



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024017023-014-000

Fecha: 2024-08-16 16:44 Sec.día9387

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 : 2024017023-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-1873  
Demandante : CARLOS JOSE GARCIA ALVEAR  
  
Demandados : BANCO FALABELLA S.A.

Encontrándose en el 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, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y su contestación:

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue y sobre el interrogatorio de parte solicitado por la pasiva, el mismo no se decretará por no considerarlo necesario para resolver la presente litis.

Así las cosas, 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 escrita:

### 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 **CARLOS JOSE GARCIA ALVEAR** de una parte y **BANCO FALABELLA 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 FALABELLA S.A., con ocasión del curso de las compras realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito amparada terminada en el No \*\*\*\*7980 por valores de \$500.000,00, \$1.000.000,00 y \$500.000,00, el día 30 de mayo de 2023 y que la parte 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, motivo por el cual, 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 amparada terminada en el No \*\*\*\*7980 el día 30 de mayo de 2023, o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que el banco denominó "**AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO FALABELLA S.A., CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA, HECHO DE UN TERCERO, INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DE LA TITULAR DEL PRODUCTO Y DE LA TARJETAHABIENTE ADICIONAL, CUMPLIMIENTO DE BANCO FALABELLA DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES, y APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO FALABELLA**".

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente entre el señor CARLOS JOSE GARCIA ALVEAR y BANCO FALABELLA 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

#### HECHOS.

**PRIMERO:** El día 30 de mayo aproximadamente a las 10:30am mi hija YALIANA GARCÍA HERNANDEZ fue víctima de hurto en el lugar de trabajo en la carrera 45 #60-69 en el Barrio Boston en la ciudad de Barranquilla, donde le fueron hurtadas todas sus pertenencias incluyendo sus tarjetas de crédito y débito.

**SEGUNDO:** Seguidamente ella procede a hacer el procedimiento adecuado después de un hurto, lo cual fue bloquear todas las tarjetas que se encontraban dentro de su billetera las cuales fueron hurtadas, entras esas la tarjeta débito de banco Falabella, sin embargo, al preguntar por la tarjeta de crédito terminada en 7980 del banco en mención la entidad le afirma que no tiene ningún otro producto en su portafolio, ya que se trataba de una tarjeta amparada, donde mi hija era la portada pero mi persona el titular.

**TERCERO:** Sin embargo, estando en ese proceso de bloqueo de todas las tarjetas, me llega un mensaje de texto a mi número de celular a la 1:49 p.m de la misma fecha 30 de mayo 2023, donde se me notifica una compra aprobada por **QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000)**, seguidamente otra compra con el valor de **UN MILLÓN DE PESOS (\$1.000.000)** a la 1:50 p.m y la última compra realizada por el monto de **QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000)** a la 1:52 pm en un datáfono marca BOLD de la ciudad de Barranquilla con la tarjeta de crédito terminada en 7980 del BANCO FALABELLA. Dichas compras no fueron autorizadas por mi persona como titular de la tarjeta.

De acuerdo con lo anterior, encuentra este despacho que la hija del demandante perdió la custodia de la tarjeta de crédito amparada 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 del cupo aprobado a su cliente, las mismas no se hubieran podido realizar, si la custodia de la tarjeta de crédito amparada no hubiera perdido el elemento transaccional, configurándose así la responsabilidad del demandante respecto del curso de las operaciones.

Ahora bien, indica el demandante que mientras se comunicaba con la entidad financiera para realizar el proceso de bloqueo, llegaron a su celular las notificaciones de las operaciones que estaban cursando, sin embargo, la entidad manifiesta que el bloqueo del producto se realizó hasta el 2 de junio siguiente.





Para acreditar su dicho, la entidad allega el soporte de sistema en donde se refleja la fecha y hora de realización del bloqueo, prueba sobre la cual, el demandante no se pronunció durante el término del descorrimiento del traslado de las excepciones de la demanda, y en el cual se observa la información suministrada por la entidad de la siguiente manera:

Mantenimiento de Tarjeta			
CARLOS GARCIA ALVEAR 001 73164754 Oficina 0401 Contrato 817546341134 Tarjetas			
Tarjeta   Datos Adicionales   Plástico   Límites			
Tarjeta			
Beneficiario	YALIANA PAOLA GARCIA HERNANDEZ		
Tipo Documento	001	Documento	1045752102
Pan tarjeta	528209*****7980	Situación tarjeta	5 EN PODER DEL CLIENTE
Marca	2 MASTERCARD	Tipo	21 MCCLAS
Tarjeta Provisional	NO	Tarjeta EMV	TARJETA NO EMV
Bloqueo			
Estado	HURTO O ROBO		
Fecha Bloqueo	02-06-2023		
Baja			
Fecha Baja	Motivo		Recogida
Fechas			
Alta	23-01-2021		
Otros Datos			
Renovación	Último Uso		Caducidad
NO RENOVAR	30-05-2023		05-2026

Ahora bien, si el demandante hubiera avisado oportunamente a la entidad, se hubiera generado el bloqueo del producto antes del curso de las operaciones desconocidas, y estas no hubieran cursado. Sin embargo, este no fue el caso, ya que la comunicación y bloqueo se dio hasta días después del curso exitoso de las transacciones.

Sobre lo anterior, indica la entidad que Sobre lo anterior, indica la entidad que reglamento del producto establece que:

**“CLÁUSULA 8. EXTRAVÍO O HURTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO.**

8.1. El recibo de la Tarjeta de Crédito impone la obligación al Cliente de custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella.

8.2. El Cliente custodiará diligentemente la Tarjeta de Crédito física y no permitirá su uso por terceros, ni divulgará la clave. Para la Tarjeta de Crédito digital, disponible en la App Banco Falabella Colombia, se requiere por parte del Cliente la custodia y cuidado del teléfono celular en el que fue instalada dicha aplicación, así como, de las claves de autenticación para el ingreso a esta App.

8.3. En caso de pérdida, hurto o extravío de la Tarjeta de Crédito física o del teléfono celular en el cual se encuentre instalada la App Banco Falabella Colombia y se pueda visualizar la Tarjeta de Crédito digital, sin perjuicio de su responsabilidad legal, el Cliente deberá comunicar de tal situación a el Banco inmediatamente a través de los mecanismos dispuestos por el Banco y debidamente informados a el Cliente a través de la página web [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co), los cuales estarán disponibles durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año para que el Cliente pueda solicitar al Banco el bloqueo inmediato de la Tarjeta de Crédito.

8.4. El Banco se reserva el derecho de efectuar las averiguaciones y requerir la información necesaria al Cliente, para confirmar la pérdida, hurto o extravío que le ha sido informada, sin perjuicio de la suspensión de la disponibilidad del Cupo de Crédito, lo cual procederá desde el momento en que el Cliente haya informado al Banco acerca de la pérdida o hurto de la tarjeta física o del teléfono celular en el cual se encuentre instalada la App Banco Falabella Colombia y se puede visualizar la tarjeta digital. Con esta información y cualquier otra adicional que el Banco requiera del Cliente, el Banco procederá a realizar los análisis y verificaciones del caso, con el fin de establecer el nivel de responsabilidad del Cliente y/o del Banco.

8.5. En caso de expedir una nueva Tarjeta de Crédito, el Banco lo efectuará en el modo, tiempo, lugar y costo que éste determine y que se someterá a lo dispuesto en esta Sección IV. El Cliente no asumirá responsabilidad por la utilización de la Tarjeta de Crédito después de la recepción por parte del Banco de la notificación informando acerca de la pérdida, hurto o extravío de la misma. Subrayado extratextual.



Así las cosas, se encuentra comprometida la responsabilidad del consumidor financiero respecto del curso de las operaciones, ya que no solo se presentó la pérdida del elemento transaccional necesario para el éxito de las compras, tampoco avisó oportunamente a la entidad para gestionar el bloqueo del producto y así evitar la consumación del daño.

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.).

Sea lo primero indicar, que la entidad financiera únicamente apporto como medio para probar las costumbres del consumidor respecto del uso de su tarjeta de crédito, los extractos de la tarjeta de crédito desde el mes de abril de 2022, en los cuales se refleja que el único cargo que tuvo la tarjeta desde esa fecha hasta la ocurrencia de las operaciones desconocidas, era el cargo automático de dos seguros contratados.

No observa este despacho compras realizadas ni en canales presenciales o en canales virtuales que permitieran entender que las operaciones que estaban cursando el día 30 de mayo de 2023 con cargo al producto financiero de titularidad del demandante, eran habituales, por lo cual la entidad debió verificar la identidad de quien estaba realizando la compra, y de no poder corroborar que era su consumidor quien la estaba realizando, bloquear la operación, el canal e incluso el producto como lo ha señalado la disposición contenida en la circular básico jurídica de esta Superintendencia Financiera.

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 deber de comunicarse con el demandante consumidor, con el fin de verificación, lo cual potencialmente hubiera evitado el daño, y que es una obligación que se integra al contrato suscrito entre la entidad y el demandante, por lo que se encuentra acreditada la responsabilidad de la entidad financiera.



En virtud de lo anterior, se tendrá acreditada la excepción denominada *“INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DE LA TITULAR DEL PRODUCTO Y DE LA TARJETA HABIENTE ADICIONAL”*, y no acreditadas o carentes de efecto las denominadas *“AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO FALABELLA S.A., CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA, HECHO DE UN TERCERO, , CUMPLIMIENTO DE BANCO FALABELLA DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES, y APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO FALABELLA”*.

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 de \$500.000,00, la cual deberá ser asumida por el demandante, incluyendo los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza generados con ocasión de la misma.

Respecto de la segunda y tercera compra, la entidad financiera deberá asumir el 100% del capital de las mismas, junto a los intereses corrientes, los intereses moratorios y los gastos de cobranza que se pudieron haber originado, porque de haberse bloqueado el producto, las operaciones desconocidas, bajo ninguna circunstancia hubieran cursado.

Así mismo, de haberse realizado reportes ante las centrales de información, la entidad deberá actualizar dicha información, indicando el valor adeudado del producto de crédito luego del ajuste ordenado anteriormente, y de no quedar saldo pendiente, deberá eliminar el vector negativo reportado con ocasión de las operaciones desconocidas.

Finalmente, téngase 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, por lo que atendiendo a que el numeral 8° 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”*, 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 la excepción denominada *“INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DE LA TITULAR DEL PRODUCTO Y DE LA TARJETA HABIENTE ADICIONAL”*, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR NO** probadas o carentes de efecto las excepciones que BANCO FALABELLA S.A. intituló *“AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO FALABELLA S.A., CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA, HECHO DE UN TERCERO, , CUMPLIMIENTO DE BANCO FALABELLA DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES, y APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO FALABELLA”*.





**TERCERO: DECLARAR** contractualmente responsable a **BANCO FALABELLA S.A.** por la aprobación de la tarjeta de crédito amparada terminada en el No \*\*\*\*7980 por valores de \$500.000,00, \$1.000.000,00 y \$500.000,00, el día 30 de mayo de 2023, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

**CUARTO: CONDENAR** a **BANCO FALABELLA S.A.** a **REVERSAR** dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta las compras realizadas el 30 de mayo de 2023 por valor de \$1.000.000,00 y \$500.000,00, así como los intereses corrientes, los intereses moratorios y los gastos de cobranza causados con ocasión de dicha operación.

En el mismo término, **BANCO FALABELLA 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 **BANCO FALABELLA 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

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>20 de agosto de 2024</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario

