



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024004248-016-000

Fecha: 2024-08-12 18:38 Sec.día 1907

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 : 2024004248-016-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-0241  
Demandante : JAIVER YOVANI PIAMBA LONDOÑO  
  
Demandados : FINANDINA BIC O BANCO FINANDINA BIC

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, **JAVIER YOVANI PIAMBA** demandó a **BANCO FINANDINA S.A.**, pretendiendo: “1. *Que se obligue al Banco Finandina, a eliminar las transacciones no reconocidas de la tarjeta de crédito que tengo a mi nombre con ellos.* 2. *Que se obligue al Banco Finandina a la devolución de las cuantías pagadas hasta el momento por causa de las cuotas pagadas (Cuotas que han incluido abono a la deuda e intereses) en relación con las compras no reconocidas.*”
2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “**EXISTENCIA DE PLENO CONSENTIMIENTO Y FIRMA ELECTRÓNICA POR PARTE DE LA DEMANDANTE PARA LA AUTORIZACIÓN DE LAS TRANSACCIONES OBJETADAS. CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA, CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES DE BANCO FINANDINA SA BIC, INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE**



**AUTOPROTECCIÓN POR PARTE DEL DEMANDANTE, CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS DEBERES Y OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCO FINANCIERA BIC, CUMPLIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL BLOQUEO DE MEDIOS Y CANALES, y EXCEPCIÓN INNOMINADA O GENÉRICA”**

3. Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien NO se pronunció frente a lo expuesto en la contestación de la demanda.

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 ibídem).

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales.

Por su parte, y previo a centrarnos en el asunto objeto de la controversia, recordemos que el régimen de responsabilidad a cargo de las entidades vigiladas es especial y contractual, irradiada por la Constitución Política, al ser catalogada la actividad financiera como de *“interés público”* a la luz de los artículos 78 y 335 ibídem, cuya ejecución se integra con los principios legales concebidos en los artículos 871 C.Co. y 1603 C.C., así como consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.

Lo anterior, debido a que es una actividad profesional y de desarrollo masivo, que reporta beneficios relacionados con su desarrollo para la entidad vigilada, por lo que le es exigible de manera rigurosa y minuciosa el cumplimiento de las obligaciones a su cargo y particularmente las de seguridad, en razón a que pone a disposición de los usuarios los canales creados para llevar a cabo su operación, independientemente del análisis que se pueda realizar sobre la conducta del CF y las practicas propias.

Súmase a ello que como lo sostuvo la H. Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016, radicación: 05001-31-03-001-2008-00312-01., con ponencia del magistrado ARIEL SALAZAR RAMÍREZ:



*“(…) atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional.*

*Desde luego que consumada la defraudación, el Banco **para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos,** pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa (...)».*

Postura reiterada por la H. Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC5176-del 18 de diciembre de 2020 del magistrado ponente Luis Alonso Rico Puerta, la Corte Suprema de Justicia estableció:

(...)

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

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

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



*Como colofón, resalta la Corte que prescindir de la calificación de la conducta de la entidad financiera no significa asumir una especie de responsabilidad automática suya, pues aún en los regímenes objetivos es necesario demostrar que el hecho dañoso es atribuible a la conducta del agente. Por ende, en casos como este el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuentahabiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el (...) banco para el referido canal, consistentes en galgo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al cuentahabiente, desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía-, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento. Ahora, si quien encontró el aludido plástico acude a una de las sucursales de la entidad financiera y realiza un retiro millonario, sucede que la materialización del ilícito contractual tendría como antecedente material conductas imputables a ambos extremos del contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros, porque a la pérdida de la tarjeta y la clave terminó sumándose la ausencia de protocolos de verificación de identidad, propios de los canales presenciales del banco.*

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

Ahora bien, es importante indicar que el régimen especial que se impone a las entidades vigiladas, no exime al consumidor financiero de tener el deber de acatar las obligaciones contractuales, tales como custodiar en debida forma los elementos transaccionales y adoptar medidas en procura de proteger su patrimonio, concebidas en el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: **(iii)** “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor.

Téngase en cuenta que la misma Corte Suprema de Justicia en la Sentencia SC16496-2016 proferida el 16 de noviembre de 2016 dentro de la Radicación n°. 76001 31 03 002 1996 13623 01 con ponencia de la entonces Magistrada MARGARITA CABELLO BLANCO, señaló lo siguiente: “Empero, esa exigencia (el deber de seguridad y protección), no solo aplica a la entidad bancaria; el cuentacorrentista, en lo que a él corresponde, asume, por igual, el compromiso de sujetar su conducta a los mínimos de seguridad que le dejen a salvo, sea a él o a la entidad, de cualquier ilícito, vr. gr., custodiar debidamente los elementos recibidos del banco (chequera, tarjetas, etc.), para el retiro de los bienes depositados y, en especial, los dineros consignados o proveer la información necesaria para neutralizar cualquier intento de fraude. (...)”

*En síntesis, a uno y otro contratante le sobreviene el compromiso de velar por la seguridad o protección, según el rol que cada uno desempeñe, de elementos o actuaciones cuyo descuido, potencialmente, resultarían dañadas o dañinas”.*

## ANALISIS DEL CASO PARTICULAR

En este punto cabe señalar que la demanda tiene dos compras desconocidas realizadas a través de canal virtual realizadas en el comercio electrónico [www.trendydol.com](http://www.trendydol.com), por valores de 1.635.165,40 y 4.136.440,18, el 2 de septiembre de 2023 y que afectaron el cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*9226 de titularidad del demandante.



Bajo este escenario, corresponde a la Delegatura valorar de manera conjunta el material probatorio allegado al plenario, a efectos de establecer, si se acredita el incumplimiento de las obligaciones contractuales del banco y/o de la actora en la realización de las operaciones reclamadas, para lo cual debe tenerse en cuenta, por un lado la manifestación de la cliente de no haber realizado ni autorizado las operaciones cuestionadas, y por otro el cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad financiera, particularmente la de seguridad, a la luz de la circular externa número 29 de 2019.

Para tal fin, deberá tenerse en cuenta inicialmente la manifestación de la demandante de no haber realizado ni autorizado las operaciones cuestionadas, la cual constituye una negación indefinida, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, releva de prueba el hecho correspondiente, e invierte la carga de la prueba.

Para el caso en concreto, será la entidad demandada quien deberá demostrar que la operación fue realizada por el demandante o que por su descuido o negligencia condujo a la ocurrencia del daño del cual se duele.

Así las cosas, la entidad financiera manifiesta tanto en el escrito de contestación como en el informe de seguridad que *“El Banco Finandina ofrece a sus clientes la posibilidad de efectuar transacciones con sus productos financieros de manera virtual a través del sistema de pagos de visa, al cual se encuentra atado a los datos incorporados en el plástico asignado como medio de utilización del cupo de crédito rotativo asignado al cliente. La habilitación de este servicio implica para el consumidor financiero la obligación de custodiar de manera diligente y cuidadosa la tarjeta de crédito otorgada, manteniendo la información que esta contiene fuera del conocimiento de terceros que no cuenten con su plena autorización. Teniendo en cuenta lo anterior, la única persona que puede autorizar las transacciones originadas en los establecimientos de comercio es el titular del producto financiero, y en caso de desconocerlas, dichas transacciones únicamente pueden ser el resultado de la omisión del demandante al deber de custodia de sus credenciales de identificación y su información personal y confidencial, o de la infidelidad de terceros cercanos. Sin embargo, estas situaciones comportan hechos atribuibles exclusivamente al Cliente como principal obligado a la custodia de tales elementos, que por ende son irresistibles y ajenos a la esfera de control del Banco y sus funcionarios. Debe recordarse, además, que cada transacción realizada a través del sistema de pagos de VISA cuenta con registros y asientos contables electrónicos que pueden verificarse de manera inequívoca. Estos registros y asientos se caracterizan por tener validez, valor probatorio y calidad de firma electrónica de su autorizador, es decir, del titular o el tercero que cuenta con la información personal y confidencial para iniciar la transacción, de conformidad con lo señalado en la ley 527 de 1999 (artículo 10º y 12º) y la ley 962 de 2005 (artículo 28). Por esta razón, en el evento en que el cliente repudie las operaciones, sus consecuencias no deben ser asumidas por el Banco, quien actuó en cumplimiento de sus obligaciones contractuales (pues las transacciones cursaron de manera correcta, el cupo de crédito estuvo disponible y fue dispensado con éxito) y con la confianza legítima de que quien inició la transacción era el titular, único custodio de la información personal necesaria para iniciarla. Así las cosas, no es posible para el demandante retractarse o retrotraerse de las consecuencias de sus propios actos, ni alegar su propia culpa o torpeza para evadirse de las consecuencias monetarias que ahora le resultan adversas.”*

Ahora bien, es del caso poner de presente que la sola afirmación del Banco demandado respecto de la culpa o presunto descuido de la actora respecto de la custodia de sus elementos transaccionales, no es suficiente para desvirtuar el argumento en el cual la demandante finca las pretensiones de su demanda, la no realización de la operación por parte del consumidor.

Lo anterior, dado que no basta hacer mención a una mera inferencia a causa de un resultado, si no que la misma, debió extenderse a la esfera de lo probado y, por ende, haberse acreditado a través de los diferentes medios probatorios establecidos dentro del ordenamiento jurídico – procesal.

Sin embargo, revisado el plenario encuentra el despacho que la entidad financiera no aportó ningún elemento que permitiera acreditar el incumplimiento del demandante y así establecer su culpa como causa común de las operaciones aquí reclamadas.





Adicional a lo anterior, sea del caso poner de presente 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, la consistente en “**2.3.4.12. Obligaciones específicas para tarjetas débito y crédito. 2.3.4.12.12. Adoptar mecanismos de seguridad para la realización de operaciones en ambiente no presente, adicionales a la validación del número de la tarjeta, la fecha de vencimiento y un código de verificación estático, tales como autorización por parte del consumidor financiero desde la app, CVV dinámico, tokenización y 3DSecure, entre otros.**”

Sobre el particular, no se discute que las operaciones cursaron de manera no presencial y que las mismas se llevaron a cabo con el conocimiento de los datos que se encuentran impresos en la tarjeta de crédito entregada al consumidor financiero, según indicó la entidad financiera en la contestación de la demanda.

Por lo anterior, encuentra el despacho que para el curso de las operaciones desconocidas por la demandante, no se estableció ningún mecanismo de seguridad tipo clave OTP, CVV dinámico, token virtual u otro, que hubiera otorgado mayor robustez a la seguridad del producto y en consecuencia ayudado a que las operaciones controvertidas, no hubieran cursado.

Vistas estas circunstancias, encuentra este Despacho que como quiera que la entidad financiera no acredita el incumplimiento de la consumidora de sus obligaciones legales ni contractuales, situación que incluso ante la duda, teniendo en cuenta que dado el carácter especial de las normas de protección al consumidor, se debe resolverse a favor de la consumidora financiera conforme lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 4 de la ley 1480 de 2011, la entidad demandada debe responder por el riesgo asumido en desarrollo de la actividad financiera, máxime cuando se ha acreditado el incumplimiento de la obligación de seguridad de la entidad financiera demandada contenida en las instrucciones dadas por esta Superintendencia.

En virtud de lo manifestado, se tendrá por no acreditadas las excepciones que BANCO FINANDINA S.A. intituló “**EXISTENCIA DE PLENO CONSENTIMIENTO Y FIRMA ELECTRÓNICA POR PARTE DE LA DEMANDANTE PARA LA AUTORIZACIÓN DE LAS TRANSACCIONES OBJETADAS. CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA, CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES DE BANCO FINANDINA SA BIC, INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE AUTOPROTECCIÓN POR PARTE DEL DEMANDANTE, CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS DEBERES Y OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCO FINANDINA BIC, CUMPLIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL BLOQUEO DE MEDIOS Y CANALES, y EXCEPCIÓN INNOMINADA O GENÉRICA**” y por lo anterior deberá revertir las compras realizadas el día 2 de septiembre de 2023 en el comercio electrónico [www.trendydol.com](http://www.trendydol.com), por valores de 1.635.165,40 y 4.136.440,18 con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*9226 de titularidad del demandante, así como los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que se hayan causado con ocasión de 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.

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** no probadas las excepciones tituladas “**EXISTENCIA DE PLENO CONSENTIMIENTO Y FIRMA ELECTRÓNICA POR PARTE DE LA DEMANDANTE PARA LA AUTORIZACIÓN DE LAS TRANSACCIONES OBJETADAS. CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA, CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES DE BANCO FINANDINA SA BIC, INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE AUTOPROTECCIÓN POR PARTE DEL DEMANDANTE, CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS DEBERES Y OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCO FINANDINA BIC, CUMPLIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL BLOQUEO DE MEDIOS Y CANALES, y EXCEPCIÓN INNOMINADA O GENÉRICA**”, de conformidad con los señalado en la parte motiva de la presente providencia

**SEGUNDO: DECLARAR** contractualmente responsable de manera parcial a **BANCO FINANDINA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por **JAIVER YOVANI PIAMBA** como consecuencia de las operaciones cursadas el día el día 2 de septiembre de 2023 en el comercio electrónico [www.trendydol.com](http://www.trendydol.com), por valores de 1.635.165,40 y 4.136.440,18 con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*9226, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

**TERCERO: CONDENAR** a **BANCO FINANDINA 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 la compras el día el día 2 de septiembre de 2023, con cargo a la la tarjeta de crédito terminada en el No. \*\*\*\*9226, así como los intereses corrientes moratorios y demás conceptos que haya generado la mismas, de tal forma que en los estados de cuenta del 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.

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 la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO FINANDINA 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: 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 13 de agosto de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario