

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023117434-020-000



Fecha: 2024-07-17 17:20 Sec.día1612

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 : 2023117434-020-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-5499  
Demandante : ROSALBA CRISTANCHO BARRERA  
  
Demandados : TUYA

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

### SENTENCIA

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 las relaciones contractuales suscritas entre **ROSALBA CRISTANCHO BARRERA**, parte demandante y las dos entidades financieras demandadas; **BANCO FALABELLA S.A.** y **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, este Despacho encuentra que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual a BANCO FALABELLA S.A., con ocasión de las dos compras presenciales realizadas el día 25 de septiembre de 2023 por valor de OCHOCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$800.000) cada una que afectó el cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*3001 de titularidad de la demandante que manifiesta no haber realizado ni

autorizado y si le asiste responsabilidad contractual a COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. por la compra presencial realizada el mismo día por valor de CIENTO CUARENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS MCTE (\$140.400) realizada con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en No. \*\*\*\*3630 de titularidad de la demandante que manifiesta no haber realizado ni autorizado.

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 la Ley 1480 de 2011, más conocida como Estatuto del Consumidor.

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 la misma, 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 Honorable. 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 accesoría 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, la entidad dio cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales asumidas y **(ii)** 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.

Lo anterior con el fin de establecer si le asiste el derecho a la parte demandante del la reversión de las operaciones realizadas con las tarjetas de crédito terminadas en el No. \*\*\*\*3001 y No. \*\*\*\*3630 el día 25 de septiembre de 2023, o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que BANCO FALABELLA S.A. intituló "AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO FALABELLA S.A.", "CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA", "APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO FALABELLA S.A.", "Y LA EXCEPCIÓN DECRETADA DE OFICIO", y que COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA denominó "INOBSERVANCIA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD E INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PARTE DE LA DEMANDANTE", "CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE TUYA S.A.", "INEXISTENCIA DE

*RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS”, “CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA” y “LA INNOMINADA O GENÉRICA”.*

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente la señora **ROSALBA CRISTANCHO BARRERA** con **BANCO FALABELLA S.A.** por un lado, y **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, se encuentra enmarcado en un contrato de apertura de crédito, el cual se encuentra regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como 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 utilidades 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).

Al respecto, téngase en cuenta que 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 obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales, como en el caso que nos ocupa.

Así mismo, es importante resaltar que atendiendo que la demandante manifestó que el día 16 de febrero de 2023 fue víctima del hurto de la tarjeta débito objeto del presente litigio, con la cual, con posterioridad a dicho ilícito se realizó la compra que fue desconocida por el demandante, dicha manifestación, de no haber realizado ni autorizado las transacciones cuestionadas, constituye una **negación indefinida**, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, releva de prueba el hecho correspondiente, invirtiendo la carga de la prueba. Por lo que corresponde a la entidad financiera acreditar, no solo el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, sino la conducta omisiva o culposa del titular de la tarjeta de crédito.

Dicho esto, el despacho procederá a analizar las excepciones propuestas por las entidades 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 eximir las de responsabilidad frente a los hechos que causaron la disminución del cupo de las tarjetas de crédito objeto de la controversia de titularidad de la demandante.

Para el presente asunto, sea lo primero indicar que en el escrito inicial la demandante manifestó que *“El 25 de septiembre de 2023, me encontraba almorzando sobre la 1:30 pm en un restaurante de la carrera 15 con calle 82 barrio el Country, acera izquierda en el sentido sur-norte, cuando otra persona en la mesa se atrás sustrajo de mi cartera de color café, en la cual tenía mis documentos personales, mis dos tarjetas de crédito de Banco Falabella terminada en 5198 y la tarjeta de crédito Alkosto terminada en 3630.”*

De acuerdo con lo anterior, encuentra este despacho comprometida la responsabilidad del demandante, toda vez que para el curso de las operaciones desconocidas los delincuentes contaron con los elementos necesarios para el curso de las compras objeto de la controversia, es decir las tarjetas de crédito expedidas por las entidades financieras demandadas en la presente acción.

Es decir, que estas operaciones no hubieran podido cursar en el caso en el cual la demandante no hubiera perdido sus tarjetas de crédito o hubiera avisado previo al curso de las operaciones, de dicha situación, lo cual tampoco sucedió.

Ahora bien, habiéndose acreditado la responsabilidad de la demandante, este despacho entrará a revisar si dicha conducta es la causal exclusiva del perjuicio sufrido por el demandante o si las entidades

financieras en ejercicio de sus deberes legales y contractuales, pudo haber evitado o disminuido dicho daño.

Para verificar esta situación, se analizará inicialmente la operación que cursó con la tarjeta de crédito expedida por COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. y luego se analizarán las dos compras realizadas con cargo a la tarjeta de crédito expedida por BANCO FALABELLA S.A.

Para , es importante mencionar que las entidades financieras deben cumplir con 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.).

Ahora bien, entrado en el fondo del asunto COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA aportó con la contestación de la demanda el documento (dv. 011) denominado Copia de Anexos 51571770, documental en la cual se pueden observar diferentes elementos probatorios, entre los cuales se encuentra el recuento de las operaciones realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito de la demandante.

Vistas las operaciones, se encuentra que la demandante solía realizar compras presenciales con su tarjeta de crédito, incluso encontrándose que el 17 de abril de 2023, la demandante realizó una compra presencial por valor de QUINIENTOS MIL PESOS MCTE (\$500.000), operación que no fue desconocida por la demandante, y que generó un perfil frente a sus operaciones con la tarjeta de crédito.

Por este motivo, al encontrarse la compra desconocida acorde al perfil de la demandante, el banco no tenía como alertar una conducta sospechosa, máxime cuando la demandante notificó del hurto a la entidad financiera el día siguiente al curso de las operaciones, motivo por el cual, debía cumplir su obligación contractual, es decir, validar si la compra se estaba realizando con los elementos transaccionales (tarjeta de crédito) y verificar si había cupo que afectar con la compra. De cumplirse las dos condiciones, la entidad vigilada estaba obligada contractualmente a aprobar la compra, situación que, en el caso concreto, efectivamente sucedió.

En virtud de lo anterior, se encuentran demostradas las excepciones que COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. denominó *“INOBSERVANCIA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD E INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PARTE DE LA DEMANDANTE”*, *“CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE TUYA S.A.”*, *“INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS”* y *“CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA”*.

Ahora bien, revisadas las documentales aportadas por BANCO FALABELLA S.A. con la contestación de la demanda (dv. 012, en especial el log o bitácora transaccional denominado Anexo 5 LOG TRX CC

51571770, en los seis meses anteriores a las compras desconocidas la demandante no había hecho uso de su tarjeta de crédito, solo pagaba las cuotas de las compras realizadas los días 25 y 27 de diciembre del año anterior.

En este sentido, la entidad al observar que se estaba presentando una situación inusual, debió alertar dicha situación, y en virtud de sus obligaciones legales debió buscar comunicarse con la consumidora financiera con el fin de verificar si era ella quien esta realizando las compras, y de no poderse comunicar o recibir negación por parte de ella, bloquear de manera preventiva el canal y producto financiero objeto de la controversia.

En este sentido, encuentra que frente a las operaciones realizadas con cargo a la tarjeta contratada por la demandante con BANCO FALABELLA S.A., se presenta una concurrencia de responsabilidades, motivo por el cual el despacho entrará a determinar que valores de las operaciones deberá asumir la entidad financiera y que deberá pagar la demandante.

Así las cosas, se tendrá probada la excepción que BANCO FALABELLA S.A. denominó “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA*” y no probadas o carentes de efecto las intituladas “*AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO FALABELLA S.A.*”, “*APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO FALABELLA S.A.*”

Así las cosas, con el fin de determinar lo anterior, es importante tener en cuenta que, si bien la primera operación debió generar el alertamiento, lo cierto es que la misma no hubiera cursado sin que mediara la pérdida de la tarjeta de crédito, motivo por el cual frente a esta primera compra por valor de OCHIENTOS MIL PESOS MCTE (\$800.000), los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza, deberán ser asumidos por cada una de las partes en un 50%.

Ahora bien, como la segunda operación no debió cursar bajo ninguna circunstancia, atendiendo que el producto financiero debía estar bloqueado, el 100% de la compra, los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza deberán ser asumidos por la entidad financiera.

Finalmente, de haberse realizado reporte ante las centrales de información crediticia, BANCO FALABELLA S.A. deberá actualizar el reporte adecuando el valor adeudado a la orden indicada en el acápite anterior.

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** probadas las excepciones que **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** denominó “*INOBSERVANCIA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD E INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PARTE DE LA DEMANDANTE*”, “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE TUYA S.A.*”, “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS*” y “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** las pretensiones de la demanda presentadas en contra de **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**

**TERCERO: DECLARAR** probadas la excepción que **BANCO FALABELLA S.A.** denominó “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**CUARTO: DECLARAR NO** probadas o carente de efectos las excepciones que **BANCO FALABELLA S.A.** denominó “*AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO FALABELLA S.A.*”, y “*APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO FALABELLA S.A.*”.

**QUINTO: DECLARAR** contractualmente responsable a **BANCO FALABELLA S.A.** por le curso de las compras presenciales realizadas el día 25 de septiembre de 2023 por valor de OCHOCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$800.000) cada una que afectó el cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*3001 de titularidad de la demandante.

**SEXTO: CONDENAR** a **BANCO FALABELLA S.A.** a que dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión reverse la suma de UN MILLON DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE, así como los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza originados con ocasión de esa suma de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*3001 de titularidad de la demandante.

En el mismo término, de haberse realizado reporte ante las centrales de información crediticia, deberá actualizar el reporte adecuando el valor adeudado a la orden indicada en el acápite anterior.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO FALABELLA 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.

**SEPTIMO:** Sin condena en costas

Ejecutoriada la presente sentencia, por Secretaria archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

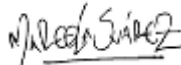
GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado



La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 18 de julio de 2024



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario