



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023117048-028-000

Fecha: 2024-07-24 17:12 Sec. día 1305

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 : 2023117048-028-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5465
Demandante : FERNANDO JOSE FERNANDEZ VIVAS

Demandados : BANCO DE OCCIDENTE

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 **FERNANDO JOSE FERNANDEZ VIVAS** de una parte y **BANCO DE OCCIDENTE 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 DE OCCIDENTE S.A., respecto del la aprobación de las operaciones realizadas con cargo a la cuenta de ahorros del



demandante con la tarjeta de crédito terminada en el No. ****5874, el día 23 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, 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 atenuen 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.*

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 reintegro de los recursos afectados por las operaciones que cursaron el 23 de septiembre de 2023 o si por el contrario se encuentran acreditadas las excepciones que BANCO DE OCCIDENTE denominó “**CARECER EL DEMANDANTE DEL DERECHO TEMERARIAMENTE PRETENDIDO PUES FUE SU PROPIO ACTUAR Y NO EL DEL BANCO DE OCCIDENTE EL QUE ORIGINÓ LAS OPERACIONES QUE RECHAZA**”, “**HECHO EXCLUSIVO DE LA VICTIMA EN LA CAUSACION DEL PRESUNTO DAÑO.**”, “**INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL.**”, “**INEXISTENCIA A LA VULNERACION A DERECHO ALGUNO DEL DEMANDANTE.**”, y “**GENÉRICA**”.

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor FERNANDO JOSE FERNANDEZ VIVAS y BANCO DE OCCIDENTE S.A., se encuentra enmarcado en 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.

Al efecto, 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.

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 de titularidad del demandante.

Ahora bien, frente a la controversia acá planteada, téngase en cuenta que el demandante ha sostenido a lo largo del proceso 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.

Sobre este particular, la entidad demandada manifiesta que para el curso de las operaciones que son desconocidas por el demandante, era necesario que quien las realizó, contara con los elementos transaccionales entregados por el Banco al señor FERNANDEZ VIVAS, es decir la tarjeta débito con chip, y la clave que el demandante eligió para poder realizar operaciones con su producto financiero.

Indica la demandada, que por lo anterior el consumidor financiero incumplió su deber de custodiar y guardar los elementos transaccionales necesarios para el curso de operaciones con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad del demandante.

Sobre este particular, la entidad financiera aportó con la contestación de la demanda el Log transaccional de la cuenta de ahorros, es decir, el registro de las operaciones realizadas con el producto financiero objeto de la controversia, en donde se puede observar que, tal como lo indica la entidad, las compras cursaron de manera presencial con la tarjeta débito de titularidad del demandante y con la clave asignada, a través ingreso de la tarjeta y tecnología contactless.

Visto lo anterior, y atendiendo que habiéndose corrido traslado de la contestación a la demanda y las pruebas allegadas con el mismo, el demandante no se pronunció sobre esta situación y tampoco allegó o solicitó pruebas para desacreditar lo indicado por la entidad demandada y por la prueba documental oportunamente aportada, encuentra este despacho acreditada la pérdida de los elementos transaccionales por parte del demandante y en consecuencia comprometida su responsabilidad respecto del curso de las operaciones.



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

Para tal fin se es importante mencionar que, 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.).

Con el fin de verificar lo anterior, el despacho revisó el log transaccional aportado con la contestación de la demanda, en el cual encontró que el demandante había realizado con anterioridad retiros hasta por UN MILLON SEISCIENTOS MIL PESOS (\$1.600.000) en cajero electrónico (2023/07/17), valor muy cercano a los retiros desconocidos por el demandante del 23 de septiembre por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$1.800.000) en total.

Sin embargo, a pesar de que la cuantía de los retiros no genera por si mismo una razón para alertar las operaciones, la cantidad de operaciones que estaban cursando, no era habitual en el normal transar del demandante, por lo que este despacho encuentra una situación inusual que debió ser atendida por la entidad financiera para evitar o mitigar el daño del que eventualmente fue víctima el consumidor, máxime cuando con posterioridad se realizaron una serie de compras de manera presencial que tampoco eran habituales en el consumidor.

Sobre los alertamientos, es importante poner de presente que en la contestación de la demanda, la entidad manifiesta que las operaciones del 23 de septiembre de 2023 generaron una alerta de seguridad, lo que llevó a que la entidad buscara comunicación con el consumidor y al no poder realizarlo, el bloqueo del producto, sin embargo no aporta prueba siquiera sumaria de haber realizado la gestión, ni del momento en que realizó el bloqueo, máxime cuando este despacho le requirió en el auto de fija fecha del pasado 13 de diciembre de 2023 la “Certificación en la que se establezca si las operaciones objeto de este proceso, generaron algún alertamiento en el sistema, y en caso afirmativo, desde que momento y qué gestiones se desarrollaron por la entidad una vez se alertó el sistema” y el “Informe de investigación adelantado por la entidad con ocasión a las operaciones desconocidas”, y no fue respondido por la entidad financiera.

Así las cosas, observa este despacho que atendiendo la inusualidad de las operaciones que se estaban llevando a cabo con el producto financiero del demandante, la entidad financiera debió comunicarse con el



consumidor financiero, con el fin de verificar si era el quien estaba realizando las operaciones y en caso de no poder confirmar u obtener una negativa bloquear las operaciones, el canal y el producto financiero.

Como quiera que, no se encuentra acreditada la gestión de seguridad observa este despacho comprometida la responsabilidad de la entidad financiera respecto del curso de las operaciones objeto de la controversia, al igual que el demandante, observándose la concurrencia de las responsabilidades de las partes involucradas en el presente asunto.

En virtud de lo anterior, encuentra el despacho no acreditadas o carentes de efecto las excepciones denominadas “*CARECER EL DEMANDANTE DEL DERECHO TEMERARIAMENTE PRETENDIDO PUES FUE SU PROPIO ACTUAR Y NO EL DEL BANCO DE OCCIDENTE EL QUE ORIGINÓ LAS OPERACIONES QUE RECHAZA*”, “*HECHO EXCLUSIVO DE LA VICTIMA EN LA CAUSACION DEL PRESUNTO DAÑO.*”, “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL.*”, “*INEXISTENCIA A LA VULNERACION A DERECHO ALGUNO DEL DEMANDANTE.*”, y declarará de oficio demostrada la excepción denominada “*INCUMPLIMIENTO DEL DEMANDANTE DE SUS DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES*”

Ahora bien, en virtud de la concurrencia de responsabilidades del consumidor financiero y la entidad vigilada, el despacho entrará a determinar que valores deberá asumir cada una de las partes respecto de los recursos sustraídos del producto financiero de titularidad del demandante.

Como se indico anteriormente, el demandante tenía retiros a través de cajero electrónico hasta por UN MILLON SEISCIENTOS MIL PESOS (\$1.600.000) motivo por el cual la entidad financiera respecto de los retiros, inicialmente no tenía razón para alertar el curso de las operaciones, sin embargo al momento de cursar el tercer retiro por doscientos mil pesos, al superarse el monto máximo transado, junto con el número de transacciones, la entidad debió alertar la situación y en consecuencia gestionar a partir de ese momento las medidas de seguridad necesarias para evitar pérdidas económicas para su cliente.

Por lo anterior, siendo ese el momento en el cual la entidad debió alertar la situación, las operaciones de retiro quedarán a cargo del consumidor, como consecuencia de su incumplimiento al deber de guarda y custodia de sus elementos transaccionales.

Como las operaciones subsiguientes, es decir las compras por valores de SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (\$749.575), SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS (\$758.332), DOSCIENTOS NOVENTA Y CUANTRO MIL SEISCIENTOS PESOS (\$294.600,00) y UN MILLON SIETE MIL SETECIENTOS TREINTA PESOS (\$1.007.730), como no debieron haber cursado de haberse cumplido el deber de seguridad de la entidad financiera, deberán ser asumidas por BANCO DE OCCIDENTE S.A.

Lo anterior se materializará con reintegro que deberá realizar la entidad de DOS MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (\$2.810.237) al señor **FERNANDO JOSE FERNANDEZ VIVAS**.

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 de oficio probada la excepción denominada “*INCUMPLIMIENTO DEL DEMANDANTE DE SUS DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR NO probadas o carentes de efecto las excepciones que BANCO DE OCCIDENTE S.A. intitulo “*CARECER EL DEMANDANTE DEL DERECHO TEMERARIAMENTE PRETENDIDO PUES FUE SU PROPIO ACTUAR Y NO EL DEL BANCO DE OCCIDENTE EL QUE ORIGINÓ LAS OPERACIONES QUE RECHAZA*”, “*HECHO EXCLUSIVO DE LA VICTIMA EN LA CAUSACION DEL PRESUNTO DAÑO.*”, “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL.*”, “*INEXISTENCIA A LA VULNERACION A DERECHO ALGUNO DEL DEMANDANTE.*”

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCO DE OCCIDENTES.A.** por las operaciones realizadas con cargo a la cuenta de ahorros del demandante con la tarjeta de crédito terminada en el No. ****5874, el día 23 de septiembre de 2023.

CUARTO: CONDENAR a **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** a que dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión a reintegrar a favor del señor **FERNANDO JOSE FERNANDEZ VIVAS** la suma de DOS MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (\$2.810.237), de conformidad con la parte motiva de esta decisión.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO DE OCCIDENTES.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 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 25 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario