



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023100432-031-000

Fecha: 2024-07-29 21:10 Sec.día 2016

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 : 2023100432-031-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-4578
Demandante : MARINO GUZMAN ALVAREZ

Demandados : BANCO POPULAR

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 y teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado ante esta entidad, el señor **MARINO GUZMAN ALVAREZ** demandó a **BANCO SERFINANZA S.A.** y **BANCO POPULAR S.A.**, pretendiendo: “*Que se obligue a el BANCO POPULAR al reintegro Y devolución por concepto de las compras no reconocidas por la suma de (\$5.544.000) CINCO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE*”. En la cuenta de Ahorros del **BANCO DAVIVIENDA #05500122002034309** 3. *Que se obligue a el BANCO SERFINANZA al reintegro y devolución de las compras no reconocidas por la suma de (\$1.428.000) UN MILLÓN CUATROCIENTOS VENTIOCHO MIL PESOS MCTE*”. (Derivado 000).
2. Notificadas las entidades vigiladas, en tiempo presentaron cada una el escrito de contestación de la demanda y propusieron sendos medios exceptivos a saber: 1. **BANCO SERFINANZA S.A.** “*TARJETAHABIENTE INCUMPLIÓ SU OBLIGACIÓN DE CUIDADO Y CUSTODIA DE LA TARJETA DE*



CRÉDITO OLÍMPICA MASTERCARD”, “*APLICABILIDAD DEL PRINCIPIO: NADIE PUEDE ALEGAR A SU FAVOR SU PROPIA CULPA*”, “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA*”, “*BUENA FE OBJETIVA*”, y 2. **BANCO POPULAR S.A.** “*HECHO SUPERADO – EL BANCO POPULAR S.A. PROCEDIÓ A REALIZAR EL REINTEGRO DE LOS DINEROS RECLAMADOS*”, “*AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL*” y “*EXCEPCION GENÉRICA*”.

3. Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien se pronunció frente a lo expuesto en la contestación de la demanda presentada por BANCO POPULAR S.A. solicitando la desvinculación de esta entidad del proceso toda vez que realizó el pago de los recursos pretendidos en la acción de protección al consumidor.
4. El día 1 de febrero de 2024 se llevó acabo audiencia de conciliación la cual fue declarada fallida por la inasistencia del demandante.

Bajo los anteriores actos procesales y en consideración a que no se evidencia la necesidad de requerir pruebas además de las documentales que en oportunidad legal fueron incorporadas al plenario, la delegatura desata el litigio, con fundamento en las siguientes,

CONSIDERACIONES

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

Encuentra la Delegatura que el litigio objeto de estudio gira en torno a dos contratos de apertura de crédito, que se encuentran regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio “*en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado*”, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que “*las utilidades extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas*” y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos “*serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato*” (Art. 1401 ibídem).

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales.

Por su parte, y previo a centrarnos en el asunto objeto de la controversia, recordemos que el régimen de responsabilidad a cargo de las entidades vigiladas es especial y contractual, irradiada por la Constitución Política, al ser catalogada la actividad financiera como de “*interés público*” a la luz de los artículos 78 y 335 ibídem, cuya ejecución se integra con los principios legales concebidos en los artículos 871 C.Co. y 1603 C.C., así como consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.



Lo anterior, debido a que es una actividad profesional y de desarrollo masivo, que reporta beneficios relacionados con su desarrollo para la entidad vigilada, por lo que le es exigible de manera rigurosa y minuciosa el cumplimiento de las obligaciones a su cargo y particularmente las de seguridad, en razón a que pone a disposición de los usuarios los canales creados para llevar a cabo su operación, independientemente del análisis que se pueda realizar sobre la conducta del CF y las practicas propias.

Súmase a ello que como lo sostuvo la H. Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016, radicación: 05001-31-03-001-2008-00312-01., con ponencia del magistrado ARIEL SALAZAR RAMÍREZ:

“(...) atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional.

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

Postura reiterada por la H. 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 aún 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 cuentahabiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el (...) banco para el referido canal, consistentes en 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”.

Ahora bien, es importante indicar que el régimen especial que se impone a las entidades vigiladas, no exime al consumidor financiero de tener el deber de acatar las obligaciones contractuales, tales como custodiar en debida forma los elementos transaccionales y adoptar medidas en procura de proteger su patrimonio, concebidas en el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: **(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 y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor.

Téngase en cuenta que la misma Corte Suprema de Justicia en la Sentencia SC16496-2016 proferida el 16 de noviembre de 2016 dentro de la Radicación n°. 76001 31 03 002 1996 13623 01 con ponencia de la entonces Magistrada MARGARITA CABELLO BLANCO, señaló lo siguiente: “Empero, esa exigencia (el deber de seguridad y protección), no solo aplica a la entidad bancaria; el cuentacorrentista, en lo que a él corresponde, asume, por igual, el compromiso de sujetar su conducta a los mínimos de seguridad que le dejen a salvo, sea a él o a la entidad, de cualquier ilícito, vr. gr., custodiar debidamente los elementos recibidos del banco (chequera, tarjetas, etc.), para el retiro de los bienes depositados y, en especial, los dineros consignados o proveer la información necesaria para neutralizar cualquier intento de fraude. (...)”

En síntesis, a uno y otro contratante le sobreviene el compromiso de velar por la seguridad o protección, según el rol que cada uno desempeñe, de elementos o actuaciones cuyo descuido, potencialmente, resultarían dañadas o dañinas”.



ANALISIS DEL CASO PARTICULAR

BANCO SERFINANZA S.A.

En este punto cabe señalar que las pretensiones en contra de **BANCO SERFINANZA S.A.** demanda tiene como sustento la compra realizada con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. ****0551 de titularidad del demandante por valor de \$1.428.000.00 el día 30 de septiembre de 2022 y que manifiesta no haber realizado ni autorizado.

Bajo este escenario, corresponde a la Delegatura valorar de manera conjunta el material probatorio allegado al plenario, a efectos de establecer, si se acredita el incumplimiento de las obligaciones contractuales del banco y/o de la actora en la realización de las operaciones reclamadas, para lo cual debe tenerse en cuenta, por un lado la manifestación de la cliente de no haber realizado ni autorizado las operaciones cuestionadas, y por otro el cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad financiera, particularmente la de seguridad, a la luz de la circular externa número 29 de 2019.

Sobre este particular, es lo primero indicar que el demandante manifiesta en su escrito inicial que:

I. HECHOS.

1. El día 30 de septiembre de 2022 en la ciudad de Santiago de Cali, en el almacén Si CENTRO, con dirección Calle 12 #8-58, le fue hurtada la billetera A MI ESPOSA la señora CLAUDIA ISABEL RIVERA identificada con cédula de ciudadanía No.31.491.440, la cual contenía dinero en efectivo y (2) dos tarjetas de crédito, una de ellas; tarjeta OLIMPICA adscrita al BANCO SERFINANZA, y la otra del BANCO POPULAR, y una tarjeta DÉBITO del BANCO BANCOLOMBIA. LAS TARJETAS DE CREDITO (DE BANCO POPULAR Y BANCO SERFINANZA) SE ENCUENTRAN ADSCRITAS A NOMBRE DEL SEÑOR MARINO GUZMAN ALVAREZ identificado con cédula de ciudadanía No.16.540.198 COMPAÑERO EN UNIÓN MARITAL DE HECHO para la época de los hechos de la señora CLAUDIA ISABEL RIVERA.

De esta manifestación, se puede concluir que tal y como lo indica la entidad financiera en sus excepciones el demandante perdió la custodia de su tarjeta de crédito, la cual fue utilizada con posterioridad para la realización de la compra en ambiente presente de la que se duele el demandante.

Sobre lo anterior, es importante mencionar que la operación desconocida no hubiera sido posible, si quien la realizó no hubiera tenido la herramienta transaccional entregada por el banco para la utilización o afectación de los recursos aprobados en el contrato de apertura de crédito, es decir, que sin la tarjeta de crédito original, era imposible realizar la operación desconocida.

Por lo anterior, se encuentra acreditada la responsabilidad del demandante en el curso de la operación desconocida y acreditada la misma, se 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 tal fin, es relevante mencionar que, el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 establece que “...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad en la prestación de servicios financieros, contenidos en el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que deben



asegurar las entidades financieras según el tipo de canal que ponen a disposición de sus clientes, integran las obligaciones contractuales de la entidad financiera. Con estas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asumen en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se benefician, sin que – en todo caso – se entiendan dispensadas de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

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

Con el fin de verificar el cumplimiento de los deberes legales contenidos en las normas aplicables a la relación contractual del demandante y la entidad financiera, este despacho requirió a BANCO SERFINANZA S.A. para que allegará al plenario el Log transaccional del producto financiero tanto en el auto de fija fecha que antecede en el plenario, como en el requerimiento realizado en la audiencia del pasado 1 de febrero de 2024.

Revisado el log, junto a lo movimientos transaccionales que se encuentran relacionados en el informe de seguridad allegado con la contestación de la demanda, este despacho no observa compras realizadas por canal presencial, ya que todas las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito de titularidad del demandante, eran avances.

Así las cosas, encuentra este que la compra presencial discutida por el demandante del 30 de septiembre de 2022 no era habitual en el consumidor financiero, motivo por el cual, la entidad debió alertar la situación y en consecuencia confirmar oportunamente que era su cliente quien estaba realizando la compra y de no poder confirmar, ante la inusualidad de la situación, bloquear el producto, canal que se estaba utilizando y no dar curso a la operación.

Por lo anterior se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad respecto de curso de la operación, ya que de haber cumplido con sus deberes de seguridad, la operación desconocida no hubiera cursado.

En consecuencia, se encuentra acreditada la concurrencia de responsabilidades tanto del demandante como de la entidad financiera, por lo que se procederá a determinar que valores debe asumir cada una de las partes respecto de la operación desconocida.

Finalmente, Respecto de la excepción que la pasiva denominó *“BUENA FE OBJETIVA”*, se tendrá sin efectos, en la medida que en el proceso no se debatía la buena fe de la entidad financiera en la realización de las operaciones sino su cumplimiento contractual, por lo que ningún sentido tiene debatir si medió o no la buena fe de la entidad financiera, máxime teniendo en cuenta que conforme lo previsto en el artículo 835 del Código de Comercio se presume la buena fe *“aún la exenta de culpa (...)”*.

Atendiendo que, sin la concurrencia de ambas responsabilidades, la operación discutida no hubiera cursado, siendo una única operación discutida por el demandante y sin que se observen causales de agravación que permita tomar una decisión diferente, encuentra el despacho que cada una de las partes deberá asumir el 50% de la operación desconocida, junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que se hubieran originado respecto de dicho porcentaje de la operación.



En virtud de lo indicado anteriormente encuentra este despacho acreditadas las excepciones que BANCO SERFINANZA S.A. denominó “*TARJETAHABIENTE INCUMPLIÓ SU OBLIGACIÓN DE CUIDADO Y CUSTODIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO OLÍMPICA MASTERCARD*”, “*APLICABILIDAD DEL PRINCIPIO: NADIE PUEDE ALEGAR A SU FAVOR SU PROPIA CULPA*”, y no probadas o carentes de efecto las intituladas “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA*” y “*BUENA FE OBJETIVA*”.

BANCO POPULAR S.A.

Respecto de BANCO POPULAR S.A., la entidad manifiesta que “*entre la interposición de la demanda y la radicación de la presente contestación, se ha superado la presunta vulneración alegada y, por acciones desplegadas por la parte demandada, la intervención del juez resulta inocua. Esto debido a que una vez se hicieron las validaciones correspondientes, se procedió hacer el abono de los saldos a favor por valor de \$5.511.305 a la cuenta de ahorros No.05500122002034309, del Banco Davivienda, el día 22 de septiembre 2023, de quien es titular MARINO GUZMAN ALVAREZ*”.

Como se indicó anteriormente, sobre esta situación igualmente se pronunció el demandante en el término del descorrimiento de las excepciones solicitando que “*se desvincule al demandado BANCO POPULAR, de la demanda proceso Radicado 2023100432-003-000, toda vez se verificó que el demandado del asunto, realizó el desembolso de los dineros objeto del litigio. El desembolso lo realizaron el día viernes 6 de octubre de 2023, a la cuenta del suscrito. Adjunto pantallazo de mi cuenta DAVIVIENDA*”

Lo anterior, permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho, pues ciertamente lo perseguido con el mismo se cumple con el reconocimiento de la entidad financiera en la contestación de la demanda y las actuaciones desplegadas por la misma para superar lo propio, siendo la solución de la controversia el objeto de la misma, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción propuesta por la entidad demandada como “*HECHO SUPERADO – EL BANCO POPULAR S.A. PROCEDIÓ A REALIZAR EL REINTEGRO DE LOS DINEROS RECLAMADOS*” lo que conlleva a tener por satisfecha la pretensión en contra de BANCO POPULAR S.A. y releva a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

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.

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 probada la excepción titulada por BANCO POPULAR S.A. “*HECHO SUPERADO – EL BANCO POPULAR S.A. PROCEDIÓ A REALIZAR EL REINTEGRO DE LOS DINEROS RECLAMADOS*”, de conformidad con los señalado en la parte motiva de la presente providencia

SEGUNDO: Tener por satisfecha la pretensión presentada en contra de BANCO POPULAR S.A.

TERCERO: DECLARAR probada las excepciones que BANCO SERFINANZA S.A. denominó “*TARJETAHABIENTE INCUMPLIÓ SU OBLIGACIÓN DE CUIDADO Y CUSTODIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO OLÍMPICA MASTERCARD*”, “*APLICABILIDAD DEL PRINCIPIO: NADIE PUEDE ALEGAR A SU FAVOR SU PROPIA CULPA*”



CUARTO: DECLARAR NO probadas o carentes de efecto las excepciones que BANCO SERFINANZA S.A. denominó “*CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA*” y “*BUENA FE OBJETIVA*”.

QUINTO: DECLARAR contractualmente responsable de manera parcial a **BANCO SERFINANZA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el señor **MARINO GUZMAN ALVAREZ** como consecuencia de las compra realizada el día 30 de septiembre de 2022 con cargo a la tarjeta de crédito ***0551, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

SEXTO: CONDENAR a **BANCO SERFINANZA S.A.** a **PAGAR** la suma de 714.000.00 m/cte, **LIQUIDAR** los intereses remuneratorios, moratorios y gastos de cobranza causados por dicho valor, que deberá **PAGAR** al demandante, dentro del término de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente providencia.

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

SEPTIMO: SIN condena en costas.

Ejecutoriada 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 <u>30 de julio de 2024</u>



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario