



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024027808-017-000

Fecha: 2024-08-29 19:32 Sec.día 9024

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 : 2024027808-017-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-3515  
Demandante : HECTOR MAURICIO ARELLANO DIAZ  
  
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 **HECTOR MAURICIO ARELLANO DIAZ** 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 \*\*\*\*6907 por valor total de \$7.211.938, el día 31 de mayo de 2023 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 \*\*\*\*6907 el día 31 de mayo de 2023, o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que el banco denominó "**CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A., INOBSERVANCIA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD E INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PARTE DE LA DEMANDANTE, PÉRDIDA DE LOS ELEMENTOS TRANSACCIONALES, INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS, Y CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA**".

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor HECTOR MAURICIO ARELLANO DIAZ 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

**3. Las circunstancias que rodearon el asunto materia de la demanda se concretan en: Al informar que fui víctima en la ciudad de Bogotá el día 31 de mayo y donde me encontraba por temas laborales también me echaron escopolamina al momento de tomar un taxi por el barrio Chapinero las 23:00, me robaron todas las tarjetas de crédito y mi cedula no llegando al destino del lugar donde estaba hospedando sino que termine por los lados de la localidad de Suba. Fue cuando una persona de las 7 de la noche del día 31 de mayo me ayudo a ubicar un transporte para llegar a mi casa porque mi celular estaba totalmente descargado y fue de inmediato que pude llamar a la línea de atención al cliente de la tarjeta de crédito Master Card**  
**4. Al ser víctima de hurto de la billetera donde llevaba mi documento de identidad, 2 tarjetas de crédito y una tarjeta débito fueron bloqueadas al instante cuando me puede comunicar. Las otras tarjetas de crédito de la entidad financiera que si tienen buenos controles de seguridad no paso absolutamente nada. Parece que la respuesta es demasiado escueta y sin profundidad cuando me manifiestan que las**

De acuerdo con lo anterior, encuentra este despacho que el demandante perdió la custodia de la tarjeta de crédito y en consecuencia, terceras personas tuvieron acceso al elemento necesario para realizar las compras que posteriormente fueron desconocidas por él.

Por lo anterior y atendiendo que para el curso de las operaciones desconocidas se requería contar con unos elementos, que para el caso en concreto, es la tarjeta de crédito expedida por la entidad financiera para la utilización de los recursos aprobados como cupo rotativo para el uso de su cliente, las mismas no se hubieran podido realizar, si el demandante no hubiera perdido la custodia de ese elemento transaccional, configurándose así la responsabilidad del demandante respecto del curso de las operaciones.

Sea del caso poner de presente, que si el demandante hubiera avisado a la entidad financiera de la circunstancia que se presentó con su tarjeta de crédito al instante como manifiesta en el escrito de demanda, COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA hubiera tramitado el bloqueo del producto a partir del aviso, y las operaciones no hubieran cursado.

Sin embargo, para cuando el demandante se comunicó las compras ya habían cursado, y el reporte de la situación en ese momento, no tenía ningún efecto sobre las mismas.



Así las cosas, se encuentra comprometida la responsabilidad del consumidor financiero respecto del curso de las operaciones, ya que no solo perdió el elemento transaccional necesario para el éxito de las compras, tampoco avisó oportunamente a la entidad, para 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 aportó como medio para probar las costumbres del consumidor respecto del uso de su tarjeta de crédito, los anexos al informe de seguridad adelantado por la entidad con ocasión del desconocimiento de las operaciones por parte del consumidor y los extractos del producto.

Una vez revisadas las mencionadas documentales, encuentra el despacho que el demandante de manera habitual había realizado compras por canales presenciales y que el monto máximo por operación había sido por \$3.708.132 que el demandante nunca había realizado más de dos compras por día con cargo a su tarjeta de crédito.

Por lo anterior, entiende el despacho el motivo por el cual la primera operación no generó alertamiento en los sistemas de seguridad del banco, ya que por el monto era inferior a la compra más alta reconocida por el demandante.

Sin embargo, se puede observar que todas las operaciones reconocidas por valores superiores a los \$2.700.000, cursaron siempre por canal no presencial, lo cual debió generar alertamiento en el sistema 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 básica 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, se declarará de oficio acreditada la excepción denominada *“INOBSERVANCIA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD E INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PARTE DE LA DEMANDANTE, PÉRDIDA DE LOS ELEMENTOS TRANSACCIONALES”*, y no acreditadas o carentes de efecto las denominadas *“CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS, y CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA”*.

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 \$3.150.000, la cual no hubiera cursado si el demandante no hubiera perdido la custodia de sus elementos transaccionales y la entidad hubiera cumplido con su deber de seguridad, dos incumplimientos sin los cuales, no se hubiera materializado el perjuicio, por lo que deberá ser asumida en un 50% por cada una de las partes, incluyendo el mismo porcentaje los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza generados con ocasión del porcentaje correspondiente.

Respecto de las otras 4 operaciones, no encuentra justificación este despacho para que la entidad no las hubiera bloqueado, y a pesar de la pérdida de los elementos transaccionales, las mismas bajo ninguna circunstancia debieron haber cursado, deberán ser asumidas por la entidad financiera en su totalidad, junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza causados con ocasión de las mismas.

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 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** probadas las excepciones denominadas “*INOBSERVANCIA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD E INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE PARTE DE LA DEMANDANTE, PÉRDIDA DE LOS ELEMENTOS TRANSACCIONALES*”, 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 “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS, y CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA*”.

**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. \*\*\*\*6907 el día 31 de mayo de 2023, 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 el 50% de la compra realizada el día 31 de mayo de 2023 por valor de \$ \$ 3.150.000 , así como el mismo porcentaje de los intereses corrientes, los intereses moratorios y los gastos de cobranza causados con ocasión de dicha operación y reversar las compras por valor de \$1.970.000, \$964.000, \$750.000 y \$377.938 realizadas el 31 de mayo de 2023, junto con los intereses corrientes, los intereses moratorios y los gastos de cobranza causados con ocasión de dichas operaciones.

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

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>30 de agosto de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>