



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023122274-022-000

Fecha: 2024-08-02 20:28 Sec.día6065

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 : 2023122274-022-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5752
Demandante : MARIA NINFA ORTIZ QUICENO

Demandados : TUYA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

SENTENCIA

Reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual establecida entre **MARIA NINFA ORTIZ QUICEÑO** de una parte y **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** de la otra parte.

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, este Despacho encuentra que el que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual a la entidad financiera, con ocasión del curso de dos compras realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No ****8730 por valores de DOS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS



PESOS cada una, el día 17 de octubre de 2023 y que el demandante manifiesta no haber realizado, ni autorizado.

Previo a abordar los aspectos normativos y jurisprudenciales que enmarcan la controversia sometida a consideración de la Delegatura, no debe perderse de vista que la misma se ubica dentro del ámbito de protección al derecho del consumidor, expresión del artículo 78 constitucional. Al efecto, baste hacer referencia a la ley dentro de la que ha sido creada la acción de protección al consumidor, esto es la Ley 1480 de 2011, más conocida como Estatuto del Consumidor.

Al efecto, la actividad financiera cumple respecto del desarrollo económico una función esencial.

Significa lo anterior, que las entidades que ejercen la actividad financiera tienen la exigencia de actuar con mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Adicionalmente, formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido, al igual que las que imponen cargas, deberes y obligaciones que contribuyen, refuerzan o cualifican la obligación principal, como es el caso de la Ley 1328 de 2009. Al respecto, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que *“los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”*.

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, contenidos en el Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia), que deben asegurar las entidades financieras según los instrumentos o tipo de canal –***tarjeta crédito***, tarjeta débito, Internet, cajero automático, pin pad, entre otros- que pone a disposición de sus clientes. La implementación, operatividad y eficacia de dichos requerimientos, fuerza decirlo, integra las obligaciones de las entidades financieras.

Con estas reglas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asume en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se beneficia, sin que, en todo caso, se entienda dispensada de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

De esta manera, la ejecución del contrato impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato, etc. En torno al estándar de conducta propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta y la especial protección a consumidores y usuarios previstas en los artículos 78 y 335 de la Constitución Política, medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literales a del artículo 5° y b artículo 7° de la Ley 1328), así el artículo 5° de la misma Ley citada consagra un conjunto de derechos para la protección del consumidor financiero, vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.



Ahora, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio. A este respecto, vale señalar que el artículo 6° la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero, entre otras: **(i)** revisar “los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos”, **(ii)** “Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación...” y **(iii)** “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato, siempre y cuando ellas no correspondan a cláusulas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren, limiten o atenúen la responsabilidad de la entidad financiera (literal d y parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

A este respecto, la Honorable. Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC5176-del 18 de diciembre de 2020 del magistrado ponente Luis Alonso Rico Puerta, la Corte Suprema de Justicia estableció:

(...)

si se analizan las cosas desde la óptica de la naturaleza de las prestaciones del banco, se arribaría a la misma conclusión. Nótese que, al celebrar el contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros -o de administración de estos-, el banco se obliga a permitir a sus clientes la disposición de los saldos depositados en esas cuentas, mediante el giro de cheques (en el caso de la cuenta corriente), retiros con tarjeta débito, transferencias electrónicas, entre otras posibilidades. Todos esos canales transaccionales hacen necesario definir un protocolo de autenticación, que le permita al banco establecer, con certeza, el origen de cada orden impartida. Aunque esa carga no se encuentre consagrada en el derecho positivo, ni se incluya expresamente en los reglamentos respectivos, es connatural al negocio jurídico, al menos como se concibe hoy en día. Actualmente, sería inimaginable una relación banco-cuentahabiente en la que no fuera mandatorio «verificar la identidad [del] cliente, entidad o usuario», mediante «algo que se sabe [como las claves personales], algo que se tiene [como los tokens], algo que se es [la biometría]» (Circular Básica Jurídica, Parte I, Título II, Capítulo I, numeral 2.2.5.).

Cuando un tercero burla esos protocolos de autenticación, y -haciéndose pasar por el cuentahabiente dispone por cualquier medio de los recursos depositados en cuentas de ahorros o corrientes, la obligación de verificación se incumple, pues la carga de que se viene hablando no puede entenderse satisfecha simplemente con los buenos oficios del banco, sino con la efectiva confirmación de la identidad de su cliente. Acorde con la clasificación atribuida a Demogue, la prestación accesoria de la entidad financiera constituye un deber "de resultado", no solo por la distribución del riesgo de la operación -tema sobre el que ya se detuvo la Corte-, sino también por las características especiales de la relación entre el consumidor financiero y la entidad donde tiene depositado sus recursos, que lleva insita la garantía de salvaguarda de los dineros captados del público. En línea con lo explicado previamente, y con la naturaleza de ese tipo de prestaciones, la comentada inobservancia comprometerá la responsabilidad civil del banco, salvo que demuestre el acaecimiento de una causa extraña, que impida que el daño puede imputársele jurídicamente; es decir, la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente.

(...) Esa misma estructura puede replicarse en los demás supuestos de fraude bancario, pues realmente solo difieren en el canal transaccional utilizado para perpetrar la apropiación ilícita (y de los mecanismos de autenticación vulnerados). Por ende, también se justifica aplicar analógicamente el régimen de responsabilidad consagrado, de manera general, en el citado canon 1391, que es de naturaleza objetiva, y que, como ya se anotó, únicamente se desvirtúa acreditando que la pérdida no puede atribuirse jurídicamente al incumplimiento de la institución financiera.

Como colofón, resalta la Corte que prescindir de la calificación de la conducta de la entidad financiera no significa asumir una especie de responsabilidad automática suya, pues aun en los regímenes objetivos es necesario demostrar que el hecho dañoso es atribuible a la conducta del agente. Por ende, en casos como este el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que



originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuenta habiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el (...)

banco para el referido canal, consistentes en galgo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al cuentahabiente, desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía-, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento. Ahora, si quien encontró el aludido plástico acude a una de las sucursales de la entidad financiera y realiza un retiro millonario, sucede que la materialización del ilícito contractual tendría como antecedente material conductas imputables a ambos extremos del contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros, porque a la pérdida de la tarjeta y la clave terminó sumándose la ausencia de protocolos de verificación de identidad, propios de los canales presenciales del banco.

Ante ese panorama, el fallador tendrá que sopesar la relevancia jurídica de esas causas, pudiendo concluir que: (i) ambos estipulantes contribuyeron al resultado dañino -de modo que sus efectos tendrían que ser distribuidos entre ellos, de manera proporcional a su cuota de participación en el evento-; o (ii) que solo uno de esos antecedentes fue determinante en la producción del daño, caso en el cual quien lo produjo habrá de asumir la pérdida íntegramente.

Vale la pena añadir que supuestos como los antes mencionados suelen catalogarse como "culpa exclusiva de la víctima" o "compensación de culpas", según el caso, pero realmente no están vinculados con el fenómeno de la culpabilidad, sino con la atribución causal, como se explicó, a espacio, en el fallo CSJ SC2107-2018, 12 jun”.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada como ha quedado identificada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso.

CONSIDERACIONES SOBRE EL CASO CONCRETO.

En orden a determinar si a la entidad demandada le asiste responsabilidad por las transacciones objetadas, el Despacho examinará las pruebas recaudadas, así como la actuación surtida, aspectos que confrontará y analizará bajo la perspectiva del régimen de responsabilidad aplicable al producto contratado, con el fin de establecer si, **(i)** de un lado, la entidad dio cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales asumidas y **(ii)** si en cabeza del demandante –consumidor financiero- se desplegó una conducta culposa u omisiva que de manera directa o indirecta diera lugar a la realización de la operación que por vía jurisdiccional reclama o, que simplemente el perjuicio reclamado no existe.

Lo anterior con el fin de establecer si le asiste el derecho a la parte demandante del reconocimiento de la reversión de las compras realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No ****8730 por valores de DOS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS cada una, el día 17 de octubre de 2023, o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que el banco denominó “**CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A., CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD DE PARTE DE TUYA S.A., INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PARTE DE LA CONSUMIDORA, CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA, INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS, Y LA INNOMINADA O GENÉRICA**”.

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente la demandante y COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., se encuentra enmarcado en 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 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, como en el caso que nos ocupa.

Dicho esto, el despacho procederá a analizar las excepciones propuestas por la entidad demandada, a la luz de las pruebas aportadas a lo largo del presente proceso, con el fin de determinar si las mismas son suficientes para eximirla de responsabilidad frente a los hechos que causaron la disminución de los fondos consignados en la cuenta de ahorros y el 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 *“cuando regreso a mí casa me realizan una llamada a mí celular diciendo que es de parte de ALMACENES ÉXITO, para ofrecerme exoneración en la cuota de manejo de la tarjeta para que no la cancelara, me pidieron unos datos y confié que me hablaban directamente de ALMACENES ÉXITO porque además sabían que había realizado la consulta para cancelar la tarjeta definitivamente y me preguntaron la razón del porqué la iba a cancelar, la persona que me llamó se identificó como KAREN ALEJANDRA MUÑOZ GONZALEZ y me dio el número 2 de radicado “0021km120518-2022” para que la tarjeta quedara cancelada. Después de esta llamada me llega un Mensaje al celular que no pude revisar inmediatamente porque el teléfono se había descargado; cuando pude leer el mensaje de texto que llegó decía que a las 15:45 pm fue aprobada una compra en almacén FALABELLA DE COLOMBIA por \$2.499.900 con la TARJETA TUYA ÉXITO MASTERCARD 8730 y luego a las 15:47 pm otra compra igual aprobada en almacén FALABELLA DE COLOMBIA por \$2.499.900 con la TARJETA TUYA ÉXITO MASTERCARD 8730; luego a las 15:49 pm otra compra igual que fue declinada porque ya superaba el número de avances y por lo tanto bloquearon la tarjeta por “movimientos inusuales”*

Lo anterior, también lo indicó en la llamada que fue aportada por la demandada con la contestación de la demanda, en la cual ante el Centro Especializado de Seguridad de COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., afirma haber suministrado a un tercero los datos de identificación de su producto financiero.

Ahora bien, sobre el particular, es importante mencionar que la operación según indica y prueba la entidad financiera con el Log transaccional y Log de mensajes remitidos a la demandante, cursó sin necesidad de la tarjeta física, ya que se realizó a través de un sistema de registro en un equipo celular denominado APPLEPAY.

Para registrar la tarjeta se requiere contar con los datos de la tarjeta, es decir los 16 número de identificación, la fecha de vencimiento del plástico, el código CVV al reverso y la clave OTP remitida al dato seguro de notificación con el que cuenta la entidad financiera.

Sobre los datos de la tarjeta, es claro conforme a la manifestación de la demandante en el escrito inicial y lo indicado en la llamada aportada por la entidad financiera en la contestación de la demanda, que la accionante los entregó a una tercera persona.

Ahora bien, sobre la clave OTP es importante mencionar que en el documento denominado Copia de Anexos cliente CC 42051249, allegado con la contestación de la demanda, en la pestaña denominada COPIA SMS, se observa que el código necesario para la vinculación de la tarjeta fue enviado:



573235222877

Entregado

CO_CLARO

API

899987

17/10/2023 01:48:59 pm

17/10/2023 01:48:59 pm

187626 es tu código para vincular tu Tarjeta Éxito Pro Mastercard 18730 a Apple Pay.
NO COMPARTAS ESTE CÓDIGO. Si no lo solicitaste comunícate al 6044443727

De lo anterior, se puede observar que el mensaje fue remitido el 17 de octubre de 2023 a la 1:48 de la tarde, previo al curso de la operaciones desconocidas, al número celular 3235222877, mismo número que la demandante indicó en su escrito inicial que era de su titularidad.

Así las cosas, encuentra este despacho que la demandante recibió el mensaje con la clave OTP y que la demandante entregó los datos de su tarjeta, por lo que al momento de dar los datos, entregó también el sistema de validación adicional a quien se comunicó con la demandante, ya que sin el mismo, no hubiera sido posible la vinculación de la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante a la billetera virtual APPLEPAY.

De acuerdo con lo anterior, encuentra este despacho comprometida la responsabilidad de la demandante, toda vez que confiesa haber entregado los datos del elemento transaccional entregado por la entidad financiera para la utilización del cupo aprobado y esos datos se configuran en la pérdida del elemento transaccional.

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 tanto con la contestación de la demanda como con la respuesta al requerimiento del despacho, encuentra esta Delegatura lo siguiente:



Fecha	Hora	Cod Autorización	Monto	Comercio	Canal Compra	Estado Trx	Tarjeta
20220801	11:25:25	T05197	\$ 762.420	COMCEL/GALOOM CUBA PEP PEREIRA RI	Compra presente	Aprobada	8730
20230125	13:01:26	R7565Z	\$ 24.900	CARDIF MEDELLIN COL	Compra no presente	Aprobada	8730
20230125	12:50:49	Z03411	\$ 900.000	EXITO PEREIRA CUBA PEREIRA COL	Compra presente	Aprobada	8730
20230125	12:49:34	Z02695	\$ 900.000	EXITO PEREIRA CUBA PEREIRA COL	Compra presente	Aprobada	8730
20230126	17:03:40	Z06371	\$ 400.000	DAVI OCCA ZONA CAFETER 6600100PEREIR C	Compra presente	Aprobada	8730
20230126	17:04:59	Z06791	\$ 400.000	DAVI OCCA ZONA CAFETER 6600100PEREIR C	Compra presente	Aprobada	8730
20230126	17:06:16	Z07218	\$ 400.000	DAVI OCCA ZONA CAFETER 6600100PEREIR C	Compra presente	Aprobada	8730
20230126	17:07:33	Z07697	\$ 400.000	DAVI OCCA ZONA CAFETER 6600100PEREIR C	Compra presente	Aprobada	8730
20230127	09:55:25	Z09632	\$ 900.000	EXITO PEREIRA VICTORIA PEREIRA COL	Compra presente	Aprobada	8730
20230127	09:57:02	Z00101	\$ 700.000	EXITO PEREIRA VICTORIA PEREIRA COL	Compra presente	Aprobada	8730
20230227	17:33:29	R0687Z	\$ 24.900	CARDIF MEDELLIN COL	Compra no presente	Aprobada	8730
20230425	17:33:08	R0540Z	\$ 24.900	CARDIF MEDELLIN COL	Compra no presente	Aprobada	8730
20231017	15:45:49	R01330	\$ 2.499.900	FALABELLA DE COLOMBIA BOGOTA BOG	Compra presente	Aprobada	8730
20231017	15:47:17	R02170	\$ 2.499.900	FALABELLA DE COLOMBIA BOGOTA BOG	Compra presente	Aprobada	8730

Lo primero que se puede observar es que la demandante si solía realizar compras a través de canales presenciales y no presenciales, sin embargo no se observa en el perfil una operación siquiera cercana por monto a las desconocidas por la demandante, ya que la compra única más alta realizada fue por valor de NOVECIENTOS MIL PESOS (\$900.000) y de manera conjunta en un mismo día es de UN MILLON OCHOCIENTOS VEINTICUATRO MIL NOVECIENTOS PESOS (\$1.824.900)

Esta situación debió alertar los sistemas de seguridad del banco, máxime cuando previamente se había realizado el registro a un sistema de pago diferente a los habituales de la demandante, y en consecuencia activar los canales de verificación de identidad de quien realiza la operación, como lo exige la instrucción de esta superintendencia, y de no poder confirmar que el autor de la operación es el consumidor, ante la situación inhabitual, bloquear la operación, el canal e incluso el producto de manera preventiva, con el fin de evitar o mitigar las perdidas de su cliente.

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.

Por lo anterior, el banco incumplió su deberes legales, lo cual potencialmente hubiera evitado el daño, y en consecuencia se encuentra acreditada la responsabilidad de la entidad financiera.

En virtud de lo anterior, se encontró demostrada o parcialmente acreditada las excepciones que la entidad denominó “, INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PARTE DE LA CONSUMIDORA”, y no acreditadas o carentes de efecto las denominadas “CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A., CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD DE PARTE DE TUYA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS Y CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA”.

Ahora bien, como quiera que se encontró acreditada la responsabilidad tanto de la entidad financiera como del consumidor, y hay concurrencia de responsabilidades respecto del curso de las operaciones controvertidas, 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 de la demandante, fue la compra por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS (\$2.499.900), la cual cursó tanto por la pérdida del elemento transaccional, como por la omisión de seguridad del banco, deberá ser asumida en un 50% por cada una de las partes, incluyendo los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza generados con ocasión del porcentaje correspondiente.



Respecto de la segunda compra, por el mismo valor, la entidad financiera deberá asumir el 100% de la operación, junto a los intereses corrientes, los intereses moratorios y los gastos de cobranza que se pudieron haber originado.

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.

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 que COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. denominó *"INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PARTE DE LA CONSUMIDORA"*, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR NO probadas o carentes de efecto las excepciones que COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. intituló *"CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A., CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD DE PARTE DE TUYA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS Y CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA"*.

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. por las compras realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No ****8730 de titularidad de la señora MARIA NINFA ORTIZ QUICEÑO por valores de DOS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS cada una, el día 17 de octubre de 2023, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

CUARTO: ORDENAR a la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. a que proceda en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de este proveído, a **REVERSAR** el 50% de la primera compra realizada por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS del 17 de octubre de 2023, así como los intereses corrientes moratorios y demás conceptos que haya generado la mismas,

En el mismo término deberá **REVERSAR** el 100% de la segunda compra realizada por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS del 17 de octubre de 2023, así como los intereses corrientes moratorios y demás conceptos que haya generado la mismas.

Las reversiones, deberán realizarse de tal forma que en los estados de cuenta de la demandante solo registre el cobro de las transacciones por él utilizadas, debiéndose imputar los pagos que ha efectuado el demandante a su producto financiero a las compras que reconoce, en caso de que se hayan efectuado tales.

Dentro de los mismos 10 días hábiles, COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. de haber realizado reportes ante las centrales de información, 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 la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA 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 la presente sentencia, por Secretaria 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>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>5 de agosto de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>