



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023125511-022-000

Fecha: 2024-07-23 15:07 Sec.día3533

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 : 2023125511-022-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5910
Demandante : MARIO GERMAN LOZANO FRANCO

Demandados : BANCO CAJA SOCIAL

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 **MARIO GERMAN LOZANO FRANCO** de una parte y **BANCO CAJA SOCIAL S.A.** de la otra parte.

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, este Despacho encuentra que el que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual al BANCO CAJA SOCIAL S.A., con ocasión del curso de la compra realizada con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No ****0615 por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS



PESOS (\$2.999.900), el día 25 de septiembre de 2023 y que el demandante 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, que las entidades que ejercen la actividad financiera tienen la exigencia de actuar con 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 accesoria de la entidad financiera constituye un deber "de resultado", no solo por la distribución del riesgo de la operación -tema sobre el que ya se detuvo la Corte-, sino también por las características especiales de la relación entre el consumidor financiero y la entidad donde tiene depositado sus recursos, que lleva ínsita la garantía de salvaguarda de los dineros captados del público. En línea con lo explicado previamente, y con la naturaleza de ese tipo de prestaciones, la comentada inobservancia comprometerá la responsabilidad civil del banco, salvo que demuestre el acaecimiento de una causa extraña, que impida que el daño puede imputársele jurídicamente; es decir, la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente.

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



Como colofón, resalta la Corte que prescindir de la calificación de la conducta de la entidad financiera no significa asumir una especie de responsabilidad automática suya, pues **aun en los regímenes objetivos es necesario demostrar que el hecho dañoso es atribuible a la conducta del agente**. Por ende, en casos como este el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) **obedecieron a causas que no le son imputables**. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuenta habiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el (...)

banco para el referido canal, consistentes en galgo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al cuentahabiente, desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía-, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento. Ahora, si quien encontró el aludido plástico acude a una de las sucursales de la entidad financiera y realiza un retiro millonario, sucede que la materialización del ilícito contractual tendría como antecedente material conductas imputables a ambos extremos del contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros, porque a la pérdida de la tarjeta y la clave terminó sumándose la ausencia de protocolos de verificación de identidad, propios de los canales presenciales del banco.

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

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

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

CONSIDERACIONES SOBRE EL CASO CONCRETO.

En orden a determinar si a la entidad demandada le asiste responsabilidad por las transacciones objetadas, el Despacho examinará las pruebas recaudadas, así como la actuación surtida, aspectos que confrontará y analizará bajo la perspectiva del régimen de responsabilidad aplicable al producto contratado, con el fin de establecer si, (i) de un lado, 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 reconocimiento del de la reversión de la operación que curso el 25 de septiembre de 2023 por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS (\$2.999.900), o si por el contrario se encontrarán acreditadas las excepciones que el banco denominó “CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO POR PARTE DEL BANCO Y RESPONSABILIDAD DEL DEMANDANTE EN EL MANEJO Y CUSTODIA DE SU PRODUCTO”, “EL BANCO CUENTA CON MEDIDAS E INSTRUMENTOS DE SEGURIDAD IDÓNEOS PARA SALVAGUARDAR EL CUPO DE TARJETA DE CRÉDITO OTORGADO A NUESTROS CLIENTES”, “DESATENCIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIAS DEL CONSUMIDOR



FINANCIERO”, “BANCO SE ENCUENTRA AUTORIZADO PREVIAMENTE POR TITULAR PARA REALIZAR REPORTES NEGATIVOS ANTE LAS CENTRALES DE INFORMACIÓN”

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor **MARIO GERMAN LOZANO FRANCO** y **BANCO CAJA SOCIAL 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 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).

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.

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

Para iniciar, es importante mencionar que el demandante sostiene en su escrito de demanda no haber realizado las operaciones objeto de la controversia, 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.

Sin embargo, la entidad financiera allegó con la contestación de la demanda las llamadas realizadas por el demandante una vez se enteró de la compra que curso con su tarjeta de crédito en la cual el demandante manifiesta haber sido víctima del hurto de su tarjeta de crédito y advierte que se están realizando compras con la misma, sin ser él quien las está realizando.

Sobre esta situación, sea del caso poner del presente que tal y como lo indica la entidad financiera, el reglamento del producto allegado con la contestación de la demanda, indica que:

“NOVENA: El recibo de LA TARJETA impone a EL TARJETAHABIENTE la obligación de firmarla inmediatamente, de conservarla en su poder siempre, de custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella, y de utilizarla exclusivamente en las condiciones y términos que en el presente Reglamento se fijan, no pudiendo, por lo tanto, transferirla a ningún título o hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos u obligaciones, responsabilizándose hasta de la culpa levísima de toda negligencia, impericia e imprudencia que ocurra con ocasión de las obligaciones que adquiere. PARÁGRAFO PRIMERO: LA TARJETA (virtual o física) es propiedad de EL BANCO, y por lo tanto EL TARJETAHABIENTE se obliga a devolverla en el momento en que aquél se lo solicite o cuando se de por terminado por cualquier causa el contrato que se reglamenta mediante el presente documento. En caso de no devolverla, EL TARJETAHABIENTE asume la responsabilidad de su destrucción, y del uso que se le pueda dar a la misma. PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de extravío o hurto de LA TARJETA, EL TARJETAHABIENTE queda obligado a informar inmediatamente a la Franquicia Internacional propietaria de la marca de LA TARJETA para su bloqueo, y por escrito a la oficina correspondiente de EL BANCO, así como a cumplir con todas la medidas de prevención adicionales que se



indiquen. PARÁGRAFO TERCERO: EL TARJETAHABIENTE será responsable ante EL BANCO y, en consecuencia, asumirá como deuda a su cargo todas las utilizaciones que se hagan con LA TARJETA extraviada o hurtada cuando no presenta en forma oportuna el aviso del extravío o hurto de LA TARJETA; y su responsabilidad solamente cesará a partir de la notificación a EL BANCO en tal sentido...

Así las cosas, conforme a lo dispuesto en el reglamento, el consumidor tenía la obligación de custodiar la tarjeta de crédito que le fue entregada por la entidad financiera para la utilización del cupo rotativo aprobado, y en caso de hurto o pérdida, informar inmediatamente con el fin de evitar cualquier autorización no autorizada del producto financiero.

Así las cosas, se observa de la llamada que el consumidor financiero no solo perdió la custodia de la tarjeta de crédito, si no que se comunicó con posterioridad al curso de la operación de la cual se duele, motivo por el cual se observa el incumplimiento del consumidor de las obligaciones de cuidado que le asisten en virtud del reglamento al cual se sometió al momento de contratar el producto financiero.

Aunado a lo anterior, la entidad financiera allegó al plenario copia del comprobante expedido por el datafono en el cual se realizó la operación, en el cual se observa que la compra curso con la tarjeta de crédito terminada en el No. ****0615 con la tecnología de chip, lo cual refuerza la pérdida de la herramienta transaccional por parte del demandante y el incumplimiento de las obligaciones contractuales del consumidor financiero.

Ahora bien, habiéndose acreditado la responsabilidad de la demandante respecto de la pérdida del elemento transaccional, este despacho entrará a revisar si dicha conducta es la causal exclusiva del perjuicio sufrido o si el Banco en ejercicio de sus deberes legales y contractuales, pudo haber evitado o disminuido dicho daño.

Para verificar esta situación, este despacho decreto en el auto que fijo la fecha para la audiencia de conciliación celebrada el pasado 22 de enero, tanto el log o bitácora transaccional del producto objeto de la controversia, con el fin de verificar el perfil o hábito transaccional del demandante.

Revisado el log aportado por la entidad financiera se encuentra que, si bien todas las utilizaciones de la tarjeta de crédito se realizaban en ambiente presencial como la desconocida en este proceso, lo cierto es que las mismas oscilaban entre los \$47.000 y \$354.000.

1	NUMERO_TARJETA	NOMBRE_ESTABLECIMIENTO	NOMBRE_TRX_ORIGINAL	DESCRIP_TRX_EMPRESA	VALOR_COMF	PLAZO	FECHA_PROCE	CODIGO_BANCO
2	0000000547061004991	SUPERTIENDAS CANAVERAL E	Ventas	Compra en Establecimiento	\$ 354.677	1	4/10/2023	180
3	00000005470610049970615		Pago archivo movimiento ofi	PAGO INTERNET	\$ 354.677		4/28/2023	0
4	0000000547061004991	SUPERTIENDAS CANAVERAL E	Ventas	Compra en Establecimiento	\$ 223.882	1	4/30/2023	180
5	00000005470610049970615		Pago archivo movimiento ofi	PAGO INTERNET	\$ 223.882		5/19/2023	0
6	0000000547061004991	BOLD CO	Ventas	Compra en Establecimiento	\$ 270.000	1	6/18/2023	180
7	00000005470610049970615		Pago archivo movimiento ofi	PAGO INTERNET	\$ 270.000		7/17/2023	0
8	0000000547061004991	SURTIFAMILIAR VALLE REAL	Ventas	Compra en Establecimiento	\$ 47.610	1	8/7/2023	180
9	00000005470610049970615		Pago archivo movimiento ofi	PAGO INTERNET	\$ 47.610		8/15/2023	0
10	0000000547061004991	BOLD CO	Ventas	Compra en Establecimiento	\$ 174.900	1	8/20/2023	180
11	0000000547061004991	CREPES Y WAFFLES LYRATA F	Ventas	Compra en Establecimiento	\$ 169.600	1	9/9/2023	180
12	00000005470610049970615		Pago archivo movimiento ofi	PAGO INTERNET	\$ 174.900		9/15/2023	0
13	00000005470610049970615		Pago archivo movimiento ofi	PAGO INTERNET	\$ 169.600		9/17/2023	0
14	0000000547061004991	BOLD CO RTFE	Ventas	Compra en Establecimiento	\$ 259.050	1	9/17/2023	180
15								

Por lo anterior, no encuentra este despacho razón por la cual, la operación desconocida por \$2.999.900, no generó alertamiento en los sistemas de seguridad del banco, ya que la misma excede en un 847% la compra más alta realizada por el consumidor financiero previamente.

Al respecto, 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 las cuales se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asumen en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se benefician, sin que – en todo caso – se entiendan dispensadas de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

Entre ellas, resulta especialmente relevante para el análisis que ocupa al Despacho, las consistentes en (i) *“Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o un número de intentos fallidos por parte de un cliente...”* (ii) *“Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos”.* (numerales 2.3.3.1.12 y 2.3.3.1.13.).

Así las cosas, dado que la operación controvertida no se ajustaba al perfil transaccional del demandante, el banco incumplió su deber de comunicarse con el demandante consumidor, con el fin de confirmar si la operación estaba siendo realizada por él, y en caso de no poder realizar dicha verificación u obtener una respuesta negativa por el consumidor, generar el bloqueo del producto financiero y los canales utilizados para las mismas, lo cual potencialmente hubiera evitado el daño del cual fue víctima el demandante.

Así las cosas, como el banco no cumplió con los deberes de seguridad que le han sido encomendados, encuentra este despacho acreditada la responsabilidad de la entidad financiera.

En virtud de lo anterior, se encontró demostrada las excepciones que la entidad denominó, , **“DESATENCIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIAS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”**, **“BANCO SE ENCUENTRA AUTORIZADO PREVIAMENTE POR TITULAR PARA REALIZAR REPORTE NEGATIVOS ANTE LAS CENTRALES DE INFORMACIÓN”** y no acreditadas o carentes de efecto las denominadas **“CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO POR PARTE DEL BANCO Y RESPONSABILIDAD DEL DEMANDANTE EN EL MANEJO Y CUSTODIA DE SU PRODUCTO”**, **“EL BANCO CUENTA CON MEDIDAS E INSTRUMENTOS DE SEGURIDAD IDÓNEOS PARA SALVAGUARDAR EL CUPO DE TARJETA DE CRÉDITO OTORGADO A NUESTROS CLIENTES”**

Ahora bien, como quiera que se encontró acreditada la responsabilidad tanto de la entidad financiera como de la consumidora, hay una concurrencia de responsabilidades, el despacho entrará a determinar que valores deberá asumir cada una de las partes respecto de los recursos sustraídos de los productos financieros de titularidad del demandante.

Sea lo primero indicar, que la operación que curso con cargo a los productos financieros del demandante, fue el retiro por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS (\$2.999.900) con cargo al cupo de la tarjeta de crédito de titularidad del demandante, deberá ser asumida en un 50% por él, atendiendo el incumplimiento a sus deberes contractuales como se indicó anteriormente junto con los intereses corrientes y moratorios y gastos de cobranza, que se hubieran generado por dicho porcentaje.

El otro 50% deberá ser asumido por la entidad financiera, junto a los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que dicho porcentaje hubiera causado, y adicionalmente, de haberse realizado



reportes ante las centrales de información, la entidad deberá actualizar dicha información, indicando el valor adeudado del producto de crédito luego del ajuste ordenado anteriormente, y de no quedar saldo pendiente, deberá eliminar el vector negativo reportado con ocasión de las operaciones desconocidas.

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 BANCO CAJA SOCIAL S.A denominó *“DESATENCIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIAS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”, “BANCO SE ENCUENTRA AUTORIZADO PREVIAMENTE POR TITULAR PARA REALIZAR REPORTES NEGATIVOS ANTE LAS CENTRALES DE INFORMACIÓN”,* de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR NO probadas o carentes de efecto las excepciones que BANCO CAJA SOCIAL S.A. intituló *“CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO POR PARTE DEL BANCO Y RESPONSABILIDAD DEL DEMANDANTE EN EL MANEJO Y CUSTODIA DE SU PRODUCTO”, “EL BANCO CUENTA CON MEDIDAS E INSTRUMENTOS DE SEGURIDAD IDÓNEOS PARA SALVAGUARDAR EL CUPO DE TARJETA DE CRÉDITO OTORGADO A NUESTROS CLIENTES”.*

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCO CAJA SOCIAL S.A.** por las operaciones realizadas el día 25 de septiembre de 2023 que afectó la tarjeta de crédito de titularidad del señor **MARIO GERMAN LOZANO FRANCO**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

CUARTO: CONDENAR a **BANCO CAJA SOCIAL S.A.** a que dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión a reverse el 50% de la compra realizada con cargo al cupo de la tarjeta de crédito de titularidad del demandante, es decir la suma de UN MILLON CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA PESOS (\$1.499.950), así como los intereses corrientes, los intereses moratorios y los gastos de cobranza causados respecto de dicho valor.

En el mismo término, **BANCO CAJA SOCIAL S.A.** de haberse realizado reportes ante las centrales de información, deberá actualizar dicha información, indicando el valor adeudado del producto de crédito luego del ajuste ordenado anteriormente, y de no quedar saldo pendiente, deberá eliminar el vector negativo reportado con ocasión de las operaciones desconocidas

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO CAJA SOCIAL S.A.**, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

QUINTO: Sin condena en costas

Ejecutoriada la presente sentencia, por Secretaria archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



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>