

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2023075805-024-000



Fecha: 2023-12-11 08:43 Sec.día179

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

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 : 2023075805-024-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3252
Demandante : RAUL JESUS SOLANO TODARO
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

Mediante escrito, el señor **RAUL JESUS SOLANO TODARO** demandó a, **BANCOLOMBIA S.A** a efecto de que se ordenará a la demandada proceder *“Señor Superintendente delegado Para Asuntos jurisdiccionales, que se declare CULPABLE BANCOLOMBIA 2. Que la entidad financiera BANCOLOMBIA se obliguen a pagar EL VALOR DE LAS TRANSACCIONES A MI PODERDANTE por los hechos narrados y por estos conceptos sean pagados a la suma de (\$29.180.000) VEINTI NUEVE MILLONES CIENTO OCHENTA MIL PESOS M.L. ya que esto ha afectado e ingresos y déficit económico familiar”*.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, *“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A”;* *“INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO POR PARTE DE LA DEMANDANTE”;* *“ BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”;* *“ AUSENCIA DE OBLIGACIÓN INDEMNIZATORIA A CARGO DE BANCOLOMBIA S.A.” (derivado 08)*

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció.

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la

Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual y legal emanada de los involucrados en el marco de la presente acción. .

Recordemos que el régimen de responsabilidad a cargo de las entidades vigiladas es especial y contractual, irradiada por la Constitución Política, al ser catalogada la actividad financiera como de *“interés público”* a la luz de los artículos 78 y 335 *Ibidem*, cuya ejecución se integra con los principios legales concebidos en los artículos 871 C.Co. y 1603 C.C., así como consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.

Lo anterior, debido a que es una actividad profesional y de desarrollo masivo, que reporta beneficios relacionados con su desarrollo para la entidad vigilada, por lo que le es exigible de manera rigurosa y minuciosa el cumplimiento de las obligaciones a su cargo y particularmente las de seguridad, en razón a que pone a disposición los canales creados para llevar a cabo su operación, independientemente del análisis que se pueda realizar sobre la conducta del CF y las practicas propias.

Para resolver el asunto objeto del litigio, sin discusión se vislumbra la relación entre el demandante y la entidad vigilada, la cual emerge de la afiliación al servicio de adquirencia celebrado entre el Sr. **RAUL JESUS SOLANO TODARO** y la entidad financiera **BANCOLOMBIA S.A** definidos *“el en el reglamento operativo de los Sistemas de Marca para Comercios Bancolombia que está publicado en la página web de BANCOLOMBIA SA”*, este mecanismo habilita a los afiliados para recibir mediante instrumentos como son los plásticos el pago de sus bienes y servicios, los cuales se ciñen al cumplimiento del reglamento para que las operaciones que cursen en los comercios afiliados sean legítimas.

En virtud a la existencia del contrato de adquirencia, contrato típico en el ámbito de las transacciones comerciales que involucran pagos con tarjetas, existen cláusulas específicas según las negociaciones entre las partes involucradas, ciertos elementos que incluyen términos relacionados con tarifas y comisiones, responsabilidades en materia de seguridad de las transacciones, plazos de liquidación, duración del contrato, de lo anterior, se encuentra en el derivado 07 del expediente anexo 2 y 2ª adjuntado por el pasivo evidencia en el documento: *“REGLAMENTO OPERATIVO DE LOS SISTEMAS DE MARCA PARA COMERCIOS BANCOLOMBIA”* las obligaciones contraídas por las partes, de ahí que el señor **RAUL JESUS SOLANO TODARO** adjunta como prueba copias de pagares y facturas, y se observa que el accionante no diligencia los datos mínimos en cuanto a no especifica requisitos mínimos de seguridad que prevengan fraude como lo son: Cédula, celular, correo electrónico para factura electrónica, teniendo en cuenta además, que el accionante no realizaba o no era común en sus ventas los totales a los que accedió.

Al respecto, el demandante cuestiona el actuar de la entidad vigilada frente a los pagos recibidos por la tarjeta terminada en *3339 el pasado 13 de mayo de 2023 que motiva el incumplimiento a la luz de los arts. 1254 y 1602 del CC, los cuales fueron revertidos, como se vislumbra en el siguiente pantallazo:

ENTIDAD	TARJETA	FECHA	HORA	VALOR	AUTORIZACION	INGRESO POST
NACIONAL	459426****3393	13/05/2022	12:35	9.850.000	142314	CHIP
			12:36	8.530.000	142872	
			12:37	6.800.000	143345	
			12:43	4.000.000	145892	
VALOR TOTAL TRXS INVESTIGADAS				29.180.000		

Sobre el particular, durante la legitimidad de las transacciones, se evidencia en el plenario que INCOCREDITO, adelantó proceso de investigación al establecimiento de comercio DISTRIBUIDORA TIENDA KUIKO representada por el señor RAUL SOLANO TODARO con MID 1949826-0, a efectos de verificar el acatamiento de las disposiciones y competencias pactas y contendias en el reglamento entre el Establecimiento y los Sistemas de Tarjetas, suscrito el 13 de mayo de 2022, debido a que dichas operaciones generaron alerta, ante el reporte de fraude recibido por el la tarjetahabiente afectada, el cual a su turno fue notificando al accionante para realizar la suspensión preventiva, y agotar la investigación con el requerimiento de información que soportara la operación objeto de discusión. .

Retomando lo pactado en el contrato, el establecimiento comercial acepta las causales de contracargos establecidas por el Sistema de Marca, así como las consecuencias derivadas de este proceso. Dicho sistema respalda la decisión de llevar a cabo investigaciones, bloquear, retener fondos y aplicar otras medidas pertinentes. En el marco del proceso de atención de reclamos y resolución de controversias, Bancolombia está debidamente autorizado para realizar cargos, contracargos, devoluciones o reversiones en la cuenta de depósito correspondiente, según lo estipulado en los contratos y reglamentos que rigen el servicio de adquisición al que se hace referencia.

Adicionalmente, en el material probatorio allegado por las partes se analiza y concluye que del log transaccional que el accionante no es ni ha sido común dichos montos en las ventas transaccionales que operan en el establecimiento de comercio. De ahí que la tarjetahabiente del producto terminado en ****3393 se percata de la notificación del mensaje y procede a realizar la solicitud de reversión, y a rechazar la transacción por falta de cupo, notificando del fraude a la entidad financiera Emisora del plástico.

En consecuencia, La entidad financiera conforme el reglamento procedió la realizar los requerimientos de alerta derivadas del *“Reglamento operativo de los sistemas de marca para comercios y de afiliación de comercios Bancolombia”* que rige entre las partes, de ahí que le compete a él accionante con la carga de la prueba demostrar la legitimidad de la operación conforme el reglamento al que se afilio y cumpliendo los parámetros allí concebidos, la extinción de la obligación, haciéndose indispensable para el asunto como lo dispone el artículo 1757 del Código Civil, incumbe probar las obligaciones esto dado a que el Sr. **SOLANO TODARO** no soportan evidencia de que actuó con el debido deber de cumplimiento a su cargo realización de ventas presenciales con medios electrónicos, (datafono), toda vez que acepta a la solicitud del cliente sin percatarse de los requerimientos de seguridad para evitar fraude, se evidencia facturas sin especificaciones del producto, sin número de cédula del cliente, sin número telefónico, sin correo electrónico, y esto sumado a que no es común el valor total de las ventas que hizo el día 13 de mayo de 2022, hechos que dan por aviso y ponen en alerta a la tarjetahabiente de fraude ya que se le informo en mensaje de texto a la titular de la tarjeta de crédito **N° ****3393** una transacción rechazada por fondos insuficientes, poniendo en pie los sistemas de alerta por

fraude, y la misma solicita la reversión de pagos a su cuenta, motivo hecho por la entidad financiera.

Con ocasión a la reclamación elevada por la parte actora, se procedió por la financiera al estudio del caso a través de INCOCREDITO, derivado 017 el informe: *“Informe investigación DISTRIBUIDORA TIENDA KUIKO (Venta Presente)”*, concluyó que:

“Las transacciones operaron de manera presencial el día 13 de mayo de 2022 con la tarjeta Visa * 3393 quien en oportunidad contractual y legal solicitó la reversión de estas, tales operaciones cursaron con lectura de chip a saber: i) cuatro operaciones aprobadas por un monto total de \$ 29.180.000 ii) una aprobación rechazada por un valor de \$12.000.000, un total de \$41.181.200 iii) las transacciones fueron realizadas en un terminal de Redeban, identificada por el ID número XTZZZ708.

En cuanto a los pagarés, se concluye que poseen logotipo de Redeban, coincidiendo con los registros en la base de datos y en el histórico de operación de la tarjeta, no muestran nombre impreso, la firma es legible de ANA S, no registra número de documento de identificación o de teléfono. Los pagares de las operaciones con una sola tarjeta, se remitieron al departamento de criminalística y el resultado de este fue: *“Las firmas registradas en los voucher dejan ver 01 diseño caligráfico para 01 solo tipo de trazado de forma digital.”*

En cuanto a las copias de facturas, el comercio aportó 04 facturas igual a la cantidad de las transacciones con una tarjeta, documentos que fueron impresos en litografía el nombre de ANA RENDON, no poseen número de identificación, dirección o teléfono, de ahí que no permite contactar o validar la información del cliente, además de que en la descripción se aprecia venta de licor. Se determina entonces que la información pose insuficiente información para soportar la prueba del accionante y por consiguiente sus pretensiones.

En consecuencia, se Declara probada la excepción aportada por la pasiva titulada *“INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO POR PARTE DE LA DEMANDANTE”*, se discute que el accionante fue negligente en cuanto a la información y el debido cuidado en los procesos de transacción toda vez que desde el momento que acepta la venta por el total de los montos, no siendo común en su establecimiento de comercio accede a las peticiones del cliente en los pagos sin menor precaución en cuanto a la información detallada de este, en las facturas y pagares. De lo anterior, el informe dicta lo siguiente: *“por los anterior se concluye que la tarjeta cuspo de forma irregular por valor de \$29.180.000, con tarjeta de franquisia Visa”*. Valiéndonos de esta información, Nótese que existe responsabilidad del establecimiento de comercio toda vez que no hace procedimiento a las alertas de seguridad para prevenir y evitar este tipo de delito que se presenta.

Por consiguiente, la excepción *“. INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO POR PARTE DE LA DEMANDANTE.”* Permite resolver de fondo las controversias estudiadas, al encontrarse probada por este Despacho libera al mismo de estudiar las demás excepciones planteadas por la entidad demandada.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por lo expuesto, 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 probada la excepción “. *INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO POR PARTE DE LA DEMANDANTE.*” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

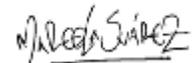
Copia a:

Elaboró:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<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>12 de diciembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>