



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023136130-021-000

Fecha: 2024-07-29 21:12 Sec. día 2019

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 : 2023136130-021-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-6518
Demandante : MADELEINE MUNERA LONDOÑO

Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

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, la señora **MADELEINE MUNERA LONDOÑO** demandó a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, pretendiendo la reversión de la compra realizada el 29 de septiembre de 2023 por valor de \$5.390.000.00 con su tarjeta de crédito terminada en el No. ****2915 que manifiesta no haber realizado ni autorizado.
2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó *"SCOTIABANK COLPATRIA S.A. HA CUMPLIDO CON LAS INSTRUCCIONES DE DOCUMENTACIÓN, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES CONFORME DISPONE LA CIRCULAR EXTERNA 029 DE 2014 DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, INEXISTENCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE EL DETRIMENTO PATRIMONIAL ALEGADO Y LA CONDUCTA, DESPLEGADA POR SCOTIABANK COLPATRIA S.A. POR ENCONTRARSE CONFIGURADO LA CULPA DE*



LA VICTIMA Y/O EL HECHO DE UN TERCERO, INEXISTENCIA DE DEBER LEGAL DE REVERSAR LA TRANSACCIÓN NO RECONOCIDA POR LA DEMANDANTE, Y EXCEPCIÓN GENÉRICA”

3. Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien NO se pronunció frente a lo expuesto en la contestación de la demanda.
4. El día 20 de marzo de 2024 se llevó a cabo audiencia de conciliación la cual fue declarada fallida.

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:

i) 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.

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”.

D. ANALISIS DEL CASO PARTICULAR

En este punto cabe señalar que la demanda tiene como sustento la compra presencial realizado el 29 de septiembre de 2023 con la tarjeta de crédito terminada en el número ***2915 de titularidad de la demandante por valor de \$5.390.000,00 m/cte, operación que desconoce.



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 de la consumidora financiera y/o de la entidad vigilada en la realización de la operación reclamada, 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.

Debe tenerse en cuenta la manifestación de la cliente de no haber realizado ni autorizado las operaciones cuestionadas, sin embargo, en el escrito inicial manifiesta que *“En la noche del 29 de septiembre del 2023, me hurtaron la billetera con todos los documentos: cédula, licencia de conducción, tarjeta de crédito y débito bancolombia, tarjeta de crédito MasterCard Oro Scotiabank y dinero en efectivo. Me encontraba en el centro comercial Viva Envigado, en Envigado Antioquia a las 7:00pm, luego me dirigí a Almacenes Éxito que queda dentro del mismo centro comercial y allí bajo el método del cosquilleo me sacaron la billetera de mi bolso, lo cual me percaté en el momento de pagar en caja.”* y que *“A las 8:35pm procedí a llamar a Bancolombia para bloquear mis tarjetas y luego lo hice con el Scoatibank a la línea 604041616 identificándome con mi cédula y clave telefónica. Con el asesor en línea, realicé el bloqueo de la tarjeta Master Oro a las 9:21pm esa misma noche y le pregunté si había alguna transacción alguna y me respondió que no, que no habían movimientos quedé tranquila (la llamada quedó grabada). Llamada que solicito sea tenida en cuenta”*.

Ahora bien, de esta manifestación se pueden deducir dos hechos relevantes para esta decisión; 1. La demandante perdió la custodia de la tarjeta de crédito que le fue entregada para el uso del cupo rotativo aprobado por la entidad financiera y 2. Hasta las 9:21 de la noche del 29 de septiembre de 2023, la demandante bloqueó en la instancia correspondiente la tarjeta de crédito luego de haber informado la pérdida de la misma.

Esto es relevante, en la medida que el reglamento aceptado por la demandante al momento de suscribir el producto financiero objeto de la controversia establece que *“El Cliente deberá atender las recomendaciones y obligaciones establecidas por el Banco para el uso de los Productos y Servicios, de acuerdo a lo dispuesto en este Reglamento, la información que sobre el particular publique el Banco en su página web o que le suministre al Cliente conforme a lo indicado en el numeral 4.6. Es obligación del Cliente custodiar diligentemente los Medios de Utilización entregados por el Banco para el uso de los Productos y Servicios, por lo cual se abstendrá de ponerlos a disposición de terceras personas para su uso o de utilizar medios tecnológicos que sean susceptibles de violación o intrusión como por ejemplo lo sería acceder a la Banca Virtual desde conexiones públicas de internet o establecimientos donde los dispositivos tecnológicos sean de público acceso. En caso que se presente pérdida o hurto de los Medios de Utilización, el Cliente deberá notificar inmediatamente al Banco, para que adopte las medidas de seguridad pertinentes.”*

Obligaciones de naturaleza contractual de la consumidora financiera, que no son caprichosas, toda vez que cualquier persona que pueda acceder a los elementos transaccionales entregados por la entidad financiera, puede hacer uso de los productos financieros.

En el caso en concreto, si la persona que realizó las operaciones financieras no hubiera tenido la tarjeta de crédito entregada a la demandante, en ninguna circunstancia, hubiera podido realizar la compra de la que se duele la demandante y si hubiera notificado a la entidad financiera de inmediato, al momento del curso de la operación, esta no hubiera sido exitosa toda vez que el producto estaría bloqueado.

Por lo anterior, el incumplimiento de las obligaciones contractuales de la demandante fue causa eficiente del daño que la misma sufrió por causa de la tercera persona que se hizo con sus tarjeta de crédito terminada en el No. ****2915.



Ahora bien, habiéndose acreditado la responsabilidad de la demandante, este despacho entrara 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 decretó en el auto que fijo la fecha para la audiencia de conciliación celebrada el pasado 2 de febrero, log completo del producto financiero objeto del proceso, durante los 6 meses anteriores a las operaciones que se desconocen, en hoja electrónica formato xls, que permita visualizar, entre otros, pero sin limitarse, fecha, hora, tipo de operación, canal, de todos los movimientos monetarios y no monetarios, operaciones fallidas y exitosas, junto con el glosario completo de las siglas utilizadas, con el fin de verificar el perfil o habito transaccional del demandante, requerimiento que fue atendido por la entidad financiera, y que será valorado por este despacho junto con los extractos allegados con la contestación de la demanda.

Para verificar si le asiste responsabilidad contractual a la entidad financiera, 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.).

Así las cosas, usna vez verificado el Log aportado y los extractos del producto, encuentra este despacho que en los seis meses anteriores al curso de la operación desconocida, la demandante por canal presencial, no realizó compras por valores siquiera cercanos al de la primera transacción objeto de la controversia, ya que la utilización por mayor valor realizada en este periodo de tiempo fue la compra por \$1.300.061.00 m/cte del 13 de marzo de 2023, motivo por el cual, al realizarse una compra por \$5.390.000.00 m/cte, el sistema de seguridad del Banco debió alertar la situación, y a partir de dicha alerta, generar la verificación correspondiente de la identidad de quien estaba realizando la operación, comunicándose con la demandante.

En consecuencia de lo anterior, la entidad al no poder verificar que fuera la demandante quien estuviera realizando la operación u obtener negación por parte de la consumidora, debió bloquear la operación, canal y producto para evitar el perjuicio a su cliente.

Por lo anterior, considera el despacho que la simple notificación de la transacción ya cursada, sea suficiente para cumplir los requisitos de seguridad que le son exigibles a la entidad financiera, por la naturaleza propia de la actividad que ejecuta, por lo que se encuentra comprometida su responsabilidad, al no haber realizado



las gestiones preventivas tendientes a la protección de los recursos asignados al producto de la demandante.

En virtud de lo anterior, se encontró demostrada parcialmente la excepción que la entidad denominó *“INEXISTENCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE EL DETRIMENTO PATRIMONIAL ALEGADO Y LA CONDUCTA, DESPLEGADA POR SCOTIABANK COLPATRIA S.A. POR ENCONTRARSE CONFIGURADO LA CULPA DE LA VICTIMA Y/O EL HECHO DE UN TERCERO”*, y no acreditadas o carentes de efecto las denominadas *“SCOTIABANK COLPATRIA S.A. HA CUMPLIDO CON LAS INSTRUCCIONES DE DOCUMENTACIÓN, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES CONFORME DISPONE LA CIRCULAR EXTERNA 029 DE 2014 DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, , INEXISTENCIA DE DEBER LEGAL DE REVERSAR LA TRANSACCIÓN NO RECONOCIDA POR LA DEMANDANTE”*.

Ahora bien, como quiera que se encontró acreditada la responsabilidad tanto de la entidad financiera como del consumidor, y hay concurrencia de responsabilidades, el despacho entrará a determinar que valores deberá asumir cada una de las partes respecto de las compras desconocidas por el demandante.

Como quiera que no hay factores adicionales para analizar, se presentó una sola operación desconocida y no hay causal que agrave la conducta de una de las partes, más que de la otra, la consumidora financiera y la entidad vigilada deberán asumir el 50% de la operación cada una, junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que se hayan causado con ocasión de dichas operaciones.

Por lo anterior, la entidad financiera deberá reversar dicho porcentaje del capital de la transacción correspondiente a la suma de \$2.695.000.00 m/cte, los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza generados con ocasión de la compra en el mismo porcentaje.

Así mismo, 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.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas por haberse accedido parcialmente a las pretensiones, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5º 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 probadas parcialmente la excepción tituladas *INEXISTENCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE EL DETRIMENTO PATRIMONIAL ALEGADO Y LA CONDUCTA, DESPLEGADA POR SCOTIABANK COLPATRIA S.A. POR ENCONTRARSE CONFIGURADO LA CULPA DE LA VICTIMA Y/O EL HECHO DE UN TERCERO*

SEGUNDO: DECLARAR no probadas las excepciones tituladas *“SCOTIABANK COLPATRIA S.A. HA CUMPLIDO CON LAS INSTRUCCIONES DE DOCUMENTACIÓN, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES CONFORME DISPONE LA CIRCULAR EXTERNA 029 DE 2014 DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, INEXISTENCIA DE DEBER LEGAL DE REVERSAR LA TRANSACCIÓN NO RECONOCIDA POR LA DEMANDANTE”*, de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente providencia



TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable de manera parcial a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por la señora **MADELEINE MUNERA LONDOÑO** como consecuencia de la compra realizada el 29 de septiembre de 2023 por valor de \$5.390.000.00 con su tarjeta de crédito terminada en el No. ****2915 que manifiesta no haber realizado ni autorizado, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

CUARTO: CONDENAR a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** a **REVERSAR** dicho porcentaje del capital de la transacción correspondiente a la suma de \$2.695.000.00 m/cte, los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza generados con ocasión de la compra en el mismo porcentaje.

Así mismo, 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.

El cumplimiento de las ordenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por **SCOTIABANK COLPATRIA 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 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 30 de julio de 2024



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario