



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023091529-025-000

Fecha: 2024-08-23 20:49 Sec.día 8672

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 : 2023091529-025-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-4085  
Demandante : RICARDO BETANCUR SARMIENTO  
  
Demandados : TUYA

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 **RICARDO BETANCUR SARMIENTO** de una parte y **COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** de la otra parte.

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, este Despacho encuentra que el que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual al COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., con ocasión del curso de las compras realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No \*\*\*\*7931 por valor total del 8.500.000,00, entre el 5 y el 18 de agosto de 2021 y que el demandante manifiesta no haber realizado, ni autorizado.

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

Al efecto, la actividad financiera cumple respecto del desarrollo económico una función esencial, 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 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 aun en los regímenes objetivos es necesario demostrar que el hecho dañoso es atribuible a la conducta del agente. Por ende, en casos como este el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuenta habiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el (...)*

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

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

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

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

## **CONSIDERACIONES SOBRE EL CASO CONCRETO.**

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

Lo anterior con el fin de establecer si le asiste el derecho a la parte demandante del reconocimiento de la reversión de las compras realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No \*\*\*\*7931 el día desde el 5 de agosto de 2021 al 18 de agosto del mismo años, o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que el banco denominó "**PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA, CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS, LA INNOMINADA O GENÉRICA.**".

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor RICARDO BETANCUR SARMIENTO y COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., se encuentra enmarcado en un contrato de apertura de



crédito, el cual se encuentra regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio “en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que “las utilidades extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas” y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos “serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato” (Art. 1401 ibídem).

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

Dicho esto, el despacho procederá a analizar las excepciones propuestas por la entidad demandada, a la luz de las pruebas aportadas a lo largo del presente proceso, con el fin de determinar si las mismas son suficientes para eximirla de responsabilidad frente a los hechos que causaron la disminución de los fondos consignados en la cuenta de ahorros y el cupo de la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante.

Para el presente asunto, sea lo primero indicar que en el escrito inicial la demandante manifestó que nunca recibió la tarjeta con la que se realizaron las compras controvertidas y que en consecuencia no fue el quien hizo uso del producto financiero entre el 5 de agosto de 2021 y el 18 de agosto de 2021, 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 desvirtuar la primera negación indefinida, la entidad financiera indicó que la “entrega de la tarjeta \*7931 se realizó en la dirección KR 29E 4 SUR 131 APT 303 Esta es la misma dirección que relacionó titular en solicitud inicial de la tarjeta del día 10/01/2017, se relacionó también en guía de entrega el numero celular 3003173748 al momento de la entrega, el cual también es coincidente con el celular de la solicitud de crédito inicial.”

Para acreditar lo anterior, la entidad allegó la guía en la cual se observan los datos indicados anteriormente:

Código Postal: 110311094      www.domina.com.co // Lic. 001772      Código Postal: 055422

Entrega  Entrega sin Biometria  Destinatario Desconocido  Rehusado  Cambio Domicilio  Cliente Incumplio Cita  Direccion Incompleta  Direccion Errada  Visita en Frio  Operador Incumplio Cita  No Hay Quien Reciba

RICARDO BETANCUR      Cédula: 70103539  
Cita: 000042021 - 00:00 - 07-00

KR29E 4S 131 AP 603, BR POBLADO,      Id Registro: 524238793170103539  
Código Postal: - Zona: null      Orden: 178689

MEDELLIN-ANTIOQUIA

Visita # 1 Fecha: 5/04/21 Hora: 11:13      DD:      DR:      DR:  
Visita # 2 Fecha: 5/04/21 Hora: 11:13      DR:      DR:  
Nombre quien recibe: Ricardo Betancur  
Teléfono quien recibe: 3003173748  
Documento quien recibe: 70103539

Tipo ENTREGA PERSONALIZADA      Proceso:

Firma:

Fecha 04-04-2021 - 10:01:34 p. m. VALOR 634 PESO 2010 gr  
Línea de Servicio al Cliente Nacional Tel: 01 8000 41 82 22 reclamos@domina.com





# Superintendencia Financiera de Colombia

Y adicionalmente allegó el formulario de vinculación al producto, en el cual efectivamente se observan los mismos datos consignados en la guía:

<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Solicitud Sistema <u>21540890</u>	<input type="checkbox"/> \$20.500 mensuales si presenta saldo o movimiento
Titular		
<b>LUGAR DE ENTREGA DE LA TARJETA</b>		
Dirección <u>Cr 29 E 4 sur 131 Ap 603 Torres de la visitacion</u>		
<b>SOLO PARA TARJETA DE CRÉDITO:</b>		
Nueva Solicitud <input type="checkbox"/>	Aumento de Cupo <input type="checkbox"/>	Día de pago <input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 25
<b>INFORMACIÓN PERSONAL</b>		
Primer Apellido <u>Betancur</u>	Segundo Apellido <u>Sarmiento</u>	Nombres <u>Ricardo</u>
Documento de Identificación	Sexo <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/> M	Fecha de Nacimiento <u>1956 12 12</u>
Cédula de Ciudadanía <u>70.103.539</u>	Lugar de Nacimiento <u>Medellin</u>	No. de Personas a cargo <u>1</u>
Cédula de Extranjería	Hijos que viven con usted <u>1</u>	Estado Civil <input type="checkbox"/> Soltero <input checked="" type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>
Fecha de expedición <u>1976 12 29</u>	Med <u>med</u>	Estudios Realizados <input type="checkbox"/> Primaria <input checked="" type="checkbox"/> Tecnológico <input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Posgrado <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/>
Tipo de Vivienda <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> En la vivienda	Tiempo en la vivienda <u>300</u>	Meses <u>300</u>
Oficio o profesión <u>Periodista</u>		
Dirección de la Residencia <u>Cr 29 E 4 sur 131 Ap 603 Torres de la Barrio Poblado</u>		
Ciudad <u>Medellin</u>	Departamento <u>Antioquia</u>	País de residencia <u>Colombia</u>
Teléfono <u>2669227</u>	Celular <u>3003173748</u>	E-mail <u>ricardobetancurt@une.net.co</u>
<b>DATOS LABORALES</b>		

Ahora bien, revisado el informe de seguridad adelantado con ocasión de la reclamación presentada por el demandante, la entidad financiera analizó la firma de la guía frente a otras que reposan en las documentales de solicitud y aprobación del producto financiero, encontrando amplia similitud entre las mismas, como se observa a continuación:

The collage includes several documents with red arrows pointing to specific signatures and stamps:

- Top Left:** A document with fields for 'Fecha: 5/04/18', 'Hora: 11:12', and 'DD: DR:'. It contains a signature and a stamp: 'GUÍA DE ENTREGA 05/04/2021 TARJETA \* 7931'.
- Top Middle:** A document with fields for 'Nombre quien recibe: Ricardo Betancur', 'Teléfono quien recibe: 3003173748', and 'Documento quien recibe: 70103539'. It contains a signature and a stamp: 'GUÍA DE ENTREGA 24/02/2021 TARJETA \* 6039'.
- Top Right:** A document with a signature and a stamp: 'SOLICITUD 08/03/2001'.
- Bottom Left:** A document with a signature and a stamp: 'CÉDULA DE VINCULACIÓN'.
- Bottom Middle:** A document with a signature and a stamp: 'PAGARÉ 10/01/2017'.
- Bottom Right:** A document with a signature and a stamp: 'SOLICITUD 10/01/2017'.

Así las cosas, encuentra el despacho que contrario a lo indicado por el demandante, se encuentra acreditado de manera suficiente que la tarjeta de crédito utilizada para la realización de las compras desconocidas, fue entregada al demandante.

Ahora bien, indica el demandante que no realizó ni autorizó las operaciones, sin embargo la entidad no acreditó que las mismas hubieran sido realizadas directamente por el demandante.

No obstante lo anterior, la entidad manifestó que las operaciones cursaron de manera presencial con lectura de chip, para lo cual era necesario que la persona que realizó la operación contara con la tarjeta de crédito original para que las compras cursaran de manera exitosa.



Ahora bien, como quiera que las operaciones no hubieran cursado sin que mediara la pérdida de la tarjeta de crédito por parte del demandante, se encuentra comprometida la responsabilidad del accionante respecto de las operaciones que son objeto de la presente controversia.

En virtud de lo anterior, se declarará de oficio acreditada la excepción denominada “*INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO*”

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.).

Para verificar os hábitos transaccionales del demandante, este despacho reviso los extractos y el anexo al informe de seguridad adelantado, encontrando que previo al curso de las operaciones desconocidas, no se encuentran otras utilizaciones del producto financiero.

Atendiendo lo anterior, encuentra el despacho que la reactivación en la actividad con la tarjeta de crédito, debió generar un alertamiento en los sistemas de seguridad del banco.

El alertamiento indicado, debió conducir a la gestión de la entidad para 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, por lo que se encuentra acreditada la responsabilidad de la entidad financiera.



En virtud de lo anterior encuentra este despacho no acreditadas las excepciones que la entidad intituló “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS*”

Ahora bien, respecto de la excepción que denominó “*PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*”, tal y como lo indicó la entidad financiera, por tratarse de una controversia contractual, el consumidor cuenta con un año para presentar este tipo de acción judicial contado a partir de la terminación del contrato, conforme lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

Por lo tanto, para que prosperara esta excepción la entidad debió presentar pruebas de que el contrato suscrito con el demandante había terminado y que el demandante no había presentado dentro del año siguiente a la terminación del vínculo la acción de protección al consumidor, lo cual no se observa en las documentales aportadas en el presente proceso.

Misma situación que se presenta respecto de la excepción denominada “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA*”, toda vez que, si bien la entidad manifestó que “*en la actualidad Compañía de Financiamiento TUYA S.A. no funge como acreedora de la obligación ni como fuente de la información ante los Operadores de Bancos de Datos pues, la obligación objeto de reclamación fue cedida a SYSTEMGROUP.*”, no hay documental en el plenario que acredite dicha situación, por lo que para el asunto en particular se tiene acreditada la existencia de la relación contractual entre las partes.

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.

Visto lo anterior, y en el entendido que las operaciones no hubieran podido cursar si el demandante no hubiera perdido la tarjeta, deberá asumir las tres primeras operaciones por valor total de \$1.500.000,00 más los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza causados con ocasión de dicho capital.

Por su parte, la entidad deberá asumir los 7.000.000,00, así como los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza causados respecto de dicho capital, ya que por la cantidad de transacciones, y los montos uniformes de las mismas debió alertar la inusualidad de las mismas, sin que hubiera gestionado la protección de los recursos asignados al producto del demandante.

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, 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 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*”, 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 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 de oficio la excepción denominada “*INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR NO** probadas o carentes de efecto las excepciones que **COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** intituló “*PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA, CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS, LA INNOMINADA O GENÉRICA*”.

**TERCERO: DECLARAR** contractualmente responsable a **COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** por la aprobación de las compras realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito terminada en el No \*\*\*\*7931 entre el 5 y el 18 de agosto de 2021, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

**CUARTO: CONDENAR** a **COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** a **REVERSAR** dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión 7.000.000,00, así como los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza causados respecto de dicho capital.

En el mismo término, **COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** de haber realizado reportes ante las centrales de información, deberá actualizar dicha información, indicando el valor adeudado del producto de crédito luego del ajuste ordenado anteriormente, y de no quedar saldo pendiente, deberá eliminar el vector negativo reportado con ocasión de las operaciones desconocidas

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

**QUINTO:** Sin condena en costas

Ejecutoriada la presente sentencia, por Secretaria archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:



GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

**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