



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024020290-022-000

Fecha: 2024-08-08 19:11 Sec. día 1918

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 : 2024020290-022-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-2225
Demandante : NORMA CONSTANZA RODRIGUEZ PARDO

Demandados : BANCO DAVIVIENDA

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.

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado ante esta entidad, la señora **NORMA CONSTANZA RODRIGUEZ PARDO** demandó a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, pretendiendo: “*Que se obligue al BANCO DAVIVIENDA a darle trámite a mi reclamación por el robo de mi Tarjeta de Crédito Visa Pepe Ganga terminada en 4561 de acuerdo con las políticas y reglamentos que rigen la utilización del mencionado producto financiero Y Que se obligue al BANCO DAVIVIENDA a la devolución a mi nombre del valor de \$506.000 (Quinientos seis mil pesos m/l) por concepto de los consumos resultado del hurto de mi Tarjeta de Crédito Visa Pepe Ganga terminada en 4561, monto que pagué a esa entidad el pasado 31 de enero.*”
2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “**1.HECHO DE LA VÍCTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO**”



Y EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD DEL DAVIVIENDA. 2. CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA. 3. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD. 4. PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL. 5. GENERICA”

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.

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,

CONSIDERANCIONES

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 **NORMA CONSTANZA RODRIGUEZ PARDO** de una parte y **BANCO DAVIVIENDA 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 al BANCO DAVIVIENDA S.A., con ocasión del curso de las compras realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No ****0877 por valores de \$102.000.00, \$202.000.00 y \$202.000.00 MCTE, el día 28 de diciembre de 2023 y que la 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).

Sobre lo anterior, 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 imputarsele 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.



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.

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 devolución de lo pagado con ocasión de las operaciones desconocidas o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que el banco presentó.

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor NORMA CONSTANZA RODRIGUEZ PARDO y BANCO DAVIVIENDA 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 “*El pasado 27 de diciembre, alrededor de las 11:45 pm en la Ciudad de Cali, fui víctima de robo a mano armada por parte de dos delincuentes motorizados quienes con arma de fuego me obligaron a entregarles mis pertenencias. (ANEXO DENUNCIA ANTE FISCALIA CALI). Dentro de mis pertenencias estaban entre otras, mi cédula de ciudadanía, mi teléfono móvil, y varias tarjetas débito y crédito, entre ellas la Tarjeta de Crédito Visa Pepe Ganga Número 4685610072064561 expedida por el Banco DAVIVIENDA. Una vez recuperada del estado de shock que me generó la amenaza con el arma de fuego, inicié el proceso de bloqueo de mis productos bancarios lo cual me tomó aproximadamente una hora. Al no contar con mi teléfono móvil o un computador, el proceso de bloqueo de la tarjeta de DAVIVIENDA tomó algún tiempo pues sólo cuando logré contacto con un funcionario lo pude realizar. Desafortunadamente, durante el tiempo transcurrido entre el robo y el bloqueo de la Tarjeta Visa Pepe Ganga de DAVIVIENDA, los delincuentes, hacia la 1:26 am del 28 de diciembre, lograron utilizar la Tarjeta en 3 ocasiones en un mismo establecimiento y durante 3 minutos aproximadamente por un monto*



total de \$506.000, de forma presencial de acuerdo con las notificaciones enviadas por DAVIVIENDA a mi correo electrónico registrado. (ANEXO NOTIFICACIONES)."

De acuerdo con lo anterior, encuentra este despacho comprometida la responsabilidad de la demandante, toda vez que manifiesta en el escrito inicial que fue víctima del hurto de su tarjeta de crédito, la cual fue utilizada con posterioridad para realizar las compras controvertidas y atendiendo que para el curso de las operaciones desconocidas se requería contar con unos elementos, que para el caso en concreto, es la tarjeta de crédito expedida por la entidad financiera para la utilización de los recursos aprobados como cupo rotativo para el uso de su cliente, las mismas no se hubieran podido realizar, si la demandante no hubiera perdido la custodia de ese elemento transaccional.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que la entidad financiera igualmente manifestó que el reglamento aceptado por la demandante al momento de suscribir el contrato objeto de la controversia indica *"DÉCIMA QUINTA. CUSTODIA DE LA TARJETA: EL CLIENTE se obliga a firmar la tarjeta de crédito una vez recibida y a custodiarla diligentemente de modo que ninguna otra persona pueda hacer transacciones con ella. En caso de pérdida, hurto, extravío o fraude, EL CLIENTE se obliga a dar aviso inmediato a DAVIVIENDA por los medios establecidos para este fin, los cuales podrá consultar en www.davivienda.com."*

Encontrándose que adicional a la pérdida del elemento transaccional, el no haber avisado de inmediato, impidió que la entidad financiera pudiera bloquear las operaciones previo a su curso, configurándose así otro incumplimiento de la aquí demandante.

Ahora bien, habiéndose acreditado la responsabilidad de la demandante respecto del curso de las operaciones discutidas, 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.).



Revisados los extractos allegados por la entidad financiera, se observa que en los meses previos al curso de las operaciones desconocidas, la demandante no había hecho uso de su tarjeta de crédito, ya que en los extractos se observa que el cupo estuvo incólume.

Así las cosas, sin importar el valor de la primera operación, el hecho de que después de meses sin utilización del producto financiero por parte de su cliente, es ajena al perfil transaccional y debió generar una respuesta en el sistema de seguridad del banco.

Por lo anterior, entidad ante la situación extraña que se estaba presentando con uno de los productos otorgados por ella, debió verificar la identidad de quien estaba realizando la compra, buscando comunicación con la consumidora previo a aprobar la primera compra, y de no poder corroborar que era la demandante quien la estaba realizando, bloquear la operación, el canal e incluso el producto, para evitar la materialización del perjuicio a su cliente.

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

Por lo anterior, el banco incumplió las obligaciones de seguridad que le han sido encomendadas atendiendo a la debida diligencia que requiere la actividad de interés público, obligaciones que están diseñadas para prevenir los posibles riesgos que son naturales a la actividad y no reaccionar ante ellos.

Ahora bien respecto de la buena fe de la entidad financiera, la excepción 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 de sus obligaciones contractuales, 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 virtud de lo anterior, se encontró parcialmente demostrada las excepciones que la entidad denominó **“1. HECHO DE LA VÍCTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD DEL DAVIVIENDA”** y no demostrada o carente de efecto las denominadas **“2. CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA. 3. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD. 4. PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL.”**

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 la compra por valor por \$102.000.00, la cual deberá ser asumida en un 50% por cada una de las partes, toda vez que la misma no hubiera cursado si la demandante no hubiera perdido la custodia de la tarjeta de crédito y la entidad vigilada hubiera atendido sus obligación de seguridad y evitado el curso de las operaciones desconocidas

Respecto de las dos compras siguientes, por valor de \$202.000.00 MCTE cada uno, la entidad financiera deberá asumir el 100% de la operación, ya que de haber gestionado la situación como las instrucciones de esta Superintendencia indica, estas operaciones no hubieran cursado.

Finalmente, téngase de presente que el trámite de la acción de protección al consumidor se caracteriza por ser ágil y expedito, en la medida en que la mayoría de las gestiones de notificación y afines que en principio estarían en cabeza de las partes, la Delegatura adelanta las mismas brindado el apoyo requerido para tal fin y que es un expediente virtual, atendiendo a que el numeral 8º del artículo 365 del C.G.P a cuyo tenor,



“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación”, pues no habrá condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, sin que la conducta de la parte demandante conlleve por se ese efecto.

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 parcialmente probada la excepción que **BANCO DAVIVIENDA S.A** denominó “**1.HECHO DE LA VÍCTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD DEL DAVIVIENDA**”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR NO probadas o carentes de efecto las excepciones que BANCO ITAUS.A. intituló “**2. CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA. 3. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD. 4. PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL.**”.

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** por el curso de las transacciones con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No ****0877 por valores de \$102.000.00, \$202.000.00 y \$202.000.00 MCTE, del día 28 de diciembre de 2023, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

CUARTO: CONDENAR a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** a **PAGAR** la suma de \$455.000.00 MCTE ,dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión a la señora **NORMA CONSTANZA RODRIGUEZ PARDO.**

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO DAVIVIENDA 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:



Superintendencia Financiera de Colombia

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 9 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario