

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023037106-021-000



Fecha: 2023-11-24 11:07 Sec.día518

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 : 2023037106-021-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-1654
Demandante : CRUSANDY SUAREZ

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.

Atendiendo a la solicitud de interrogatorio de parte elevada por la pasiva, en el presente caso esta prueba resulta innecesaria para dilucidar los hechos objeto de disputa en tanto las documentales allegadas por las partes que reposan en los derivados 000, 009 y 017 del expediente son suficientes para resolver el fondo de la controversia. En consecuencia, se rechaza el interrogatorio de parte solicitado por el demandado.

SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **CRUSANDY SUAREZ** en ejercicio de la acción de protección al consumidor instauró demanda en contra de **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, a efectos de que proceda realizar la devolución del dinero cobrado a la tarjeta de crédito de su titularidad con ocasión al desconocimiento de unas compras realizadas el 31 de enero de 2023.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE TUYA S.A.*”; “*DEBIDA DILIGENCIA Y CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD DE PARTE DE TUYA S.A.*”; “*PRINCIPIO DE BUENA FE*”; “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A.*”.

E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS”; fundados en que la entidad demandada cumplió con los requerimientos de seguridad para validar las transacciones y que la prosperidad de las operaciones debatidas se debió a que la persona que las realizó tenía los datos de custodia personal de la accionante.

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 establecida quienes son aquí parte.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma (derivados 000 y 009) 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.

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 las transacciones realizadas el 31 de enero de 2023 cargadas a la tarjeta de Crédito No. ***2608 de titularidad de la demandante, por valor de \$786.458.

Sobre el asunto, es de señalar que el demandante, quien sostiene en su escrito de demanda no haber realizado las mismas, lo que a la luz del artículo 167 del Código General del proceso constituye una negación indefinida, que invierte la carga de la prueba, colocando ésta en cabeza de la entidad demandada, lo que guarda consonancia con el ejercicio de la actividad financiera y las medidas tuitivas que a quien la ejerce corresponde desplegar dado el interés público que comporta.

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.

Súmase a ello que - como lo sostuviera 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 al expediente oportunamente por las partes no se encuentra prueba si quiera sumaria que acredite que la demandante incumplió sus deberes como consumidora financiera, en tanto, la transacción objetada se realizó de manera presencial con un procedimiento previo de actualización de datos en donde la entidad financiera afirma que era necesario otorgar los datos contenidos en el plástico de la tarjeta de crédito No. ***2608, la cual en ningún momento se acredita que haya salido de la custodia de la demandante.

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.).

Al respecto, de acuerdo con el log de alertamientos remitidos por la entidad financiera se encuentra que las transacciones realizadas entre las 23:00 pm del 31 de enero de 2023 y 2:00 del 01 de febrero de la misma anualidad generaron tal grado de extrañeza para **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** que hubo 4 mensajes que notificaban compras declinadas en los comercios donde se realizaron las compras objetadas hasta el punto en el que se realizó un bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito No. ***2608 por seguridad. No obstante, tal bloqueo no fue oportuno debido a que a pesar de las alertas del comportamiento del producto se aprobó la transacción objeto de debate.

En suma, dentro de la investigación realizada por la entidad financiera allegada al acervo probatorio en la contestación de la demanda (derivado 009) se encuentra que debido al conjunto de alertas generadas con ocasión a las transacciones del periodo citado, la entidad generó un contacto telefónico con la demandante a fin de que se validara una transacción en el mismo comercio de la operación materia de debate, como se ve a continuación.

Descripción*

Se intenta contactar titular para validar transacción del día 01 02 2023 en el comercio Jose nieto Vargas por un valor de \$765.412, no fue posible el contacto con el cliente se realiza bloqueo preventivo de la tarjeta ***2608, si el cliente se comunica favor validar transacción y si la reconoce crear caso de desbloqueo de lo contrario crear caso de reclamación. CMT1VCA

Así las cosas, al no acreditarse por la entidad demandada el incumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo del demandante, y por el contrario, al encontrarse acreditado en el plenario que **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** desatendió sus obligaciones al autorizar la compra presencial del 31 de enero de 2023 a pesar de las múltiples alertas que esta y las transacciones posteriores generó, resulta evidente la responsabilidad contractual por parte de **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** conforme se señala en sentencia ya citada de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia (23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez, SC18614-2016-Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01)

En este orden de ideas, se condenará a **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 ***2608 de titularidad del demandante, por valor de \$786.458,00, procediendo al reintegro del valor señalado al cupo de crédito y la cancelación de los intereses corrientes, moratorios y demás conceptos generados con ocasión de la misma; lo anterior, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia.

En el mismo sentido, frente a la excepción propuesta por la pasiva denominada "*PRINCIPIO DE BUENA FE*" no hay lugar a discusión al respecto, en tanto la materia de discusión de la presente litis no hace referencia al desarrollo de las obligaciones contractuales bajo el principio de la buena fe, sino al cumplimiento de las obligaciones de la entidad financiera con ocasión al contrato de apertura de crédito suscrito con la demandante, en consecuencia, tal excepción no se encuentra probada.

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

Conforme con 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,

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 NO probadas las excepciones de “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE TUYA S.A.*”; “*DEBIDA DILIGENCIA Y CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD DE PARTE DE TUYA S.A.*”; “*PRINCIPIO DE BUENA FE*”; “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS*”

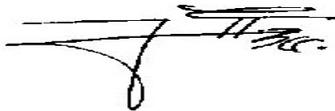
SEGUNDO: DECLARAR que **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** incumplió con los deberes legales con ocasión al contrato de apertura de crédito suscrito con la demandante.

TERCERO: ORDENAR a **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 ***2608 de titularidad del demandante, por valor de \$786.458,00, procediendo al reintegro del valor señalado al cupo de crédito y la cancelación de los intereses corrientes, moratorios y demás conceptos generados con ocasión de la misma; lo anterior, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia.

CUARTO: 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

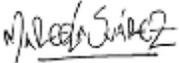
Copia a:

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 <u>27 de noviembre de 2023</u>
 MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario