



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023122273-023-000

Fecha: 2024-07-23 14:27 Sec.día3398

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 : 2023122273-023-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5751
Demandante : CLAUDIA PATRICIA RAMOS MENESES

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

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 **CLAUDIA PATRICIA RAMOS MENESES**, parte demandante y **BANCO ITAU 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.*

*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 «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. 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.

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 de la reversión de las compras realizadas el día 29 de septiembre de 2023 por valor de UN MILLON DE PESOS (\$1.000.000) y TRES MILLONES DE PESOS PESOS (\$3.000.000) con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. ****1717 que indica no haber realizado ni autorizado, o se encuentra en las pruebas arrojadas al plenario, alguna circunstancia que pueda eximir o mitigar la responsabilidad de la entidad financiera y en consecuencia prospera alguna de las excepciones que la entidad financiera intituló “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 CLAUDIA PATRICIA RAMOS MENESES”, “Incumplimiento de los Deberes Contractuales del Consumidor Financiero CLAUDIA PATRICIA RAMOS MENESES”, “Legitimidad de las Operaciones Objetadas” y “Excepción Genérica”.

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente **CLAUDIA PATRICIA RAMOS MENESES y BANCO ITAU S.A.**, y soporte de las pretensiones obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, el cual por razón de su propia naturaleza puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

Ahora bien, atendiendo que el demandante indica no haber realizado, ni autorizado las operaciones del pasado 29 de septiembre de 2023 que afectaron el cupo rotativo aprobado para su uso a través de la tarjeta de crédito terminada en el No. ****1717 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.



Por lo tanto, este despacho procederá a verificar los hechos de la demanda, así como las documentales aportadas en el curso de este proceso judicial para verificar si le asiste la razón a la demandante y en virtud de ello se debe orden al banco la devolución de los recursos objeto de la presente controversia.

Así las cosas, una vez revisado el escrito inicial, la demandante indica en el hecho segundo:

CAPÍTULO DOS HECHOS

PRIMERO: CLAUDIA PATRICIA RAMOS MENESES celebró un contrato de apertura de crédito con el BANCO ITAÚ, y con ocasión de este le fue entregada la tarjeta de crédito finalizada en 1717.

SEGUNDO: El día 29 de septiembre de 2023 la señora CLAUDIA PATRICIA RAMOS MENESES mientras se dirigía en camino hacia su sitio de trabajo fue víctima de hurto con la modalidad de cosquilleo.

De su mochila, la cual llevaba consigo, le fue sustraída de manera tal que ella no lo percibiera, su billetera la cual tenía entre otros documentos, la tarjeta de crédito finalizada en 1717.

Así las cosas, encuentra el despacho que la demandante manifiesta que el 29 de septiembre de 2023 perdió la custodia de la herramienta para disponer del cupo rotativo aprobado por la entidad financiera, es decir la tarjeta de crédito terminada en el No. ****1717, ya que fui víctima del acto de un tercero quien se logró apropiar del plástico.

Sobre esta situación, se pronuncia en la contestación de la demanda la entidad financiera, indicando que *“El consumidor financiero perdió la custodia de su información personal, de sus elementos personales, y de la tarjeta débito con el Chip, así haya sido por un espacio temporal, y con su actuar propició que se llevaran a cabo las transacciones”* y *“Si bien los consumidores financieros tienen derechos también lo es que les corresponden unas obligaciones originadas de la celebración de contratos con las Entidades Financieras sobre la expedición de productos de la naturaleza que sea. En este caso era obligación del consumidor financiero CLAUDIA PATRICIA RAMOS MENESES custodiar sus productos financieros incluyendo el plástico y las claves que permitían hacer compras de productos por medios presenciales o electrónicos”*.

Para acreditar dicha obligación, la entidad allegó el certificado de activación de la tarjeta debidamente firmado por la demandante que se pone a continuación:



El cliente podrá hacer uso de los servicios previstos en el reglamento para el uso de la tarjeta de crédito y/o tarjeta débito, en los términos del mismo, para lo cual se requerirá de la tarjeta y del número de identificación personal (NIP) que le asigne el banco, el cual será personal e intransferible. El cliente se hace responsable de la custodia de la tarjeta y del número de identificación personal (NIP), que deberá ser mantenido bajo absoluta reserva, asumiendo el cliente la responsabilidad que se derive de la revelación de dicho número. Las tarjetas de crédito que no hagan parte del portafolio tu banco generarán una cuota de manejo mensual cuyo cobro se efectuará al vencimiento de cada periodo.

El cliente conoce y acepta el reglamento para el uso de la tarjeta de crédito y/o reglamento para el uso de tarjeta débito, el(los) cual(es) se encuentra(n) incluido(s) en el contrato único de vinculación persona natural al cual se puede acceder por medio de la página web del banco


Reglamento para el uso del dispositivo token. La token podrá ser utilizada por el cliente para autenticarse a través de los canales telefónicos y el portal web del banco, o cualquier otro que en el futuro le aplique. En la utilización del dispositivo token el cliente se obliga a: Primero: Mantener absoluta confidencialidad y debida custodia del dispositivo token que se le asigne para efectos de la utilización de los productos o servicios financieros por los canales telefónicos y el portal web del banco o cualquier otro que en el futuro aplique. Segundo: Asumir la responsabilidad por el uso de cualquier dispositivo en la realización de transacciones a través de los diferentes canales. Tercero: Impartir de inmediato orden de bloqueo en caso de extravío o hurto del mismo. En caso de pérdida o daños del dispositivo token, el cliente deberá comunicarlo inmediatamente y por escrito a el banco adjuntando en el evento de la pérdida o hurto, copia autentica de la denuncia presentada ante las autoridades pertinentes. Cuarto: el cliente asumirá la responsabilidad debidamente comprobada, derivada de uso indebido o no autorizado del dispositivo token o que por razones de fuerza mayor no pueda ser bloqueado por el banco. Quinto: Según políticas de precio de Itaú CorpBanca Colombia S.A. el costo del servicio token se encuentra debidamente publicado en la página web para su consulta y en las carteleras de las oficinas del banco.

Todos los aspectos no regulados en el presente formato de activación, será regulado por lo establecido en forma "condiciones portafolio tu banco" y por el "contrato único de vinculación".

Compromiso destrucción antigua tarjeta

Me comprometo a destruir la(s) tarjeta(s) No. _____ que actualmente poseo y que es (son) propiedad del Banco CorpBanca Colombia S.A., y me hago responsable de todo uso indebido que se haga con la(s) misma(s), sea en cajeros o compras de telemercadeo, en razón a que no estoy devolviendo dicha(s) tarjeta(s) en el momento de recibir la(s) nueva(s).

Firma del cliente
Gloria P. Ramos Meneses
 Nombre
Gloria P. Ramos Meneses
 Identificación Número 70316089 de BOGOTÁ - HATO

Huella Dactilar 

| | |
|-------------|-------------------------------------|
| Pulgar Izq. | <input type="checkbox"/> |
| Pulgar Der. | <input type="checkbox"/> |
| Indice Der. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Indice Izq. | <input type="checkbox"/> |
| Medio Der. | <input type="checkbox"/> |
| Medio Izq. | <input type="checkbox"/> |

Visación: (espacio para diligenciamiento de la oficina)
 Tarjeta y clave entregada por: _____

En el cual, se pone de presente que la tarjeta es personal e intransferible y el cliente se hace responsable de la guarda y custodia del plástico.

Así las cosas, la pérdida del elemento transaccional configura un incumplimiento de las obligaciones asumidas por la consumidora al momento de vincularse al producto financiera, obligación cuyo incumplimiento compromete su responsabilidad respecto del curso de las operaciones, ya que si no hubiera perdido la custodia de su tarjeta, las operaciones no hubieran podido ser realizadas.

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.).

Para verificar el cumplimiento de las obligaciones de seguridad que debía cumplir la entidad financiera en desarrollo del contrato objeto de la controversia, este despacho requirió a la entidad para que allegara el LOG transaccional del producto financiero, requerimiento que no obtuvo respuesta por parte de la entidad.

La anterior conducta tendrá los efectos advertidos en el auto de fija fecha que decreto las pruebas que el despacho consideró necesarias.

Así las cosas, ante la ausencia del LOG Transaccional, el despacho procedió a verificar las operaciones realizadas por la consumidora con anterioridad a las desconocidas y que son objeto de la controversia, encontrando que no había realizado operaciones por un monto superior a QUINIENTOS TREINTA Y TRES MIL PESOS, en los seis meses inmediatamente anteriores con su tarjeta de crédito.

Por lo anterior, y atendiendo que este despacho no cuenta con el detalle de que operación curso primero, y en virtud del principio PRO CONSUMATORE que rige las actuaciones regladas por la ley 1480 de 2011, se tendrá que la primera operación fue la realizada por UN MILLON DE PESOS.

Conforme a lo anterior, encuentra el despacho que la mentada operación supero por casi un 100% la operación más alta realizada con anterioridad, situación que atendiendo el deber de seguridad de la entidad financiera y su deber de diligencia profesional, debió general alertamiento por encontrarse por fuera de las conductas habituales de la consumidora con su producto.

Ahora bien, en el plenario la entidad no acreditó que la operación hubiera alertado sus sistemas de seguridad, ni mucho menos que hubiera realizado ninguna gestión para verificar si quien estaba realizando la primera operación controvertida, era la consumidora financiera.

Tampoco observa el despacho gestión alguna de bloqueo de operación, canal o producto, siendo está la conducta esperada de un profesional en el mercado, que observa una conducta extraña y que la misma ley le exige.

Por lo anterior se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad financiera respecto del curso de ambas operaciones, ya que si el Banco hubiera realizado las gestiones que la Circular Básico Jurídica le exige, ninguna de las operaciones hubiera sido aprobada.

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.”

En ese orden, valorando la participación de ambas partes como causa efectiva y directa del hecho dañino, 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 las operaciones y/o el producto de manera preventiva hubiese podido evitar el perjuicio económico.

En este sentido la demandante deberá asumir atendiendo que la primera operación controvertida en el proceso y registrada en el resumen de cuenta de ahorros, es la de UN MILLON DE PESOS (\$1.000.000), el 50% de esa transacción, en tanto que el BANCO ITAU deberá asumir el 50% restante de esta compra y el 100% de la compra por valor de TRES MILLONES DE PESOS (\$3.000.000) y por ende, se le condenará a reversar la suma de TRES MILLONES QUINIETOS MIL PESOS (\$3.500.000).

Así mismo, respecto de la suma que debe asumir la entidad bancaria, deberá liquidar los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que se hubieran podido generar respecto del porcentaje que le corresponde asumir, y deberá reversarlos igualmente.

Aunado a lo anterior, de haberse realizado, la entidad deberá actualizar los reportes a centrales de información, indicando el monto de lo que debe asumir la demandante de esta obligación desde la fecha de causación del primer reporte posterior al curso de las operaciones discutidas.

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

DECISIÓN

Por lo expuesto, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probada la excepción que la entidad financiera denominó “*Incumplimiento de los Deberes Contractuales del Consumidor Financiero CLAUDIA PATRICIA RAMOS MENESES*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: SEGUNDO: DECLARAR NO probadas o carente de efecto las excepciones que **BANCO ITAU S.A.**, intituló “*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 CLAUDIA PATRICIA RAMOS MENESES*”, y “*Legitimidad de las Operaciones Objetadas*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCO ITAU S.A.** por el curso de las compras realizadas el día 29 de septiembre de 2023 que afecto el cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. ****1717 de titularidad de la demandante, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

CUARTO: CONDENAR a **BANCO ITAU S.A.** a reversar la suma de **TRES MILLONES QUINIETOS MIL PESOS (\$3.500.000)**, así como los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que se pudieron haber generado respecto de esta suma, desde la fecha de ocurrencia de las compras, dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión.



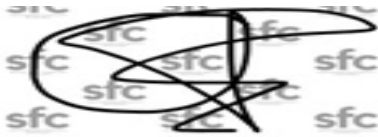
Aunado a lo anterior, de haberse realizado, la entidad deberá actualizar los reportes a centrales de información, indicando el monto de lo que debe asumir la demandante de esta obligación desde la fecha de causación del primer reporte realizado con posterioridad al curso de las operaciones discutidas.

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

CUARTO: 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

| |
|---|
| <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>24 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p> |