

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023032216-022-000



Fecha: 2023-11-24 11:58 Sec.día609

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Remite: 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 : 2023032216-022-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-1493  
Demandante : LIZARDO IMBACHI ALVAREZ  
  
Demandados : BANCO SERFINANZA S.A.

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, el señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** demandó a **BANCO SERFINANZA S.A.**, a efectos de que proceda *“ORDENAR al BANCO SERFINANZA S.A. que descargue la deuda que aparece a nombre del señor LIZARDO IMBACHI ALVAREZ, por un valor de \$885.334 pesos, la cual no adquirió y desconoce el producto/servicio que se está cobrando hasta la fecha”*.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó *“TARJETAHABIENTE INCUMPLIÓ SU OBLIGACIÓN DE CUIDADO Y CUSTODIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO OLÍMPICA MASTERCARD”*; *“SE PROBO DOCUMENTALMENTE QUE EL ACCIONANTE OTORGÓ SU DIRECCIÓN DE RESIDENCIA PARA RECIBIR EL PRODUCTO ADQUIRIDO POR EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO “PAGOS YA””* y *“BUENA FE”* fundados en que la transacción objeto de debate se realizó de manera no presencial, para lo cual se debió aportar los datos de personales de custodia exclusiva del señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** y que la transacción tuvo un curso normal, en consecuencia, no hay lugar a responsabilidad de la entidad.

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

Frente a la objeción al juramento estimatorio que presenta la pasiva en su escrito de contestación de la demanda (derivado 008), se advierte que el juramento estimatorio que presenta el accionante en su escrito de demanda corresponde al monto que solicita en las pretensiones como reversión de la transacción objeto de debate la cual corresponde con las manifestaciones de las partes, así como con el material probatorio allegado al expediente, por lo tanto, no es de recibo para esta Delegatura la objeción presentada por la pasiva. Así mismo, en los términos del artículo 206 del CGP el juramento estimatorio se refiere a *“Quien pretenda el reconocimiento de una indemnización, compensación o el pago de frutos o mejoras, deberá estimarlo razonadamente bajo juramento en la demanda o petición correspondiente, discriminando cada uno de sus conceptos”*, en el presente caso, no hay reclamación de indemnización, compensación o el pago de frutos o mejoras alguna, por lo tanto, tampoco hay lugar a la objeción de este concepto.

### 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.

Lo primero que cumple advertir es que la relación contractual que tienen las partes corresponde 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. En el presente caso, la relación se instrumentalizó en una tarjeta de crédito denominada *“Tarjeta de Crédito Olímpica”* terminada en \*\*\*5935, como lo demuestra el extracto allegado al expediente.

**Serfinanza** Banco  
@bancoserfinanza

**LIZARDO IMBACHI A**  
KM 2 VIA AL PUEBLO  
BRR VD SAMARIA  
PALESTINA HUILA

**FECHA LÍMITE DE PAGO: INMEDIATO**

Información Cupos	
Cupo Total	1,100,000.00
Cupo Disponible Compra	
Cupo Disponible Avances	
Cupo Total Crédito Rotativo	
Cupo Disponible Crédito Rotativo	

Fecha Corte	Día	Mes	Año
	23	03	2023

Tipo de Crédito	TARJETA OLIMPICA MASTERCARD
Número de Cuenta	*****5935

(Tachado fuera del texto)

La discusión planteada por las partes radica en una transacción realizada el 10 de octubre de 2022 con la tarjeta de crédito terminada en \*\*\*5935 por un valor de \$885.334 pesos a favor del comercio **COMPRA**

PAGO YA S.A.S la cual el señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** afirma no haber realizado, 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)**.*

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.

Por lo tanto, esta Delegatura advierte que el problema jurídico a resolver en el presente caso es si existe responsabilidad contractual del **BANCO SERFINANZA S.A.** por la autorización y desembolso de la transacción del 10 de octubre de 2022 de la tarjeta de crédito terminada en \*\*\*5935 a nombre del señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** por un monto de \$885.334 pesos.

Del material probatorio aportado y no discutido por las partes se encuentra un mensaje de texto enviado al celular 3209132546 del señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** notificando la compra aprobada a la tarjeta \*\*\*0217, como se ve a continuación

3209132546

BANCO SERFINANZA: Compra Aprobada, Tarjeta \*\*0217, \$  
885.334,00, Hora: 10:07:46, Comercio, PAGO YA SAS

10/10/2022

Causa extrañeza para esta Delegatura que el número de tarjeta que indica el mensaje de texto no corresponde con el número de tarjeta indicado en la contestación de la demanda (derivado 008), ni tampoco con el extracto del producto allegado por la pasiva. En el mismo sentido, la entidad demandada realizó una investigación para comprobar la validez de la transacción de cara al desconocimiento de la misma por parte del demandante, en la cual se le solicitó al comercio los datos de la transacción a lo cual allegaron los siguientes documentales

**¡Transacción Aprobada!**

Consulta a continuación los detalles de la transacción en revisión y tu dinero disponible.

**Datos de la transacción**

Nº de Aprobación:	746729
Mensaje:	Aprobado
Referencia:	2228267246
Descripción:	smart watch
Fecha de Compra:	2022-10-10 10:07:48
Total:	5685,334

**Datos del comercio**

Nombre:	GLOBAL MARKET NATIONAL SAS
Teléfono:	3146207610
Dirección:	Cll 91 sur # 3 A este
Correo Electrónico:	<a href="mailto:soporte@aventec.com.co">soporte@aventec.com.co</a>

© 2022 Pago Ya. Todos los derechos reservados.



*Bogotá, 15 de Noviembre de 2022*

*Señores,  
Bancolombia S.a.*

*Cordial saludo,*

*A continuación se realiza el envío de los soporte, razón por la cual solicitamos de su amable colaboración y verifique la información que a continuación se suministra, adicional para este caso la transacción que se describe en la parte inferior cumplió con los estándares de calidad y de monitoreo transaccional de nuestra plataforma de pagos, donde se valida titularidad y autorización del tarjetahabiente.*

*Fecha de Trx 10/10/2022*

*Número de Tarjeta \*\*\*\*0217*

*Valor Aprobación \$885.334*

*Número de aprobación 746729*

*Nombre cliente LIZARDO IMBACHI*



*Atentamente,*

*Departamento de Contabilidad*

Se ratifica la incongruencia entre el número de tarjeta manifestado por las partes como el del producto del señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** y el número de tarjeta con la que se realizó la transacción, situación que no fue en ningún momento advertida ni aclarada por la entidad demandada. Incumpliendo su deber de probar el cumplimiento contractual y la debida diligencia en la transacción cuestionada.

En el mismo sentido, se allega el perfil transaccional del señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** quien manifiesta realizar en mayor medida avances con el producto materia de la presente litis, a lo cual se comprueba que efectivamente la transacción debatida no correspondía con el habito de uso del producto del señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** como se ve a continuación

PERFIL TRANSACCIONAL			
FECHA	TRANSACCION	ESTABLECIMIENTO	VALOR
10/10/2022	COMPRA	PAGO YA SAS	\$ 885.334
19/04/2022	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 800.000
1/10/2021	COMPR.REVERSAD	MARKETING LITE SA	\$ 298.325
22/03/2021	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 100.000
5/03/2021	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 1.000.000
5/09/2020	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 100.000
5/09/2020	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 1.000.000
12/06/2019	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 100.000
11/06/2019	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 1.000.000
9/04/2019	COMPRA	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 29.816
30/03/2019	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 500.000
30/03/2019	COMPRA	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 106.512
30/03/2019	COMPRA	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 83.890
1/03/2019	COMPRA	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 38.925
24/02/2019	COMPRA	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 149.728
30/11/2018	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 800.000
29/06/2018	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 1.000.000
20/05/2018	AVANCE	SUPERTIENDA OLIMP	\$ 1.000.000

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.), encuentra este Despacho que la operación aquí discutida no correspondían a los hábitos transaccionales del demandante pues, el hecho de no haber realizado compras si quiera cercanas al monto objeto acá de discusión, encontrándose que la transacción objeto de litigio cursó de manera no presencial, la misma se encontraba por fuera del perfil transaccional, y sin que **BANCO SERFINANZA S.A.**, lograra acreditar la pérdida de la custodia de los datos del producto, y por el contrario, quedo establecido, que el acá demandante no perdió la custodia de sus datos, como lo afirmo en la misma investigación allegada por la pasiva.

Por último, se allega una guía de entrega donde la pasiva indica que el señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** otorgó sus datos de residencia para la recepción del producto comprado en la transacción cuestionada, frente a esta guía el señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** manifiesta en su escrito de alegatos de conclusión (derivado 019) haber recibido unos documentos por parte del comercio GLOBAL MARKET NATIONAL S.A.S, los cuales obran en el expediente como parte del material probatorio decretado por esta Delegatura, en donde se le ofrecen una serie de productos y servicios por parte del comercio en cuestión, lo cual es contrario a las manifestaciones de la pasiva en cuanto esta afirma que la guía corresponde a la entrega del producto comprado en la transacción del 10 de octubre de 2022.

Como resultado de lo anterior, no se encuentra probado para esta Delegatura los medios exceptivos propuestos por la pasiva denominados como “TARJETAHABIENTE INCUMPLIÓ SU OBLIGACIÓN DE CUIDADO Y CUSTODIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO OLÍMPICA MASTERCARD”; “SE PROBO DOCUMENTALMENTE QUE EL ACCIONANTE OTORGÓ SU DIRECCIÓN DE RESIDENCIA PARA RECIBIR EL PRODUCTO ADQUIRIDO POR EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO “PAGOS YA””, así como la entidad demandada tampoco cumplió con su carga de demostrar que el actor hubiera incurrido en el incumplimiento de las obligaciones de cuidado y custodia de sus elementos transaccionales, o alguna

otra obligación a su cargo que hubieran posibilitado la causación del daño reclamado a la luz de lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso y la jurisprudencia citada en precedencia.

En este orden de ideas, se condenará a **BANCO SERFINANZA S.A.** a realizar la reversión de la compra efectuada el 10 de octubre de 2022, con cargo a la tarjeta de crédito \*\*\*5935 de titularidad del demandante, por valor de \$885.334, procediendo a la devolución al acá demandante del valor de los intereses corrientes y moratorios y demás conceptos que haya generado la misma; lo anterior, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia.

Respecto de la excepción que la pasiva denominó “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 (...)”.

### 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 o sin efectos las excepciones de mérito que la pasiva denominó “TARJETAHABIENTE INCUMPLIÓ SU OBLIGACIÓN DE CUIDADO Y CUSTODIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO OLÍMPICA MASTERCARD”; “SE PROBO DOCUMENTALMENTE QUE EL ACCIONANTE OTORGÓ SU DIRECCIÓN DE RESIDENCIA PARA RECIBIR EL PRODUCTO ADQUIRIDO POR EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO “PAGOS YA””, por las razones indicadas en esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** al **BANCO SERFINANZA S.A.** proceda en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de este proveído a la reversión de la compra efectuada el 10 de octubre de 2022, con cargo a la tarjeta de crédito \*\*\*5935 de titularidad del demandante, por valor de \$885.334, procediendo a la devolución al acá demandante del valor de los intereses corrientes y moratorios y demás conceptos que haya generado la misma,

**TERCERO: ORDENAR** al **BANCO SERFINANZA S.A.** proceda en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de este proveído a eliminar los reportes negativos efectuados en las centrales de información que se hayan causado en contra del señor **LIZARDO IMBACHI ALVAREZ** con ocasión a la transacción del 10 de octubre de 2022 frente a la tarjeta de crédito \*\*\*5935

Para acreditar el cumplimiento de esta orden judicial, debe allegar en un lapso no mayor a diez (10) días posteriores al período otorgado para el cumplimiento del fallo, la documental que demuestre que la reversión de la transacción del 10 de octubre de 2022 por valor de \$885.334 y copia de la actualización de datos en las centrales de información financiera sobre el producto tarjeta de crédito \*\*\*5935.

**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*

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>27 de noviembre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>