

Expediente: 10-003907-1027-CA

Sentencia: 000778-F-S1-2012

En 2008, se realizaron transacciones no reconocidas, a través del servicio de Internet Banking, en la cuenta del actor; por esa razón, planteó un recurso administrativo que fue rechazado por el Banco Nacional, considerando que la obtención de la clave del sistema de Internet se dio por un mecanismo ajeno al Banco y no por violación al sistema.

El Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, al conocer del asunto, condenó al Banco a reintegrar la suma perdida por las transacciones y pagar los intereses legales sobre el monto. Inconforme con la resolución, el Banco estableció recurso de casación argumentando que el nexo de causalidad se quebró por el hecho de un tercero y la culpa de la víctima, ya que solamente por su descuido hubo acceso a las cuentas bancarias. También arguyó que el actor había sido informado de su obligación contractual de no entregar la información de su clave dinámica a ningún sujeto, ni digitar todos sus datos, por lo que al no determinarse una vulneración a los sistemas informáticos, pero sí que el demandante ingresó a una página que no era el sitio web oficial de la entidad bancaria (farming), en donde se obtuvieron los datos de clave de acceso y dinámica, los hechos se enmarcaron en la eximente de culpa de la víctima.

La Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, al resolver el recurso de casación, considera que el Banco es proveedor de un servicio principal (custodia y administración del dinero), actividad lucrativa cuyo riesgo se acrecienta con sus servicios periféricos o accesorios (internet banking, tarjetas de débito y crédito). El cliente es consumidor, por lo que resulta aplicable el régimen de responsabilidad objetiva previsto en la Ley del Consumidor.

En el régimen de responsabilidad por riesgo y tratándose de consumo, se redistribuye el deber de demostración entre las partes litigantes; pero le corresponde a quien se encuentre en mejores condiciones para aportar la prueba, sin que se exima a la víctima de probar el daño sufrido y el nexo de causalidad.

Por lo anterior, la Sala no desconoció que, ante los hechos que son objeto del litigio, el Banco demandado posee dificultad para acreditar la ajenidad en la lesión, por lo que se ha establecido que los juzgadores deben valorar los elementos de convicción aportados por ambas partes para extraer conclusiones que desvirtúen la presunción de buena fe del afectado.

En este tenor, el Banco debió adjuntar entonces probanzas que se contrapusieran a la buena fe del actor, indicando cuáles elementos aportó con esa finalidad, las conclusiones que de ellas se extraen y en qué estribó la equivocación del Tribunal. Al omitir el cumplimiento de su deber probatorio, la entidad recurrente obliga a la Sala Primera a desestimar la acción y declarar sin lugar el recurso de casación.