

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2023033458-043-000



Fecha: 2024-02-14 20:42 Sec.día4664

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 : 2023033458-043-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-1533
Demandante : SEBASTIAN ALEJANDRO CARDENAS REYES

Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

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

Reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual establecida entre **SEBASTIAN ALEJANDRO CARDENAS REYES**, parte demandante y **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** parte demandada.

Previo a abordar los aspectos normativos y jurisprudenciales que enmarcan la controversia sometida a consideración de la Delegatura, no debe perderse de vista que la misma se ubica dentro del ámbito de protección al derecho del consumidor, expresión del artículo 78 constitucional. Al efecto, baste hacer referencia a la ley dentro de la que ha sido creada la acción de protección al consumidor, esto es, 1480 de 2011.

Al efecto, la actividad financiera cumple respecto del desarrollo económico una función esencial. Significa lo anterior, la exigencia en las entidades que ejercen la actividad financiera, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de esta, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio

margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Adicionalmente, formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido, al igual que las que imponen cargas, deberes y obligaciones que contribuyen, refuerzan o cualifican la obligación principal, como es el caso de la Ley 1328 de 2009. Al respecto, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que *“los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”*.

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, contenidos en el Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia), que deben asegurar las entidades financieras según los instrumentos o tipo de canal –tarjeta crédito, tarjeta débito, **Internet**, cajero automático, pin pad, entre otros- que pone a disposición de sus clientes. La implementación, operatividad y eficacia de dichos requerimientos, fuerza decirlo, integra las obligaciones de las entidades financieras.

Con estas reglas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asume en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se beneficia, sin que, en todo caso, se entienda dispensada de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

De esta manera, la ejecución del contrato impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato, etc.

En torno al estándar de conducta propio de las entidades financieras, 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 y la especial protección a consumidores y usuarios previstas en los artículos 78 y 335 de la Constitución Política, 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. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literales a del artículo 5° y b artículo 7° de la Ley 1328), así el artículo 5° de la misma Ley citada consagra un conjunto de derechos para la protección del consumidor financiero, vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

Ahora, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad 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° la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero, entre otras: **(i)** revisar *“los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos”*, **(ii)** *“Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación...”* y **(iii)** **“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, siempre y cuando

ellas no correspondan a cláusulas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren, limiten o atenúen la responsabilidad de la entidad financiera (literal d y parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

A este respecto, la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC5176-del 18 de diciembre de 2020 del magistrado ponente Luis Alonso Rico Puerta, la Corte Suprema de Justicia estableció:

(...)

si se analizan las cosas desde la óptica de la naturaleza de las prestaciones del banco, se arribaría a la misma conclusión. Nótese que, al celebrar el contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros -o de administración de estos-, el banco se obliga a permitir a sus clientes la disposición de los saldos depositados en esas cuentas, mediante el giro de cheques (en el caso de la cuenta corriente), retiros con tarjeta débito, transferencias electrónicas, entre otras posibilidades. Todos esos canales transaccionales hacen necesario definir un protocolo de autenticación, que le permita al banco establecer, con certeza, el origen de cada orden impartida. Aunque esa carga no se encuentre consagrada en el derecho positivo, ni se incluya expresamente en los reglamentos respectivos, es connatural al negocio jurídico, al menos como se concibe hoy en día. Actualmente, sería inimaginable una relación banco-cuentahabiente en la que no fuera mandatorio «verificar la identidad [del] cliente, entidad o usuario», mediante «algo que se sabe [como las claves personales], algo que se tiene [como los tokens], algo que se es [la biometría]» (Circular Básica Jurídica, Parte I, Título II, Capítulo I, numeral 2.2.5.).

Cuando un tercero burla esos protocolos de autenticación, y -haciéndose pasar por el cuentahabiente dispone por cualquier medio de los recursos depositados en cuentas de ahorros o corrientes, la obligación de verificación se incumple, pues la carga de que se viene hablando no puede entenderse satisfecha simplemente con los buenos oficios del banco, sino con la efectiva confirmación de la identidad de su cliente. Acorde con la clasificación atribuida a Demogue, la prestación accesoria de la entidad financiera constituye un deber "de resultado", no solo por la distribución del riesgo de la operación -tema sobre el que ya se detuvo la Corte-, sino también por las características especiales de la relación entre el consumidor financiero y la entidad donde tiene depositado sus recursos, que lleva ínsita la garantía de salvaguarda de los dineros captados del público. En línea con lo explicado previamente, y con la naturaleza de ese tipo de prestaciones, la comentada inobservancia comprometerá la responsabilidad civil del banco, salvo que demuestre el acaecimiento de una causa extraña, que impida que el daño puede imputársele jurídicamente; es decir, la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente.

(...) Esa misma estructura puede replicarse en los demás supuestos de fraude bancario, pues realmente solo difieren en el canal transaccional utilizado para perpetrar la apropiación ilícita (y de los mecanismos de autenticación vulnerados). Por ende, también se justifica aplicar analógicamente el régimen de responsabilidad consagrado, de manera general, en el citado canon 1391, que es de naturaleza objetiva, y que, como ya se anotó, únicamente se desvirtúa acreditando que la pérdida no puede atribuirse jurídicamente al incumplimiento de la institución financiera.

Como colofón, resalta la Corte que prescindir de la calificación de la conducta de la entidad financiera no significa asumir una especie de responsabilidad automática suya, pues aun en los regímenes objetivos es necesario demostrar que el hecho dañoso es atribuible a la conducta del agente. Por ende, en casos como este 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 cuenta habiente 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 galgo 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. Ahora, si quien encontró el aludido plástico acude a una de las sucursales de la entidad financiera y realiza un retiro millonario, sucede que la materialización del ilícito contractual tendría como antecedente material conductas imputables a ambos extremos del contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros, porque a la pérdida de la tarjeta y la clave terminó sumándose la ausencia de protocolos de verificación de identidad, propios de los canales presenciales del banco.

Ante ese panorama, el fallador tendrá que sopesar la relevancia jurídica de esas causas, pudiendo concluir que: (i) ambos estipulantes contribuyeron al resultado dañino -de modo que sus efectos tendrían que ser distribuidos entre ellos, de manera proporcional a su cuota de participación en el evento-; o (ii) que solo uno de esos antecedentes fue determinante en la producción del daño, caso en el cual quien lo produjo habrá de asumir la pérdida íntegramente.

Vale la pena añadir que supuestos como los antes mencionados suelen catalogarse como "culpa exclusiva de la víctima" o "compensación de culpas", según el caso, pero realmente no están vinculados con el fenómeno de la culpabilidad, sino con la atribución causal, como se explicó, a espacio, en el fallo CSJ SC2107-2018, 12 jun".

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada como ha quedado identificada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso.

CONSIDERACIONES SOBRE EL CASO CONCRETO.

En orden a determinar si a la entidad demandada le asiste responsabilidad por las transacciones objetadas, el Despacho examinará las pruebas recaudadas, así como la actuación surtida, aspectos que confrontará y analizará bajo la perspectiva del régimen de responsabilidad aplicable al producto contratado, con el fin de establecer si, **(i)** de un lado, si en cabeza del demandante –consumidor financiero- se desplegó una conducta culposa u omisiva que de manera directa o indirecta diera lugar a la realización de la operación que por vía jurisdiccional reclama o, que simplemente el perjuicio reclamado no existe y **(ii)** la entidad dio cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales asumidas en el desarrollo del contrato financiero objeto de la controversia.

Lo anterior con el fin de establecer si le asiste el derecho a la parte demandante del reconocimiento del reintegro de los dineros sustraídos de la cuenta de ahorros su titularidad por valor de TREINTA Y OCHO MILLONES DE PESOS, o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que el banco denominó "*Hecho de la víctima como causa exclusiva del daño y eximente de responsabilidad de SCOTIABANK COLPATRIA*", "*Incumplimiento del consumidor financiero de sus deberes y obligaciones contractuales.*", "*Diligencia de SCOTIABANK COLPATRIA y cumplimiento de sus deberes profesionales.*", "*Inexistencia de responsabilidad de SCOTIABANK COLPATRIA que sustenten las pretensiones de la demanda por ausencia de nexo de causalidad*", "*Cumplimiento de SCOTIABANK COLPATRIA de sus obligaciones como fuente de información de conformidad con la ley 1266 de 2008*", "*Buena fe contractual por parte de SCOTIABANK COLPATRIA*" y "*Excepción genérica.*".

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor **SEBASTIAN ALEJANDRO CARDENAS REYES** y **SCOTIABANK COLPATRIAS.A.**, se encuentra enmarcado en un contrato de depósito en cuenta de ahorros, frente al cual el artículo 1398 del Código de Comercio contempla que, todo Banco es responsable “*por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario*”. En este sentido, el Banco cumple la obligación a su cargo, por demás, **obligación de resultado**, sólo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario, o a la persona que este designe o autorice, -en-tal evento el desembolso configura un auténtico pago.

Ahora bien, atendiendo que el demandante indica no haber realizado, ni autorizado los retiros que afectaron el saldo depositado en la cuenta de ahorros terminada en el No.****3734 de su titularidad, se constituye una **negación indefinida**, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, lo releva de prueba el hecho correspondiente, razón por la que la demostración de la entrega de los referidos recursos en los términos pactados, se traslada al establecimiento bancario demandado, lo que armoniza con la **obligación de resultado** que incorpora la entrega de recursos tratándose de cuenta de ahorros.

Dicho esto, el despacho procederá a analizar las excepciones propuestas por la entidad demandada, a la luz de las pruebas aportadas a lo largo del presente proceso, con el fin de determinar si las mismas son suficientes para eximirla de responsabilidad frente a los hechos que causaron la disminución de los fondos consignados en la cuenta de ahorros de titularidad del señor **SEBASTIAN ALEJANDRO CARDENAS REYES**.

Sea lo primero indicar que, tanto en lo hechos de la demanda, como en la denuncia penal allegada como prueba en la misma, el demandante confiesa que los días previos a la realización de las tres operaciones que disminuyeron el saldo de la cuenta de ahorros de su titularidad, recibió una llamada de una persona que se hizo pasar como funcionario de la entidad financiera, así: *“El jueves 9 de febrero de 2023 recibí una llamada telefónica desde la línea 313-281-5590 por la cual me habló Camila Cortés Niño asesora del área de seguridad transaccional del banco Scotiabank Colpatria identificada con el código MTV-138, ella me indicó que el banco estaba implementando un nuevo sistema de seguridad transaccional y que este debía anclarse a mis productos con el banco y a la banca virtual. El nuevo sistema de seguridad transaccional consistía en mensajes de texto que llegaban a mi celular para aprobar o rechazar compras y demás transacciones, ella solicitó mi usuario de la banca virtual y posteriormente me dio una clave provisional para ingresar a la banca virtual, me indicó que debía ingresar a mi banca virtual y verificar mis productos, luego me informo que debía ingresar al sistema de seguridad del banco para digitar las contraseñas de los productos para que así se pudiese realizar el anclaje del nuevo sistema de seguridad; en ese instante la señora Camila Cortés Niño me informa que mi producto principal era la cuenta termina en 3734 y que me iba a pasar al sistema de seguridad IVR del banco para digitar la clave ese producto, posteriormente me indica que el sistema estaba validando y que me iban a llegar los códigos de verificación de 6 dígitos y que se los debía informar, los mensajes me llegaron y se los envié y ella continuó con el proceso luego me indicó que debía esperar dos días que se hiciera el anclaje con el nuevo sistema de seguridad y me dio el número de radicado 3920471152043 del proceso que se terminaba de realizar.”*

Ahora bien, teniendo en cuenta que para el curso de las operaciones desconocidas por el demandante se requería el usuario, contraseña y las claves OTP generadas por el sistema, que el demandante confiesa haberlas entregado a la persona que se comunicó con él, es claro para este despacho que se configuró la pérdida de los elementos transaccionales del demandante, lo que permitió que terceros no autorizados pudieran disponer de los recursos depositados en su cuenta de ahorros No.****3734.

Así las cosas y como quiera que el demandante se encontraba obligado a la guarda y custodia de los elementos transaccionales entregados por el banco para la disposición de los recursos depositados en la cuenta de ahorros No.****3734, el despacho encuentra acreditada la excepción que **BANCO**

SCOTIABANK COLPATRIA S.A. denominó *“Incumplimiento del consumidor financiero de sus deberes y obligaciones contractuales.”*

No obstante lo anterior, se procede a determinar si el comportamiento desplegado por la víctima constituye la causa única, exclusiva y determinante del daño reclamado, en la medida que el incumplimiento de sus obligaciones contractuales no exime a las entidades financieras de cumplir las obligaciones que paralelamente les asisten (parágrafo 1°, artículo 6 Ley 1328 de 2009), lo que plantea analizar si el comportamiento activo o pasivo de la entidad incidió en la causación del daño experimentado por el demandante.

Al respecto, el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 establece que *“...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”*

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad en la prestación de servicios financieros, contenidos en el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que deben asegurar las entidades financieras según el tipo de canal que ponen a disposición de sus clientes, integran las obligaciones contractuales de la entidad financiera. Con estas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asumen en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se benefician, sin que – en todo caso – se entiendan dispensadas de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

Entre ellas, resulta especialmente relevante para el análisis que ocupa al Despacho, las 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.).

Así las cosas, el despacho procedió a verificar el log transacciona, así como la documental identificada como *“4312023734 – resumen cuenta de ahorros”*, aportado por la entidad financiera, con el fin de determinar si frente a las operaciones que son objeto del debate, se presentaron circunstancias que hubieran ameritado el bloqueo de los canales o instrumentos transaccionales y en consecuencia se hubiera evitado o minimizado el daño sufrido por el demandante.

Sobre el particular, sea lo primero indicar que las transacciones objeto de la controversia fueron programadas para que cursaran de manera simultánea el 14 de febrero de 2023 a las 4:17 p.m..

De igual manera, se observa que el demandante dentro de los seis meses inmediatamente anteriores no había realizado retiros programados, operaciones registradas como *“CR. ENVIADO SAP AHORROS”* en el log transaccional o como se identifican en el resumen de cuenta de ahorros *“Crédito ACH”*.

Es importante mencionar que como quiera que las medidas de seguridad relacionadas con la generación del perfil transaccional y bloqueo de los canales transaccionales ante una situación extraña al perfil mencionado, son de naturaleza preventivas y no reactivas, al generarse una situación ajena al perfil del demandante, el banco estaba obligado a bloquear la cuenta o el canal y así prevenir el curso de las operaciones, en virtud de sus deberes legales como profesional.

Es decir, cursaron tres (3) operaciones de manera simultánea por CUARENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$47.000.000), las cuales resultaban por tipo, canal, frecuencia y monto ajenas al perfil transaccional del consumidor financiero, demandante señor CARDENAS REYES, por lo que debió la entidad bancaria demandada haber generado alertamientos al interior de sus sistemas con el fin de haber evitado el hecho dañino.

Lo que conlleva necesariamente a concluir a esta Delegatura que las operaciones en discusión se encuentran fuera del perfil transaccional acostumbrado por el demandante, y por ende, el banco demandado se encontraba obligado a bloquear o confirmar las operaciones, atendiendo el carácter preventivo de las medidas de seguridad que le son obligatorias, situación que como se acredita en el plenario no ocurrió y que incidió de manera directa y efectiva en la causación del detrimento económico sufrido por el demandante.

De otra parte, advierte el despacho que la entidad financiera demanda tuvo la posibilidad de recuperar los recursos por la suma de VEINTE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$20.000.000) que fueron transferidos a la cuenta ahorros destino en BANCO CAJA SOCIAL, lo anterior, atendiendo que en respuesta al requerimiento del despacho, BANCO CAJA SOCIAL S.A. informó que *“Dado que a la fecha no se ha recibido respuesta de Scotiabank Colpatría, sea con la solicitud de devolución formal, remisión de soportes o información alguna sobre la transferencia, aspectos éstos pertinentes para aclarar efectivamente la titularidad de los recursos, el bloqueo “causa control” permanece como estado asociado a la cuenta de ahorros No. ***8537 y el monto objeto de discusión continúa depositado en ésta.”*

Por lo anterior, este despacho encuentra agravada la conducta de la entidad financiera, quien no solo omitió su deber de seguridad, si no que adicionalmente pudiendo minimizar el impacto financiero que esta situación tuvo en su cliente, no realizó las gestiones necesarias para recuperar parte de los recursos de las operaciones discutidas.

Por lo que esta Delegatura encuentra constatada la responsabilidad de la entidad financiera pues incumplió las obligaciones que le asistían contractualmente y ello derivó en un perjuicio a la demandante, por lo que se tendrán por no demostrados los medios exceptivos que la pasiva denomino *“Hecho de la víctima como causa exclusiva del daño y eximente de responsabilidad de SCOTIABANK COLPATRIA”, “Diligencia de SCOTIABANK COLPATRIA y cumplimiento de sus deberes profesionales.”, “Inexistencia de responsabilidad de SCOTIABANK COLPATRIA que sustenten las pretensiones de la demanda por ausencia de nexo de causalidad”, “Cumplimiento de SCOTIABANK COLPATRIA de sus obligaciones como fuente de información de conformidad con la ley 1266 de 2008”,*

Y en cuanto a la excepción de *“Buena fe contractual por parte de SCOTIABANK COLPATRIA”,* carente de efecto en la medida que la buena fe, no tendría frente a este análisis de responsabilidad una situación que conlleve a la exoneración de la entidad.

Decantado lo anterior y de cara a la condena se encuentra que se materializa en el presente caso la concurrencia de culpas o incumplimiento de ambas partes, y por ello debe este operador judicial aplicar lo señalado en el citado precedente jurisprudencial de la C.S.J. Según el cual se reitera: *“Ante ese panorama, el fallador tendrá que sopesar la relevancia jurídica de esas causas, pudiendo concluir que: (i) ambos estipulantes contribuyeron al resultado dañino -de modo que sus efectos tendrían que ser distribuidos entre ellos, de manera proporcional a su cuota de participación en el evento-; o (ii) que solo uno de esos antecedentes fue determinante en la producción del daño, caso en el cual quien lo produjo habrá de asumir la pérdida íntegramente”.*

Ahora, se encuentra acreditado en el expediente que el valor de NUEVE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$9.000.000) que tuvo como destino una cuenta bancaria de un tercero en BANCOLOMBIA S.A., fue

reintegrado por dicha entidad financiera con ocasión de su protocolo de seguridad, quedando pendiente por resolver respecto de las operaciones por valor de \$18.000.000 y \$20.000.000 M/CTE.

En ese orden, valorando la participación de ambas partes como causa efectiva y directa del hecho dañino esto es la pérdida de los recursos por valor total de \$38.000.000, se determina que la participación de sus conductas tiene implicación en la materialización del hecho dañino, debido a que el demandante perdió el control de sus elementos transaccionales y la entidad bancaria que de haber actuado y bloqueado la cuenta bancaria de manera preventiva hubiese podido evitar el perjuicio económico, en este sentido el demandante deberá asumir atendiendo que la primera operación controvertida en el proceso y registrada en el resumen de cuenta de ahorros, es la de \$18.000.000, el 50% de esa transacción, en tanto que el SCOTIABANK COLPATRIA deberá asumir el 50% restante de esta transferencia programada y el 100% de la operación por valor de \$20.000.000 y por ende, se le condenará a pagar la suma de \$29.000.000.

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 probada la excepción que **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A** denominó *“Incumplimiento del consumidor financiero de sus deberes y obligaciones contractuales”*, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR NO probadas o carente de efecto las excepciones que **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, intituló *“Hecho de la víctima como causa exclusiva del daño y eximente de responsabilidad de SCOTIABANK COLPATRIA”, “Diligencia de SCOTIABANK COLPATRIA y cumplimiento de sus deberes profesionales.”, “Inexistencia de responsabilidad de SCOTIABANK COLPATRIA que sustenten las pretensiones de la demanda por ausencia de nexo de causalidad”, “Cumplimiento de SCOTIABANK COLPATRIA de sus obligaciones como fuente de información de conformidad con la ley 1266 de 2008”, “Buena fe contractual por parte de SCOTIABANK COLPATRIA”*, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A** por las operaciones realizadas el día 14 de febrero de 2023 que afecto los depósitos de dinero de la cuenta de ahorros terminada en ****3784 de titularidad del señor **SEBASTIAN ALEJANDRO CARDENAS REYES**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

CUARTO: CONDENAR a **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A** a pagar a favor del demandante, señor **SEBASTIAN ALEJANDRO CARDENAS REYES**, la suma de VEINTINUEVE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$29.000.000), dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión, vencido el termino se generarán intereses moratorios a la tasa máxima legalmente permitida.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A**, dentro de los CINCO (5) 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: Sin condena en costas

Ejecutoriada la presente sentencia, por secretaria archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



NELLY CASTILLO CABRERA

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

NELLY CASTILLO CABRERA

<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>15 de febrero de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>