



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023109132-030-000

Fecha: 2024-07-30 20:38 Sec.día 1760

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 : 2023109132-030-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-4974  
Demandante : HENRY DE JESUS RUIZ ALVAREZ  
  
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, el señor **HENRY DE JESUS RUIZ AVAREZ** demandó a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, pretendiendo la anulación de las compras realizadas con cargo al cupo de su tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*0638 el 1 de junio de 2023.
2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó **"EL DAÑO NO ES ATRIBUIBLE O IMPUTABLE A SCOTIABANK COLPATRIA S.A., INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA, CUMPLIMIENTO DE DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A., LAS TRANSACCIONES DEFRAUDATORIAS FUERON REALIZADAS POR UN TERCERO AJENO A LAS PARTES, BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A., DE LA INEXISTENCIA DE LOS ELEMENTOS AXIOLÓGICOS QUE ESTRUCTURAN LA RESPONSABILIDAD**



**CONTRACTUAL, EXCEPCIÓN GENÉRICA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 282 DEL C.G.P. Y EXCEPCIÓN DE CONFESIÓN CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 191 DEL C.G.P.” (Derivados 012 y 013)**

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, ni las pruebas aportadas. (Derivados 015 y 016)
4. Se realizaron tres audiencias con el fin de agotar la etapa de conciliación, en virtud de la solicitud de suspensión del proceso presentada de manera conjunta entre a las partes procesales, siendo aceptada la solicitud por el despacho a la luz de lo previsto en el numeral 2 del artículo 161 del código general del proceso. En la última audiencia realizada el pasado 4 de marzo de 2024, se declaró fallida la etapa de conciliación.

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 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 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 ibidem).

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 ibidem, 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”.*

## ANÁLISIS DEL CASO PARTICULAR



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 de la reversión de las compras realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*0638 el 1 de junio de 2023, o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones presentadas por el Banco.

Dicho esto, el despacho procederá a analizar las excepciones propuestas, 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 del cupo de la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante.

Para el presente asunto, sea lo primero indicar que en el escrito inicial la demandante manifestó que

persona yo corro tras él y no lo alcanzo, cuando abordo de nuevo el carro me doy cuenta que no tengo la billetera donde están todos los documentos ( cedula, tarjeta débito y tarjeta de crédito y demás) no estaba mi celular bloqueado, en el momento que me di cuenta del hecho le dije al amigo WILMAR ADRIAN ARISTIZAAL GIRALDO CC 1144038261, que fiscalía en el sector de bello Antioquia. En ese momento nos encontramos con 2 patrulleros policías que me aclaran que es un robo y lo que hacen es despistar y perder el tiempo para así aprovechar a realizar dichas compras y avances, inmediatamente reporte a la entidad bancaria las tarjetas de crédito para su bloqueo, a pesar de esto los policías nos acompañan al sector de la fiscalía pero ya tenían apagado el celular sin respuesta alguna.

De acuerdo con lo anterior, encuentra este despacho que desafortunadamente el demandante perdió la custodia de la tarjeta de crédito que le fue entregada por la entidad financiera para la utilización del cupo aprobado.

Sobre esta situación, la entidad indicó que el reglamento de producto, el cual sea del caso indicar que allegó con la contestación de la demanda, establece que **“4.7 Medios de Utilización El cliente deberá atender las recomendaciones y obligaciones establecidas por el Banco para el uso de los Productos y Servicios, de acuerdo con 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 de 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.”**

Adicionalmente, en concordancia con lo anterior el numeral 8.1.2 del reglamento indica que **“La Tarjeta de Crédito Scotiabank Colpatria es de propiedad del Banco, y el Cliente se obliga a custodiarla con diligencia”** y el numeral 8.1.11 **“El recibo de la Tarjeta de Crédito impone al Cliente la obligación de firmarla inmediatamente y de custodiarla, junto con su clave, de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella. En caso de extravío, hurto o pérdida de la Tarjeta de Crédito, el Cliente se obliga a formular la denuncia correspondiente y a dar**





**aviso inmediato al Banco** por cualquiera de los canales disponibles para recibir información por parte de los Clientes, conforme a lo estipulado en la cláusula 4.6.3 de este Reglamento. En el evento que no se dé aviso oportuno al Banco o en caso que el cliente permite la utilización de la misma por parte de terceros, las transacciones que sean realizadas con uso de la tarjeta, serán cargadas al extracto del Cliente.”

Así las cosas, del relato del demandante sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la pérdida de la tarjeta de crédito entregada por la entidad financiera se desprende su responsabilidad contractual, en la medida que no solo perdió el medio transaccional necesario para realizar operaciones, sin el cual, la tercera persona no hubiera podido realizar operación alguna que afectara el producto de titularidad del demandante, tampoco dio aviso inmediato a la entidad sobre la situación que se había presentado, lo cual pudo haber evitado el detrimento del cual se duele en la presente acción de protección al consumidor.

Por lo anterior se encuentra parcialmente acreditada la excepción que la entidad financiera intituló **“INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA”**.

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, 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.).

Una vez verificado el log transaccional aportado y los extractos, encuentra este despacho que en los seis meses inmediatamente anteriores al curso de las operaciones desconocidas, el demandante no había realizado avances con su tarjeta de crédito, ya que en el log se puede observar las siguientes operaciones con anterioridad:



29/09/2022	11:04:36		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	442549XXXXXXXXXX5212	\$	97.820,00	Proximity	GRUPO SAN PIO ITAGUI 2
1/10/2022	14:51:12		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	442549XXXXXXXXXX5212	\$	155.726,00	Chip Read	MOBIL COCOROLLO EL ALT
5/10/2022	11:23:16		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	442549XXXXXXXXXX5212	\$	854.600,00	Chip Read	HOME SENTRY MAYORCA CC
15/10/2022	16:27:01		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	442549XXXXXXXXXX5212	\$	462.540,00	Chip Read	MERCADOS GUAYABAL
29/10/2022	07:07:06		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	512645XXXXXXXXXX0638	\$	150.000,00	Chip Read	EDS COLIBRI
7/11/2022	05:54:51		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	512645XXXXXXXXXX2973	\$	1.500,00	Internet	MERCADOPAGO

Así las cosas, ni por monto, ni tipo de operación, el avance por valor de \$1.800.000,00 era habitual en el uso del producto por parte del demandante, lo cual debió generar una respuesta en el sistema de seguridad del banco, es decir, una alerta que debió conducir a la gestión de la entidad para verificar la identidad de quien estaba realizando la compra, y de no poder corroborar que era su consumidor quien la estaba realizando, bloquear la operación, el canal e incluso el producto como lo ha señalado la disposición contenida en la circular básico jurídica de esta Superintendencia Financiera citada anteriormente.

Sin embargo, este despacho no encuentra que el banco hubiera desplegado gestión alguna para proteger el producto financiero de su cliente, aprobando las compras que posteriormente fueron objeto de reclamación.

Situación que igualmente se ve agravada en la medida que el log aportado refleja que con posterioridad al avance, se realizaron cuatro transacciones no exitosas y en la quinta operación se generó una alerta que no surtió ningún efecto ya que se autorizó su curso como ser observa a continuación:

1/06/2023	11:26:03	Alerta	71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	512645XXXXXXXXXX0638	\$	3.980.000,00	Chip Read	Klemco SAS	Aprobada
1/06/2023	11:20:21		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	512645XXXXXXXXXX0638	\$	205.000,00	Chip Read	M/LLIN PARQUE BER I	Trx no Autorizada
1/06/2023	11:19:57		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	512645XXXXXXXXXX0638	\$	-	Chip Read	M/LLIN PARQUE BER I	Aprobada
1/06/2023	11:19:09		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	512645XXXXXXXXXX0638	\$	405.000,00	Chip Read	M/LLIN PARQUE BER I	Trx no Autorizada
1/06/2023	11:17:57		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	512645XXXXXXXXXX0638	\$	905.000,00	Chip Read	M/LLIN PARQUE BER I	Trx no Autorizada
1/06/2023	11:17:34		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	512645XXXXXXXXXX0638	\$	-	Chip Read	M/LLIN PARQUE BER I	Aprobada
1/06/2023	11:16:49		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	512645XXXXXXXXXX0638	\$	1.800.000,00	Chip Read	M/LLIN PARQUE BER I	Trx no Autorizada
1/06/2023	11:16:30		71728212	HENRY DE JESUS RUIZ ALV	512645XXXXXXXXXX0638	\$	-	Chip Read	M/LLIN PARQUE BER I	Aprobada

De lo anterior, se concluye que la entidad no cumplió con los deberes legales que le son exigibles atendiendo la naturaleza de la actividad profesional que ejerce sobre una actividad de interés público, y la debida diligencia con la que la debe realizar su gestión.

Finalmente, respecto de la excepción que la pasiva denominó **“BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.”**, 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 (...)”, situación que también es aplicable a la excepción denominada **“LAS TRANSACCIONES DEFRAUDATORIAS FUERON REALIZADAS POR UN TERCERO AJENO A LAS PARTES”**, toda vez que el debate respecto de la responsabilidad de la entidad financiera se centró en como cursaron las operaciones controvertidas y frente al mismo se generó un incumplimiento de la entidad financiera demandada.

En virtud de lo anterior, se tendrá por no acreditadas las excepciones que la entidad denominó **“EL DAÑO NO ES ATRIBUIBLE O IMPUTABLE A SCOTIABANK COLPATRIA S.A., CUMPLIMIENTO DE DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A., y DE LA INEXISTENCIA DE LOS ELEMENTOS AXIOLÓGICOS QUE ESTRUCTURAN LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL”** y carentes de efecto las denominadas **“LAS TRANSACCIONES DEFRAUDATORIAS FUERON REALIZADAS POR UN TERCERO AJENO A LAS PARTES, BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.”**



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

Sea lo primero indicar, que la primera operación que curso con cargo a los productos financieros del demandante, fue el avance por valor de \$1.800.000,00, que como se indicó anteriormente estaba por fuera del perfil de demandante y debió generar el alertamiento por parte de la entidad financiera. Ahora bien, como esta primera operación curso gracias a la pérdida de la tarjeta de crédito y la inacción de la entidad financiera, cada una de las partes deberá asumir el 50% de la operación junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza causados con ocasión del porcentaje que les corresponde.

Respecto de las dos compras subsiguientes, como no debieron haber cursado bajo ninguna circunstancia, máxime cuando previo a ellas se presentaron intentos fallidos y un alertamiento sin efecto alguno, dichas operaciones por valores de \$3.980.000,00 y \$3.984.280,00 deberán ser asumidas por la entidad financiera en su totalidad junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que las mismas hayan causado.

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 5° 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** parcialmente probada la excepción titulada “**INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA.**”, de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente providencia

**SEGUNDO: DECLARAR** no probadas o carentes de efecto las excepciones tituladas no acreditadas las excepciones que la entidad denominó “**EL DAÑO NO ES ATRIBUIBLE O IMPUTABLE A SCOTIABANK COLPATRIA S.A., CUMPLIMIENTO DE DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A., y DE LA INEXISTENCIA DE LOS ELEMENTOS AXIOLÓGICOS QUE ESTRUCTURAN LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL**”, y carentes de efecto las denominadas “**LAS TRANSACCIONES DEFRAUDATORIAS FUERON REALIZADAS POR UN TERCERO AJENO A LAS PARTES, BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**”, de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente providencia

**TERCERO: DECLARAR** contractualmente responsable a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por **HENRY DE JESUS RUIZ AVAREZ** como consecuencia de las operaciones cursadas el día 1 de junio de 2023 con cargo a la tarjeta de crédito \*\*\*4282 y con destino a su cuenta de ahorros \*\*\*\*0638, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.





**TERCERO: CONDENAR** a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** a **REVERSAR** el 50% del avance por valor de 1.800.000,00 m/cte, junto a los intereses remuneratorios, moratorios y gastos de cobranza causados con coacción de dicha operación desde el 1 de junio de 2023 a la fecha del pago, para lo cual tendrá el término de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente providencia.

En el mismo término deberá **REVERSAR** las operaciones por valores de \$3.980.000,00 y \$3.984.280,00 que cursaron el día 1 de junio de 2023, junto con los intereses remuneratorios, moratorios y gastos de cobranza causados por dichas compras.

Así mismo, de haber realizado reportes ante las centrales de información crediticia, deberá actualizar el valor de la obligación conforme al ajuste ordenado anteriormente.

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.

**CUARTO: NEGAR** las demás pretensiones de la demanda.

**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 <u>31 de julio de 2024</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario