

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2023090101-019-000



Fecha: 2024-03-11 13:31 Sec.día34449

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 : 2023090101-019-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-4026  
Demandante : VIVIANA PINILLA SANCHEZ  
  
Demandados : ITAÚ; BANCO ITAÚ.

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 el ejercicio de la acción de protección al consumidor, cuyo conocimiento ha sido asignado a esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, consagrada en los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la señora **VIVIANA PINILLA SANCHEZ**, demandó a **BANCO ITAÚ S.A.**, solicitando:

*Ordenar a BANCO ITAU reversar las operaciones que detectaron como sospechosas, respecto de las cuales no realizaron bloqueo preventivo y permitieron que se cometiera un fraude en mi contra, las cuales se relacionan a continuación:*

FECHA	HORA	VALOR
20-abr-23	19:04:36	\$ 4.125.000
20-abr-23	19:06:22	\$ 1.650.000
TOTAL		\$ 5.775.000

*Que se oficie a las centrales de riesgo para que se eliminen los reportes negativos que se hayan registrado a la fecha en razón de estas operaciones fraudulentas.*

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura y fue debidamente notificada a **BANCO ITAÚ S.A.**, que en termino la contestó y, se opuso a la prosperidad de las suplicas con la proposición de excepciones de mérito que denominó *“Ausencia de Responsabilidad de Banco Itaú Corpbanca Colombia SA”, “Hecho de un Tercero”, “Cumplimiento por Parte del Banco Itaú Corpbanca de las Obligaciones Contractuales Frente al Consumidor Financiero”, “Culpa Exclusiva del Consumidor Financiero VIVIANA PINILLA SANCHEZ”, “Incumplimiento de los Deberes Contractuales del Consumidor Financiero VIVIANA PINILLA SANCHEZ”, “Legitimidad de las Operaciones Objetadas” y “Excepción Genérica”.*

Al respecto, se tiene que la controversia surge de un contrato de apertura de crédito, tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, es aquel convenio *“en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”*, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que *“las utilizaciones extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas”* y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos *“serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato”* (Art. 1401 ibídem). Existen diversos mecanismos a través de los cuales el establecimiento de crédito otorgante puede poner a disposición las sumas de dinero dadas en mutuo, entre los que se encuentran: la consignación en cuenta de ahorro y/o corriente, el sobregiro en cuenta corriente y la emisión de una tarjeta de crédito.

Entonces, la emisión de una tarjeta de crédito obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio o en la obtención de dinero en efectivo. La naturaleza de la disposición de los dineros otorgados en virtud de un contrato de dicha clase por parte del tarjetahabiente es por regla general de carácter rotativa, ya que el cupo otorgado no se agota con la utilización de este, sino que el cliente puede hacer uso de estas cuantas veces quiera, siempre y cuando con anterioridad, haya *“reembolsado”* los utilizados.

Ahora bien, frente a lo anterior téngase que es deber 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 (art. 335 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 (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

Sin embargo, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad, bajo la perspectiva de la anunciada diligencia y profesionalismo 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).*

Pues si bien deben las entidades vigiladas, dado el interés público que comporta, están sometidas a un régimen especial de responsabilidad, lo cierto es que ello no conlleva para el consumidor la desatención de sus deberes de autoprotección, y surge un deber de doble vía, como expresamente lo señalara la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá en providencia del 10 de marzo de 2016, con ponencia del magistrado Marco Antonio Álvarez, al resolver recurso de apelación confirmando la decisión tomada por esta Delegatura dentro del expediente No. 2015-0141.

Así también en línea jurisprudencial en la providencia SC16496-2016 Radicación n°. 76001 31 03 002 1996 13623 01 Magistrada Ponente MARGARITA CABELLO BLANCO (Aprobado en sesión de diez de mayo dos mil dieciséis) Bogotá, D. C., dieciséis (16) de noviembre de dos mil dieciséis (2016), se dijo “(...) *Empero, esa exigencia (el deber de seguridad y protección), no solo aplica a la entidad bancaria; el cuentacorrentista, en lo que a él corresponde, asume, por igual, el compromiso de sujetar su conducta a los mínimos de seguridad que le dejen a salvo, sea a él o a la entidad, de cualquier ilícito, vr. gr., custodiar debidamente los elementos recibidos del banco (chequera, tarjetas, etc.), para el retiro de los bienes depositados y, en especial, los dineros consignados o proveer la información necesaria para neutralizar cualquier intento de fraude*”.

Por lo que se reitera, que, si bien en principio la entidad financiera es responsable del riesgo propio de su actividad profesional, lo cierto es que puede llegar a exonerarse de manera total o parcial en caso de acreditar una causa extraña.

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.*

*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 (...).*

*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.*

*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".*

Sentado lo anterior, se encuentra que en el presente caso la demandante ha sostenido en su escrito de la demanda no haber realizado la operación discutida, 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 está 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.

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 responsabilidad contractual a **BANCO ITAÚ S.A.** y en ese orden si está obligada a asumir el valor de las compras en establecimientos de comercio efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito \*\*\*3997 de titularidad de la señora **VIVIANA PINILLA SANCHEZ**, en virtud del contrato de apertura de crédito al que adhirió la demandante y en caso afirmativo si hay lugar a acceder a las pretensiones de la demanda.

Es de señalar que resulta ser obligación contractual de la demandante, la señora **VIVIANA PINILLA SANCHEZ**, custodiar la información transaccional necesaria para compras en establecimientos de comercio, como lo es la tarjeta de crédito \*\*\*3997, entregada para la disposición de los recursos del cupo rotativo otorgado, las cuales aduce el banco incumplidas por el demandante y que resultan ser la causa del daño sufrido por esta.

Al respecto, en la demanda se manifiesta que *“El 20 de abril del 2023, (...) estaciono su vehículo (...), al entrar al establecimiento la talanquera no estaba funcionando, por lo que cuando salieron del parqueadero solicitaron un recibo para tener soporte que efectivamente habían ingresado a ese parqueadero, dentro del parqueadero abrieron el baúl de su vehículo y sacaron sus pertenencias entre ellas la tarjeta de crédito y el iPad”.*

Situación corroborada con el derecho de petición que la señora VIVIANA PINILLA SANCHEZ presentó ante el defensor del consumidor financiero de BANCO ITAU S.A. y frente a esta Superintendencia, del día 2 y 19 de mayo de 2023, respectivamente, donde manifiesta que: *el 20 de abril del 2023 como estacioné mi carro (...) en un parqueadero público (...) donde fui víctima de hurto pues me abrieron el baúl y sacaron mis pertenencias entre ellas mi tarjeta de crédito y mi iPad.”.*

Por lo que es claro para este despacho que se configuró la pérdida del elemento transaccional de la demandante, lo que permitió que terceros no autorizados pudieran disponer del cupo de la tarjeta de crédito No. \*\*\*\*3997, por lo que, encontrándose la parte demandante obligada a la guarda y custodia de ese elemento transaccional, el despacho encuentra probada la excepción de *“INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES CONTRACTUALES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO VIVIANA PINILLA SANCHEZ”.*

No obstante, 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 la parte 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.

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.).

En relación con el perfil transaccional además de la línea jurisprudencial de esta Delegatura se tiene que el Tribunal mediante Sentencia de 27 octubre de 2016 M.P. Germán Valenzuela Valbuena 2015-00206, señaló:

*“ ... frente a transacciones que repudie el cliente, el Banco que pretenda salirle al paso a la obligación indemnizatoria de manera absoluta tendrá que demostrar que hubo culpa de la víctima al haber permitido que terceros tuvieran acceso a la información necesaria para la realización de operaciones; pero, además, acreditar que dichas operaciones se adecuaban a los hábitos transaccionales del cliente”.*



*Porque el perfil transaccional no es una noción puramente formal... en línea de principio, el titular de un producto bancario no asume pérdidas por las operaciones que no ha realizado, incluso cuando culposamente ha facilitado que terceros las realicen, cuando las mismas se separen de sus costumbres transaccionales”.*

*... el perfil transaccional es a las operaciones bancarias lo que la huella dactilar es a cada individuo; es aquel aspecto cuya singularidad permite establecer – por encima de la apariencia que se produce en los eventos en los que terceros superan o se hacen a los mecanismos tradicionales de autenticación (firma, clave personal, token, etc.)- la identidad de quien realiza una operación que prima facie podría imputarse al cliente.*

*Es en fin, una herramienta de seguridad que opera de manera de manera bifronte: si tal o cual transacción no corresponde al perfil de la persona a quien preliminarmente podría atribuirse, el banco debe asumir la pérdida; pero si puede imputársele por corresponder a sus hábitos, entonces el bando que ha pagado –indiscutiblemente por error. Queda excusado, en lo que podría considerarse una manifestación concreta del principio general del derecho del error común (error communis facit ius), por cierto que ninguna otra diligencia adicional, al menos no en lo que parece ser el estado de la práctica bancaria en Colombia, podría exigírsele para que asegure de que quien realizó la operación es efectivamente su cliente”.*

Con el fin de establecer el perfil transaccional de la señora VIVIANA PINILLA SANCHEZ, la delegatura mediante el auto fija fecha para audiencia, del 23 de noviembre de 2023, requirió al BANCO ITAÚ S.A., para que dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la providencia allegara al expediente: *“(i) Certificación en la que se establezca si las operaciones objeto de este proceso, generaron algún alertamiento en el sistema, y en caso afirmativo, desde que momento y qué gestiones se desarrollaron por la entidad una vez se alertó el sistema; (ii) Copia del Log Transaccional en la que consten las transacciones monetarias y no monetarias de la tarjeta de crédito objeto de la presente litis y sus respectivas siglas con seis (6) meses de antelación a la fecha de las transacciones desconocidas por la demandante, además en donde se especifique el canal, el tipo de operación el monto, la fecha y la hora de las transacciones o movimientos realizados; (iii) log de alertamientos remitidos el día de las operaciones a la cliente informándole el curso de cada una, el cual deberá señalar la fecha, hora, canal de destino (número de teléfono, correo electrónico, etc.) de cara a su remisión y además la fecha y hora de ingreso efectivo de estos alertamientos al dispositivo de destino; (iv) Informe de investigación adelantado por la entidad con ocasión a las operaciones desconocidas; (v) Comunicaciones cruzadas entre las partes; (vi) Gestiones de contracargo adelantadas por la entidad con ocasión al desconocimiento; (vii) Certificación de la existencia o no de bloqueos preventivos y/o definitivos de los canales habilitados o de la tarjeta de crédito; (viii) En caso de haberse realizado reporte negativo por las operaciones aquí en discusión, deberá aportar los documentos que acrediten la notificación previa al reporte negativo, con el cumplimiento de los requisitos de la Ley 527 de 1999, en caso de ser mensajes de datos.”*, pruebas que se consideraban necesarias y que estaban en su poder para poder resolver la controversia suscitada; documentales que no fueron aportadas por el Banco.

Y es que precisamente para el presente asunto, resultan de vital importancia, para determinar el perfil transaccional del cliente, y con ello, el cumplimiento de los deberes y obligaciones de la demandada, en especial el cumplimiento de las medidas de seguridad dispuestos en los diferentes canales transaccionales, para determinar que las operaciones objeto de discusión se encontraban dentro del perfil transaccional de la consumidora financiera, y en caso de que no, poder determinar cuál fue el actuar del banco en el asunto.

En efecto, resulta de tal importancia la prueba no aportada por el Banco, esto es el log transaccional, pues a partir de los mismos, podría este Despacho determinar, si existieron intentos fallidos, que hubieren alertado al Banco sobre la irregularidad de las operaciones, previamente a la materialización de la objeto acá de debate, sino adicionalmente, con exactitud la habitualidad de la consumidora financiera al momento de transar, como lo es, el monto, la cantidad o número de operaciones, y así, se recalca, el cumplimiento de los deberes a cargo del BANCO ITAÚ S.A..

Ha de sumarse, que la entidad financiera demandada tampoco allegó la documental solicitada acerca de la gestión de contracargo adelantada por la entidad una vez expuesto el desconocimiento de las operaciones por la demandante el 20 de abril de 2023, no obstante, el requerimiento oficioso.

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 al demandante, por lo que se tendrán por no demostrados los medios exceptivos que la pasiva denomino *“Ausencia de Responsabilidad de Banco Itaú Corpbanca Colombia SA”, “Cumplimiento por Parte del Banco Itaú Corpbanca de las Obligaciones Contractuales Frente al Consumidor Financiero”, “Culpa Exclusiva del Consumidor Financiero VIVIANA PINILLA SANCHEZ”,* y carente de efectos *“Legitimidad de las Operaciones Objetadas”* y la *“Generica”*.

Frente a la excepción denominada *“Hecho de un tercero”*, se encuentra llamada al fracaso, toda vez que en este especial régimen de responsabilidad el hecho ajeno no releva de responsabilidad a la entidad bancaria. En este sentido, el hecho del tercero resulta indiferente frente al régimen que aquí se aplica, en tanto que la culpa del establecimiento bancario absorbería la eventual participación de un tercero, por lo que al no resultar irresistible ni imprevisible, no se rompería el vínculo de causalidad. En consecuencia, se denegará la defensa analizada.

Con fundamento en lo expuesto, encuentra la Delegatura que la conducta de ambas partes, pero principalmente la del banco, fueron determinantes en la causación del daño que se reclama, primero porque en la ejecución del contrato falló la obligación de cuidado y custodia de la tarjeta de crédito a cargo del demandante, y en segundo lugar, porque si bien el Banco no participó en la utilización de la tarjeta, resulta cierto que el reconocimiento de su utilización con cargo al cupo de la tarjeta de crédito de la demandante, debe realizarse bajo la garantía de seguridad y cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad ya señalados, los cuales, no fueron cumplidos, o al menos, no se allegó por parte del Banco la prueba idónea, que diera cuenta de ello, a pesar del requerimiento. Así las cosas, para esta Delegatura ambas culpas, de manera concurrente, aunque en una mayor proporción la de la entidad financiera demandada, actuación e incumplimiento, resaltar que resultaron determinantes del daño analizado.

Bajo las anteriores circunstancias, advertida la concurrencia de culpas en la generación del daño ocasionado por el curso de las operaciones que se reclaman y atendiendo que la reparación del daño está sujeta a reducción, cuando quien lo sufrió se expuso a él imprudentemente (art. 2357 del Código Civil), así también la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Arturo Solarte Rodríguez, en sentencia del 16 de diciembre de 2010, en el sentido que: *“el hecho o la conducta de quien ha sufrido el daño pueden ser, en todo o en parte, la causa del perjuicio que ésta haya sufrido. ...En el segundo de tales supuestos -concurrencia del agente y de la víctima en la producción del perjuicio-, tal coparticipación causal conducirá a que la condena reparatoria que se le imponga al demandado se disminuya proporcionalmente, en la medida de la incidencia del comportamiento de la propia víctima en la producción del resultado dañoso.”*

En ese orden, ante el incumplimiento del demandante en la obligación de custodia y guarda de los elementos transaccionales y al incumplimiento del establecimiento bancario, de sus deberes de seguridad y calidad, corresponde al demandante asumir el 50% de la primera operación reclamada por valor de

\$4.125.000, realizada el 20 de abril de 2023 a las 19:04:06, esto es, la suma de \$2.062.500, junto con los intereses remuneratorios y de mora, como cualquier otro concepto generado por dicha transacción y que afectó la tarjeta de crédito \*\*\*3997 en mención, y al establecimiento bancario se le condenara al restante 50% de la primera y la totalidad de la segunda, esto es, la suma de \$3.712.000, junto con los intereses remuneratorios y de mora, como cualquier otro concepto generado por dichas transacciones y que afectó la tarjeta de crédito \*\*\*3997 en mención, lo cual deberá realizar en el término de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de esta decisión.

Ahora, frente a la pretensión del reporte ante centrales de información **BANCO ITAÚ S.A.** deberá actualizar el reporte negativo ante centrales de información frente a la tarjeta de crédito \*\*\*3997, en cuanto al valor de \$3.712.500.

No se impondrá condena por concepto de costas por no encontrarse acreditadas, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso,

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 ITAÚ S.A.** denominó “*INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES CONTRACTUALES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO VIVIANA PINILLA SANCHEZ*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR NO** probadas o carente de efecto las excepciones que **BANCO ITAÚ S.A.**, intituló “*AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA*”, “*CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL BANCO ITAÚ CORPBANCA DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO*”, “*CULPA EXCLUSIVA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO VIVIANA PINILLA SANCHEZ*”, “*LEGITIMIDAD DE LAS OPERACIONES OBJETADAS*”, “*HECHO DE UN TERCERO*” y la “*GENERICA*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO: DECLARAR** contractualmente responsable a **BANCO ITAÚ S.A.** por las transacciones compras en establecimiento de comercio, realizadas el día 20 de abril de 2023, que afectaron el cupo de la tarjeta de crédito \*\*\*3997 de titularidad de la señora **VIVIANA PINILLA SANCHEZ**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

**CUARTO: CONDENAR** a **BANCO ITAÚ S.A.** a reversar de la deuda de la tarjeta de crédito número \*\*\*3997, la suma de **TRES MILLONES SETECIENTOS DOCE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$3.712.500)**, junto con sus intereses corriente, de mora, y demás conceptos causados. Lo anterior dentro de los QUINCE (15) días hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión.

Efectuada la respectiva reversión, y con corte al último día hábil del mes de abril de 2024, **BANCO ITAÚ S.A.**, deberá actualizar la información reportada a las centrales de riesgos u operadores de información financiera, respecto de la tarjeta de crédito terminada en el número \*\*\*3997 de titularidad de la señora VIVIANA PINILLA SANCHEZ, conforme la condena.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **ITAÚ 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:** Sin condena en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**NELLY CASTILLO CABRERA**

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

*Elaboró:*

NELLY CASTILLO CABRERA

*Revisó y aprobó:*

NELLY CASTILLO CABRERA

<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>12 de marzo de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>