

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023038126-026-000



Fecha: 2023-11-14 12:54 Sec.día602

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
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 : 2023038126-026-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-1720  
Demandante : EBLYN LONDOÑO MORENO  
  
Demandados : TUYA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

### SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **EBLYN LONDOÑO MORENO** en ejercicio de la acción de protección al consumidor interpuso demanda en contra de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** a efecto de que se le ordenara a la entidad proceda al *“reverso de la transacción que no fue autorizada y se realizó de manera fraudulenta [...] por la suma de SEIS MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$6.350.000) a una cuota con interés del 3.02%”* y *“que no sea reportada en centrales de riesgo hasta que se defina mi situación por parte de la superintendencia financiera”*.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó *“CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A.”*; *“INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS”*; *“PRINCIPIO DE LA BUENA FE”*; *“CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA”* y *“LA INNOMINADA O GENÉRICA”* fundados en que la transacción objetada fue resultado de la pérdida de los elementos transaccionales por parte de la accionante y que la entidad financiera cumplió con sus obligaciones legales y contractuales de seguridad de sus productos.

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

## 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 establecida quienes son aquí parte.

La controversia ventilada ante este Despacho corresponde al desconocimiento de una transacción realizada el 31 de enero de 2023 por un monto de \$6'350.000 con cargo a la tarjeta de crédito No. \*\*\*0175 de titularidad de la señora **EBLYN LONDOÑO MORENO**, quien manifiesta no haber realizado tal operación. Ahora bien, frente a la controversia acá planteada, le corresponde entonces a este Despacho establecer si la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** es contractualmente responsable por la autorización de la transacción del 31 de enero de 2023 anteriormente citada.

Para efectos de la resolución del citado problema jurídico, ha de tenerse en cuenta que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma (derivados 000 y 010) las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, el cual por razón de su propia naturaleza puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

De igual manera, es de resaltar que el ejercicio de la actividad financiera conlleva implícitamente que la entidad vigilada por esta Superintendencia cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que como se dijo, nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios. No obstante, aunque es lo cierto que la responsabilidad que se predica de las entidades financieras se analiza bajo la perspectiva de la diligencia y profesionalismo que se impone a aquellas en el ejercicio de su actividad, no lo es menos que ésta puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño cuya indemnización se persigue.

Ahora bien, recuérdese 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, contenidos en el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, consistentes en *“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”* (numeral 2.3.3.1.13.).

Súmase a ello que - como lo sostuvo la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en pronunciamiento del 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez -, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01 *“atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos*

*de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional”.*

Desde luego que, consumada la defraudación, el Banco para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa” (destacado por el Despacho).

A este respecto vale la pena resaltar lo expuesto en reciente jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Luis Alonso Rico Puerta, en sentencia del 18 de diciembre de 2020, en el sentido que: *“el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuentahabiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el banco para el referido canal, consistentes en «algo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al cuentahabiente, desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía-, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento.”*

En este orden, corresponde a la entidad financiera, que de manera profesional ejerce la actividad constitucionalmente protegida, acreditar no solo el cumplimiento de sus obligaciones contractuales sino el incumplimiento, a su vez, de las obligaciones propias del titular de la tarjeta de crédito, o la actuación u omisión culposa del consumidor financiero, que determine la concreción del daño.

Del material probatorio allegado oportunamente por las partes se encuentra que la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** realizó una llamada a la accionante el 31 de enero de 2023 informando sobre el curso de la transacción objeto de debate, cuestionando a la señora **EBLYN LONDOÑO MORENO** sobre si fue ella quien estaba realizando la transacción. A lo cual la demandante manifestó que estaba ocurriendo un fraude y solicitó el bloqueo de la tarjeta, en respuesta a esta solicitud la asesora de la entidad demandada indicó que existía un bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito No. \*\*\*0175.

De acuerdo a lo anterior, para esta Delegatura resulta claro que la transacción objeto de debate efectivamente generó una alarma en el sistema de seguridad de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** lo cual dio lugar a la llamada de alertamiento y al bloqueo preventivo. No obstante, estas medidas no fueron desplegadas oportunamente por la entidad demandada, en tanto, a pesar de la alerta que generó la transacción esta resulto exitosa y efectivamente se aprobó la compra con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad de la señora **EBLYN LONDOÑO MORENO**. Como resultado de lo anterior, no se encuentra probado para esta Delegatura el cumplimiento de las obligaciones de seguridad en los productos por parte de la pasiva.

No obstante, en la misma llamada telefónica de fecha del 31 de enero de 2023 la señora **EBLYN LONDOÑO MORENO** le manifiesta a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** que dos días antes ella trato de realizar el pago de su tarjeta de crédito No. \*\*\*0175 a través del portal web de la entidad demandada, en donde tras tener problemas para acceder al portal de pagos, se le solicitó información de los números de la tarjeta de crédito los cuales ella digitó en el portal web, que a continuación conforme da cuenta el minuto 02:24 de la grabación allegada con la CD, le fue solicitado el correo y la clave de este,

cosa que no le había sido requerido en la plataforma de la demandada en pagos anteriores, alcanzando a digitar en todo casos los datos de la tarjeta. Posterior a esto salió de allí y volvió a entrar al portal web donde siempre había realizado los pagos y efectuó el pago sin mayores anomalías.

De este modo, la señora **EBLYN LONDOÑO MORENO** manifiesta que entregó los elementos transaccionales de exclusiva custodia de la demandante, lo cual dio lugar a que un tercero obtuviera la información necesaria para efectuar la transacción objeto de debate, estas anomalías no fueron informadas oportunamente por la demandante a la entidad financiera sino hasta cuando ya fue efectuada la transacción materia de debate y con ocasión a la llamada de alertamiento realizada por a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** Como consecuencia de lo anterior, esta Delegatura encuentra probado un incumplimiento por parte de la señora **EBLYN LONDOÑO MORENO** en sus obligaciones de protección propias con relación a la tarjeta de crédito No. \*\*\*0175.

De acuerdo con lo anterior, la responsabilidad por la ocurrencia y aprobación de la transacción de 31 de enero de 2023 con cargo a la tarjeta de crédito No. \*\*\*0175 corresponde en igual proporción al comportamiento de la señora **EBLYN LONDOÑO MORENO** y de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, en el primer caso por la pérdida de los elementos transaccionales de exclusiva custodia de la titular del producto financiero, y en el segundo caso por el bloqueo tardío a pesar de la alerta que generó la transacción cuestionada.

En consecuencia, esta Delegatura accederá parcialmente a las pretensiones elevadas por la accionante, en tanto no se encontraron probadas las excepciones denominadas “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A.*”; “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS*” y “*LA INNOMINADA O GENÉRICA*”. Y se encontró probado parcialmente la excepción denominada “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA*”. Finalmente, sobre la excepción denominada “*PRINCIPIO DE LA BUENA FE*” se tendrá sin efectos, en la medida que en el proceso no se debatía la buena fe de la entidad financiera en la realización de las operaciones sino su cumplimiento contractual, por lo que ningún sentido tiene debatir si medió o no la buena fe de la entidad financiera, máxime teniendo en cuenta que conforme lo previsto en el artículo 835 del Código de Comercio se presume la buena fe “aún la exenta de culpa (...)”.

En este orden de ideas, se condenará a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** a realizar la reversión de la compra efectuada el 31 de enero de 2023, con cargo a la tarjeta de crédito \*\*\*0175 de titularidad del demandante, por valor de \$3.175.000, procediendo a la reversión parcial de la transacción del 31 de enero de 2023 con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante; lo anterior, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia.

En cuanto a la pretensión elevada por la accionante sobre “*que no sea reportada en centrales de riesgo hasta que se defina mi situación por parte de la superintendencia financiera*” en el mismo sentido esta Delegatura ordenará a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** a realizar la actualización de los reportes negativos en Centrales de Información Financiera con relación al monto del capital adeudado en mora, de conformidad con la condena anteriormente mencionada.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

## DECISIÓN

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 parcialmente la excepción de “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA*”.

**SEGUNDO: DECLARAR NO** probadas las excepciones de “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A.*”; “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS*”; “*PRINCIPIO DE LA BUENA FE*” y “*LA INNOMINADA O GENÉRICA*”

**TERCERO: DECLARAR** que la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** incumplió con los deberes legales de seguridad con relación a la transacción del 31 de enero de 2023 con cargo a la tarjeta de crédito No. \*\*\*0175 de titularidad de la demandante.

**CUARTO: CONDENAR** a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** proceda en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de este proveído a realizar la reversión parcial de la compra efectuada el 31 de enero de 2023, con cargo a la tarjeta de crédito \*\*\*0175 de titularidad del demandante, por el valor de \$3.175.000, con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, dentro de los DIEZ (10) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

**QUINTO: ORDENAR** a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** proceda en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de este proveído a realizar la actualización de los reportes en Centrales de Información Financiera de la señora **EBLYN LONDOÑO MORENO** con relación al monto el capital adeudado en mora.

**SEXTO:** 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

Copia a:

Elaboró:

DIANA CAROLINA CHAVEZ CASAS

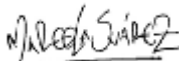
Revisó y aprobó:

JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 15 de noviembre de 2023



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario