, el evento dañoso se produjo dentro de la órbita de riesgos propios de la actividad financiera.

Esta configuración ha generado un patrón decisional relativamente estable. En los casos en que el consumidor activa el mecanismo jurisdiccional y no se demuestra una actuación negligente atribuible a su conducta, la restitución de los recursos suele ser ordenada. La experiencia práctica en la representación judicial de víctimas de fraude —

en procesos cuya cuantía superaba los diez millones de pesos— confirma dicha tendencia: en todos los asuntos tramitados, la autoridad declaró la responsabilidad de la entidad financiera al no acreditarse la culpa exclusiva del usuario.

No obstante, la observación sistemática de estos procesos permite advertir una variable adicional que no se desprende directamente del análisis normativo ni del precedente: la cuantía del fraude incide de manera decisiva en la activación del mecanismo jurisdiccional. Cuando el monto sustraído resulta significativo, el consumidor encuentra razonable asumir los costos económicos y temporales asociados al litigio. En cambio, en eventos de menor entidad —particularmente cuando el valor no supera un salario mínimo legal mensual vigente— la controversia con frecuencia no trasciende la reclamación directa ante la entidad o se abandona en etapas iniciales.

De este modo, el funcionamiento práctico del sistema revela una dinámica particular: el estándar de protección se aplica con consistencia en los casos que llegan a decisión, pero su activación depende de una evaluación previa en la que intervienen factores económicos, informativos y estratégicos que no afectan por igual a las partes. Las entidades financieras, actores recurrentes y profesionalizados en el litigio, cuentan con conocimiento estructurado del precedente y de la distribución de cargas probatorias; el consumidor, en cambio, enfrenta el proceso como un evento excepcional y bajo condiciones de información limitadas.

En este escenario surge una inquietud que orienta el presente estudio: si bien el régimen de responsabilidad aplicable al fraude electrónico parece ofrecer un estándar robusto de protección al consumidor financiero en sede jurisdiccional, ¿puede afirmarse que dicho estándar se encuentra materialmente garantizado cuando su efectividad depende de la activación de un mecanismo que, en función de la cuantía del fraude, no siempre resulta racional para el usuario afectado?

El análisis que se desarrolla en las páginas siguientes se ocupa de describir esta estructura. En primer lugar, se examina la naturaleza de interés público de la actividad financiera y el deber reforzado de cuidado que de ella se deriva en la prestación de los servicios financieros. En segundo término, se analiza la consolidación de la línea jurisprudencial en materia de fraude electrónico, particularmente en lo relativo al régimen

de responsabilidad aplicable y a la distribución de la carga probatoria en el proceso de protección al consumidor financiero. Finalmente, a partir de la experiencia litigiosa que sirve de base a este estudio, se examina la incidencia de la cuantía del fraude en la activación efectiva del mecanismo jurisdiccional y en la realización práctica del estándar de protección.

## Capítulo I: La actividad financiera como actividad de interés público y el estándar reforzado de diligencia

### 1.1 La actividad financiera como actividad de interés público en el ordenamiento colombiano

Las entidades financieras son instituciones – generalmente de naturaleza privada -dedicadas al *negocio bancario*, el cual consiste esencialmente en recibir depósitos del público y otorgar préstamos<sup>1</sup>. De acuerdo con su contexto histórico, la actividad bancaria tiene sus orígenes en la ciudad de Londres a principios del siglo XVII<sup>2</sup>. En esa época, el público había perdido la confianza en la Casa de la Moneda Real Inglesa, por lo que los londinenses encontraron una solución práctica en las cajas fuertes que poseían los herreros, en las cuales depositaban oro y monedas de plata para garantizar la custodia de sus bienes. Una vez los herreros recibían los bienes objeto de depósito y custodia, entregaban a sus propietarios una constancia del respectivo depósito. Este documento terminaría siendo utilizado eventualmente como medio de pago en el intercambio de bienes, evitando que el propietario tuviera que desplazarse hasta la caja fuerte para retirar sus bienes y realizar el intercambio deseado.

A partir de esta base histórica, es posible trazar un puente hacia la realidad jurídica actual analizando la evolución del objeto del negocio bancario. Si bien la estructura funcional de captar recursos para su posterior colocación se ha preservado desde la época de los herreros londinenses, el elemento sobre el cual recae el depósito ha sufrido una transformación radical: en la banca contemporánea, el objeto ya no son bienes tangibles como monedas de plata u oro, sino un activo financiero intangible.<sup>3</sup>

Esta desmaterialización del dinero implica que el cuentahabiente ya no entrega un bien mueble para su custodia física, sino que constituye un derecho personal de crédito representado en una operación contable.

Bajo el sofisticado sistema de banca de reserva fraccional, las entidades financieras han dejado de ser simples guardadores de metales para convertirse en creadoras de dinero

---

<sup>1</sup> Boada, M. La naturaleza jurídica de la cuenta bancaria. Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, 2022.

<sup>2</sup> Valdez, S. y Molyneux, P., An Introduction to Global Financial Markets, 2 ed, New York, Palgrave Macmillan, 2013, cap 2.

<sup>3</sup> Admati, A. y Hellwig, M., The Banker's New Clothes: What's Wrong with de banking and what to do about it, Princeton, Princeton University Press, 2013.

inmaterial, gestionando un sistema global de pagos que se basa en la extinción y creación recíproca de deudas.<sup>4</sup>

Es precisamente esta complejidad técnica y el impacto de estos activos intangibles en la oferta monetaria y la estabilidad económica lo que justifica que el ordenamiento jurídico trascienda la lógica del mero acuerdo entre privados.

De esta manera, en Colombia, la Constitución Política de 1991 introdujo una transformación estructural en la comprensión jurídica de la actividad financiera al calificarla expresamente como de interés público. De conformidad con el artículo 335 superior, las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público se encuentran sometidas a la intervención del Estado y requieren autorización previa para su ejercicio, en tal sentido, la Corte Constitucional en Sentencia T-113 de 2025 consideró que:

*"Específicamente, el artículo 335 de la Constitución Política establece que las actividades financiera, bursátil y aseguradora, así como cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, son de interés público y solo pueden ejercerse con previa autorización del Estado, conforme a la ley"*<sup>5</sup>

Esta consagración constitucional no se limita a una declaración programática, sino que configura un verdadero criterio estructurante del régimen jurídico aplicable al sector financiero, en la medida en que redefine la relación entre autonomía privada, intervención estatal y protección del usuario.

En ese orden de ideas, la doctrina colombiana ha considerado que:

*"(...) los establecimientos de crédito gozan de autonomía negocial de sustento constitucional, pero más restringida que la que se reconoce al resto de particulares, pues el carácter de interés público, la intervención del Estado en la actividad financiera, la exigencia de democratización del crédito y la imposibilidad de que se restrinjan desproporcionadamente derechos fundamentales de los consumidores, limitan en gran medida la autonomía del sector financiero."*<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> McLeay, M. et al., "Money Creation in the Modern Economy", Bank of England Quarterly Bulletin, Q1, 2014, 16.

<sup>5</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-113/2025

<sup>6</sup> Ustáriz González, L. H. (s.f.). Actividad financiera, bursátil y aseguradora. En Responsabilidad Bancaria (pp. 35-69)

En efecto, la actividad financiera deja de concebirse exclusivamente como una manifestación de la libertad económica para insertarse en una lógica de función social y protección del interés colectivo, asociada a la administración del ahorro del público y a la preservación de la confianza en el sistema.

Desde una perspectiva material, el carácter de interés público de la actividad financiera se explica por al menos tres elementos concurrentes. En primer lugar, la captación masiva de recursos del público, que implica la administración de ahorros individuales cuya protección trasciende el ámbito de la relación contractual bilateral. En segundo término, la confianza pública como presupuesto indispensable para el funcionamiento del sistema financiero, en tanto la estabilidad del mismo depende de la expectativa generalizada de seguridad en las operaciones. Finalmente, la existencia de un riesgo sistémico, en la medida en que las fallas en la gestión de una entidad pueden generar efectos expansivos sobre el conjunto del sistema económico. En tal orden de ideas, la Corte Constitucional en sentencia C-640 de 2010, señaló que:

***“la actividad financiera, bursátil y aseguradora es, pues, una actividad esencial para el desarrollo económico; 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. Y esa confianza está a su vez cimentada en una regulación adecuada y en la convicción pública de que las entidades que hacen parte del sistema están vigiladas técnica y profesionalmente**”***<sup>7</sup> (Negrilla fuera del texto original)

La concurrencia de estos elementos justifica la configuración de un régimen de intervención estatal particularmente intenso, que se manifiesta, entre otros aspectos, en la exigencia de autorización previa para el ejercicio de la actividad, la supervisión permanente por parte de autoridades especializadas y la imposición de estándares técnicos y prudenciales orientados a la gestión del riesgo.

Este modelo contrasta con la lógica predominante en el orden constitucional anterior, en el cual la actividad financiera no contaba con un reconocimiento expreso como actividad de interés público, lo que permitía una mayor centralidad de la autonomía de la voluntad privada en la estructuración de las relaciones entre entidades y usuarios. Si bien existían mecanismos legales de regulación, la ausencia de un fundamento constitucional explícito limitaba el alcance de la

---

<sup>7</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-640/2010

intervención estatal y la construcción de deberes reforzados en cabeza de las entidades financieras.

La Constitución de 1991, al introducir esta calificación, habilita una reinterpretación de las relaciones jurídicas en el sector financiero bajo parámetros distintos, en los que la protección del consumidor financiero y la gestión adecuada del riesgo adquieren una relevancia central.

## **1.2. El deber profesional de las entidades financieras y el estándar reforzado de diligencia**

La consagración constitucional de la actividad financiera como actividad de interés público no constituye una simple declaración programática, sino que produce consecuencias concretas sobre el régimen jurídico aplicable a quienes la desarrollan. Como se expuso en el numeral anterior, el artículo 335 de la Constitución Política reconoce que la captación, administración e inversión de recursos provenientes del público trascienden el ámbito de las relaciones privadas, pues su adecuado funcionamiento repercute directamente sobre la estabilidad económica y la confianza depositada por la comunidad en el sistema financiero. De ello se desprende que las entidades autorizadas para ejercer esta actividad se encuentran sometidas a deberes de conducta más exigentes que aquellos predicables de quienes intervienen en relaciones contractuales ordinarias.

La Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia ha explicado que la relevancia social de la actividad bancaria justifica, precisamente, que el Estado no solo la someta a un régimen especial de regulación y vigilancia, sino que exija a quienes la ejercen un profesionalismo, una probidad y una diligencia significativamente superiores a los estándares ordinarios. En palabras de la Corte, el interés público que caracteriza la intermediación financiera impone a las entidades vigiladas especiales cargas de seguridad, control y verificación, propias de quienes administran recursos ajenos y desarrollan una actividad profesional de la cual obtienen un beneficio económico.

Este estándar reforzado encuentra explicación, además, en la posición estructural que ocupan las entidades financieras dentro de la relación jurídica. A diferencia del consumidor financiero, el establecimiento de crédito desarrolla profesionalmente una actividad altamente especializada; dispone de conocimientos técnicos, infraestructura tecnológica, sistemas de

administración de riesgos y mecanismos de control que le permiten identificar, evaluar y mitigar las contingencias inherentes a la prestación del servicio. En consecuencia, la valoración de su conducta no puede realizarse bajo los parámetros generales de la responsabilidad civil entre particulares, sino a partir de un verdadero régimen de responsabilidad profesional, construido sobre la experticia técnica que caracteriza su actividad.

Sobre este punto, Luis Guillermo Vélez Cabrera<sup>8</sup> sostiene que la protección del consumidor financiero no puede concebirse de manera uniforme, pues su intensidad depende, entre otros factores, del conocimiento, la experiencia y la capacidad real del usuario para comprender y anticipar los riesgos asociados al producto o servicio contratado. De allí que el ordenamiento jurídico deba reconocer distintos niveles de protección, atendiendo a las condiciones concretas del consumidor y a la evidente asimetría técnica e informativa existente frente a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Precisamente esa asimetría constituye uno de los fundamentos que justifican la imposición de deberes reforzados de conducta en cabeza de las entidades financieras. Al encontrarse en mejores condiciones para comprender el funcionamiento de los productos financieros, identificar los riesgos que estos generan e implementar mecanismos idóneos para administrarlos, resulta razonable que el ordenamiento les atribuya un mayor nivel de diligencia en el desarrollo de sus actividades.

En esa misma línea, Sergio Rodríguez Azuero<sup>9</sup> explica que el banco no es un comerciante cualquiera, sino un profesional que presta de manera permanente un servicio altamente especializado, circunstancia que genera en la comunidad una legítima expectativa de calidad, seguridad y confianza. Por ello, el derecho interviene para exigirle un comportamiento acorde con la protección de la parte estructuralmente más débil de la relación jurídica, sometiéndolo a un régimen de responsabilidad cualificado que responde a la función social de la actividad financiera.

La profesionalidad de las entidades financieras constituye, entonces, el fundamento inmediato del estándar reforzado de diligencia. Este no se agota en el cumplimiento formal de las obligaciones contractuales asumidas frente al consumidor, sino que exige una actuación

---

<sup>8</sup> Vélez Cabrera, L. G. (2024). *La protección del consumidor del sector financiero*. En Derecho del consumo III. Universidad Externado de Colombia

<sup>9</sup> Rodríguez Azuero, S. (2021). *Contratos bancarios: Su significación en América Latina* (7.<sup>a</sup> ed.). Legis

permanente, preventiva y técnicamente adecuada para garantizar que los productos y servicios financieros sean suministrados en condiciones de seguridad, calidad e idoneidad.

En este sentido, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, al definir el alcance de la diligencia profesional, ha señalado que la debida diligencia corresponde al conjunto de precauciones que deben adoptarse para evitar daños previsibles, mientras que la diligencia profesional representa el nivel especial de competencia y cuidado razonablemente exigible a quien desarrolla una actividad especializada frente a sus consumidores. A partir de esa construcción jurisprudencial puede afirmarse que la actuación diligente de las entidades financieras comprende la implementación de medidas preventivas, técnicas y organizacionales suficientes para administrar los riesgos inherentes a la prestación de sus servicios.

Esta concepción fue recogida por el legislador en la Ley 1328 de 2009, al consagrar la debida diligencia como uno de los principios orientadores de las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros, imponiéndoles el deber de emplearla tanto en el ofrecimiento de sus productos como en la prestación de sus servicios y de observar las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera en materia de seguridad y calidad de los diferentes canales de distribución.

De igual manera, al desarrollar las obligaciones especiales de las entidades vigiladas, el legislador les impuso el deber de suministrar productos y servicios conforme a adecuados estándares de seguridad y calidad. Al comentar estas disposiciones, Vélez Cabrera destaca que tales exigencias legales presuponen la profesionalidad de las entidades financieras y, precisamente por esa condición, las someten a estándares elevados de responsabilidad profesional, propios de quienes desarrollan una actividad de interés público.

En consecuencia, la administración del riesgo debe entenderse como una manifestación inherente de la responsabilidad profesional de las entidades financieras. Como explica Vélez Cabrera<sup>10</sup>, la regulación prudencial contemporánea y los mecanismos de supervisión financiera se encuentran orientados a la identificación, prevención y gestión permanente de los riesgos inherentes a la actividad desarrollada por las entidades vigiladas. Desde esta perspectiva, el riesgo tecnológico no constituye una obligación autónoma o excepcional, sino una expresión

---

<sup>10</sup> Vélez Cabrera, L. G. (2024). *La protección del consumidor del sector financiero*. En Derecho del consumo III. Universidad Externado de Colombia

específica del deber general de diligencia profesional que recae sobre quienes ofrecen servicios financieros de manera organizada y especializada.

La transformación digital de los servicios financieros ha modificado las modalidades bajo las cuales se materializan esos riesgos. Las amenazas tradicionalmente asociadas a la circulación física de títulos valores han sido progresivamente sustituidas por riesgos relacionados con plataformas digitales, mecanismos de autenticación, canales virtuales y sistemas electrónicos de pago. No obstante, aunque las modalidades del riesgo hayan evolucionado, permanece inalterada la obligación de las entidades financieras de administrarlos mediante la implementación de mecanismos técnicos idóneos de prevención, monitoreo y control.

En desarrollo de esa idea, la Corte Suprema de Justicia, al analizar la responsabilidad derivada de los fraudes electrónicos, ha sostenido que los riesgos propios de la banca electrónica son inherentes a la actividad profesional desarrollada por las entidades financieras, quienes obtienen importantes beneficios económicos mediante la utilización de dichos canales. Por esa razón, les corresponde implementar herramientas tecnológicas adecuadas para garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas, la autenticación de los usuarios, la trazabilidad de las operaciones y la detección oportuna de movimientos irregulares, pues tales medidas hacen parte del estándar reforzado de diligencia que exige el ejercicio profesional de la actividad bancaria.

Así las cosas, el estándar reforzado de diligencia que caracteriza la actividad financiera no supone la imposición de una obligación absoluta de impedir toda defraudación, sino la exigencia de desplegar todas las medidas técnicas, organizacionales y operativas razonablemente disponibles para administrar los riesgos inherentes al servicio que profesionalmente ofrecen las entidades financieras. Esta concepción de la responsabilidad profesional constituye el presupuesto dogmático sobre el cual la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia ha construido las reglas de imputación aplicables a los fraudes electrónicos, particularmente en lo relativo a la asignación del riesgo y a la distribución de la carga probatoria entre la entidad y el consumidor financieros, aspectos que serán desarrollados en el capítulo siguiente.

### **1.3. El fraude electrónico como riesgo inherente a la actividad financiera**

La incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones ha transformado profundamente la forma en que las entidades financieras desarrollan su actividad. La progresiva sustitución de los canales presenciales por plataformas digitales, aplicaciones móviles, portales transaccionales y otros mecanismos electrónicos ha permitido ampliar la cobertura de los servicios financieros, reducir costos operativos y facilitar la realización de operaciones en tiempo real. Esta evolución tecnológica ha contribuido significativamente a la eficiencia del sistema financiero y a la masificación del acceso a sus productos y servicios.

No obstante, la digitalización de la actividad bancaria también ha supuesto la aparición de nuevas modalidades de riesgo asociadas a la utilización de medios electrónicos. Como explica Alejandro Rodríguez Zárate<sup>11</sup>, el desarrollo de la banca digital ha incrementado la exposición de las entidades financieras y de sus usuarios a conductas ilícitas que buscan obtener acceso no autorizado a productos financieros mediante el empleo de herramientas tecnológicas, la apropiación de credenciales, la manipulación de sistemas informáticos o la suplantación de identidad. Tales conductas, conocidas de manera general como fraude electrónico, constituyen una de las principales manifestaciones de los riesgos derivados de la transformación tecnológica de la actividad financiera.

Desde esta perspectiva, el fraude electrónico puede entenderse como el conjunto de operaciones fraudulentas ejecutadas mediante el uso indebido de canales o instrumentos tecnológicos que permiten la disposición no autorizada de recursos depositados en productos financieros. Su materialización puede obedecer a diversas modalidades, entre ellas el *phishing*, la ingeniería social, la instalación de programas maliciosos (*malware*), la interceptación de credenciales de autenticación, la clonación de dispositivos o cualquier otro mecanismo orientado a vulnerar los sistemas de seguridad implementados para la prestación de servicios financieros electrónicos. Aunque estas modalidades presentan diferencias técnicas entre sí, todas comparten un elemento común: aprovechan la utilización de medios tecnológicos para afectar la seguridad de las operaciones bancarias.

La aparición de estos mecanismos de defraudación no constituye un fenómeno aislado ni ajeno a la evolución de la actividad financiera. Por el contrario, representa una consecuencia directa de la incorporación de herramientas tecnológicas al modelo de prestación de los servicios bancarios. En ese sentido, Rodríguez Zárate advierte que la innovación tecnológica no solo ha transformado la forma de realizar las operaciones financieras, sino también la naturaleza de los

---

<sup>11</sup> Rodríguez Zárate, A. (2014). Análisis económico de la responsabilidad bancaria frente a los fraudes electrónicos: El riesgo provecho, el riesgo creado y el riesgo profesional. *Vniversitas*, 128, 285–314

riesgos que las acompañan, circunstancia que exige comprender el fraude electrónico como un fenómeno propio del entorno digital en el que actualmente se desarrolla la intermediación financiera.

En la misma dirección, Luis Guillermo Vélez Cabrera<sup>12</sup>, al analizar los deberes de protección que recaen sobre las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, destaca que la regulación prudencial contemporánea se encuentra orientada hacia la identificación, prevención y administración permanente de los riesgos inherentes a la actividad financiera. Ello implica que la gestión del riesgo ya no puede limitarse a las contingencias tradicionales derivadas de la circulación física de títulos valores o de la atención presencial al público, sino que debe extenderse a los riesgos tecnológicos propios de la prestación de servicios mediante canales digitales.

Esta realidad ha sido igualmente reconocida por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, al señalar que el uso de internet y de las tecnologías de la información amplía considerablemente las posibilidades de comunicación y de prestación de servicios, pero incrementa simultáneamente los riesgos asociados al tratamiento automatizado de datos y a la realización de operaciones financieras por medios electrónicos. La Corte ha advertido que la naturaleza abierta de estas redes facilita la aparición de nuevas modalidades de defraudación, como la alteración de registros informáticos, la suplantación de identidad y la simulación de operaciones financieras, fenómenos que evidencian la complejidad de los riesgos propios del entorno digital.

En consecuencia, el fraude electrónico no debe analizarse exclusivamente desde la perspectiva del hecho ilícito cometido por un tercero. Si bien estas conductas pueden constituir delitos informáticos o patrimoniales, desde el punto de vista del derecho privado representan, además, una manifestación de los riesgos derivados de la utilización de canales tecnológicos para la prestación de servicios financieros. Su estudio exige, por tanto, comprender la estrecha relación existente entre la transformación digital de la actividad bancaria y la necesidad de implementar mecanismos técnicos y organizacionales adecuados para garantizar la seguridad de las operaciones realizadas por esos medios.

---

<sup>12</sup> Vélez Cabrera, L. G. (2024). *La protección del consumidor del sector financiero*. En Derecho del consumo III. Universidad Externado de Colombia

Precisamente esta interacción entre innovación tecnológica, administración del riesgo y protección del consumidor financiero ha dado lugar a uno de los debates más relevantes del derecho bancario contemporáneo: la determinación de las consecuencias jurídicas derivadas de la materialización de un fraude electrónico. La creciente litigiosidad en torno a estas operaciones ha exigido a la jurisprudencia definir los criterios para establecer el alcance de los deberes de las entidades financieras, el papel que corresponde al consumidor en la protección de sus credenciales y, en términos generales, la forma en que deben resolverse los conflictos originados por la realización de transacciones electrónicas no autorizadas.

Sin anticipar el análisis de tales cuestiones, basta señalar que la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia ha construido progresivamente una línea jurisprudencial destinada a resolver estos problemas a partir de los principios que gobiernan la actividad financiera, la profesionalidad de las entidades bancarias y los deberes reforzados de diligencia que les son exigibles. El estudio de esa evolución jurisprudencial permitirá comprender la manera en que el ordenamiento jurídico colombiano ha abordado la distribución de los riesgos derivados del fraude electrónico y constituye el objeto del capítulo siguiente.

## Capítulo II: Responsabilidad profesional en fraudes financieros.

### 2.1. Planteamiento del problema jurídico y metodología

El estudio de la responsabilidad de las entidades financieras frente a la materialización de fraudes electrónicos exige reconstruir la evolución jurisprudencial del régimen de imputación aplicable a este tipo de controversias. Más que un conjunto aislado de decisiones, la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia evidencia la construcción progresiva de una línea en la que, a partir de distintos supuestos fácticos, se ha definido el alcance de los deberes de diligencia de las entidades bancarias, la distribución de la carga probatoria y el fundamento jurídico de su responsabilidad.

Con fundamento en la metodología de análisis de líneas jurisprudenciales desarrollada por Diego Eduardo López Medina<sup>13</sup>, el presente capítulo identifica el problema jurídico que ha orientado la evolución de la jurisprudencia y reconstruye las principales subreglas que han permitido consolidar un régimen especial de responsabilidad aplicable a las entidades financieras. Desde esta perspectiva, el propósito no consiste en realizar un inventario cronológico de providencias, sino en determinar la forma en que la Corte Suprema de Justicia ha transformado progresivamente los criterios de imputación hasta extenderlos al contexto de las transacciones electrónicas.

El problema jurídico que orienta la presente línea puede formularse en los siguientes términos:

**¿Bajo qué título de imputación y con qué distribución de la carga probatoria responde la entidad financiera por el pago o disposición irregular de los recursos de sus clientes cuando interviene un tercero defraudador?**

Esta formulación permite comprender que, aunque las modalidades del fraude han evolucionado desde la falsificación material de títulos valores hasta las modernas defraudaciones informáticas, la discusión jurídica ha permanecido esencialmente inalterada: determinar quién

---

<sup>13</sup> López Medina, D. E. (2006). *El derecho de los jueces*.

debe asumir los riesgos inherentes a la actividad bancaria cuando se producen operaciones no autorizadas por el titular de los recursos.

Como punto arquimédico de la línea jurisprudencial se adopta la sentencia SC18614-2016, proferida por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia el 19 de diciembre de 2016 (Rad. 05001-31-03-001-2008-00312-01)<sup>14</sup>. La elección de esta providencia obedece a que constituye el ejercicio de mayor elaboración jurisprudencial en torno a la responsabilidad de las entidades financieras por operaciones fraudulentas realizadas por terceros y permite identificar, de manera particularmente clara, las reglas de imputación que posteriormente serán contrastadas con los precedentes que integran la línea. La sentencia no solo recoge y sistematiza criterios previamente desarrollados por la Sala respecto de la especial naturaleza de la actividad bancaria y de los deberes de diligencia exigibles a las entidades financieras, sino que los articula con las particularidades propias de las operaciones realizadas mediante canales electrónicos.

Su relevancia como punto arquimédico radica, además, en que permite formular una subregla suficientemente amplia para establecer conexiones entre decisiones que, aunque corresponden a modalidades de fraude y contextos tecnológicos diferentes, comparten un mismo problema de imputación: establecer si el riesgo derivado de una operación no autorizada debe ser asumido por la entidad financiera o trasladado al consumidor como consecuencia de su eventual conducta culposa. De esta manera, la providencia funciona como punto de referencia para reconstruir retrospectivamente la evolución de los criterios jurisprudenciales, identificar sus antecedentes y determinar las transformaciones que experimentó la línea hasta alcanzar el tratamiento de las operaciones electrónicas.

En particular, la sentencia resulta relevante porque desplaza el análisis desde la mera verificación de la autenticidad formal de la operación hacia la determinación de quién se encontraba en mejor posición para prevenir, detectar y controlar el riesgo de fraude. Esta perspectiva permite comprender la responsabilidad de la entidad financiera no como una consecuencia automática de cualquier operación desconocida por el consumidor, sino como el resultado de la asunción profesional de los riesgos inherentes a una actividad especializada, en la que la entidad dispone de los conocimientos técnicos, mecanismos de seguridad e información necesarios para controlar las operaciones que se realizan a través de sus sistemas.

---

<sup>14</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2016). *Sentencia SC18614-2016* [M.P. Ariel Salazar Ramírez]. Rad. 05001-31-03-001-2008-00312-01, 19 de diciembre de 2016.

En efecto, la Sala parte de reconocer que la actividad financiera, por su naturaleza de interés público, exige un estándar profesional de diligencia superior al ordinario, derivado del carácter especializado de la actividad, de la posición dominante que ostentan las entidades financieras y de la confianza que el ordenamiento jurídico deposita en ellas para la administración del ahorro público. Sobre esa base concluye que los riesgos propios del funcionamiento de los servicios bancarios electrónicos corresponden, en principio, a la entidad financiera, salvo que esta demuestre que la operación fraudulenta obedeció a una conducta culposa del consumidor financiero o de sus dependientes. Esta providencia constituye, por tanto, el eje metodológico a partir del cual se reconstruye retrospectivamente la evolución de la línea jurisprudencial.

## **2.2. Sentencia fundadora de la línea: el riesgo creado (1936-1943)**

La sentencia SC18614-2016 identifica como punto de partida de la línea jurisprudencial las decisiones proferidas por la Sala de Casación Civil el 9 de diciembre de 1936<sup>15</sup>, el 15 de julio de 1938<sup>16</sup> y el 11 de marzo de 1943<sup>17</sup>, mediante las cuales la Corte interpretó el artículo 191 de la Ley 46 de 1923, disposición que regulaba la responsabilidad de los bancos por el pago de cheques falsificados o cuya cuantía hubiese sido alterada.

Dicha norma establecía que todo banco respondía frente al depositante por el pago de un cheque falso o adulterado, salvo que el cliente omitiera informar oportunamente la irregularidad dentro del término legal previsto. A partir de esta disposición, la Corte elaboró una construcción jurisprudencial novedosa para la época, al considerar que la responsabilidad bancaria no encontraba fundamento en la culpa del establecimiento de crédito, sino en el riesgo generado por la propia actividad financiera.

Como lo explica la sentencia SC18614-2016 al reconstruir esta evolución, la jurisprudencia entendió que el régimen previsto en la Ley 46 de 1923 respondía a la denominada teoría del riesgo creado, según la cual quien desarrolla una actividad que genera riesgos para terceros debe asumir las consecuencias derivadas de su materialización, con independencia de

---

<sup>15</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1936, 9 de diciembre). *Sentencia* [G.J. T. XLIV, p. 405].

<sup>16</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1938, 15 de julio). *Sentencia* [G.J. T. XLVII, p. 68].

<sup>17</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1943, 11 de marzo). *Sentencia* [G.J. T. LV, p. 48].

la demostración de una conducta culposa<sup>18</sup>. De esta manera, la responsabilidad bancaria dejó de depender exclusivamente del análisis subjetivo del comportamiento del establecimiento de crédito para descansar en el riesgo inherente al ejercicio profesional de la intermediación financiera.

La decisión del 9 de diciembre de 1936 constituye, así, la sentencia fundadora de la línea por cuanto introduce por primera vez la idea de que el banco, debido a la naturaleza de la actividad que desarrolla, debe soportar las consecuencias económicas derivadas de los riesgos propios de su operación. Las providencias del 15 de julio de 1938 y del 11 de marzo de 1943 consolidaron esa orientación jurisprudencial al reiterar que el régimen legal privilegiaba la protección del depositante y desplazaba el análisis tradicional de la culpa como criterio principal de imputación.

No obstante, la misma reconstrucción efectuada por la Corte en la sentencia SC18614-2016 precisa que esta responsabilidad nunca fue concebida como absolutamente ilimitada. Aunque el banco asumía inicialmente los riesgos derivados de la falsificación de los títulos, la jurisprudencia admitió desde sus primeros desarrollos que dicho régimen podía atenuarse cuando se acreditara que la conducta del propio cuentahabiente había contribuido de manera determinante a la producción del daño. En consecuencia, desde el origen de la línea jurisprudencial coexistieron dos reglas que permanecerían constantes en su evolución posterior: por una parte, la atribución inicial del riesgo a la entidad financiera, derivada del carácter profesional de su actividad; y, por otra, la posibilidad de exoneración cuando el banco demostrara que el perjuicio obedecía a la culpa del cliente.

Estas primeras decisiones representan el fundamento dogmático sobre el cual se desarrollaría posteriormente la noción de responsabilidad profesional bancaria. Si bien fueron proferidas en un contexto en el que las controversias giraban alrededor del pago de cheques falsificados, las categorías jurídicas allí elaboradas trascendieron ese supuesto específico y sirvieron de base para la evolución posterior de la jurisprudencia hacia un régimen de responsabilidad construido sobre la profesionalidad del banco, la gestión de riesgos inherentes a su actividad y la especial protección del consumidor financiero. Precisamente por ello, la sentencia SC18614-2016 retoma estas providencias históricas para demostrar que los principios

---

<sup>18</sup> Sobre el fundamento doctrinal de esta vertiente de la responsabilidad objetiva, cfr. Manuel Guillermo Sarmiento García, *La teoría del riesgo y la responsabilidad civil*, en *Estudios de responsabilidad civil*, Universidad Externado de Colombia, Bogotá D.C., 203-224 (2003).

aplicados al fraude documental conservan plena vigencia frente a las modernas modalidades de fraude electrónico, pues en ambos escenarios la cuestión jurídica sigue siendo la misma: determinar quién debe soportar los riesgos propios de la actividad bancaria y bajo qué condiciones puede la entidad financiera exonerarse de responsabilidad.

### **2.3. Depuración conceptual: de la Ley 46 de 1923 al Código de Comercio (1965-1986)**

Las primeras decisiones que acogieron la teoría del riesgo creado no permanecieron inmutables. A medida que la jurisprudencia fue enfrentando nuevos conflictos derivados del pago de cheques falsificados o adulterados, la Corte Suprema de Justicia comenzó a precisar los alcances del régimen establecido por el artículo 191 de la Ley 46 de 1923, incorporando progresivamente criterios que permitieran armonizar la protección del depositante con los deberes mínimos de diligencia que también recaían sobre el cuentahabiente.

Este proceso de depuración conceptual fue reconstruido por la propia Sala de Casación Civil en la sentencia SC18614-2016, en la cual se explica que, aunque la responsabilidad bancaria continuaba descansando sobre el riesgo generado por la actividad financiera, la jurisprudencia fue reconociendo que dicho riesgo no podía operar de manera absolutamente objetiva cuando la conducta del propio cliente hubiera contribuido de forma determinante a la producción del daño.

En este contexto adquieren especial importancia las providencias proferidas en 1965<sup>19</sup> y 1986<sup>20</sup>, mediante las cuales la Corte interpretó las disposiciones incorporadas al Código de Comercio, particularmente los artículos 732, 733, 1391 y 1398, que sustituyeron el régimen previsto en la Ley 46 de 1923. Estas normas conservaron la idea de que el banco debía responder por los pagos irregulares realizados sobre los recursos de sus clientes, pero precisaron que la entidad podía liberarse de responsabilidad cuando acreditara que la falsedad era manifiesta o que el daño obedecía a una conducta negligente imputable al cuentahabiente.

---

<sup>19</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1965, 26 de noviembre). *Sentencia* [G.J. T. CXIV, pp. 205-206].

<sup>20</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1986, 30 de septiembre). *Sentencia* [G.J. T. CLXXXIV, p. 290].

De esta manera, la jurisprudencia abandonó la concepción de una responsabilidad prácticamente automática para construir un régimen más sofisticado, en el cual la distribución del riesgo continuó favoreciendo al consumidor financiero, aunque admitiendo la posibilidad de exoneración cuando existiera prueba suficiente de que el propio cliente había incumplido los deberes mínimos de custodia exigibles respecto de los instrumentos puestos a su disposición.

La importancia de esta etapa radica en que la Corte comenzó a desplazar el centro del análisis desde la simple ocurrencia del fraude hacia la identificación de la causa eficiente del daño. El problema jurídico dejó de consistir únicamente en determinar si el banco había efectuado un pago irregular, para concentrarse en establecer si dicho resultado era atribuible al riesgo propio de la actividad bancaria o, por el contrario, a una actuación culposa del depositante capaz de romper el nexo de imputación.

Esta evolución preparó el tránsito hacia un modelo de responsabilidad mucho más elaborado, en el que el fundamento ya no sería exclusivamente el riesgo creado por la actividad financiera, sino el conjunto de deberes especiales derivados de la profesionalidad de las entidades bancarias y de la confianza pública depositada en ellas.

## **2.4. Sentencia hito: la responsabilidad de empresa (1994)**

El tránsito hacia un fundamento propiamente empresarial de la responsabilidad bancaria encuentra un punto de inflexión en la sentencia proferida por la **Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, el 24 de octubre de 1994, Rad. 4311**. La controversia analizada por la Corporación se relacionaba con el pago de cheques falsificados y, particularmente, con la determinación de quién debía asumir las consecuencias económicas derivadas de la falsificación de instrumentos utilizados dentro del servicio de cuenta corriente bancaria.

En esta providencia, la Corte profundizó en la distribución de los riesgos propios de la actividad bancaria y destacó que el riesgo asociado a la falsificación de cheques había sido atribuido por el ordenamiento jurídico a las entidades financieras, atendiendo al volumen de operaciones que desarrollan y a la posibilidad de distribuir económicamente las pérdidas derivadas de este tipo de eventos. Al respecto, haciendo referencia al riesgo derivado de la falsificación de cheques, la Corte indicó que este correspondía a:

*“las entidades financieras quienes, dado el volumen de transacciones que realizan, compensan las pérdidas que los cheques falsificados pueden causar, regla esta que, de acuerdo con las disposiciones recién aludidas, tiene como obvia excepción que la culpa de los hechos recaiga en el cuentacorrentista o en sus dependientes, factores o representantes”<sup>21</sup>*

A partir de esta consideración, la Corte introdujo una formulación especialmente relevante para la evolución posterior de la responsabilidad bancaria, al equiparar la actividad de la banca de depósito con la de una empresa comercial que, debido al carácter masivo de sus operaciones, atrae y asume los riesgos inherentes a la organización y ejecución del servicio que presta. En palabras de la Corporación:

*“según esta línea de pensamiento que hoy en día encuentra visible reflejo en el artículo 1391 del Código de Comercio, se estima que el ejercicio de la banca de depósito se equipara fundamentalmente al de una empresa comercial que, masivamente, atrae a sí y asume los riesgos inherentes a la organización y ejecución del servicio de caja, luego es en virtud de este **principio de la responsabilidad de empresa**, cuyos rasgos objetivos no pueden pasar desapercibidos, que el establecimiento bancario asumiendo una prestación tácita de garantía, responde por el pago de cheques objeto de falsificación”* (Negrilla adicionada al texto original)<sup>22</sup>

La relevancia de esta afirmación radica en que la Corte ya no fundamenta la responsabilidad exclusivamente en la existencia de un riesgo generado por una operación financiera determinada. El razonamiento se desplaza hacia la organización empresarial de la actividad bancaria y hacia la circunstancia de que es la entidad financiera quien, al desarrollar profesional y masivamente el servicio, se encuentra en mejores condiciones para asumir y distribuir los riesgos inherentes a su funcionamiento.

Este cambio conceptual resulta especialmente relevante porque permite comprender la responsabilidad bancaria desde la perspectiva de la empresa como organización profesional de riesgos. El banco no responde únicamente porque desarrolla una actividad que puede resultar riesgosa, sino porque es el empresario especializado que organiza, dirige y obtiene provecho económico de una actividad en la que determinados riesgos resultan inherentes a la prestación

---

<sup>21</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1994, 24 de octubre). *Sentencia* [Rad. 4311].

<sup>22</sup> Ídem.

del servicio. La asunción de dichos riesgos constituye, por tanto, una consecuencia de la propia estructura empresarial mediante la cual se desarrolla la actividad bancaria.

La Corte, además, aclara que esta atribución de responsabilidad no tiene un carácter absoluto. La misma providencia reconoce que la responsabilidad puede moderarse o incluso desaparecer cuando existe culpa imputable al titular de la cuenta corriente. En este sentido, agrega que:

*“esta responsabilidad puede moderarse, e incluso quedar eliminada si corre culpa imputable al titular de la cuenta corriente”* <sup>23</sup>

Esta precisión resulta fundamental para la evolución posterior de la línea jurisprudencial, pues permite advertir que la asunción empresarial del riesgo no significa que toda pérdida deba ser soportada automáticamente por la entidad financiera. Por el contrario, desde esta etapa temprana la Corte reconoce la relevancia de la conducta del cliente como posible factor de exclusión o moderación de la responsabilidad. De esta manera, comienza a delinearse una estructura de imputación en la que, como regla general, el riesgo propio de la actividad es asumido por la entidad financiera, pero puede trasladarse al consumidor cuando su propia conducta resulta jurídicamente relevante en la producción del daño.

Hasta ese momento, la justificación principal de la responsabilidad descansaba en el riesgo generado por la operación financiera. Sin embargo, la sentencia de 1994 permite observar un desplazamiento hacia una explicación fundada en la organización empresarial del servicio bancario. La entidad financiera desarrolla una actividad masiva, especializada y profesional, y precisamente por ello se encuentra en una posición particularmente adecuada para prevenir, gestionar y distribuir los riesgos asociados a su funcionamiento.

En este sentido, la providencia constituye un antecedente inmediato de la teoría de la responsabilidad profesional bancaria que se desarrollaría durante las décadas siguientes. A partir de esta concepción, la calidad profesional del establecimiento bancario adquiere una relevancia progresivamente mayor: la entidad financiera es un empresario experto que cuenta con los conocimientos, recursos y mecanismos organizacionales necesarios para administrar los riesgos inherentes a la actividad que desarrolla.

---

<sup>23</sup> Ídem.

La importancia de esta decisión trasciende, por ello, las controversias relacionadas específicamente con los cheques falsificados. Al situar la responsabilidad en la organización empresarial y en la asunción de los riesgos inherentes al servicio bancario, la sentencia proporciona una base conceptual que posteriormente permitirá proyectar estos criterios sobre nuevas modalidades de fraude. El instrumento mediante el cual se materializa la defraudación puede cambiar —desde un cheque hasta una tarjeta débito o un canal electrónico—, pero permanece la cuestión fundamental: quién debe asumir los riesgos propios de una actividad financiera organizada profesionalmente para prevenirlos y gestionarlos.

## **2.5. Consolidación del estándar profesional (1999-2009)**

Una vez redefinido el fundamento de la responsabilidad bancaria a partir de la noción de responsabilidad de empresa, la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil emprendió un proceso de consolidación de las reglas aplicables a la actividad financiera. Las decisiones proferidas entre 1999 y 2009 no modificaron el paradigma construido en 1994, sino que desarrollaron progresivamente las consecuencias jurídicas derivadas del carácter profesional de la intermediación financiera, precisando el alcance de los deberes de diligencia, la distribución de la carga probatoria y el fundamento mismo de la responsabilidad.

La primera subregla relevante se encuentra en la sentencia del 9 de septiembre de 1999 (Rad. 5005)<sup>24</sup>, mediante la cual la Corte reiteró que la responsabilidad de la entidad financiera constituye la regla general frente a las operaciones irregulares realizadas sobre los recursos confiados a su custodia. En dicha providencia se precisó que el banco únicamente puede exonerarse cuando demuestre que el perjuicio tuvo como causa determinante la conducta culposa del propio cuentahabiente. Con ello, la Corte consolidó una regla probatoria que posteriormente adquiriría especial importancia en los litigios derivados de fraudes electrónicos: no corresponde al consumidor financiero acreditar la falla del banco, sino a la entidad demostrar que el daño obedeció exclusivamente al comportamiento del cliente.

---

<sup>24</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1999, 9 de septiembre). *Sentencia* [Rad. 5005].

Posteriormente, la sentencia del 17 de septiembre de 2002 (Rad. 6434)<sup>25</sup> profundizó esta construcción al señalar que la responsabilidad de las entidades financieras no puede analizarse a partir de los parámetros ordinarios de la responsabilidad civil, sino desde una verdadera teoría de la responsabilidad profesional. La Corte enfatizó que el banco actúa como un empresario especializado cuya actividad exige conocimientos técnicos superiores y una gestión permanente de riesgos, circunstancia que justifica la imposición de obligaciones reforzadas de diligencia y seguridad.

Este razonamiento fue desarrollado con mayor amplitud en la sentencia del 3 de agosto de 2004 (Rad. 7447)<sup>26</sup>, en la cual la Sala caracterizó a las entidades financieras como comerciantes expertos que ejercen una actividad de interés público sustentada en la confianza colectiva. La providencia destacó que dicha confianza constituye el principal activo del sistema financiero y que, precisamente por ello, las entidades deben desplegar todas las medidas técnicas y organizacionales necesarias para preservar la seguridad de las operaciones realizadas por sus usuarios.

La evolución jurisprudencial alcanzó un mayor grado de precisión con la sentencia del 15 de diciembre de 2006 (Rad. 2002-00025-01)<sup>27</sup>, providencia en la cual la Corte consolidó expresamente la existencia de un modelo particular de responsabilidad profesional bancaria. La controversia se originó en el traslado fraudulento de una suma de dinero desde una cuenta corriente del municipio demandante hacia la cuenta de un tercero. En este contexto, la Corte examinó las obligaciones que surgen para la entidad financiera del contrato de cuenta corriente y destacó que el banco debe mantener los dineros depositados y entregarlos únicamente en la medida en que el cuentacorrentista disponga de ellos conforme a las modalidades reconocidas por la ley, el contrato o las prácticas bancarias. La obligación de seguridad, por tanto, no se limita a la recepción y administración formal de los recursos, sino que comprende la adopción de las precauciones, diligencias y controles necesarios para garantizar que las operaciones efectuadas sobre estos correspondan efectivamente a las instrucciones impartidas por su titular.

---

<sup>25</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2002, 17 de septiembre). *Sentencia SC-176* [Rad. 6434].

<sup>26</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2004, 3 de agosto). *Sentencia SC-076* [Rad. 7447].

<sup>27</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2006, 15 de diciembre). *Sentencia SC-201* [Rad. 2002-00025-01].

De esta manera, la Corte precisó que la responsabilidad bancaria debía ser examinada atendiendo a la condición profesional de la entidad y a la naturaleza especializada de la actividad que desarrolla. El banco, en cuanto organización empresarial dedicada profesionalmente a la administración y movilización de recursos ajenos, se encuentra en una posición que le permite prevenir, detectar y controlar los riesgos propios de su actividad con un grado de diligencia superior al exigible a un comerciante ordinario. Esta consideración permite comprender que la responsabilidad de la entidad no surge únicamente cuando se demuestra una falla concreta en la ejecución de una operación determinada, sino que se relaciona con el incumplimiento de los deberes de seguridad y custodia que son inherentes a la organización profesional del servicio financiero. La Corte ha reconocido posteriormente esta providencia como uno de los precedentes fundamentales de la responsabilidad profesional bancaria.

No obstante, la sentencia mantuvo la posibilidad de atenuar, moderar o incluso excluir la responsabilidad de la entidad cuando se acredite una conducta culposa atribuible al titular de la cuenta y exista relación causal entre dicha conducta y el daño producido. Esta precisión resulta relevante porque demuestra que el régimen construido por la Corte no supone una imputación automática e irrestricta de toda pérdida al establecimiento bancario, sino una distribución del riesgo determinada por la naturaleza profesional de la actividad y por la conducta efectivamente desplegada por cada uno de los sujetos de la relación.

Finalmente, la sentencia del 3 de febrero de 2009 (Rad. 2003-00282-01)<sup>28</sup> extendió de manera expresa este régimen a los contratos de cuenta corriente y cuenta de ahorros, reafirmando que la obligación de seguridad constituye un elemento común de ambos negocios jurídicos. Con ello, la Corte descartó cualquier distinción basada en la naturaleza específica del producto financiero utilizado y consolidó un estándar uniforme de protección patrimonial para todos los consumidores financieros.

El examen conjunto de estas providencias permite advertir una evolución progresiva del lenguaje utilizado por la Corte Suprema de Justicia. Mientras las primeras decisiones fundamentaban la responsabilidad principalmente en la teoría del riesgo creado, las sentencias posteriores desplazaron el eje argumentativo hacia la profesionalidad de la actividad bancaria, la gestión especializada del riesgo y la obligación permanente de garantizar la seguridad de los recursos administrados. Este tránsito conceptual constituye el antecedente inmediato de la

---

<sup>28</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2009a, 3 de febrero). *Sentencia* [Rad. 2003-00282-01].

jurisprudencia desarrollada frente a las operaciones electrónicas, pues demuestra que el verdadero fundamento de la responsabilidad no reside en el instrumento mediante el cual se produce el fraude, sino en el deber profesional de administrar adecuadamente los riesgos inherentes al servicio financiero.

## **2.6. La posición dominante como fundamento adicional de la responsabilidad bancaria**

Paralelamente a la consolidación del régimen de responsabilidad profesional, la Corte Suprema de Justicia incorporó un fundamento adicional destinado a explicar la intensidad de los deberes exigibles a las entidades financieras: la posición dominante que estas ocupan dentro de la relación contractual con sus usuarios.

Este criterio fue desarrollado especialmente en la sentencia del 30 de junio de 2001 (Rad. 1999-00019-01)<sup>29</sup>, providencia en la cual la Sala reconoció que la actividad bancaria se caracteriza por una evidente asimetría entre la entidad financiera y el consumidor. Mientras la primera dispone de la infraestructura técnica, el conocimiento especializado y la capacidad para predeterminedar las condiciones de los contratos de adhesión, el segundo participa en la relación jurídica desde una posición de inferioridad técnica, económica e informativa.

La Corte observó que dicha posición dominante no constituye una consecuencia accidental del mercado financiero, sino una característica inherente al propio modelo de intermediación bancaria. En razón de ello, las entidades financieras no solo administran recursos ajenos, sino que además establecen unilateralmente las condiciones bajo las cuales prestan sus servicios, diseñan los mecanismos tecnológicos de autenticación, controlan la información relacionada con las operaciones y administran los sistemas de seguridad que permiten la ejecución de las transacciones.

Esta circunstancia adquiere especial relevancia desde la perspectiva de la responsabilidad civil, pues explica por qué el ordenamiento impone mayores cargas de diligencia al profesional financiero. En efecto, quien controla el diseño, funcionamiento y administración del sistema es quien posee las mayores posibilidades de prevenir la materialización del riesgo y, por

---

<sup>29</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2001, 30 de junio). *Sentencia* [Rad. 1999-00019-01].

consiguiente, quien debe asumir las consecuencias derivadas de las fallas que se presenten en su funcionamiento.

La sentencia SC18614-2016 retoma expresamente esta construcción jurisprudencial para señalar que la posición dominante de las entidades financieras constituye uno de los elementos que justifican la existencia de un régimen especial de responsabilidad. La Sala recordó que los consumidores financieros representan la parte débil de la relación contractual y que, precisamente por ello, el ordenamiento jurídico exige que las operaciones bancarias se desarrollen bajo condiciones reforzadas de seguridad, transparencia y protección del usuario.

Desde esta perspectiva, la posición dominante no constituye un criterio autónomo de imputación, sino un elemento que fortalece el fundamento de la responsabilidad profesional bancaria. La superioridad técnica, económica y organizacional de las entidades financieras explica tanto la imposición de un estándar cualificado de diligencia como la distribución dinámica de la carga de la prueba, en la medida en que es el banco quien dispone de los medios tecnológicos, documentales e informáticos necesarios para demostrar la regularidad de las operaciones o acreditar la existencia de una conducta culposa atribuible al consumidor financiero.

En consecuencia, la responsabilidad profesional, la gestión especializada del riesgo y la posición dominante conforman un conjunto de fundamentos convergentes que explican la evolución de la jurisprudencia colombiana hacia un modelo de protección reforzada del consumidor financiero. Sobre estas bases conceptuales la Corte Suprema de Justicia desarrollaría posteriormente la extensión del régimen a las operaciones realizadas mediante canales electrónicos, escenario en el cual la asimetría tecnológica y el control de los sistemas informáticos adquieren una relevancia aún mayor.

## **2.7. Síntesis doctrinal de las tres vertientes del riesgo**

La evolución jurisprudencial descrita alcanzó un importante nivel de sistematización con la sentencia proferida por la Sala de Casación Civil el 24 de agosto de 2009 (Rad. 2001-01054-01)<sup>30</sup>, providencia que sintetizó el desarrollo.

Hasta ese momento la jurisprudencia había transitado por diferentes construcciones conceptuales, algunas de ellas empleadas de manera concurrente y otras como consecuencia

---

<sup>30</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2009b, 24 de agosto). *Sentencia* [Rad. 2001-01054-01].

de la evolución del propio sistema financiero. Con el propósito de ofrecer una explicación coherente de esa transformación, la Corte reconstruyó el tránsito desde la teoría del riesgo creado, desarrollada a partir de la Ley 46 de 1923, hacia la noción de riesgo provecho y, finalmente, hacia un régimen de responsabilidad profesional propio de la actividad bancaria.

Respecto de la primera de estas teorías, la Sala recordó que el riesgo creado parte de la idea según la cual quien desarrolla una actividad capaz de generar riesgos para terceros debe asumir las consecuencias derivadas de su realización. Este criterio permitió justificar inicialmente la responsabilidad de las entidades financieras por el pago de cheques falsificados o adulterados, desplazando el análisis tradicional de la culpa y privilegiando la protección patrimonial del depositante.

Posteriormente, la jurisprudencia incorporó elementos propios de la teoría del riesgo provecho, conforme a la cual quien obtiene un beneficio económico derivado de una actividad debe soportar también las consecuencias perjudiciales que puedan originarse en su desarrollo. Desde esta perspectiva, la responsabilidad bancaria encuentra una justificación adicional en el provecho económico que las entidades obtienen mediante la administración profesional del ahorro público y la prestación de servicios financieros especializados.

No obstante, la Corte explicó que ninguna de estas construcciones resultaba suficiente para describir la complejidad del moderno sistema financiero. En consecuencia, consolidó un modelo de responsabilidad profesional en el que el fundamento principal ya no reside exclusivamente en el riesgo ni en el beneficio económico, sino en el conjunto de deberes especiales que asume quien desarrolla profesionalmente una actividad de interés público, dispone de conocimientos técnicos especializados, administra recursos ajenos y controla los mecanismos tecnológicos y operativos necesarios para garantizar la seguridad de las operaciones.

Esta sistematización permitió comprender que las diferentes teorías no se excluyen entre sí, sino que representan distintas etapas de una misma evolución jurisprudencial. El riesgo creado explica el origen histórico de la responsabilidad bancaria; el riesgo provecho justifica la asunción de los costos derivados de una actividad económicamente rentable; y la responsabilidad profesional integra ambos criterios dentro de un régimen autónomo sustentado en la especial posición que ocupan las entidades financieras dentro del sistema económico.

La importancia de esta providencia radica, precisamente, en haber ofrecido una explicación unitaria de la línea jurisprudencial. Gracias a esta reconstrucción conceptual, la Corte dejó sentadas las bases para extender posteriormente el mismo régimen a escenarios distintos del fraude documental, demostrando que el fundamento de la responsabilidad bancaria permanece inalterado aun cuando evolucionen los instrumentos utilizados para materializar la defraudación.

## **2.8. Extensión de la línea jurisprudencial al fraude electrónico**

La evolución jurisprudencial anteriormente descrita encuentra su punto de convergencia en la sentencia SC18614-2016, mediante la cual la Sala de Casación Civil extendió expresamente al ámbito de las operaciones electrónicas el régimen de responsabilidad construido históricamente para los casos de pago de cheques falsificados o adulterados.

Lejos de constituir una ruptura con el precedente, esta providencia representa la culminación natural de una línea jurisprudencial desarrollada durante varias décadas. La Corte parte de reconocer que, aunque los mecanismos de defraudación han evolucionado como consecuencia del desarrollo tecnológico, la cuestión jurídica permanece invariable: determinar quién debe soportar los riesgos inherentes a la prestación profesional del servicio financiero cuando se produce una operación no autorizada por el titular de los recursos.

Con fundamento en esta premisa, la Sala reiteró que la actividad financiera conserva su naturaleza de interés público y que las entidades bancarias continúan siendo empresarios profesionales sometidos a un estándar cualificado de diligencia. En consecuencia, los riesgos derivados de las transacciones electrónicas constituyen una manifestación contemporánea del mismo riesgo profesional que históricamente ha justificado la responsabilidad de las entidades financieras frente a las irregularidades ocurridas en el manejo de los recursos confiados a su administración.

Uno de los principales aportes de esta providencia consiste en precisar la distribución de la carga probatoria en los litigios derivados de fraudes electrónicos. La Corte sostuvo que, una vez acreditada la realización de una operación desconocida por el consumidor financiero, corresponde a la entidad bancaria demostrar que dicha transacción obedeció a una conducta culposa atribuible al propio cliente o a sus dependientes. Esta conclusión encuentra fundamento

en que el banco es quien diseña, administra y controla los sistemas informáticos utilizados para la ejecución de las operaciones, circunstancia que le otorga una evidente superioridad técnica y probatoria respecto del consumidor financiero.

De igual manera, la Sala destacó que la obligación del usuario se limita, en principio, a observar las medidas ordinarias de seguridad que razonablemente pueden exigírsele, tales como la reserva de sus credenciales de acceso y el uso adecuado de los mecanismos de autenticación suministrados por la entidad. En contraste, corresponde al banco implementar protocolos tecnológicos idóneos para prevenir accesos indebidos, detectar operaciones atípicas y responder oportunamente frente a la materialización de riesgos informáticos propios del servicio que ofrece.

En este sentido, la sentencia reafirmó que el riesgo derivado de la utilización de plataformas electrónicas no puede trasladarse automáticamente al consumidor financiero mediante estipulaciones contractuales o simples alegaciones relacionadas con el uso de claves personales. La responsabilidad únicamente podrá excluirse cuando la entidad demuestre que la conducta del usuario constituyó la causa eficiente del daño, rompiendo el nexo de imputación derivado del riesgo profesional que caracteriza la actividad bancaria.

Este criterio fue posteriormente reafirmado por la sentencia SC5176-2020<sup>31</sup>, en la cual la Corte Suprema de Justicia consolidó definitivamente el estándar de diligencia exigible a las entidades financieras frente a los desafíos derivados de la transformación digital del sistema bancario. En dicha providencia la Sala destacó que la verificación de la identidad del cliente constituye un deber esencial de la actividad financiera y que las entidades deben implementar mecanismos robustos de autenticación basados en estándares tecnológicos adecuados, tales como factores de conocimiento, posesión y biometría, de conformidad con la regulación expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La evolución descrita permite concluir que la jurisprudencia colombiana no ha construido un régimen especial de responsabilidad exclusivamente para los fraudes electrónicos. Por el contrario, las decisiones más recientes representan la proyección de una línea jurisprudencial iniciada con los primeros pronunciamientos sobre cheques falsificados y desarrollada progresivamente mediante la incorporación de los conceptos de riesgo creado, riesgo provecho y responsabilidad profesional bancaria. Bajo este entendimiento, el fraude electrónico no

---

<sup>31</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2020). *Sentencia SC5176-2020* [M.P. Luis Alonso Rico Puerta]. Rad. 11001-31-03-028-2006-00466-01, 18 de diciembre de 2020.

constituye una categoría autónoma de responsabilidad, sino una manifestación contemporánea de los riesgos inherentes a la actividad financiera, cuya administración corresponde, en principio, a la entidad que profesionalmente obtiene provecho de su explotación y dispone de los medios técnicos necesarios para prevenir su materialización.

## **Capítulo III: Experiencia práctica y materialización del estándar de protección en casos de fraude electrónico**

### **3.1. Metodología de la sistematización de la experiencia**

La presente sistematización se desarrolla a partir de un enfoque descriptivo y cualitativo orientado a reconstruir, organizar y analizar la experiencia práctica adquirida durante el ejercicio de la práctica jurídica en Arellano Jaramillo Abogados. En este sentido, el propósito de este apartado no consiste en establecer una medición estadística de la incidencia del fraude financiero ni en formular conclusiones generalizables respecto de la totalidad de los consumidores financieros, sino en reconstruir una experiencia profesional concreta y, a partir de ella, identificar los elementos que permitieron aproximarse al problema de la efectividad material de los mecanismos de protección frente a operaciones fraudulentas realizadas a través de canales electrónicos.

La sistematización parte, por tanto, de la experiencia como fuente primaria de conocimiento. Su desarrollo comprende tres momentos metodológicos articulados entre sí: la delimitación y reconstrucción de la experiencia objeto de estudio, la identificación y organización de las evidencias derivadas de la práctica y, finalmente, el análisis de los elementos comunes y particulares observados en los casos conocidos, en diálogo con el marco normativo y jurisprudencial desarrollado en los capítulos precedentes.

#### **3.1.1. Delimitación y reconstrucción de la experiencia**

La experiencia objeto de sistematización corresponde a la participación desarrollada durante la práctica profesional en Arellano Jaramillo Abogados, particularmente en aquellos asuntos en los que se presentaron controversias relacionadas con operaciones financieras electrónicas no reconocidas por los consumidores. La delimitación de la experiencia no comprende la totalidad de las actividades realizadas durante la práctica, sino específicamente aquellas actuaciones que permitieron un contacto directo con reclamaciones derivadas de fraude financiero y con los mecanismos utilizados para obtener la protección de los recursos afectados.

Durante el periodo de práctica fueron conocidos diversos asuntos relacionados con controversias patrimoniales y comerciales. Sin embargo, los casos objeto de esta sistematización

corresponden a la totalidad de los asuntos de fraude financiero que fueron conocidos dentro de ese contexto y respecto de los cuales tuve participación directa o seguimiento personal. En consecuencia, los casos analizados no fueron seleccionados mediante criterios de muestreo estadístico ni constituyen una muestra construida artificialmente a partir de un universo mayor de expedientes. Su delimitación responde al criterio de pertinencia respecto de la experiencia profesional efectivamente desarrollada.

Dentro de ese universo, fueron objeto de seguimiento directo tres casos concretos. Dos de ellos involucraban personas naturales y fueron solucionados favorablemente mediante la reclamación directa formulada ante las respectivas entidades financieras. El tercero correspondía a una persona jurídica y culminó mediante una decisión judicial favorable. Respecto de este último asunto, aunque se tuvo conocimiento de su resultado y de las actuaciones desarrolladas durante su preparación y trámite, no se cuenta actualmente con acceso directo a la sentencia, razón por la cual el análisis del caso se circunscribe a la experiencia y documentación efectivamente disponible.

Los tres casos presentaban como elemento común que las operaciones fraudulentas involucraban cuantías superiores a diez millones de pesos. No obstante, diferían en las modalidades mediante las cuales se produjo la afectación patrimonial. Entre las circunstancias observadas se encontraban el hurto de la tarjeta asociada al producto financiero y diferentes modalidades de suplantación o manipulación de los mecanismos de autorización de transferencias. Esta diversidad permitió observar que, pese a las diferencias existentes en la forma concreta de ejecución del fraude, la argumentación jurídica empleada para estructurar las reclamaciones mantuvo una estructura sustancialmente común, particularmente en lo relacionado con la responsabilidad de la entidad financiera, los deberes de seguridad y diligencia y la distribución de la carga probatoria.

La reconstrucción de la experiencia se realiza, de esta manera, a partir de una secuencia que comprende el conocimiento inicial de los hechos, la identificación de la operación desconocida por el consumidor, la revisión de la respuesta proporcionada por la entidad financiera, la estructuración de la reclamación directa, el análisis de los elementos probatorios

disponibles y, cuando correspondió, el seguimiento de la actuación jurisdiccional. Esta reconstrucción permite identificar no solo el resultado final de cada asunto, sino también las decisiones jurídicas adoptadas durante su desarrollo y los obstáculos encontrados para lograr la restitución de los recursos.

### **3.1.2. Criterios de delimitación y selección de los casos**

La selección de los casos responde a criterios estrictamente vinculados con la experiencia profesional objeto de sistematización. En primer lugar, debía tratarse de controversias originadas en operaciones financieras electrónicas no reconocidas por el titular del producto. En segundo lugar, debía existir una participación directa del practicante en la atención, estructuración o seguimiento del asunto. Finalmente, los casos debían permitir identificar las actuaciones desplegadas para obtener la protección del consumidor y, especialmente, la forma en que se utilizó la argumentación jurídica relacionada con la responsabilidad de las entidades financieras.

Estos criterios condujeron a la identificación de tres casos como unidad de análisis de la experiencia. La totalidad de los casos conocidos durante la práctica que cumplían con estas condiciones fue incorporada a la sistematización. Por ello, el número reducido de casos no responde a una decisión orientada a excluir experiencias que pudieran resultar desfavorables o contrarias a la hipótesis planteada, sino a la propia delimitación de la experiencia profesional susceptible de ser reconstruida a partir de la intervención directa realizada.

A su vez, los tres casos presentan características que permiten establecer elementos de comparación sin desconocer sus particularidades. Dos correspondieron a personas naturales y fueron resueltos mediante reclamación directa, mientras que el tercero involucró una persona jurídica y llegó a una instancia jurisdiccional en la que se obtuvo una decisión favorable. Todos superaban los diez millones de pesos y presentaban modalidades de fraude diferentes. Esta combinación permite observar cómo una misma estructura argumentativa fue aplicada frente a situaciones fácticas distintas y ante consumidores con características diferentes.

La selección de estos casos no pretende demostrar que todos los conflictos de fraude financiero presenten necesariamente las mismas características ni que los resultados observados puedan extrapolarse estadísticamente al conjunto de consumidores financieros. Su función dentro de la sistematización consiste en permitir la reconstrucción de una experiencia

profesional concreta y en identificar, a partir de ella, aquellos elementos que resultaron recurrentes en la atención jurídica de este tipo de controversias.

### **3.1.3. Fuentes de evidencia y reconstrucción de la información**

La reconstrucción de la experiencia se sustenta principalmente en las fuentes documentales y en los registros derivados de la intervención profesional realizada durante la práctica. Entre estas fuentes se encuentran las reclamaciones directas formuladas ante las entidades financieras, las respuestas emitidas por estas, los documentos y soportes relacionados con las operaciones cuestionadas, los elementos utilizados para estructurar jurídicamente las reclamaciones y las actuaciones desarrolladas dentro de los procesos de protección al consumidor financiero.

A estas fuentes se suma la experiencia profesional directamente adquirida durante la intervención en los asuntos, entendida como una fuente de carácter experiencial que permite reconstruir las decisiones adoptadas, las dificultades encontradas y la forma en que se desarrolló la estrategia jurídica. Esta fuente resulta especialmente relevante para una sistematización de la práctica, en la medida en que permite recuperar aspectos del proceso de trabajo que no necesariamente se encuentran reflejados de manera íntegra en los documentos procesales o administrativos.

El análisis de estas fuentes se complementó con la revisión del marco normativo y jurisprudencial aplicable a la protección del consumidor financiero frente al fraude electrónico. Las decisiones de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la actividad financiera, los deberes de seguridad y la responsabilidad de las entidades vigiladas, fueron utilizadas como referentes para interpretar los hechos observados durante la práctica y no como sustitutos de la reconstrucción de la experiencia.

En este sentido, la jurisprudencia cumple dentro de la metodología una doble función. Por una parte, constituye una fuente de interpretación necesaria para comprender los criterios jurídicos utilizados en la atención de los casos. Por otra, permite contrastar la experiencia práctica con los estándares de protección desarrollados por las autoridades jurisdiccionales, particularmente en materia de distribución de la carga probatoria, deberes de seguridad y culpa exclusiva del consumidor.

### **3.1.4. Procedimiento de análisis de la experiencia**

Una vez delimitados los casos y recopiladas las fuentes disponibles, el análisis de la experiencia se estructuró a partir de la identificación de elementos comunes y diferencias relevantes entre los asuntos. Para ello se tuvieron en consideración, entre otros aspectos, las características del consumidor afectado, la modalidad mediante la cual se produjo el fraude, la cuantía comprometida, la respuesta inicial de la entidad financiera, los argumentos utilizados para controvertir dicha respuesta, los mecanismos de protección activados y el resultado obtenido.

Este procedimiento permitió advertir que las diferencias fácticas existentes entre los casos no necesariamente condujeron a diferencias sustanciales en la estructura de la argumentación jurídica. En los tres asuntos, la estrategia se orientó a cuestionar la suficiencia de la posición de la entidad financiera basada exclusivamente en la existencia de mecanismos de autenticación o en la utilización de credenciales asociadas al consumidor, y a poner de presente los deberes especiales de seguridad y diligencia que recaen sobre las entidades financieras, así como las exigencias probatorias necesarias para acreditar una eventual culpa exclusiva del consumidor.

La sistematización, por tanto, no se limita a describir los resultados obtenidos en cada caso. Busca reconstruir el proceso mediante el cual una problemática identificada inicialmente en la práctica profesional fue convirtiéndose en un objeto de análisis jurídico. Para ello, se parte de los hechos y actuaciones efectivamente observados, se organizan las experiencias de acuerdo con sus elementos comunes y posteriormente se contrastan con el estándar normativo y jurisprudencial estudiado en los capítulos anteriores.

Finalmente, esta metodología permite establecer una relación entre la experiencia profesional y el problema central de la investigación: la efectividad material del estándar de protección del consumidor financiero frente al fraude electrónico. La experiencia reconstruida constituye así el punto de partida para analizar no solamente si existían herramientas jurídicas capaces de ofrecer una respuesta favorable al consumidor, sino también las condiciones prácticas necesarias para que dichas herramientas fueran efectivamente utilizadas y produjeran un resultado concreto de protección.

### **3.2. Contexto institucional de la práctica profesional**

En el aspecto operativo de la presente sistematización se tomará como referencia la experiencia adquirida en la práctica jurídica que fue desarrollada en Arellano Jaramillo Abogados (AJA), firma en la que me desempeñé como practicante legal y cuyo principal objeto de servicios se orientaban principalmente a la asesoría y representación judicial en asuntos de naturaleza comercial, societaria y contractual. De esta manera, el ejercicio profesional de la organización se orienta, de forma predominante, a la atención de controversias empresariales y al acompañamiento jurídico de sociedades comerciales, lo que determina tanto la estructura interna de la firma como la naturaleza de los asuntos asumidos.

La organización se encuentra conformada por un equipo diverso de abogados y un practicante de derecho, esquema que responde a una dinámica de trabajo especializada y caracterizada por una participación directa de los profesionales en cada una de las etapas de los asuntos encomendados. Esta estructura permitía que las actividades desarrolladas trascendieran una simple división jerárquica de las funciones y, en su lugar, se desarrollaran en un entorno de constante interacción entre labores consultivas, análisis jurídico y estrategia litigiosa.

En el marco de dicha práctica, la firma atendía controversias relacionadas con incumplimientos contractuales, conflictos societarios, responsabilidad civil, reclamaciones derivadas de relaciones comerciales y litigios de contenido patrimonial, tanto en escenarios judiciales como arbitrales. De igual manera, parte importante de la actividad profesional comprendía la elaboración de conceptos jurídicos, revisión de contratos, estructuración de reclamaciones y acompañamiento en mecanismos de solución de controversias.

El entorno institucional en el que se desarrolló la práctica resultaba particularmente relevante para el estudio objeto de esta investigación debido al perfil de los clientes atendidos por la firma. A diferencia de otros espacios de práctica enfocados principalmente en conflictos de consumo masivo o litigios bancarios individuales, en AJA los asuntos frecuentemente involucraban sociedades comerciales y actores empresariales cuyas operaciones dependían de manera significativa del uso permanente de productos y canales financieros electrónicos.

De la visible constante relación entre actividad empresarial y servicios financieros digitales, se advierte cómo los riesgos asociados al fraude electrónico trascienden el ámbito estrictamente bancario para convertirse en contingencias capaces de afectar la operación

ordinaria de las empresas, su flujo de caja y la estabilidad de sus relaciones comerciales; y para las personas naturales, un evento de características kafkianas el que, en la mayoría de los casos, deben someterse a la jurisdicción de la Superintendencia Financiera en condiciones materiales de desigualdad frente a la entidad financiera. En ese contexto, las controversias derivadas de operaciones financieras no reconocidas evidenciaron no solo un problema de responsabilidad contractual entre entidad financiera y consumidor, sino también tensiones prácticas relacionadas con la distribución de riesgos en entornos de digitalización creciente.

Así, aunque la actividad principal de la firma no se encontraba concentrada en litigios de protección al consumidor financiero, el contexto institucional en el que se desarrolló la práctica pudo observar de manera directa la incidencia que las fallas de seguridad, los mecanismos de autenticación y las operaciones electrónicas fraudulentas tienen dentro de la dinámica empresarial contemporánea.

Precisamente por ello, el escenario profesional ofrecía un espacio particularmente útil para analizar la forma en que el estándar de protección del consumidor financiero se materializa en la práctica y las dificultades que enfrentan los usuarios al momento de activar los mecanismos de reclamación y protección jurisdiccional.

### **3.2. Rol desempeñado dentro de la firma y aproximación al problema de estudio**

Las funciones desarrolladas durante la práctica profesional en AJA se encontraban divididas, principalmente, en dos grandes grupos de actividades. El primero de ellos correspondía a labores de carácter operativo y de apoyo jurídico general, dentro de las cuales se incluían la revisión diaria de estados judiciales, el seguimiento procesal de los asuntos activos de la firma y el análisis de contratos comerciales sometidos a consideración de los abogados encargados. Estas actividades, aunque no implicaban una intervención directa en la definición sustancial de las controversias, permitían adquirir familiaridad con la dinámica litigiosa de la organización, el funcionamiento de los despachos judiciales y la forma en que se estructuraban las estrategias jurídicas dentro de cada asunto.

Paralelamente, y de manera progresiva, me fueron delegadas actuaciones con una incidencia más significativa en asuntos concretos adelantados por la firma. Dentro de dichas actividades se encontraban la elaboración de contestaciones de demanda en procesos de responsabilidad civil, la estructuración de reclamaciones ante compañías aseguradoras, la

preparación y contestación de derechos de petición y el apoyo en actuaciones prejurisdiccionales relacionadas con controversias de contenido patrimonial y comercial, como lo son las reclamaciones directas. A medida que avanzaba la práctica, la participación en este tipo de asuntos permitió un acercamiento más directo a problemas jurídicos complejos, particularmente aquellos que requerían no solo revisión normativa, sino también construcción argumentativa y valoración estratégica del litigio.

Aunque una parte importante de las funciones inicialmente asignadas conservaba un componente predominantemente administrativo y de apoyo operativo, el desarrollo cotidiano de la práctica evidenciaba cómo dichas actividades se integraban materialmente en la preparación y seguimiento de controversias judiciales y extrajudiciales. La revisión constante de expedientes, reclamaciones y actuaciones procesales permitía identificar patrones argumentativos recurrentes tanto en las posiciones asumidas por las entidades demandadas como en los criterios utilizados por las autoridades jurisdiccionales para resolver los conflictos sometidos a su conocimiento.

Ahora bien, mi aproximación al estudio de la responsabilidad de las entidades financieras frente al fraude electrónico no surgió de manera aislada durante el desarrollo de la práctica en AJA. Por el contrario, el interés por esta problemática se encontraba precedido por una experiencia profesional anterior en una firma dedicada al litigio penal corporativo, escenario en el que participé en asuntos relacionados con operaciones fraudulentas que involucraban entidades financieras y consumidores del sistema financiero. Dicha experiencia previa me permitió tener un primer acercamiento práctico a las dinámicas del fraude financiero, particularmente a las controversias derivadas de transferencias no reconocidas, accesos irregulares a productos financieros y mecanismos de suplantación utilizados para la extracción de recursos mediante canales electrónicos.

De igual forma, esa experiencia inicial permitió familiarizarme con algunos de los mecanismos de protección previstos para el consumidor financiero, especialmente con las reclamaciones directas formuladas ante las entidades bancarias y con las acciones adelantadas ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera. A partir de ello, fue posible advertir que buena parte de las discusiones jurídicas en esta materia no se concentraban exclusivamente en la ocurrencia del fraude, sino en la distribución de la carga probatoria entre consumidor y entidad financiera, así como en el alcance de los deberes de seguridad y diligencia exigibles a cada una de las partes.

En el contexto de la práctica desarrollada en AJA, este conocimiento previo resultó particularmente útil en un asunto relacionado con fraude financiero que involucraba a una persona jurídica. En dicho caso participé en la elaboración de la reclamación directa presentada ante la entidad financiera, en la estructuración inicial de la acción de protección al consumidor financiero y en la preparación de aspectos relevantes para la audiencia única del proceso. La intervención en este asunto permitió observar de manera concreta cómo los criterios jurisprudenciales desarrollados por la Superintendencia Financiera se materializaban en escenarios litigiosos reales y cómo, en la práctica, la discusión terminaba concentrándose en la capacidad de la entidad financiera para acreditar la culpa exclusiva del consumidor como causal de exoneración de responsabilidad.

Así, la experiencia desarrollada durante la práctica no solo me permitió participar en actuaciones jurídicas concretas relacionadas con controversias patrimoniales y comerciales, sino también consolidar una aproximación práctica al problema de investigación que sirve de base a este trabajo, particularmente en lo relativo a la efectividad material de los mecanismos de protección del consumidor financiero frente a operaciones fraudulentas realizadas a través de canales electrónicos.

### **3.3. Experiencia práctica en la tramitación de casos de fraude financiero**

La experiencia práctica que sirve de soporte a la presente sistematización permitió observar de manera reiterada cómo el crecimiento de los canales financieros digitales ha venido acompañado de una diversificación progresiva de las modalidades de fraude que afectan a los consumidores del sistema financiero. Más allá de tratarse de eventos aislados o estrictamente excepcionales, los asuntos conocidos evidenciaban patrones relativamente constantes tanto en la forma de ejecución de las conductas fraudulentas como en las respuestas institucionales adoptadas por las entidades financieras frente a las reclamaciones formuladas por los usuarios afectados.

En los casos observados, las controversias surgían principalmente a partir de operaciones electrónicas desconocidas por el consumidor financiero, particularmente transferencias no autorizadas, accesos indebidos a productos financieros, vaciado de cuentas bancarias y movimientos efectuados mediante canales virtuales sin consentimiento del titular. En varios de los asuntos analizados, las operaciones fraudulentas se encontraban asociadas a mecanismos

de ingeniería social, suplantación de identidad o manipulación del consumidor mediante llamadas, enlaces fraudulentos o solicitudes aparentemente provenientes de la propia entidad financiera.

Uno de los aspectos que resultó más relevantes dentro de la experiencia práctica fue advertir la creciente sofisticación de las modalidades de fraude utilizadas para vulnerar los mecanismos de autenticación implementados por las entidades bancarias. En algunos eventos, los consumidores eran inducidos a suministrar códigos de verificación o credenciales de acceso bajo escenarios de aparente legitimidad; en otros, las operaciones se realizaban mediante accesos irregulares a canales virtuales que dificultaban para el usuario identificar de manera inmediata la ocurrencia del fraude. Esta circunstancia permitía evidenciar cómo la vulnerabilidad del consumidor financiero no derivaba exclusivamente de conductas imprudentes o negligentes, sino también de la complejidad técnica y operativa de los mecanismos empleados para la ejecución de las defraudaciones.

De igual manera, la experiencia práctica permitió identificar que los efectos del fraude financiero trascendían la simple pérdida patrimonial inmediata. En el caso de personas jurídicas y comerciantes, las operaciones fraudulentas impactaban directamente el flujo de caja de las empresas, el cumplimiento de obligaciones contractuales y la continuidad de actividades comerciales ordinarias. En los consumidores individuales, por su parte, la afectación económica frecuentemente venía acompañada de escenarios de incertidumbre derivados de la dificultad para obtener respuestas oportunas por parte de las entidades financieras y de la percepción de desprotección frente a operaciones realizadas a través de canales cuya seguridad escapaba materialmente al control del usuario.

En los asuntos observados, la respuesta inicial de las entidades financieras tendía a fundamentarse en el incumplimiento de deberes de autocuidado por parte del consumidor, particularmente en lo relativo a la reserva de claves, dispositivos y mecanismos de autenticación. De manera reiterada, las respuestas emitidas por las entidades bancarias orientaban la discusión hacia la supuesta autorización de las operaciones o hacia la existencia de actuaciones atribuibles exclusivamente al consumidor, argumentando que las transacciones habían sido efectuadas mediante mecanismos de validación correctamente diligenciados o utilizando credenciales asociadas al titular del producto financiero.

Así, resultaba frecuente que las entidades financieras sustentaran sus decisiones iniciales en registros de acceso, autenticaciones exitosas o validaciones realizadas a través de

dispositivos previamente asociados por el consumidor, trasladando implícitamente al usuario la carga de demostrar que las operaciones cuestionadas habían ocurrido como consecuencia de un fraude externo y no de una actuación voluntaria o negligente. Esta posición institucional permitía advertir cómo, en la práctica, gran parte de las controversias en materia de fraude financiero terminaban concentrándose en la discusión probatoria sobre el alcance de los deberes de seguridad asumidos por cada una de las partes y sobre la suficiencia de los mecanismos implementados por la entidad financiera para prevenir operaciones irregulares.

No obstante, la experiencia práctica también permitió identificar que la respuesta inicial negativa de las entidades financieras no necesariamente implicaba la inviabilidad jurídica de las reclamaciones formuladas por los consumidores. Por el contrario, en varios de los asuntos analizados resultó posible advertir que la estructuración técnica de la reclamación directa, acompañada de una adecuada construcción argumentativa sustentada en la jurisprudencia de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera, generaba escenarios favorables para la solución anticipada de las controversias.

En ese sentido, resultó particularmente relevante observar que algunos de los asuntos conocidos no llegaron a una decisión jurisdiccional de fondo, en la medida en que la reclamación directa y la estructuración preliminar del caso permitían evidenciar para la entidad financiera una alta probabilidad de condena judicial. La existencia de una línea jurisprudencial relativamente uniforme en torno a la distribución de la carga probatoria y a los deberes especiales de seguridad exigibles a las entidades vigiladas incidía de manera importante en la disposición de las entidades financieras para buscar mecanismos de solución previa al litigio.

Lo anterior permitía constatar, desde una perspectiva práctica, que la reclamación directa no constituía únicamente un requisito previo de procedibilidad, sino también un escenario materialmente relevante dentro de la protección del consumidor financiero. En muchos casos, la adecuada exposición de los hechos, la identificación de inconsistencias en los mecanismos de autenticación utilizados y la referencia a precedentes administrativos y jurisdiccionales terminaban desempeñando un papel determinante en la resolución anticipada del conflicto, incluso antes de que la controversia fuera sometida formalmente a conocimiento de la autoridad jurisdiccional competente.

### **3.4. Resultados observados y percepción práctica sobre la carga probatoria**

La experiencia práctica desarrollada durante la práctica profesional permitió advertir que, en los casos de fraude financiero electrónico, la discusión jurídica rara vez giraba únicamente en torno a la ocurrencia material del fraude. En la mayoría de los asuntos conocidos, las operaciones cuestionadas ya evidenciaban, desde una perspectiva fáctica, la existencia de un acceso irregular a los productos financieros del consumidor. Sin embargo, el verdadero núcleo de la controversia terminaba desplazándose hacia un aspecto distinto: determinar si la entidad financiera estaba en capacidad de demostrar que el perjuicio había ocurrido como consecuencia exclusiva de una actuación negligente atribuible al consumidor.

En ese escenario, resultaba particularmente evidente que la posición procesal de las entidades financieras descansaba, de manera reiterada, en la acreditación de autenticaciones aparentemente válidas, accesos realizados desde dispositivos registrados o utilización correcta de claves, códigos y mecanismos de verificación. Las respuestas iniciales emitidas frente a las reclamaciones formuladas por los consumidores tendían a construir la idea de que la sola utilización exitosa de los mecanismos de autenticación constituía prueba suficiente de autorización o, al menos, de incumplimiento de los deberes de autocuidado por parte del usuario.

No obstante, a medida que se profundizaba en el estudio de los casos y en la revisión de los criterios desarrollados por la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, se hacía evidente que la discusión probatoria exigida a las entidades financieras iba mucho más allá de la simple acreditación técnica de una transacción. En la práctica, no bastaba demostrar que una operación había sido realizada mediante credenciales válidas o a través de canales correctamente autenticados; era necesario acreditar de manera suficiente que el consumidor había actuado con negligencia grave o que había incumplido de forma determinante los deberes mínimos de diligencia exigibles dentro de la relación financiera.

Precisamente allí podía observarse uno de los aspectos más relevantes de la experiencia práctica: la carga probatoria que recae sobre las entidades financieras resultaba considerablemente exigente. En distintos asuntos fue posible advertir cómo las entidades enfrentaban dificultades para demostrar, de manera concluyente, que el fraude obedecía exclusivamente a actuaciones atribuibles al consumidor y no a fallas asociadas a los mecanismos de seguridad, monitoreo o autenticación implementados por la propia entidad. La ausencia de trazabilidad suficiente, las inconsistencias en los registros de acceso o la imposibilidad de

reconstruir técnicamente la forma en que ocurrió la operación fraudulenta debilitaban progresivamente la posición defensiva de las entidades vigiladas.

De esta manera, la experiencia permitía identificar una línea jurisprudencial relativamente estable en torno a la protección del consumidor financiero. Cuando la entidad financiera no lograba acreditar plenamente la culpa exclusiva de la víctima, la tendencia observada apuntaba a la declaratoria de responsabilidad y a la restitución de los recursos sustraídos. En términos prácticos, ello generaba la percepción de que, desde el punto de vista estrictamente jurídico, muchos consumidores contaban con probabilidades razonablemente altas de obtener una decisión favorable, particularmente en aquellos casos en los que la entidad financiera no podía demostrar una conducta claramente imprudente del usuario.

Sin embargo, uno de los hallazgos más significativos derivados de la práctica consistió en advertir que la principal barrera para la protección efectiva del consumidor no siempre se encontraba en la viabilidad jurídica de la reclamación. En múltiples ocasiones, la dificultad parecía ubicarse en una etapa anterior: la decisión misma de activar los mecanismos institucionales de protección. Para muchos consumidores, especialmente cuando las cuantías afectadas no eran considerablemente altas, el desgaste asociado a la formulación de reclamaciones, la recopilación de soportes, la necesidad de comprender aspectos técnicos del funcionamiento de los canales electrónicos y la eventual intervención ante la jurisdicción financiera generaban una percepción de desproporción frente al beneficio esperado.

A ello se sumaba una evidente asimetría material entre consumidor y entidad financiera. Mientras las entidades cuentan con estructuras técnicas, equipos jurídicos especializados y acceso privilegiado a la información transaccional, el consumidor generalmente enfrenta el conflicto desde una posición de desconocimiento técnico y limitaciones probatorias. En la práctica, esto ocasionaba que muchos usuarios asumieran inicialmente que la pérdida de los recursos era irreversible o que la sola existencia de autenticaciones exitosas hacía imposible controvertir la actuación de la entidad financiera.

Por esta razón, la experiencia práctica permitió concluir que el estándar de protección construido jurisprudencialmente en materia de fraude financiero electrónico sí ofrece herramientas relevantes para la defensa del consumidor financiero. No obstante, su efectividad material continúa dependiendo, en gran medida, de que el usuario decida activar los mecanismos de reclamación disponibles y logre sostener la controversia frente a una entidad que, por su

naturaleza técnica y operativa, se encuentra en una posición considerablemente más favorable dentro del escenario litigioso.

### **3.5. La Ley 2573 de 2026 como respuesta normativa a las barreras de efectividad material**

Ahora bien, en aras de una perspectiva rigurosa resulta menester considerar la promulgación de la Ley Estatutaria 2573 de 2026, por cuanto constituye un desarrollo normativo especialmente relevante frente a las conclusiones alcanzadas en la presente sistematización. Como se expuso a lo largo del trabajo, el ordenamiento jurídico colombiano ha construido un estándar robusto de protección del consumidor financiero frente a la materialización de riesgos propios de la actividad bancaria, particularmente en aquellos eventos en los que terceros realizan operaciones no autorizadas mediante mecanismos fraudulentos. Sin embargo, la experiencia práctica permitió advertir que la existencia de este estándar no garantiza, por sí misma, su efectividad material, pues el acceso a los mecanismos institucionales de protección se encuentra condicionado por factores económicos, probatorios, técnicos e informativos que pueden desincentivar su activación, especialmente cuando la cuantía del perjuicio no justifica para el consumidor el desgaste asociado a una controversia formal.

En este contexto, la Ley 2573 de 2026 adquiere particular importancia, pues establece medidas dirigidas a la protección de las víctimas de suplantación de identidad frente al cobro de obligaciones y a los reportes negativos ante operadores de información. Su ámbito de aplicación resulta especialmente relevante para el objeto de esta investigación, en la medida en que la propia ley adopta una definición amplia de suplantación de identidad que comprende, entre otros supuestos, el uso no autorizado de datos personales, la utilización de tarjetas débito o crédito pertenecientes a otra persona y la realización de compras o transacciones con estas, así como diversas conductas ejecutadas mediante medios electrónicos dirigidas a obtener ilícitamente información o datos personales. De esta manera, una parte significativa de las modalidades de fraude financiero electrónico observadas durante la práctica profesional puede encontrar correspondencia dentro de los supuestos de suplantación contemplados por la nueva regulación.

Esta amplitud resulta particularmente significativa frente a las modalidades de fraude identificadas durante la experiencia práctica sistematizada. En los asuntos analizados se observaron operaciones electrónicas no autorizadas, accesos indebidos a productos financieros, vaciamiento de cuentas y movimientos efectuados mediante canales virtuales sin consentimiento del titular, así como modalidades asociadas a ingeniería social, suplantación de identidad,

llamadas, enlaces fraudulentos y solicitudes aparentemente provenientes de la propia entidad financiera. En consecuencia, la regulación introducida por la Ley 2573 de 2026 no constituye un desarrollo normativo ajeno al problema estudiado, sino que incide sobre algunas de las manifestaciones concretas del fraude financiero electrónico que dieron lugar a las controversias examinadas durante la práctica.

Uno de los aspectos más relevantes de la nueva regulación consiste en la incorporación expresa del principio de carga dinámica de la prueba. De acuerdo con la ley, deberá asumir la carga probatoria aquella parte que se encuentre en mejores condiciones para acreditar los hechos objeto de controversia. Esta regla adquiere especial importancia en materia de suplantación de identidad, pues las entidades financieras y crediticias deben entregar la información y documentación que hayan recibido o utilizado para la aprobación del producto o servicio objeto de reclamación. Con ello, el legislador reconoce normativamente una circunstancia que ya había sido identificada en la experiencia práctica: la existencia de una marcada asimetría entre el consumidor financiero y la entidad, derivada del acceso privilegiado de esta última a la información transaccional, los registros técnicos y los mecanismos de autenticación utilizados durante las operaciones.

La relevancia de esta disposición no se limita a una cuestión estrictamente probatoria. En la práctica, una de las principales dificultades que enfrenta el consumidor financiero consiste precisamente en controvertir una operación cuya trazabilidad técnica se encuentra, en buena medida, bajo control de la propia entidad financiera. La distribución de la carga probatoria conforme a la capacidad efectiva de cada parte para aportar la información necesaria puede contribuir, por tanto, a reducir una de las principales manifestaciones de la asimetría estructural que caracteriza la relación entre consumidor y entidad financiera.

La Ley 2573 de 2026 incorpora, además, mecanismos orientados a evitar que la víctima de una suplantación de identidad deba soportar inmediatamente las consecuencias económicas de la defraudación mientras se determina la responsabilidad correspondiente. Entre las medidas contempladas se encuentran la suspensión de la gestión de cobranza, la adopción de medidas relacionadas con los reportes de información y, bajo los supuestos previstos por la propia regulación, la devolución de los dineros o la eliminación de las acreencias que hayan sido objeto de defraudación. De esta manera, la respuesta institucional deja de depender exclusivamente de la obtención de una decisión jurisdiccional posterior y contempla mecanismos de actuación que pueden operar desde etapas anteriores de la controversia.

Este aspecto resulta particularmente relevante frente a la problemática identificada en la presente investigación. Como se señaló en el capítulo III, la activación de los mecanismos de protección se encuentra mediada por un cálculo costo-beneficio en el que inciden la cuantía del fraude, el desgaste asociado a la recolección de soportes, la comprensión técnica del funcionamiento de los canales electrónicos y la posición de ventaja de la entidad financiera. Estas circunstancias pueden desincentivar, especialmente en los eventos de menor entidad económica, el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos al consumidor. La incorporación de mecanismos que permitan obtener determinadas medidas de protección sin depender exclusivamente de la culminación de un proceso jurisdiccional representa, en este sentido, una aproximación normativa al problema de acceso efectivo identificado durante la práctica.

La importancia de la Ley 2573 de 2026 también puede apreciarse desde la perspectiva del estándar reforzado de diligencia desarrollado en los capítulos precedentes. La responsabilidad profesional de las entidades financieras encuentra parte de su fundamento en su capacidad técnica, organizacional y económica para administrar los riesgos inherentes a la actividad bancaria. La nueva regulación profundiza esta lógica al imponer deberes relacionados con la adopción de medidas de seguridad, la validación de la identidad de los usuarios, la atención de las solicitudes formuladas por las víctimas y la conservación y suministro de la información relacionada con la operación cuestionada. En consecuencia, la protección del consumidor deja de proyectarse exclusivamente sobre la determinación posterior de quién debe asumir el daño y comienza a incorporar obligaciones dirigidas a prevenir, gestionar y responder oportunamente frente a la materialización del riesgo.

No obstante, la promulgación de esta ley no permite afirmar, a la fecha de elaboración de esta sistematización, que las barreras identificadas hayan sido definitivamente superadas. La Ley 2573 fue promulgada en 2026 y su vigencia general se encuentra prevista para el 19 de noviembre del mismo año, por lo que todavía no existe experiencia suficiente para evaluar empíricamente la eficacia de los mecanismos que incorpora. Además, su regulación se encuentra particularmente dirigida a los supuestos de suplantación de identidad y a las consecuencias asociadas a obligaciones, cobros y reportes de información, razón por la cual no puede afirmarse que comprenda de manera absoluta todas las modalidades de fraude financiero electrónico objeto de esta investigación.

Por ello, la Ley 2573 de 2026 debe ser entendida, dentro de esta sistematización, no como una solución definitiva al problema identificado, sino como una respuesta normativa que confirma la necesidad de avanzar desde una protección formal hacia mecanismos que permitan

garantizar su efectividad material. La experiencia práctica mostró que el problema del fraude financiero no se agota en determinar jurídicamente quién debe asumir el riesgo, pues incluso cuando existe una regla jurisprudencial favorable al consumidor, su efectividad depende de que este pueda activar de manera razonable los mecanismos institucionales disponibles. La nueva legislación parte de una aproximación distinta al incorporar herramientas orientadas a reducir las cargas probatorias y económicas que tradicionalmente recaen sobre el afectado y a trasladar determinadas obligaciones hacia las entidades que se encuentran en mejores condiciones técnicas y organizacionales para responder frente al riesgo.

En este sentido, la promulgación de la Ley 2573 de 2026 permite observar una evolución coherente con la problemática planteada en esta investigación. Si la jurisprudencia había avanzado en la construcción de un estándar sustantivo de responsabilidad que atribuye a las entidades financieras los riesgos inherentes a su actividad profesional, la nueva regulación introduce mecanismos dirigidos a facilitar la realización práctica de esa protección. Se advierte así un tránsito desde una protección centrada principalmente en la posibilidad de obtener una declaración de responsabilidad hacia una protección que procura intervenir también sobre las condiciones económicas, probatorias e institucionales que determinan si el consumidor puede hacer efectivo el derecho que el ordenamiento ya le reconoce.

De esta manera, la Ley 2573 de 2026 constituye un desarrollo legislativo que resulta especialmente significativo para las conclusiones de este trabajo, pues evidencia que la discusión sobre la protección del consumidor financiero frente al fraude electrónico no debe limitarse a la definición del régimen sustantivo de responsabilidad. También exige examinar cómo se distribuyen las cargas entre las partes y qué tan accesibles y eficaces son los mecanismos mediante los cuales el consumidor puede obtener una respuesta frente al perjuicio sufrido. Precisamente en este punto se encuentra la principal contribución de la experiencia práctica sistematizada: haber permitido identificar que la existencia de un estándar jurídico robusto constituye una condición necesaria, pero no suficiente, para garantizar una protección materialmente efectiva. La nueva regulación representa, en consecuencia, un paso hacia la reducción de esa brecha, cuya eficacia deberá ser evaluada una vez se produzca su implementación efectiva.

## Capítulo IV: Conclusiones

El presente trabajo partió de una inquietud concreta: si el régimen de responsabilidad aplicable al fraude electrónico ofrece, en sede jurisdiccional, un estándar robusto de protección al consumidor financiero, ¿puede afirmarse que dicho estándar se encuentra materialmente garantizado cuando su efectividad depende de la activación de un mecanismo que, en función de la cuantía del fraude, no siempre resulta racional para el usuario afectado? El desarrollo de los capítulos precedentes permite ofrecer una respuesta a este interrogante, articulada en tres niveles que corresponden, respectivamente, al fundamento normativo del estándar, a su consolidación jurisprudencial y a su realización práctica.

En primer lugar, el Capítulo I mostró que la calificación constitucional de la actividad financiera como actividad de interés público, contenida en el artículo 335 de la Constitución Política, no constituye una declaración meramente programática, sino el fundamento de un régimen de responsabilidad profesional cualificado. La profesionalidad de las entidades financieras, su posición dominante frente al consumidor y la asimetría técnica e informativa que caracteriza la relación bancaria justifican, según la doctrina y la jurisprudencia examinadas, la imposición de un estándar reforzado de diligencia que se proyecta con particular intensidad sobre la gestión de los riesgos tecnológicos inherentes a la banca electrónica.

En segundo lugar, el Capítulo II evidenció que este fundamento normativo no permaneció en el plano meramente conceptual, sino que fue efectivamente decantado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia a través de una línea jurisprudencial coherente y progresiva. Desde las primeras decisiones fundadas en la teoría del riesgo creado (1936-1943), pasando por la depuración conceptual del riesgo provecho y la sentencia hito de 1994 sobre la responsabilidad de empresa, hasta la síntesis doctrinal de 2009 y la extensión explícita del régimen al fraude electrónico en la sentencia SC18614-2016, la Corte construyó un régimen sólido, autónomo y consistente, en el cual la carga de acreditar la culpa exclusiva del consumidor recae sobre la entidad financiera. Este hallazgo permite sostener que, en el plano estrictamente normativo y jurisprudencial, el estándar de protección del consumidor financiero frente al fraude electrónico es, en efecto, robusto.

Sin embargo, en tercer lugar, la experiencia práctica sistematizada en el Capítulo III introdujo un elemento que la sola lectura del precedente no permite advertir: la existencia de dicho estándar no garantiza, por sí sola, su realización efectiva. Los casos observados

confirmaron que, cuando la controversia efectivamente llega a una decisión jurisdiccional, la tendencia es consistente con la línea construida por la Corte y favorable al consumidor.

No obstante, esa misma experiencia reveló que la activación del mecanismo de protección —la reclamación directa y, eventualmente, la acción ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera— está mediada por un cálculo costo-beneficio que el usuario realiza de manera implícita, en el cual la cuantía del fraude, el desgaste asociado a la recolección de soportes, la comprensión técnica del funcionamiento de los canales electrónicos y la asimetría frente a un actor institucional y jurídicamente profesionalizado desincentivan, en los eventos de menor entidad económica, el ejercicio efectivo del derecho reconocido.

De la integración de estos tres niveles de análisis se desprende la tesis central de este trabajo: existe una brecha relevante entre el estándar formal de protección al consumidor financiero frente al fraude electrónico —normativamente sólido y jurisprudencialmente consolidado— y su efectividad material, la cual no depende únicamente de la existencia de la regla de responsabilidad, sino de las condiciones económicas, informativas y estratégicas que determinan si el consumidor afectado decide o no activar los mecanismos institucionales dispuestos para su protección. En otras palabras, el régimen jurídico colombiano ha resuelto satisfactoriamente el problema de a quién debe imputarse el riesgo del fraude electrónico, pero no ha resuelto —porque no era su objeto hacerlo desde la sola perspectiva sustantiva— el problema distinto de garantizar que ese régimen opere de manera igualmente efectiva con independencia de la cuantía defraudada.

Esta conclusión tiene implicaciones que trascienden el ámbito estrictamente dogmático. Si la efectividad del estándar de protección depende, en la práctica, de una decisión racional de activación que se ve sistemáticamente desincentivada en los fraudes de baja cuantía, el diseño institucional del mecanismo de reclamación —y no únicamente la regla sustantiva de responsabilidad— debe ser objeto de atención por parte de los operadores del sistema financiero, de la Superintendencia Financiera y del propio legislador. La solidez del precedente judicial, por sí sola, no asegura la protección material del consumidor financiero si las barreras de acceso al mecanismo que la hace exigible continúan operando de manera diferenciada según la cuantía del fraude sufrido.

## BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía doctrinal

Admati, A. y Hellwig, M. (2013). *The banker's new clothes: What's wrong with banking and what to do about it*. Princeton University Press.

Boada, M. (2019). La naturaleza jurídica de la cuenta bancaria. *Revista de Derecho Privado*, Universidad Externado de Colombia 171-203.

López Medina, D. E. (2006). *El derecho de los jueces* Legis

McLeay, M., Radia, A. y Thomas, R. (2014). Money creation in the modern economy. *Bank of England Quarterly Bulletin*, Q1, 14–27

Rodríguez Azuero, S. (2021). *Contratos bancarios: Su significación en América Latina* (7.<sup>a</sup> ed.). Legis.

Rodríguez Zárate, A. (2014). Análisis económico de la responsabilidad bancaria frente a los fraudes electrónicos: El riesgo provecho, el riesgo creado y el riesgo profesional. *Vniversitas*, 128, 285–314.

Sarmiento García, M. G. (2003). La teoría del riesgo y la responsabilidad civil. En *Estudios de responsabilidad civil* (pp. 203–224). Universidad Externado de Colombia.

Ustáriz González, L. H. (2022). Actividad financiera, bursátil y aseguradora. En *Responsabilidad bancaria*, Editorial Ibañez 35–69.

Valdez, S. y Molyneux, P. (2013). *An introduction to global financial markets* (2.<sup>a</sup> ed.). Palgrave Macmillan.

Vélez Cabrera, L. G. (2024). La protección del consumidor del sector financiero. En *Derecho del consumo III*. Universidad Externado de Colombia.

### Bibliografía jurisprudencial

#### *Corte Constitucional*

Corte Constitucional. (2010). *Sentencia C-640/2010* [M.P. Mauricio González Cuervo].

Corte Constitucional. (2025). *Sentencia T-113/2025* [M.P. Natalia Ángel Cabo].

#### *Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil*

- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1936, 9 de diciembre). *Sentencia* [G.J. T. XLIV, p. 405].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1938, 15 de julio). *Sentencia* [G.J. T. XLVII, p. 68].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1943, 11 de marzo). *Sentencia* [G.J. T. LV, p. 48].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1965, 26 de noviembre). *Sentencia* [G.J. T. CXIV, pp. 205–206].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1986, 30 de septiembre). *Sentencia* [G.J. T. CLXXXIV, p. 290].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1994, 24 de octubre). *Sentencia* [Rad. 4311].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (1999, 9 de septiembre). *Sentencia* [Rad. 5005].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2001, 30 de junio). *Sentencia* [Rad. 1999-00019-01].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2002, 17 de septiembre). *Sentencia* SC-176 [Rad. 6434].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2004, 3 de agosto). *Sentencia* SC-076 [Rad. 7447].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2006, 15 de diciembre). *Sentencia* SC-201 [Rad. 2002-00025-01].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2009a, 3 de febrero). *Sentencia* [Rad. 2003-00282-01].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2009b, 24 de agosto). *Sentencia* [Rad. 2001-01054-01].
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2016). *Sentencia* SC18614-2016 [M.P. Ariel Salazar Ramírez]. Rad. 05001-31-03-001-2008-00312-01, 19 de diciembre de 2016.
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. (2020). *Sentencia* SC5176-2020 [M.P. Luis Alonso Rico Puerta]. Rad. 11001-31-03-028-2006-00466-01, 18 de diciembre de 2020.