



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023096750-026-000

Fecha: 2024-07-31 18:11 Sec. día 1884

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 : 2023096750-026-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-4378
Demandante : JAIME HUMBERTO FLOREZ PINZON

Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

Encontrándose al Despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA

El señor **JAIME HUMBERTO FLOREZ PINZON**, promovió demanda en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor en contra del banco **SCOTIABANK COLPATRIA**, entidad vigilada por esta Superintendencia, mediante la cual pretende que la entidad reintegre el valor debitado de su cuenta de corriente terminada en el No. **** 1013 a través de una transferencia que tuvo lugar el 27 de junio de 2023, a las 3:30 PM por dieciséis millones de pesos M/C (\$16.000.000) y que desconoce, asimismo pretende que dicha suma sea indexada y sea devuelta con los intereses moratorios desde la fecha de la ocurrencia de los hechos que afectaron su producto financiero.

La demanda fue admitida y notificada a la entidad vigilada demandada, quien en término contestó la demanda a través de la proposición de sendas excepciones de mérito 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.”, “LA TRANSACCION DEFRAUDATORIA FUE REALIZADA POR UN TERCERO AJENO A LAS PARTES”, “BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.”, “CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRODUCTOS POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA”, “DE LA INEXISTENCIA DE LOS ELEMENTOS AXIOLÓGICOS QUE ESTRUCTURAN LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL”, “EXCEPCIÓN GENÉRICA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 282 DEL C.G.P.”

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, quien se pronunció sobre las mismas en memorial remitido a esta Delegatura el pasado 11 de octubre de 2023.

Así las cosas, mediante auto del 15 de enero de 2024 se fijó fecha y hora para llevar a cabo la etapa de la conciliación el 5 de febrero de 2024, la cual se declaró fallida, encontrándose entonces el expediente al Despacho para proferir la respectiva sentencia (Num 2. Art 278 del Código General del Proceso).

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 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 quienes son aquí parte.

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, 1480 de 2011. 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 esta, 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.

Así las cosas, el artículo 3º de la Ley 1328, ubicada dentro del título I, “*DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO*”, establece como principio orientador (que rige las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas) entre otros, el de la **Debida Diligencia**, así: “*Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. 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*” (Negrillas fuera del texto).

Por lo anterior, la actividad financiera conlleva implícitamente que la entidad vigilada por esta Superintendencia cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que como se dijo, nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios.

No obstante, aunque es lo cierto que la responsabilidad que se predica de las entidades financieras se analiza bajo la perspectiva de la diligencia y profesionalismo que se impone a aquellas en el ejercicio de su actividad, no lo es menos que ésta puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño cuya indemnización se persigue.

Súmase a ello que - como lo sostuvo la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en pronunciamiento del 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez -, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01 “*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» (destacado por el Despacho).



A este respecto vale la pena resaltar lo expuesto en reciente jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Luis Alonso Rico Puerta, en sentencia del 18 de diciembre de 2020, en el sentido que: *“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 «algo 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.”*

En este orden, corresponde a la entidad financiera, que de manera profesional ejerce la actividad constitucionalmente protegida, acreditar no solo el cumplimiento de sus obligaciones contractuales sino el incumplimiento, a su vez, de las obligaciones propias del titular de la cuenta de ahorros, o la actuación u omisión culposa del consumidor financiero, que determine la concreción del daño.

Indicado lo anterior, es del caso indicar que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de cuenta corriente bancaria, regulado en los artículos 1382 a 1392 del Código de Comercio y 109 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiera (EOSF), donde *“el cuentacorrentista adquiere la facultad de consignar sumas de dinero y cheques en un establecimiento bancario y de disponer, total o parcialmente, de su saldos mediante el giro de cheques o en otra forma previamente convenida con el banco”*. Contrato de depósito irregular, por cuanto el banco adquiere la propiedad de las sumas depositadas por el cuentacorrentista (art. 1179 C. Co.), obligándose a devolver igual monto de dinero cuando el titular lo disponga.

Ahora bien, frente a la controversia acá planteada, téngase en cuenta que la demandante a través de las distintas reclamaciones elevadas a la entidad financiera, así como en su escrito de demanda ha manifestado no haber realizado la misma, 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 tutivas que a quien la ejerce corresponde desplegar dado el interés público que comporta.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso, para dilucidar si **SCOTIABANK COLPATRIA S.A** es responsable contractualmente respecto del curso de la transferencia desconocida que fue realizada el 27 de junio de 2023 con cargo al saldo de la cuenta corriente terminada en el No. **** 1013 de titularidad del señor **JAIME HUMBERTO FLOREZ PINZON** y, en caso afirmativo, si se debe acceder a las pretensiones de la demanda.

Bajo dicho contexto normativo, inicialmente debe ser mencionado que la defensa de la entidad financiera fundamenta las excepciones a la demanda indicando que *“La transacción repudiada cursó exitosamente, sin obstáculos, superando de modo satisfactorio los filtros de autenticación personal, según el registro (log) que allegamos al expediente, y por ende los sistemas de seguridad tecnológicos del banco jamás se vulneraron o fallaron”* *“...ya que había conseguido las credenciales necesarias (usuario y contraseña de la BVI, OTP y PIN de la tarjeta débito) de la víctima incauta, o sea obtener sin mediar violencia, con el mero aprovechamiento del descuido censurable del señor Flórez, a saber, divulgar o entregar a terceros datos e información sometida a estricta reserva o absoluta confidencialidad”,* por lo que *“la causa eficiente o determinante del detrimento a su patrimonio en absoluto corresponde a una mala conducta activa o pasiva de Scotiabank Colpatría, quien garantiza la impenetrabilidad de sus canales físicos y virtuales, inviolables a la fuerza o mediante pirateo computarizado, mientras el cliente mire por mantener protegida y custodiada, en total secreto bajo cualquier circunstancia, la información y datos reservados que*



el banco emplea para validar de manera segura su identidad personal; cosa muy fácil, siendo ella la poseedora exclusiva de esos elementos que sirven como llave para realizar operaciones.”.

También indica que “...los montos de la operación en discusión no excedió los topes o el saldo del producto, de ahí que no era un movimiento susceptible de rechazo; lo cierto es que el banco cumplió a cabalidad sus obligaciones contractuales, en tanto que sus sistemas de seguridad tecnológicos jamás se vulneraron o fallaron, las transacciones cursaron exitosamente tras superar mecanismos fuertes de autenticación (usuario y contraseña de la BVI, OTP, PIN de la tarjeta débito)” razón por la cual era “...imposible que el delincuente perpetrara el fraude sin hacerse antes con el usuario y contraseña de la BVI, el PIN de la tarjeta débito y la OTP enviada al Sr. Flórez, pues así fue que pudo superar los mecanismos fuertes de autenticación para realizar la transacción sin ningún tropiezo, al tratarse de un sistema de seguridad tecnológico inexpugnable”.

Manifiesta adicionalmente que “el demandante ignoró sin justificación las notificaciones enviadas por el banco a su correo electrónico y teléfono celular, en que se le avisaba en tiempo real sobre todas las acciones que estaba adelantando el delincuente ante el banco” y que al haber sido realizada la operación por parte de un tercero, se rompe el nexo de causalidad necesario para endilgar responsabilidad contractual a la entidad financiera puesto que esta situación “se torna en un hecho imprevisible e irresistible para quien lo soporta y con mayor ahínco, para quien no tuvo ninguna relación con quien ejecuto los actos defraudatorios”

Sobre lo indicado por la entidad financiera, se debe poner de presente inicialmente que aún, contando con toda la información y documentos que pudieron hacer valer como pruebas, habiendo sido requeridos incluso desde la admisión de la demanda para que “allegue con la contestación de la demanda, los documentos relacionados con este litigio”, y con el auto de fija fecha para la audiencia de conciliación para que aportara las pruebas relacionadas con el curso de la operación discutida en el presente proceso, no se encuentra en el expediente prueba de que la clave OTP necesaria para el curso correcto de las operaciones, hubiera sido remitida al consumidor financiero a cualquiera de sus datos de notificación.

Incluso, revisado el informe de seguridad aportado con ocasión del requerimiento realizado por el despacho en el auto de fija fecha que antecede en el plenario, nunca se muestra el mensaje de texto o correo electrónico a través del cual se remitió la clave OTP al aquí demandante.

Así las cosas, encuentra el despacho que más allá del dicho de la entidad financiera, no se encuentra acreditado o verificado que la clave OTP hubiera sido enviada al dato seguro suministrado por el demandante,

2.- SEGUNDO: No es cierto, la OTP (contraseña de un solo uso) fue enviada por el banco al teléfono celular 315 3998857 registrado por el propio señor Flórez como suyo.

27/6/2023 15:27:45	DESKTOP	authenticate	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:109.0) Gecko/20100101 Firefox/115.0	UserName: Pamito analyticsID: 1384924050.1687880547	186.171.5.53
27/6/2023 15:28:54	DESKTOP	requestOTP	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:109.0) Gecko/20100101 Firefox/115.0	Notification Type: PHONE Validation Type: PAYMENT PHONE: 3153998857 Correlation Id: 89e4249c-6ffc-41d3-8f40-6913cb271693	186.171.5.53
27/6/2023 15:30:43	DESKTOP	validateOTP	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:109.0) Gecko/20100101 Firefox/115.0	OTP: 8778** Validation Type: PAYMENT_OTP Correlation Id: 89e4249c-6ffc-41d3-8f40-6913cb271693 Transaction Id: 168789769387447	186.171.5.53
27/6/2023 15:30:53	DESKTOP	validateCardPin	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:109.0) Gecko/20100101 Firefox/115.0	Product Type: SA Card Number: 589526*****4957 Reference: 168789769387447	186.171.5.53
27/6/2023 15:30:57	MICRO_SER VICE	validateTransactionPreAuthorization	Java/1.8.0_171	Status: Success Customer.typeDocument: C Customer.idDocument: 000017017596 Transaction type Code: 30 Account origin number: 0000000000292171013 Amount: 16000000.00 Account destination number: 4182030720 Transaction Reference: 168789769387447 Authentication Type: OTP_PIN_TD	127.0.0.1

y que en consecuencia el consumidor financiero hubiera perdido o entregado los datos necesarios para el curso de la operación, ya que no se encuentra prueba de que este hubiera recibido y contara con la clave OTP, sin la cual, según indica la misma entidad, no hubiera podido cursar la transferencia objeto de este proceso judicial.



Así las cosas, al no acreditarse por la entidad financiera demandada el incumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo de la demandante, ni tampoco el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad y calidad que se encuentran en su cabeza, dada su calidad de profesional en la actividad, resulta evidente la responsabilidad contractual por parte de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** conforme se señala en sentencia ya citada de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01: *“En otras palabras, si la sustracción no fue el resultado de una actuación culposa del cliente, quiere decir que cualquiera pudo ser víctima, y era un deber inexcusable de la entidad financiera precaverlo”*.

Aunado a lo anterior, este despacho también valora que según se indica en el informe de seguridad aportado por la entidad financiera, se presentaron ingresos a la banca virtual inusuales y la operación se encontraba por fuera del perfil transaccional, situaciones que debieron haber generado un alertamiento en el sistema de seguridad del banco y en consecuencia un actuar diligente para la protección de los recursos depositados en la cuenta corriente, atendiendo los 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, en especial los 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.).

En virtud de lo anterior, más allá de que en el informe de seguridad se allega un pantallazo en el cual se indica la remisión de la clave OTP, lo cierto es que previo al curso de la operación se presentó un ingreso inusual...

Por lo anterior, se encuentra que la entidad no acreditó las excepciones 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.”*, *“LA TRANSACCION DEFRAUDATORIA FUE REALIZADA POR UN TERCERO AJENO A LAS PARTES”*, *“CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRODUCTOS POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA”*, *“DE LA INEXISTENCIA DE LOS ELEMENTOS AXIOLOGICOS QUE ESTRUCTURAN LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL”*.

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 (...)”*.

En este orden de ideas, acreditada la responsabilidad civil contractual de la entidad financiera en los términos antes expuestos, se condenará a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** a realizar dentro de los **QUINCE (15)** días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia el reintegro de correspondiente a **CATORCE MILLONES CINCUENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS** (\$14.055.982), teniendo en cuenta la reversión realizada a la cuenta de corriente terminada en el No. **** 1013 el 18 de agosto de 2023 por parte de la entidad con ocasión de la reclamación presentada por valor de **UN MILLON NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL 18 PESOS CON CUANTRO CENTAVOS** (\$1.944.018.04).



Aunado a lo anterior, y atendiendo la solicitud de indexación, la entidad deberá abonar adicionalmente la suma de **CIENTO SESENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS DIECISITE PESOS CON TREINTA Y CONCO CENTAVOS** (\$165.617,35.)

Ahora bien, sobre los intereses moratorios es de tener en cuenta que la Corte Constitucional en Sentencia C-604 de 2012 del M.P Jorge Pretelt Chaljub indica que los intereses moratorios son aquellos que se pagan para el resarcimiento tarifado o indemnización de los perjuicios que padece el acreedor por no tener consigo el dinero en la oportunidad debida y como complemento a lo anterior Ospina Fernández establece que los intereses moratorios son aquellos que el deudor debe pagar a título de indemnización de perjuicios desde el momento en que se constituya en mora de pagar su crédito (OSPINA FERNÁNDEZ, Guillermo. 2018. Régimen General de las Obligaciones - 8va Edición - Temis.)

Por lo anterior, como quiera que no existía una obligación de pago en cabeza de SCOTIABANK COLPATRIA a favor del demandante que se encuentre en mora, los intereses solicitados por la parte accionante.

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 lo expuesto 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 NO probadas o carente de efecto las excepciones que BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A., intituló *“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.”*, *“LA TRANSACCION DEFRAUDATORIA FUE REALIZADA POR UN TERCERO AJENO A LAS PARTES”*, *“BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.”*, *“CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRODUCTOS POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA”*, y *“DE LA INEXISTENCIA DE LOS ELEMENTOS AXIOLÓGICOS QUE ESTRUCTURAN LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL”*, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** en los términos de esta providencia, por la transacción no reconocida realizada el 27 de junio de 2023, con cargo a los recursos depositados en la cuenta de ahorros terminada en ****5658 de titularidad de la señora **JAIME HUMBERTO FLOREZ PINZON**, en un valor de DIECISÉIS MILLONES DE PESOS M/C (\$16.000.000).

TERCERO: CONDENAR a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** a que proceda en un lapso no mayor a **QUINCE (15)** días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de este proveído, a efectuar el reintegro de **CATORCE MILLONES CINCUENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS** (\$14.055.982) mas **CIENTO SESENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS DIECISITE PESOS CON TREINTA Y CONCO CENTAVOS** (\$165.617,35.) por la indexación de conformidad a la parte motiva de esta decisión.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, dentro de los DIEZ (10) 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.

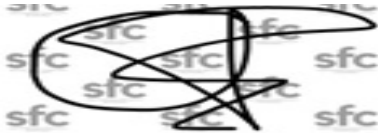


CUARTO: Negar las demás pretensiones de la demanda.

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

<p align="center">Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p align="center">La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>1 de agosto de 2024</u></p> <p align="center"> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>