



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024023268-015-000

Fecha: 2024-08-23 08:55 Sec.día6431

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 : 2024023268-015-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-2798
Demandante : ANGELA MARIA SIERRA VARGAS

Demandados : TUYA

Encontrándose al despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, 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.

Ahora bien, frente al interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada, no resulta necesario su decreto, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación, incluidos los anexos allegados como las mencionadas piezas probatorias, reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y 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

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

ANGELA MARIA SIERRA VARGAS actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo la reversión o anulación de las compras desconocidas efectuadas con cargo al cupo de su tarjeta de crédito terminada en ***4949 el día 18 de enero de 2024.

La demanda fue admitida y notificada a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE TUYA S.A., DEBIDA DILIGENCIA Y CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD DE PARTE DE TUYA S.A., PRINCIPIO DE LA BUENA FE, INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS, LA INNOMINADA O GENÉRICA*”.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, término que venció en silencio.

II. 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 del contrato de apertura de crédito, celebrado entre el señor **ANGELA MARIA SIERRA VARGAS** con la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**

Ahora bien, frente a la controversia acá planteada, le corresponde entonces a este Despacho establecer si la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** es contractualmente responsable por la autorización de las compras con cargo a la tarjeta de crédito terminada en el No. ***4949 de titularidad de la demandante, quien sostiene en su escrito de demanda no haber realizado las mismas, lo que a la luz del artículo 167 del Código General del proceso constituye una **negación indefinida**, que invierte la carga de la prueba, colocando ésta en cabeza de la entidad demandada, lo que guarda consonancia con el ejercicio de la actividad financiera y las medidas tuitivas que a quien la ejerce corresponde desplegar dado el interés público que comporta.

Para efectos de la resolución del citado problema jurídico, ha de tenerse en cuenta que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, el cual por razón de su propia naturaleza puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

De igual manera, es de resaltar que el ejercicio de la actividad financiera conlleva implícitamente que la entidad vigilada por esta Superintendencia cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que como se dijo, nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios. No obstante, aunque es lo cierto que la responsabilidad que se predica de las entidades financieras se analiza bajo la perspectiva de la diligencia y profesionalismo que se impone a aquellas en el ejercicio de su actividad, no lo es menos que ésta



puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño cuya indemnización se persigue.

Súmase a ello que - como lo sostuviera la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en pronunciamiento del 23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez -, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01-: *“atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional”*.

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

A este respecto vale la pena resaltar lo expuesto en reciente jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Luis Alonso Rico Puerta, en sentencia del 18 de diciembre de 2020, en el sentido que: *“el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuentahabiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el banco para el referido canal, consistentes en «algo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al cuentahabiente, desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento.”*

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

Con este propósito, observa esta Delegatura que la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** señaló como fundamento de las excepciones propuestas en su escrito de contestación de la demanda, *“Si bien las transacciones se efectuaron de manera presencial, esta se realiza ingresando al dispositivo -datafono- el número completo de la tarjeta, fecha de vencimiento y Código CVC, datos que corresponden al conocimiento y uso exclusivo del tarjetahabiente. Asimismo, la compra efectuada bajo el código de autorización No. F08814 se realizó en ambiente no presencial para lo cual se requirió también el diligenciamiento de los mismos datos a través de la página web del comercio. Teniendo en cuenta lo anterior, Compañía de Financiamiento TUYA S.A. no ha generado incumplimientos contractuales que hayan desencadenado en la vulneración de los derechos del demandante, por el contrario, mi representada en todo momento ha cumplido con los lineamientos necesarios para que la consumidor utilice sus productos financieros de una manera segura, por lo que en caso de haberse suscitado alguna transacción indeseada por la cliente, fue producto de la exposición de datos propiciada por ella misma y de su actuar silente pues aduce que el día anterior a las compras ingresó a un enlace que recibió a su correo electrónico sin percatarse si dicha comunicación proviniera de TUYA.”*



Sobre el particular, encuentra el Despacho que la entidad financiera demandada indica que resultaban requisitos “*sine qua non*” para el curso de las operaciones el diligenciamiento de los datos sensibles de la tarjeta de crédito, de exclusivo conocimiento del cliente, incluso sobre las operaciones presenciales.

Sobre el particular, 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, es decir la no realización ni autorización de la operación por parte suya.

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.

En ese orden, respecto a la responsabilidad imputable al demandante, la entidad financiera demandada no allega prueba si quiera sumaria que acredite el incumplimiento de las obligaciones a cargo del consumidor financiero, por lo que la entidad financiera no cumplió con su carga de demostrar que el actor hubiera incurrido en el incumplimiento de las obligaciones de cuidado y custodia de sus elementos transaccionales, o alguna otra obligación a su cargo que hubiera posibilitado la causación del daño reclamado a la luz de lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso y la jurisprudencia citada en precedencia.

Ahora bien, recuérdese que en la gestión del producto aludido, no solo le corresponde a la entidad financiera el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el respectivo contrato, toda vez que el artículo 3° 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 consistentes 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 la operación desconocida por valor de \$106.542,33 realizada de manera no presente en TST* HONEYGROW - WYNNE Wynnewood PA, no cabe duda del incumplimiento de la instrucción de esta Superintendencia por parte de la entidad financiera, puesto que para la misma, no existió ningún mecanismo adicional de validación a los datos contenidos en la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante.

Ahora bien, se tiene que las demás operaciones, según indica la entidad financiera, no cursaron con el plástico entregado por la entidad, el cual contiene la tecnología chip que da garantía frente al curso de las operaciones, si no mediante la digitación de los datos de la tarjeta en el datafono.



Por lo anterior, observa el despacho, que si bien la operación se realizó en ambiente presencial, se llevó a cabo con los mismos elementos que si se hubiera realizado por canal no presencial, y sin garantía alguna de seguridad, puesto que para el curso de estas operaciones, no se encontraba un mecanismo de validación diferente a los datos impresos en la tarjeta de crédito de titularidad del demandante.

Así las cosas, al no acreditarse por la entidad financiera demandada el incumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo del demandante, y por el contrario, al encontrarse acreditado en el plenario que la Compañía de Financiamiento TUYA desatendió sus obligaciones al autorizar las dos compras no presenciales sin que se cumplieran con los requisitos establecidos para el curso de este tipo de transacciones, resulta evidente la responsabilidad contractual por parte de **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** conforme se señala en sentencia ya citada de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia (23 de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez, SC18614-2016- Radicación n° 05001-31-03-001-2008-00312-01: *“En otras palabras, si la sustracción no fue el resultado de una actuación culposa del cliente, quiere decir que cualquiera pudo ser víctima, y era un deber inexcusable de la entidad financiera precaverlo”*).

En este orden de ideas, se condenará a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** a realizar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia la reversión de las compras efectuadas con cargo al cupo de su tarjeta de crédito terminada en ***4949 el día 18 de enero de 2024 que fueron desconocidas por la demandante, así como los intereses corrientes moratorios y demás conceptos que haya generado las 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, dentro del mismo término deberá eliminar todo reporte negativo generado con ocasión de las transacciones objeto de discusión.

Por lo anterior, se declararán no probadas las excepciones de *“CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE TUYA S.A., DEBIDA DILIGENCIA Y CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD DE PARTE DE TUYA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS, LA INNOMINADA O GENÉRICA”*, propuestas por **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**

Respecto de la excepción que la pasiva denominó *“PRINCIPIO DE LA BUENA FE”*, se tendrá sin efectos, en la medida que en el proceso no se debatía la buena fe de la entidad financiera en la realización de las operaciones sino su cumplimiento contractual, por lo que ningún sentido tiene debatir si medió o no la buena fe de la entidad financiera, máxime teniendo en cuenta que conforme lo previsto en el artículo 835 del Código de Comercio se presume la buena fe *“aún la exenta de culpa (...)”*.

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, que es un expediente virtual y las audiencias se llevaron a través de los canales habilitados para el efecto 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 per se ese efecto.

Conforme con lo expuesto la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,



RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR no probadas o sin efectos las excepciones de mérito que la pasiva denominó “CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE TUYA S.A.”, “INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS”, “CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA” y “LA INNOMINADA O GENÉRICA” y “PRINCIPIO DE LA BONA FIDES”, por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el señor ANGELA MARIA SIERRA VARGAS respecto de las operaciones cursadas el día 17 de julio de 2021, por valor de \$12.028.592 con cargo a la tarjeta de crédito No. ****4949.

TERCERO: ORDENAR a 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** las compras efectuadas con cargo al cupo de su tarjeta de crédito terminada en ***4949 el día 18 de enero de 2024 que fueron desconocidas por la demandante, así como los intereses corrientes moratorios y demás conceptos que haya generado las 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, dentro del mismo término deberá eliminar todo reporte negativo generado con ocasión de las transacciones objeto de discusión.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A., dentro de los DIEZ (10) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

CUARTO: Sin condena en costas

En firme 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 26 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario