

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2021105488-168-000

Fecha: 2023-02-16 17:25 Sec.día 724

Anexos: No
Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES
Destinatario: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2021105488-168-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2021-1935
Demandante : LUZ VERDE REPRESENTACIONES S.A.S.
Demandados : ITAÚ; BANCO CORPBANCA;
Anexos :
Vinculado por
Pasiva : CREDIBANCO S.A

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 6 de febrero de 2023 (derivado 167), en concordancia con lo establecido en el numeral 5 del artículo 373 del Código General del Proceso, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente,

SENTENCIA

La sociedad **LUZ VERDE REPRESENTACIONES S.A.S**, formuló Acción de Protección al Consumidor de la cual da cuenta los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y artículo 24 del Código General del Proceso en contra de **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.**, escrito que fue objeto de reforma (derivado 032), por lo que una vez admitida la misma, se notificó a la entidad financiera quien en oportunidad se opuso a la prosperidad de las pretensiones a través de los medios exceptivos que denominó “*CULPA EXCLUSIVA DE LA DEMANDANTE LUZ VERDE REPRESENTACIONES S.A.S.*”, “*INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE LOS DEBERES DE LA DEMANDANTE LUZ VERDE REPRESENTACIONES S.A.S.*”, “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL BANCO ITAÚ*”, “*PLENO CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE SEGURIDAD DEL BANCO ITAÚ*”, “*PRINCIPIO DE BUENA FE POR PARTE DEL BANCO ITAÚ*” y “*EXCEPCIÓN GENÉRICA*” los cuales fundamenta en que la sociedad demandante incumplió sus deberes como establecimiento de comercio afiliado establecidas en el Reglamento de Credibanco, toda vez que no realizó una efectiva indagación sobre su



cliente ni tuvo previsión en su oficio de comerciante; así mismo indica que la gestión de contracargo se llevó a cabo en el marco de lo pactado entre las partes sin que se le pueda endilgar algún tipo de responsabilidad por ello (derivado 054).

Por su parte, este Despacho procedió a integrar el contradictorio con **CREDIBANCO S.A** (derivado 070) quien, una vez notificado de su vinculación por pasiva, se opuso a la prosperidad de las pretensiones mediante la formulación de excepciones de mérito que denominó “*CREDIBANCO NO ES SUJETO PASIVO*”, “*AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD EN CREDIBANCO*” y “*RESPONSABILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO*”, las cuales soporta en que dicha entidad no participa ni tiene injerencia en el proceso que decide la autorización, el pago y la reversión o contracargo que ocurre con las transacciones, pues su gestión se limita al mero procesamiento transaccional; así como que el establecimiento de comercio demandante no dio cumplimiento a sus obligaciones previstas en el reglamento operativo del sistema de pago Credibanco y en la Ley 1480 de 2011 (derivado 077).

Surtidas las actuaciones correspondientes, encontrándose reunidos los presupuestos procesales para proferir un fallo de mérito, sin que se observe causal de nulidad que invalide lo actuado, siendo el Despacho competente de conformidad con las atribuciones jurisdiccionales establecidas de manera excepcional en los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, y los hechos tenidos las partes como ciertos en la audiencia del 26 de septiembre de 2022 (derivado 136 – Parte 3 de 3), corresponde entonces a la Delegatura establecer si a **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A** y/o **CREDIBANCO S.A** les asiste responsabilidad contractual con ocasión del contracargo que se efectuó a la cuenta de corriente terminada en el No. ***8035 de titularidad de la sociedad demandante y en tal sentido si resulta procedente la devolución de alguna suma de dinero en los términos de las pretensiones de la demanda.

Para efectos de la resolución de la controversia téngase en cuenta que, en el presente proceso, no se discute que la sociedad **LUZ VERDE REPRESENTACIONES S.A.S.** celebró con **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** un contrato de cuenta de corriente terminado en el No. ****8035, misma cuenta en la que se realizaron sucesivos cargos y contracargos por parte de la entidad financiera por concepto de ventas que llevó a cabo el establecimiento de comercio entre los días 11, 15, 16 y 17 de septiembre de 2020.

Así las cosas, vinculadas las partes por un contrato de depósito en cuenta de corriente bancaria, este se encuentra regulado en los artículos 1382 a 1392 del Código de Comercio y 125 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiera (EOSF), como aquel por virtud del cual “*el cuentacorrentista adquiere la facultad de consignar sumas de dinero y cheques en un establecimiento bancario y de disponer, total o parcialmente, de su saldos mediante el giro de cheques o en otra forma previamente convenida con el banco*”. Surgiendo para el Banco la obligación de restituir los dineros recibidos, mediante los mecanismos pactados entre las partes.

En ese orden, y de conformidad con las documentales allegadas por los extremos procesales (derivado 032, derivado 50 y derivado 077 entre otros), se constata que la parte demandante tiene contratado con **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A** el servicio de adquirencia con el fin de que se reciban en la cuenta corriente asociada, en este caso la terminada en ***8035, los dineros de las compras que personas naturales o jurídicas realizan en su establecimiento de comercio de forma no presencial a través de medios tecnológicos.

Para entender mejor dicha relación negocial, cabe citar lo señalado por la Superintendencia Financiera en el concepto con número de radicado 2019130670 - 003 del 10 de octubre de 2019, donde se indicó los siguiente:

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



“La mención de la “aquerencia” (sic) se encuentra prevista en las disposiciones dictadas por el Gobierno Nacional (Decreto 2230 de 2006) con el objeto de regular la publicación de información relacionada con los sistemas abiertos de tarjetas débito y crédito, actualmente incorporadas en los artículos 2.1.4.1.1 a 2.1.4.1.3 del Título 4 del Libro 1 de la Parte 2 del Decreto Único del Sector Financiero, Asegurador y del Mercado de Valores o Decreto 2555 de 2010.

Es justamente para los fines indicados que el referido Decreto adopta las definiciones de: “Establecimientos de crédito emisores”, “Establecimientos de crédito adquirentes”, “Comisión de adquirencia”, “Tarifa interbancaria de intercambio”, “Cuota de manejo” y “Sistema abierto de tarjetas”.

Realizada la anterior precisión, se observa que la expresión “Establecimientos de crédito adquirentes” alude a aquellas entidades (establecimientos de crédito) que en condición de “adquirentes”, dentro de un sistema abierto de tarjetas, pagan a los propietarios de los establecimientos de comercio el valor de las adquisiciones de bienes o servicios realizadas en estos con tarjetas débito o crédito. Igualmente, se advierte que la alocución “Sistema abierto de tarjetas” hace referencia al “sistema de pagos de bajo valor en el cual actúan como participantes, tanto establecimientos de crédito adquirentes, así como entidades administradoras de tales sistemas”.

De acuerdo con las anteriores definiciones, interpretadas en armonía con las reglas previstas en el citado Decreto, se estima que el rol de “adquirente” requiere, por una parte, que la entidad tenga la calidad de “participante” de un sistema de pago de bajo valor y, por otra, que se encuentre habilitada legalmente para ofrecer depósitos a la vista y prestar los servicios vinculados con su manejo.

Sobre el primer aspecto, es preciso tener en cuenta que conforme al literal h) del artículo 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010, puede ser participante de un sistema de pago de bajo valor cualquier entidad autorizada por su administrador, conforme a su reglamento, para tramitar órdenes de transferencia o recaudo a través del mismo, y que participa directamente en su compensación y liquidación.

En cuanto al segundo asunto, cabe anotar que además de los establecimientos de crédito, a tenor de lo previsto en el artículo 1º de la Ley 1735 de 2014, las SEDPES se encuentran facultadas para captar recursos del público a través de depósitos a la vista, específicamente por medio de los depósitos electrónicos a que hacen referencia los artículos 2.1.15.1.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010, así como para hacer pagos y traspasos”.

En este punto vale indicar que es deber propio de las entidades financieras, que la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta, medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Además de lo dispuesto por los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, que establecen un régimen dirigido a la obligatoriedad de adoptar medidas de control apropiadas y suficientes orientadas a evitar que en la realización de sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las mismas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas.

De esta forma, las entidades vigiladas por esta Superintendencia están obligadas a adoptar mecanismos como el conocimiento del cliente y del mercado, control de operaciones, detección de operaciones inusuales y determinación de operaciones sospechosas, control de transacciones en efectivo, reportes de transacciones en efectivo y transacciones sospechosas, entre otras, razón por la cual debe establecer las políticas internas que deberán contener los criterios que sean necesarios para anteponer la observancia de los principios éticos al logro de metas comerciales, comprometiendo con ello a toda la entidad.

De igual manera, el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, ubicada dentro del título I, “**DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**”, establece como principio orientador (que rige las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas) entre otros, el de la **Debida Diligencia**, así: “*Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros*” (Negrillas fuera del texto).

Es así como se contempla en el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 de esta Superintendencia como requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, consistentes en (i) “**Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o un número de intentos fallidos por parte de un cliente...**” (ii) “**Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos**”. (numerales 2.3.3.1.12 y 2.3.3.1.13.) (Negrillas fuera de texto).

En lo que respecta a los bloqueos, cabe indicar que la Corte Suprema de Justicia en Sala de Casación Civil mediante sentencia SC18614-2016 proferida el 23 de diciembre de 2016 en el proceso con Radicación No 05001-31-03-001-2008-00312-01, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez, señaló lo siguiente: “*En suma, los Bancos al ofrecer a sus clientes la prestación de servicios bancarios a través de un portal de internet, las medidas de precaución y diligencia que le son exigibles no corresponden a las mínimas requeridas en cualquier actividad comercial, sino a aquellas de alto nivel que puedan garantizar la realización de las transacciones electrónicas de forma segura, siendo requerida la implementación de herramientas, instrumentos o mecanismos tecnológicos adecuados, idóneos y suficientes para evitar la contingencia de la defraudación por medios virtuales o minimizar al máximo su ocurrencia, rodeando de la debida seguridad el entorno web en que se desarrolla, los elementos empleados, las contraseñas y claves, el acceso al sistema, la autenticación de los usuarios, la trazabilidad de las transacciones, el sistema de alertas por movimientos sospechosos o ajenos al perfil transaccional del cliente y el bloqueo de cuentas destinatarias en transferencias irregulares, de ser el caso*” (subraya fuera de texto), situación que relieves la posibilidad de realizar bloqueos a la cuentas destinatarias cuando existan operaciones inusuales.

Ahora bien, aun cuando el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad, bajo la perspectiva de la anunciada diligencia y profesionalismo en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio.

A este respecto, vale señalar que el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero (i) “*Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas*”, así como (ii) “*observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros*”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo

contrato, debiéndose tener en cuenta que y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor.

Bajo el anterior marco normativo y jurisprudencial, la Delegatura se introduce al análisis del caso concreto, con la valoración conjunta de las pruebas allegadas al proceso, a efectos de establecer si se predica la responsabilidad contractual de la entidad demandada, o si por el contrario se encuentran acreditados los supuestos que dan base a los medios exceptivos formulados.

Recuérdese que el objeto del litigio a resolver consiste en establecer si a **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A** y/o **CREDIBANCO S.A** les asiste responsabilidad contractual con ocasión del contracargo que se efectuó a la cuenta de corriente terminada en el No. ***8035 de titularidad de la sociedad demandante y en tal sentido si resulta procedente devolución de alguna suma de dinero en los términos de las pretensiones de la demanda.

En primer lugar, recuérdese tal y como se expusiera con anterioridad, que las partes tuvieron como hechos relevados de prueba, la vinculación de **LUZ VERDE REPRESENTACIONES S.A.S** con el banco **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA** a través de un contrato de cuenta corriente terminado en ***8035, la cual fue asociada para prestar el servicio de adquirencia en aras de recibir en dicha cuentas pagos por tarjeta de crédito.

De igual forma las partes tuvieron como hechos ciertos, que para el 16 de agosto de 2019 le fueron entregadas a la sociedad demandante los reglamentos operativos de Credibanco, en los cuales se definen las condiciones del convenio de adquirencia; que la sociedad aquí demandante es una empresa mayorista de turismo que se encarga de vender paquetes turísticos de forma presencial y a distancia; que entre los días 11, 15, 16 y 17 de septiembre de 2020 se realizaron compras de paquetes turísticos con las tarjetas de crédito ****4491 y ***8119 por valor de \$424.423.550, dineros que fueron depositados en la cuenta corriente ***8035; compras no presenciales que se llevaron a cabo por la agencia de viajes CIBELES TOURS a través de links de pagos de la pasarela “*pagoágil*” remitidos por la sociedad demandante.

Finalmente, se tuvo como un hecho relevado de prueba, que las citadas transacciones fueron objeto de contracargo por parte de **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A**, así como que, ante el requerimiento de contracargo, la sociedad demandante presentó 3 facturas por valor total de \$153.043.600 (derivado 136. parte 3 de 3. minuto 1:43 a 14:38).

Al respecto, y como quiera que, en el caso que se analiza, el comercio titular de la cuenta corriente reprocha los contracargos que reclama le sean restituidos, es menester analizar si existe o no contravención de las autorizaciones e instrucciones que al efecto se impartieron contractualmente entre las partes, por cuenta de conductas, que como lo indica ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A, daban lugar a un incumplimiento de las políticas de seguridad de las operaciones, para preservar el interés financiero y del público en general, para lo cual el Despacho analizará el procedimiento realizado por la entidad financiera para su ejecución, resultando en ese orden, trascendental el análisis del REGLAMENTO DE COMERCIOS DEL SISTEMA DE PAGOS DE CREDIBANCO, el cual fue allegado por los extremos procesales a derivados 032, 053 y 077 del expediente.

En efecto, tanto la parte actora como la entidad financiera allegaron al plenario documental denominada INSCRIPCIÓN Y VISITA A COMERCIO ADQUIRENCIA (derivados 032 y 050) en la cual se consigna: *“El cliente también declara que conoce y acepta los contratos y reglamentos operativos de las redes de pago (Credibanco – Visa, Redeban Mastercard, Bancolombia-American Express) por los cuales se definen las condiciones del convenio de adquirencia. Estos contratos podrá consultarlos con su gerente de cuenta o en la página web del banco”* y así mismo, se allegó CERTIFICACIÓN DE CUENTA PARA DEPOSITOS DE

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

TRANSACCIONES CREDIBANCO (derivado 032 y 050) en la cual junto a la firma de la representante legal de la sociedad demandante se incluye la leyenda “yo, *identificado como aparece al pie de mi firma, obrando de manera voluntaria, declaro que conozco y acepto el reglamento para la aceptación de tarjetas e instrumentos de pago de los sistemas de marca administrados por credibanco en establecimientos afiliados al sistema de pagos credibanco*, publicado en la página www.credibanco.com y que la información suministrada en este documento es verídica y autorizo a credibanco a que los recursos provenientes de ventas con tarjetas sean depositados en la(s) cuenta(s) descrita(s) anteriormente”, (negrilla fuera de texto) documentales que la representante legal de la sociedad demandante en interrogatorio practicado en audiencia del 26 de septiembre de 2022 señaló haber suscrito el 16 de agosto de 2019 y de los cuales le fue entregado una copia (derivado 136. parte 1 de 3. minuto 14:53 a 15:08).

Frente a dicho Reglamento de Comercios del Sistema de Pagos de Credibanco, la representante legal para asuntos judiciales de Credibanco, indicó en audiencia del 5 de enero de 2023 que el reglamento operativo nacional y sus anexos que hacen parte integral del mismo, como es el caso del reglamento operativo de comercio, rige la dinámica del sistema que administra Credibanco y su relacionamiento con los distintos participantes. Preciso que el proceso de controversia que enmarca el trámite de contracargos se encuentra dentro del reglamento y que tiene un tratamiento a nivel nacional y un tratamiento por parte de las franquicias a nivel internacional, por lo que el reglamento operativo nacional establece unas obligaciones a los bancos adquirentes, como el caso del Banco Itaú; obligaciones que despliegan los bancos adquirentes frente a sus comercios con base en lo contenido en dicho reglamento.

Así mismo, en su declaración señaló, frente a lo pactado por las partes en las documentales suscritas el 16 de agosto de 2019, que los reglamentos a que se hace referencia en dichos documentos corresponde al reglamento operativo nacional y sus anexos, dentro del cual se encuentra el reglamento operativo de comercio y que Credibanco pone a disposición del público en su página web, siéndole aplicable a la relación contractual lo allí dispuesto conforme fue establecido al momento de vincularse al servicio de adquirencia (derivado 163. parte 1 de 3. minuto 6:44 a 12:00).

Revisado dicho reglamento, se encuentra que en el numeral 4.4 se establece el Régimen de Responsabilidades del Comercio por Fraude para las ventas no presenciales como las que son objeto de controversia, en los siguientes términos:

“Para el caso de las ventas no presenciales, el riesgo de fraude corre por cuenta del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, toda vez que éste cuenta con medios alternativos que no ofrecen el mismo perfil de riesgo, posee mejores condiciones para detectar patrones de compra inusuales en su propio mercado y, como profesional del comercio y, por tanto, conocedor de los riesgos implícitos en las actividades de comercio electrónico, está en condiciones de prestar su consentimiento informado, al momento de solicitar su ingreso en cualquiera de los programas de comercio electrónico o ventas a distancia”

En el mismo reglamento, frente a las controversias suscitadas en virtud de este riesgo y en relación con el trámite de cargo y contracargo, el numeral 5.2.10 del citado reglamento establece que:

“El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO es el único responsable sobre los reclamos y quejas que presenten los tarjetahabientes o titulares de los instrumentos de pago por la calidad, precios o condiciones de sus mercancías o servicios, por lo que se obliga a atender y resolver cualquier diferencia relacionada con esta materia. Así mismo, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, colaborará en la resolución de reclamos originados en el repudio por fraude de una transacción o acciones tomadas por el Sistema de Pago frente a posibles situaciones de fraude. (...) La obligación de debida gestión de reclamos y controversias, también se extiende a las controversias que mantenga el propio ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO frente a la devolución o reversión de operaciones. La Entidad Adquirente o Pagadora, en desarrollo del proceso de atención de reclamos y resolución de controversias dentro del Sistema de Pago, se entiende autorizada para

efectuar los cargos, contracargos, devoluciones o reversiones a la cuenta de depósito habilitada, a que haya lugar, conforme a las disposiciones de este Reglamento y las cláusulas especiales que haya acordado o establecido para regular las relaciones jurídicas propias de la AFILIACIÓN. En la gestión y atención de los reclamos y controversias, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá: a) Atender en forma debida y oportuna las reclamaciones que se le presenten de manera directa por el tarjetahabiente, o de manera indirecta, a través del Sistema de Pago. Entre otros eventos, procederá la imposición de cargos, contracargos, devoluciones o reversiones, cuando no se dé solución oportuna a los reclamos presentados por los tarjetahabientes. b) Colaborar activamente con CREDIBANCO y/o la Entidad Adquirente o Pagadora en la resolución de los casos objeto de reclamo o controversia. c) Guardar, cuando el Establecimiento sea proveedor de bienes o servicios, el acuse de recibo o documento o registro equivalente y demás documentación útil para indagar la realidad y condiciones de la operación, en los términos previstos en este Reglamento para la obligación de custodia de documentos e información. (...) f) Los documentos requeridos deben ser suministrados por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dentro del plazo establecido en la comunicación de solicitud, so pena de que dichas transacciones sean objeto de cargo, contracargo o reversión, caso en el cual, por virtud del retardo o incumplimiento, el eventual trámite del abono o cobro respecto del cual el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO mantenga una expectativa, sólo será posible REGLAMENTO DE COMERCIOS a través de una gestión de cobro de buena fe, la cual puede ser emprendida antes de cumplirse los 180 días calendario contados a partir de la autorización. g) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga a suministrar siempre a CREDIBANCO en original o copia los pagarés y/o comprobantes de venta de aquellas transacciones que los tarjetahabientes de las Entidades Financieras Emisoras manifiesten no haber realizado, cuando éstos se encuentren bajo su custodia y le sean requeridos. (...) En el marco del proceso interbancario de atención y resolución de controversias, propio del sistema, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá acreditar la documentación que se le solicite respecto de una operación dentro de las veinticuatro (24) horas comunes siguientes. El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO por la adhesión al presente Reglamento, expresa que conoce, acoge y acepta todas las causales de cargo, contracargo, devolución o reversión que le puedan ser aplicadas a sus transacciones y se obliga a conocer y aceptar las demás causales diseñadas, estructuradas y tipificadas por la Entidad Adquirente o Pagadora y/o por el respectivo sistema de marca, que le sean comunicadas durante su permanencia en el Sistema de Pago”.

A partir de lo anterior, se constata que en el referido contrato las partes convinieron cómo se establecía el régimen de responsabilidad aplicable, las obligaciones a cargo del comercio y la forma en cómo se debían tramitar las reclamaciones de compras no presenciales que hubieren sido repudiadas por fraude.

Es decir que la orden de contracargo objeto de reproche es producto de un procedimiento establecido en el Reglamento de Comercios del Sistema de Pagos de Credibanco, que la sociedad demandante declaró conocer cuando firmó la afiliación. En este punto es importante tener en cuenta, tal como se indicó en precedencia, que la sociedad demandante le correspondía verificar los términos del contrato que estaba aceptando a la luz de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1328 de 2009, máxime cuando se trata de un profesional de la actividad comercial, a quien le corresponde desarrollar también el estándar mercantil de diligencia, como un buen hombre de negocios o comerciante sobre sus propios asuntos y cuando en interrogatorio de parte practicado en audiencia del 26 de septiembre de 2022 la representante legal señaló que la sociedad había celebrado contratos de adquirencia con otros Bancos desde hacía varios años (derivado 136. parte 1 de 3. minuto 13:49 a 13:58).

Estableciendo que la responsabilidad por este tipo de situaciones recaía o debía ser asumido por regla general en el comercio, quien tiene como deber el establecer de manera autónoma los mecanismos y procesos de verificación idóneos, con el fin de garantizar la identificación plena de los tarjetahabientes que le realizan compras, pero además se determinó de forma clara que el comercio debía atender el trámite de reclamaciones que se presentaran, adjuntando los soportes de las transacciones correspondientes.

Por consiguiente, las cláusulas anteriores, dada la posición contractual del comercio, contrario a lo señalado por la parte actora en su escrito de demanda, no resultan abusivas y por el contrario garantizan la confiabilidad del sistema, lo que resulta acorde con el régimen de responsabilidad y los deberes del comerciante previstos en la Ley 1480 de 2011.

En este punto cabe señalar que la Superintendencia de Industria y Comercio en su GUÍA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO ha establecido que corresponde a un deber del productor o proveedor el: *“Mantener soporte de la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos”*.

Deber que materializa la responsabilidad del comerciante y que expresamente dispone la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor, como obligación a cargo del establecimiento de comercio en su artículo 46 al señalar que:

“ARTÍCULO 46. DEBERES ESPECIALES DEL PRODUCTOR Y PROVEEDOR. El productor o proveedor que realice ventas a distancia deberá:

1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor **y que este ha sido plena e inequívocamente identificado**” (Resaltado del Despacho).

El cual armoniza con las obligaciones establecidas para los productores y proveedores en los literales e y f del artículo 50 *ibidem*, según los cuales es obligación del comercio:

*“e) Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la **identidad plena del consumidor**, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.*

*f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. **El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos**” (Resaltado del Despacho).*

En el presente caso, se advierte que las operaciones que fueron objeto de contracargo se realizaron entre los días 11, 15, 16 y 17 de septiembre de 2020, de conformidad con la documental denominada *“Detalle contracargos Visa Internal Luz Verde Representaciones”* que reposa a derivado 055 del expediente y respecto de las cuales, la representante legal en el interrogatorio de parte rendido en audiencia del 26 de septiembre de 2022 señaló que las operaciones derivan de una venta realizada a través de la agencia CIBELES TOURS al señor Ángel Benítez para dos grupos de varios pasajeros que viajarían a Punta Cana por valor aproximado de \$414.000.000 para servicios de Hotel en el Hard Rock de Punta Cana, así mismo que por concepto de dicha venta se generaron tres facturas a nombre de la agencia CIBELES TOURS y que los servicios del segundo grupo no fueron facturados pues se cancelaron previo a la fecha programada del servicio (derivado 136. parte 1 de 3. minuto 18:11 a 21:29).

Así mismo señaló que la forma en que se hizo el pago de los servicios fue a través de tarjeta de crédito y que al momento de hacer la reserva se efectuó la investigación de los pasajeros en el Sarlaft y luego se remitieron los links de pago que genera la pasarela *“pagoágil”* a la agencia de viajes CIBELES TOURS, quien a su vez envió los links de pago al pasajero sin que hubiera manipulación de las tarjetas por parte de la sociedad que representa (derivado 136. parte 1 de 3. minuto 32:30 a 33:05).

Al efecto, la testigo Mónica Marín, en su declaración practicada en audiencia del 5 de enero de 2023 dada su calidad de directora de ventas y producto de la sociedad demandante, señaló que las ventas que realiza la sociedad es a agencias de viajes minoristas y que no atienden a los clientes directos y que ella adelantó el proceso de venta de las operaciones objeto del litigio, las cuales se llevaron a cabo entre el 11 y el 22 de septiembre de 2020 mediante una solicitud elevada por la agencia de viajes CIBELES TOURS para una reserva del Hotel Hard Rock en Punta Cana.

Continuado con su declaración, indicó que hubo varias reservas, entre ellas, para 10 habitaciones en un primer grupo de 20 personas aproximadamente que viajaron sin inconvenientes, servicios hoteleros que fueron cancelados a través de tarjeta de crédito mediante varios links de pago que la agencia de viajes le solicitó a la sociedad demandante, donde el valor de cada uno de los links era determinado por la agencia de viajes, y la sociedad demandante se los remitía para que esta luego los enviara al pasajero, sin que hubiera manipulación de la tarjeta de crédito dentro de la sociedad demandante, indicando que no recordaba cuántos links de pago se generaron en esa operación (derivado 163. parte 1 de 3. minuto 25:47 a 31:08).





Ahora bien, el apoderado general de la entidad financiera al rendir su interrogatorio de parte en audiencia del 26 de septiembre de 2022 señaló que, frente a dichas operaciones realizadas, el banco emisor en el exterior generó reclamaciones indicando que su cliente no había realizado esas transacciones y que se había presentado un fraude en el uso de las tarjetas. Así mismo indicó que Visa y MasterCard actúan como una cámara de compensación y, ante la reclamación, se debitaron los dineros de las cuentas de Itaú lo que dio lugar al requerimiento efectuado por la entidad financiera a la sociedad demandante para que se remitieran los soportes que consideraran para sustentar la compra internacional.

Señaló, a su vez, que los soportes remitidos no fueron suficientes por lo que la entidad que representa tomó la decisión de debitar los recursos de la cuenta corriente que tiene Luz Verde y, adicional a ello, la entidad financiera solicitó la realización de una investigación por medio de Incocrédito quien emitió el informe que luego fue adicionado (derivado 136. parte 1 de 3. minuto 1:48:51 a 1:52:38).

Frente a las particularidades del procedimiento de contracargo, en audiencia del 7 de diciembre de 2022 el testigo Omar García, subgerente administrativo de la Gerencia de Medios de Pago del Banco Itaú, indicó que este se lleva a cabo conforme lo establece el subproceso interno SP-1092 el cual, si bien no es puesto en conocimiento del establecimiento de comercio, pues es un documento interno, la información allí descrita es la que brinda Incocrédito en las capacitaciones que realiza a los comercios previa a la afiliación de la adquirencia, donde se les informa frente a los procesos controversiales, la importancia del conocimiento del cliente en las operaciones no presenciales (derivado 154. Parte 1 de 3. minuto 1:25:02 a 1:26:59).

Así mismo, señaló que en este caso el tarjetahabiente del banco del exterior desconoció operaciones con cargo a su producto señalando que fue víctima de fraude por lo que el banco emisor radicó un proceso controversial a través de la red, en este caso Visa, quienes enviaron el cobro al banco Itaú, quien identificó el comercio para informarle mediante correo electrónico remitido por el gerente de cuenta sobre el proceso de controversia y se solicitaron los documentos que soportaran la idoneidad y la transparencia de la información, señalando que la sociedad demandante no dio respuesta por lo que se procedió a debitar los recursos de la cuenta corriente (derivado 154. Parte 1 de 3. minuto 1:30:02 a 1:34:18).

Por su parte, en audiencia del 7 de diciembre de 2022 la testigo Clara Botero, en su calidad de administradora de Luz Verde Representaciones, indicó que para el 23 de septiembre de 2020 fue requerida por el Banco a través de Jorge, su gerente de cuenta, para que remitiera los soportes de las operaciones y dicho requerimiento se contestó ese mismo día adjuntando las aprobaciones de las tarjetas

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



que llegan por correo desde la pasarela de pagos y la solicitud de CIBELES TOURS para la compra (derivado 154, Parte 2 de 3. Minuto 18:00 a 19:53).

Sobre el requerimiento que efectuó la entidad financiera en relación con la controversia que elevó el Banco Emisor de las operaciones objeto del litigio, a derivado 157 reposa correo electrónico remitido por el funcionario del Banco Jorge Sánchez al correo administración@luzverde.com del 23 de septiembre de 2020 en el que se indica *“Buenas tardes Clara, Agradecemos su amable colaboración, remitiendo los soportes (facturas, voucher y documentos) de las transacciones objeto de esta solicitud y adicional validar nuevos registros con fecha 22 de septiembre 2020 (adjunto)”* frente al cual, contrario a lo manifestado por el testigo Omar García y de conformidad con lo señalado por la testigo Clara Botero, la sociedad demandante brindó respuesta en esa misma calenda a través de la señora Clara Inés Botero.

En dicha respuesta se indicó: *“Buenas tardes, Jorge te envió la revisión de los pasajeros en stradata, también te envió dos correos más con la carpeta con los Boucher y los pagos efectivos del cliente, como podemos ver en la confirmación de transacciones adquirirencia (sic) encontramos unas tarjetas negadas, esto pasa con frecuencia en el momento del cliente pasar la tarjeta, puede ser o que el link que yo envió no funciona correctamente o el cliente en el momento de dar los datos tiene algún error, esas tarjetas negadas no cuentan como pagos a nosotros. Cualquier aclaración con gusto le atenderé. Mil gracias”*, adjuntándose para el efecto un archivo Excel que contiene las operaciones que se llevaron a cabo a través de los links de pago el 22 de septiembre de 2020, que incluye tanto las aprobadas como las negadas, así como los valores de cada una de las transacciones, la búsqueda realizada en el aplicativo de STRADATA del 22 de septiembre de 2020 y una reserva de hotel para el Hard Rock Hotel & Casino de Punta Cana para el cliente Alfa Ferrera.

Por lo que, revisados los documentos remitidos por la sociedad demandante a la entidad financiera ante dicho requerimiento, lo primero que cumple advertir es que en esos soportes no se encuentra relacionada la identificación de los tarjetahabientes que supuestamente hicieron los pagos allí referenciados, por lo que se constata que el comercio, aquí demandante, no identificó si quien realizó el pago coincidía con los datos de identificación de los clientes que les hicieron las compras, ni tampoco si ello tuvo lugar frente a las operaciones que se llevaron a cabo en fecha distinta al 22 de septiembre de 2020 pues solo se allegó la relación de esa calenda, por lo que operó finalmente el fenómeno del contracargo que derivó en el débito de los recursos depositados en la cuenta corriente terminada en ***8035 y que se reprochan en este litigio.

Actuar del Banco acá demandado que no puede calificarse como una práctica abusiva, como quiera que se encontraba previsto contractualmente en el Reglamento de Comercios del Sistema de Pagos Credibanco en lo que se refiere a la gestión de reclamos y controversias, citada de manera precedente en esta decisión y que tuvo lugar ante la controversia elevada por el banco emisor por uso fraudulento del respectivo medio de pago, pues, el establecimiento de comercio no allegó los soportes que permitieran sustentar la autenticidad de las transacciones en los términos del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 al tratarse de ventas en medios no presenciales; debiéndose resaltar que dicho débito además devenía de la autorización expresa dada por la sociedad demandante y contenida en el *“Contrato único de vinculación persona jurídica”*, específicamente en el reglamento de cuenta corriente bancaria en sus cláusulas vigésima primera y trigésima tercera (derivado 059).

Se advierte que contrario a las exigencias antes citadas de la Ley 1480 de 2011, el establecimiento de comercio no tenía plenamente identificados a los compradores titulares de las tarjetas y/o no trasladó mecanismos de conocimiento de los compradores a la agencia de viajes minorista que permitiera establecer ese conocimiento, sino que liberó los link de pagos dentro del marco de una "venta en paquete" sin poder tener, en contrapartida, soportes suficientes para acreditar ante el administrador del sistema de

pagos de bajo valor y el banco adquirente las ventas individualizadas, tal y como se advierte, era la exigencia del reglamento de Credibanco.

En esa misma línea, frente a la respuesta que brindó el comercio, en audiencia del 5 de enero de 2023 el testigo Alonso Fontecha, en su calidad de Subgerente Administrativo de la Vicepresidencia de Operaciones del Banco Itaú, señaló que de los documentos enviados no se pudo validar mucho, pues venía el nombre de una persona, había una relación de la tarjeta con que se hizo y un paquete turístico de Estados Unidos a Punta Cana, por lo que el Banco no podía verificar si ese era el tarjetahabiente, si las personas que iban a viajar eran realmente esas personas, por lo que se acudió a Incocrédito para solicitar más información y validar que realmente la tarjeta y el tarjetahabiente que estaba haciendo el pago correspondía al que hizo la solicitud de los productos (derivado 163. parte 1 de 3. minuto 1:26:42 a 1:27:41).

Al efecto, a derivado 034 y 035 del expediente se allegó el informe realizado por Incocrédito de fecha 6 de octubre de 2020 en el cual se concluyó que *“Con base en la información obtenida y analizada durante la presente investigación, y los respectivos hallazgos en conjunto con las validaciones realizadas, se concluye que las siguientes transacciones cuestionadas que cursaron por el establecimiento de comercio LUZ VERDE REPRESENTACIONES – MERCHANT ID 1367279-5, se gestionaron con una alta probabilidad de irregularidad bajo la modalidad de fraude VÍA INTERNET, bajo la emisión de LINK DE PAGOS; por un valor que asciende a \$177.144.860”,* situación objeto de reproche por parte de la sociedad demandante en relación con que el valor debitado por el Banco fue superior al registrado por Incocrédito en dicho informe.

No obstante, frente al mencionado reproche, se advierte de las conclusiones de dicha investigación que *“A pesar que a la fecha algunas tarjetas no registren reclamaciones activas, éstas cursaron con transacciones en lapsos de tiempos cortos frente a algunas que fueron confirmadas como fraude por parte de las entidades emisoras; lo anterior, conlleva a inferir con una alta probabilidad que éstas también hayan tenido fines fraudulentos (...) Para el caso de las transacciones que son realizadas con tarjetas de emisión internacional/extranjera, éstas puedan tomar hasta un lapso de tiempo de 180 días desde su ejecución para que se vean reflejados eventos de fraude confirmados”,* por lo que para la fecha en que se efectuó el alcance de dicho informe, esto es, el 10 de junio de 2021, el valor al que ascendían las operaciones que se gestionaron de manera irregular ascendió a \$424.423.550 (derivado 035).

Lo anterior, guarda concordancia con lo manifestado en audiencia del 5 de enero de 2023 por el testigo Jhon Jairo Londoño, Gerente Regional de Incocrédito en relación con que el proceso de investigación tiene su término de acuerdo con la información que se allega y al finalizar la misma, por lo que Incocrédito aclaró que el reporte es hasta la fecha en que se cierra la investigación, pero se deja abierta la posibilidad de que esas transacciones pueden tener un efecto posterior (derivado 163. parte 3 de 3. minuto 29:50 a 30:10).

Adicionalmente, señaló que el objetivo de las investigaciones adelantadas por Incocrédito es establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las cuales un establecimiento de comercio atiende unas transacciones particulares por solicitud del banco emisor, el banco adquirente o directamente de Credibanco o Redeban y, en virtud de la autorización plasmada en los reglamentos y contratos de afiliación, las investigaciones pueden tener distintos objetivos; y para el caso particular de Luz Verde Representaciones, se tenía como finalidad establecer que el establecimiento presentó un comportamiento de alertamiento al interior del banco Itaú en el marco de su procedimiento de monitoreo y control por razón de transacciones de alto monto con tarjetas de emisión internacional, algunas ya con contracargos; situación que derivó en la solicitud de investigación a Incocrédito (derivado 163. parte 2 de 3. minuto 51:50 a 53:35).

Ahora bien, frente al proceso de contracargo adelantado a raíz de la controversia elevada por el Banco Emisor y la investigación solicitada a Incocrédito, el testigo Omar García indicó que el débito de los recursos depositados en la cuenta corriente asociada a la adquirencia y terminada en ****8035, tuvo lugar a raíz del proceso de contracargo derivado del desconocimiento del tarjetahabiente de las operaciones realizadas con cargo a su producto, situación que pone en conocimiento el Banco emisor a la red y de lo cual, en el marco de la compensación, se debitaron los recursos a la entidad financiera adquirente; señalando que la investigación que adelantó Incocrédito no está relacionada con la decisión de dar aplicación al contracargo pues este proviene del exterior y lo que procede es debitar de la cuenta al comercio teniendo en cuenta las cifras que llegan de compensación mas no las cifras que a la fecha del informe de investigación se reflejen, teniendo en cuenta que los contracargos pueden llegar hasta un año después de haber realizado las ventas (derivado 154. Parte 1 de 3. minuto 2:18:44 a 2:21:00).





De allí que, contrario a lo señalado por el apoderado actor en sus alegatos de conclusión (derivado 167 minuto 5:53 a 30:03), no se advierte vulnerado el derecho al debido proceso por haberse debitado los recursos depositados en la cuenta corriente objeto del presente litigio pues no constituyeron débitos unilaterales como lo alega la parte actora sino que tienen su fundamento en la previsión contractual de conocimiento del establecimiento de comercio, específicamente el numeral 5.2.10 del Reglamento de Comercios del Sistema de Pagos de Credibanco y el Reglamento de cuenta corriente bancaria y ante la ausencia de soportes que permitieran indagar sobre la realidad y condiciones de las operaciones que se llevaron a cabo entre el 11 y el 17 de septiembre de 2020.

Ahora, es de resaltar que la investigación de Incocrédito tuvo su origen en los alertamientos que se presentaron en las operaciones que estaba llevando a cabo la sociedad demandante y de las cuales se elevaron controversias por los titulares de las tarjetas de crédito, sin que de dicha investigación dependiera la procedencia o no del contracargo pues, tal como lo establece el numeral 5.2.4 del citado reglamento, las investigaciones que pudiera adelantar Incocrédito se encuentran autorizadas por los establecimientos de comercio en el marco de las medidas para el control del fraude en el sistema pero no para determinar la procedencia o no de un contracargo.

Y es con dicho enfoque que el informe de Incocrédito (derivados 034 y 035) advirtió, frente al curso de las operaciones objeto de este litigio, que:

- *“(…) la manera en que estas fueron procesadas no están acordes al hábito transaccional que venía siendo marcado por el establecimiento; más aún, cuando esos movimientos se presentaron prácticamente en dos (02) días de operación e incrementando considerablemente la facturación del establecimiento de comercio.”*
- *“(…) se presentaron concentraciones de operaciones en un mismo día, con diferentes tarjetas y fraccionamiento de ventas en lapsos de tiempos cortos en búsqueda de aprobaciones aún después de éstas ser declinadas (...)”*
- *“Se evidenciaron transacciones declinadas bajo los mensajes de “Estado de Tarjeta Inválido”, “Declinada por Tiempo de Respuesta”, “Tarjeta Con Fondos Insuficientes”, “Tarjeta Bloqueada Orden de Retención”, “Tarjeta Vencida”. Lo anterior, conlleva a inferir la presencia de operaciones aprobadas/declinadas de manera irregular, ya que en general, dichos comportamientos corresponden a intentos de operaciones con fines fraudulentos.”*

Precisamente, el detalle de transacciones realizado con tarjetas Visa y MasterCard de la sociedad demandante para septiembre de 2020 que fuere allegado por Credibanco ante el requerimiento oficioso elevado por el Despacho y que reposa a derivado 118 del expediente, da cuenta que entre el 11 y el 17 de septiembre sobre las operaciones descritas como “Ángel Benítez” se remitieron 63 links de pago de los cuales se rechazaron 44 a raíz de tarjetas bloqueadas, vencidas o retenidas y cuyo valor de pago eran, entre otros, por \$4.500.000, \$5.750.000, \$6.385.600, \$10.000.000, \$10.292.600 o \$23.635.600, lo que da

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

cuenta del fraccionamiento que se estaba llevando a cabo sobre una misma venta que, de conformidad con lo señalado por la representante legal en su interrogatorio de parte en audiencia del 26 de septiembre de 2022 se trataba de la prestación de un servicio de hotel que ascendió a \$414.000.000 aproximadamente, como se enunció en precedencia.

Si bien, tanto la representante legal de la sociedad demandante como las testigos Clara Botero y Mónica Marín indicaron que el fraccionamiento es una práctica usual en su mercado, lo cierto es que entre las obligaciones del establecimiento de comercio determinadas en el Reglamento de Comercios del Sistema de Pagos de Credibanco, de conocimiento de la aquí demandante, se encuentra la limitación del fraccionamiento, prevista en el numeral 5.2.5 como *“Abstenerse de fraccionar la venta, esto es, de realizar una división no autorizada del total de la venta en varias transacciones con cargo a una misma tarjeta. Si así ocurriera, la responsabilidad será exclusiva del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, caso en el cual las Entidades Financieras Adquirentes se abstendrán de cancelar tales pagarés”*.

En línea con lo anterior, el testigo Jhon Jairo Londoño, Gerente Regional de Incocrédito, indicó que la decisión del comercio de operar a través de terceros o no, en este caso, a través de la agencia de viajes minorista CIBELES TOURS no exime del conocimiento del cliente, entendido no solo como una aprobación de la transacción sino que también haya una normalidad dentro de ese giro de negocios y, en esa medida, parte de ese análisis es que no se fraccionen las transacciones, pues ello da pie a que se evadan los controles de las operaciones que llevan a cabo los bancos emisores de las tarjetas y, para el caso en particular, se evidenció el fraccionamiento de muchas de las transacciones, es decir, una misma tarjeta aparecía por varios valores algunos aprobados y otros declinados.

Señaló que dicha situación, partiendo de la recomendación que se establece dentro del cumplimiento transaccional, no era usual y lo que se genera al evadir los controles a través del fraccionamiento es propiciar un engaño al sistema para que no se rechacen las operaciones. Por el contrario, tanto los tarjetahabientes como los comercios deben atender las recomendaciones que emitan las entidades para el control y seguridad de las operaciones no solo de manera previa sino durante la transacción, así como ser más exhaustivo en la verificación de origen de esas transacciones frente a quien las está haciendo sea directamente con el cliente o, en este caso, a través de la agencia minorista (derivado 163. parte 2 de 3. minuto 54:57 a 58:39).

Esa gestión recae justamente en el establecimiento de comercio, quien es el que tiene contacto con el cliente a quien debe verificar plenamente, de conformidad con el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y es quien tiene el conocimiento de patrones inusuales de compra en su propio mercado. Es por ello, que el Reglamento de Comercios del Sistema de Pagos Credibanco en su numeral 7.2 también contiene una *“GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS A LAS VENTAS NO PRESENCIALES”* en la cual se establece, entre otras, *“El que el establecimiento monitoree sus ventas de modo que pueda identificar procesos de fraccionamiento en la compra surtidos para evadir controles, o conjuntos de compras que revistan un perfil sospechoso”*.

Como corolario de todo lo anterior, se encuentra que no se identificó al tarjetahabiente por parte del comercio con el fin de determinar que quien realizó el pago coincidía con los datos de identificación de los clientes que les hicieron las compras conforme lo exige tanto los artículos 46 y 50 de Ley 1480 de 2011 como el Reglamento de Comercios del Sistema de Pagos Credibanco, existió un fraccionamiento de la venta en contravía de las obligaciones de los comercios para mitigar el riesgo de fraude en el sistema y; ante la controversia elevada por los bancos emisores de las tarjetas advirtiendo el uso fraudulento de dichos medios de pago y en el marco del procedimiento de contracargo previsto en el reglamento de Credibanco aplicable a la relación jurídica objeto de estudio, si bien la sociedad demandante respondió el requerimiento efectuado por el Banco allegando las documentales que se advierten del correo del 23 de

septiembre de 2020 (derivado 157), lo cierto es que en la respuesta dada por el establecimiento de comercio no se allegó los soportes de las transacciones que cursaron entre el 11 y el 17 de septiembre de 2020, recuérdese que la relación de operaciones solamente obedece a las cursadas el 22 de septiembre de 2020 y que fue en el marco del presente proceso y ante el requerimiento que de oficio elevara el Despacho, que se presentaron 3 facturas a nombre de CIBELES TOURS por valor total de \$153.043.600 (derivado 131) cuando las transacciones objeto del contracargo ascendían a \$424.423.550.

A partir de lo anterior y de la valoración de todos los elementos probatorios recopilados en la actuación, no se encuentra acreditado ningún tipo de incumplimiento en cabeza de **CREDIBANCO** ni de **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.**, este último, quien procedió a actuar conforme lo señalado en el respectivo negocio jurídico, frente a lo cual cabe agregar que en la gestión del producto aludido, no solo le corresponde a la entidad financiera el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el respectivo contrato, sino además de los requerimientos mínimos en materia de seguridad y calidad para la realización de operaciones, por lo que le correspondía a la entidad financiera proceder a contra cargar las transacciones debatidas en el presente proceso, toda vez que se encontraron reunidos todos y cada uno de los requisitos para que esto sucediera.

Bajo las anteriores consideraciones el Despacho advierte que tendrá por fundadas las excepciones que **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** denominó *“INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE LOS DEBERES DE LA DEMANDANTE LUZ VERDE REPRESENTACIONES S.A.S.”* y *“CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL BANCO ITAÚ”* así como las intituladas por **CREDIBANCO S.A.** como *“AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD EN CREDIBANCO”* y *“RESPONSABILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO”*, lo cual conlleva a denegar las pretensiones de la sociedad demandante y relieves a la Delegatura de revisar los demás medios exceptivos conforme los establecido en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, esta Delegatura se abstendrá de condenar en costas al no encontrarlas causadas ni comprobadas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con las consideraciones expuestas, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probadas las excepciones que **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** denominó *“INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE LOS DEBERES DE LA DEMANDANTE LUZ VERDE REPRESENTACIONES S.A.S.”* y *“CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL BANCO ITAÚ”* así como las intituladas por **CREDIBANCO S.A.** como *“AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD EN CREDIBANCO”* y *“RESPONSABILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO”*, acorde con lo fundamentado en la parte motiva de la presente sentencia.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin Condena en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA

Revisó y aprobó:

JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>17 de febrero de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>