



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023133990-026-000

Fecha: 2024-07-22 16:55 Sec.día 1817

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 : 2023133990-026-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-6445
Demandante : CAROLINA GARAVITO LOPEZ

Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

Encontrándose al Despacho el expediente, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA

La señora **CAROLINA GARAVITO LOPEZ** actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor en contra del banco **SCOTIABANK COLPATRIA**, entidad vigilada por esta Superintendencia, mediante la cual pretende “*Que se obligue a Banco Scotiabank Colpatría, al reintegro, por la suma de (\$16.679.996) DIEZ Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE. Mas comisiones e intereses generados por estas transacciones fraudulentas a los niveles que estaban antes de la ocurrencia del fraude.*”

La demanda fue admitida y notificada a **SCOTIABANK COLPATRIA**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó “*EL DAÑO NO ES ATRIBUIBLE O IMPUTABLE A SCOTIABANK COLPATRIA S.A.*”, “*INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE LA CONSUMIDORA FINANCIERA – CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA*”, “*CUMPLIMIENTO DE DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.*”, “*LA TRANSACCIÓN DEFRAUDATORIA FUE REALIZADA POR UN TERCERO AJENO A LAS PARTES*”, “*BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.*”, “*CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRODUCTOS POR*”



PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA”, “ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA – PEDIMENTO EXCESIVO DE PERJUICIOS”, “EXCEPCIÓN DE CONFESIÓN CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 191 DEL C.G.P” y “EXCEPCIÓN GENÉRICA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 282 DEL C.G.P.”

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, término que venció en silencio (derivado 009).

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida quienes son aquí parte.

Sea lo primero indicar que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de depósito en cuenta de ahorros o depósito irregular de dinero, contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Para lo que interesa al proceso, el artículo 1398 del Código de Comercio prefigura la responsabilidad del Banco, al establecer que: “*Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario*”. De esta manera, el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad.

Adicionalmente, se vio afectado el contrato de apertura de crédito suscrito por la demandante que 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.

Adicionalmente, se incorporan regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”, como lo establece ese mismo canon normativo.



Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso, para dilucidar si **SCOTIABANK COLPATRIA S.A** es responsable contractualmente frente a las operaciones que cursaron el 26 de septiembre de 2023 con cargo a la cuenta de ahorros terminada en ****1347 y la tarjeta de crédito ****7107 de titularidad de la señora **CAROLINA GARAVITO LOPEZ**, que manifiesta no haber realizado ni autorizado, y en caso afirmativo, si se debe acceder a las pretensiones de la demanda.

Ahora bien, frente a la controversia acá planteada, téngase en cuenta que la demandante a través de las distintas reclamaciones elevadas a la entidad financiera, así como en su escrito de demanda ha manifestado no haber realizado las mismas, lo que a la luz del artículo 167 del Código General del proceso constituye una **negación indefinida**, que invierte la carga de la prueba, colocando ésta en cabeza de la entidad demandada, lo que guarda consonancia con el ejercicio profesional de la actividad financiera y las medidas tuitivas que a quien la ejerce corresponde desplegar dado el interés público que comporta.

Es de resaltar que el ejercicio de la actividad financiera conlleva implícitamente que la entidad vigilada por esta Superintendencia cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que como se dijo, nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios. No obstante, aunque es lo cierto que la responsabilidad que se predica de las entidades financieras se analiza bajo la perspectiva de la diligencia y profesionalismo que se impone a aquellas en el ejercicio de su actividad, no lo es menos que ésta puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño cuya indemnización se persigue.

Súmase a ello que - como lo sostuvo la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en pronunciamiento del 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez -, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01 *“atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional”*.

Desde luego que, consumada la defraudación, el Banco para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa» (destacado por el Despacho).

A este respecto vale la pena resaltar lo expuesto en reciente jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Luis Alonso Rico Puerta, en sentencia del 18 de diciembre de 2020, en el sentido que: *“el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuentahabiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el banco para el referido canal, consistentes en «algo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al cuentahabiente, desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía-, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento.”*



En este orden, corresponde a la entidad financiera, que de manera profesional ejerce la actividad constitucionalmente protegida, acreditar no solo el cumplimiento de sus obligaciones contractuales sino el incumplimiento, a su vez, de las obligaciones propias del titular de la cuenta de ahorros, o la actuación u omisión culposa del consumidor financiero, que determine la concreción del daño.

Sobre este particular, es del caso poner de presente que la entidad financiera ha indicado en las respuestas emitidas con ocasión de la reclamación de la consumidora, en el informe de seguridad allegado como respuesta al requerimiento realizado por este despacho y en la misma contestación de la demanda, que para el curso de las operaciones no reconocidas, eran necesarios una serie de elementos de conocimiento exclusivo de la demandante, como son el usuario y la contraseña de su Banca Virtual Individual, las contraseñas de un solo uso enviadas por correo electrónico y el PIN o clave de la tarjeta débito.

Ahora bien, con el fin de demostrar la responsabilidad de la demandante respecto del curso de las operaciones, allegan al expediente el LOG de la BVI, en el cual para el día de las operaciones, se encuentra que las mismas cursaron de manera exitosa con el lleno de los requisitos, incluso la validación de la clave OTP, de lo cual desprenden que quien realizó las transacciones tuvo acceso a toda la información necesaria para llevar a cabo las operaciones.

Sin embargo, a pesar de que la entidad manifiesta haber remitido las claves OTP para el curso de las operaciones al correo electrónico de la demandante, no allega prueba siquiera sumaria, de que las mismas hubieran sido enviadas, situación que igualmente se observa en el informe de seguridad, en el cual se presume el envío de las mentadas claves, pero no se soporta dicha afirmación con el log de mensajes remitidos.

Por lo anterior, como quiera que en plenario no reposa prueba que permita endilgarle responsabilidad a la demandante por los hechos ocurridos, y no se encuentra acreditado el incumplimiento de sus obligaciones financieras, la entidad financiera no cumplió con su carga de demostrar que la actuar de la demandante hubiera sido determinante para la causación del daño que está reclamando.

Adicional a lo anterior, revisado el informe de seguridad se puede observar una serie de circunstancias que pudieran derivar en el incumplimiento de los deberes legales de seguridad que le asisten a la entidad financiera.

Al respecto, sea del caso indicar que el artículo 3º 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.).

En este entendido, observa el despacho en el informe de seguridad aportado por la entidad demandada que la primera operación cursó con posterioridad al alertamiento que generó el sistema respecto del ingreso al canal BVI, catalogándolo como de alto riesgo, situación que se replicó en el ingreso al canal previo al avance del que se duele la demandante.

Aunado a lo anterior, el informe de seguridad reconoce que *“Los avances de tarjeta de crédito no son habituales en el cliente y el primer pago PSE esta fuera del rango habitual del cliente”*

Por lo indicado, se encuentra que debiendo generar una gestión de verificación de la identidad de quien estaba realizando la operación, en virtud de los alertamientos que se generaron tanto por los ingresos no habituales, como los que debió generar la inusualidad de las operaciones que se estaban llevando a cabo, la entidad financiera no actuó con el fin de proteger los recursos consignados en la cuenta de ahorros y aprobados en el contrato de apertura de crédito, y permitió que las operaciones cursaran, incumpliendo así el deber de seguridad contenido en la instrucción dada por esta Superintendencia en la Circular Externa 029 de 2014.

Por lo indicado en precedencia, en virtud de su calidad de profesional en la actividad, resulta evidente la responsabilidad contractual por parte de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** conforme se señala en sentencia ya citada de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01: *“En otras palabras, si la sustracción no fue el resultado de una actuación culposa del cliente, quiere decir que cualquiera pudo ser víctima, y era un deber inexcusable de la entidad financiera precaverlo”.*

En este orden de ideas, acreditada la responsabilidad civil contractual de la entidad financiera en los términos antes expuestos y no encontrando un incumplimiento de la demandante que mitigue su responsabilidad, se condenará a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** a realizar dentro de los **QUINCE (15)** días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia el reintegro de los recursos afectados por las operaciones controvertidas.

Sin embargo, teniendo en cuenta que existe una diferencia entre lo que indica la demandante fue sustraído de los productos financieros de titularidad de la demandante, con lo que manifiesta la entidad que efectivamente se sustrajo, se revisara el extracto aportado, con el fin de determinar a quien le asiste la razón.

Ahora bien, la demandante pretende que le sean devueltos DIECISEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$16.679.996), correspondientes a la suma de todas las operaciones que cursaron con cargo a sus productos financieros, sin embargo, es importante mencionar que el avance desconocido fue dirigido a la cuenta de ahorros de la misma demandante, recursos que fueron utilizado para las recargas a Nequi que se realizaron con posterioridad.

En este sentido, los recursos del avance fueron utilizados para las operaciones subsiguientes, por lo cual la afectación de recursos no es el indicado por la demandante.

Esta situación se puede observar en el extracto del mes de septiembre de 2023 de la siguiente manera:



10.231.198.160



ESTIMADO CLIENTE
CAROLINA GARAVITO LOPEZ
TV 59 B 128 A 21 apto 503
BOGOTÁ D.E.

OFICINA BOGOTÁ BULWARR NIZA
CODIGO DE OFICINA 029

00100413660
Pag 1
PERIODO
1 AL 30 SEP 2023

A PARTIR DEL 01 NOVIEMBRE 2023 SE ACTUALIZAN LAS
TARIFAS DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS. CONSULTE
WWW.SCOTIABANCOCOLPATRIA.COM/TARIFAS-Y-TARIFAS

OFICINA BOGOTÁ BULWARR NIZA
CODIGO DE OFICINA 029
CUENTA DE AHORROS
No 004342021347

RESUMEN CUENTA AHORROS

| SALDO ANTERIOR | DEPOSITOS Y OTROS CREDITOS | RENTAS Y OTROS DERIVOS | NUOVO SALDO |
|----------------|----------------------------|------------------------|-------------|
| 4.737.002,41 | 8.200.141,84 | 12.413.110,00 | 524.034,25 |

DETALLE DE CUENTA

| FECHA | OFICINA | No DOCUM | DESCRIPCION | MONTO | SALDO |
|------------|--------------|----------|---|---------------|--------------|
| 4/09/2023 | CENTRAL DE C | | CREDITO RECIBIDO ACH A-0007-1d51848509 | 1.400.000,00 | 6.137.002,41 |
| 7/09/2023 | | | RENTA ACM BULWARR NIZA I 023 141214 | -300.000,00 | 5.837.002,41 |
| 11/09/2023 | | | COMPRA POS PALABRILLA 0909 1529 | -99.990,00 | 5.737.012,41 |
| 11/09/2023 | BOGOTÁ PERIA | | DEPOSITO DE CUENTA DE AHO | 1.300.000,00 | 7.037.012,41 |
| 12/09/2023 | CENTRAL DE C | | Pago por PSE Recarga Negul PSE | -390.000,00 | 6.647.012,41 |
| 20/09/2023 | | | COMPRA POS SMART FIT LA H DA 200923 122151 | -69.900,00 | 6.577.112,41 |
| 21/09/2023 | CENTRAL DE C | | CANJE S.FRAUDE B SICO CT | -23.222,00 | 6.553.890,41 |
| 21/09/2023 | CENTRAL DE C | | Pago por PSE Recarga Negul PSE | -350.000,00 | 6.203.890,41 |
| 26/09/2023 | CENTRAL DE C | | Pago por PSE | -4.999.999,00 | 1.203.891,41 |

Podemos a tu disposición nuestros canales de atención para que realices tus solicitudes o inquietudes referentes a los productos o servicios financieros.
A través de nuestro página web www.scotiabancocolpatria.com podrás consultar los teléfonos de la Línea de Atención, también Contáctanos / Línea personas / Red de oficinas a nivel nacional y Centros de Servicio al cliente.



10.231.198.160

S Scotiabank. COLPATRIA

Fogafin Protección legal por el Fogafin en Bogotá www.fogafin.gov.co

ESTIMADO CLIENTE
CAROLINA GARAVITO LOPEZ

00100413660
Pag 3

DETALLE DE CUENTA

| FECHA | OFICINA | No. DOCUM | DESCRIPCION | MONTO | SALDO |
|------------|--------------|-----------|--|---------------|--------------|
| 26/09/2023 | CENTRAL DE C | | Recarga Nequi PSE INTERNET | 4.999.999,00 | 6.203.890,41 |
| 26/09/2023 | CENTRAL DE C | | Pago por PSE | -1.180.000,00 | 5.023.890,41 |
| 26/09/2023 | CENTRAL DE C | | Recarga Nequi PSE Recarga Nequi PSE | -4.999.999,00 | 23.891,41 |
| 26/09/2023 | CENTRAL DE C | | YC 0004117590146127107 INTERNET | 499.999,00 | 523.890,41 |
| 26/09/2023 | CENTRAL DE C | | Rec. Inter TPR PR-43420123 DK | 100,00 | 523.990,41 |
| 30/09/2023 | BOGOTA BOLEV | | VALOR DE INTERES GENERADO | 43,84 | 524.034,25 |

Disponemos en la disposición nuestros canales de atención para que realice las solicitudes e inquietudes referentes a los productos o servicios financieros. A través de nuestra página web www.sciotiabankcolpatria.com podrá consultar los teléfonos de la Línea de Atención, botón Contactarnos / Línea personal, Red de oficinas o nivel nacional y Centros de Servicio al cliente.

Adicionalmente, pensando en la comodidad le ofrecemos nuestro servicio de Chat accediendo a la ruta www.sciotiabankcolpatria.com, opción "Contactarnos" botón "Chat Personal" o "Círculo de ayuda".

También cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero: Defensor Principal: José Guillermo Peña González, Defensor Suplente: Carlos Alfonso Ojeda Méndez. Avenida 18 No. 114 - 09 piso 2, Bogotá D.C. Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (días hábiles). Teléfono: 213-1322 y 213-1370. Línea celular: 321-024-0479. Correo electrónico: defensorias@fogafin.gov.co o ingreso a www.sciotiabankcolpatria.com.

Por lo anterior, tal y como lo indica la entidad financiera en la excepción intitulada “ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA – PEDIMENTO EXCESIVO DE PERJUICIOS”, “El daño material emergente que reclama la demandante en ningún caso puede ser mayor a once millones ciento setenta y nueve mil novecientos AQA noventa y nueve pesos (\$11.179.999)”, ya que estos fueron los recursos afectados de manera efectiva con las operaciones desconocidas.

Sin embargo, si bien los recursos propios que se encontraban consignados en la cuenta de ahorros previo a la primera operación desconocida era SEIS MILLONES DOSCIENTOS TRES MIL OCHOCIENTOS NOVENTA MIL PESOS CON CUARENTA Y UN CENTAVOS, lo cierto es que la demandante realizó el pago del avance junto con los intereses que esta transacción causó, siendo una pérdida de recursos que tuvo que asumir la demandante.

Por tal motivo, se condenará a la entidad financiera a restituir dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión la suma de ONCE MILLONES CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS (\$11.179.998), así como el valor de los intereses corrientes,



moratorios y gastos de cobranza que se causaron con ocasión de los dos avances que afectaron la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante.

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

Conforme con lo expuesto la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probada la excepción que **SCOTIABANK COLPATRIA** denominó *“ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA – PEDIMENTO EXCESIVO DE PERJUICIOS”*, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR NO probadas o carentes de efecto las excepciones que **SCOTIABANK COLPATRIA** intituló *“EL DAÑO NO ES ATRIBUIBLE O IMPUTABLE A SCOTIABANK COLPATRIA S.A.”*, *“INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE LA CONSUMIDORA FINANCIERA – CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA”*, *“CUMPLIMIENTO DE DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.”*, *“LA TRANSACCIÓN DEFRAUDATORIA FUE REALIZADA POR UN TERCERO AJENO A LAS PARTES”*, *“BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.”*, *“CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRODUCTOS POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA”*, *“ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA – PEDIMENTO EXCESIVO DE PERJUICIOS”*, *“EXCEPCIÓN DE CONFESIÓN CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 191 DEL C.G.P.”* y *“EXCEPCIÓN GENÉRICA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 282 DEL C.G.P.”*

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCO SCOTIABANK COPATRIA** por las operaciones realizadas el día 27 de septiembre de 2023 que afectaron los productos financieros de titularidad **CAROLINA GARAVITO LOPEZ**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

CUARTO: CONDENAR a **SCOTIABANK COLPATRIA** a que dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión a pagar la suma de ONCE MILLONES CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS (\$11.179.998) a favor de la señora **CAROLINA GARAVITO LOPEZ**

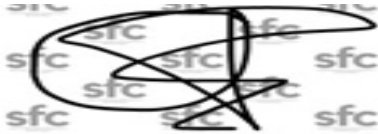
En el mismo término, deberá liquidar los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que se hubieran causado con ocasión de los dos avances que cursaron el 26 de septiembre de 2023, y pagar dicho valor liquidado a favor de la señora **CAROLINA GARAVITO LOPEZ**.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **SCOTIABANK COLPATRIA**, 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 esta decisión, por Secretaría 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 23 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario