

Eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024

Jhon Fredy Escobar Cifuentes

Andrés Fernando Solís Piedrahíta

Unidad Central del Valle del Cauca -UCEVA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Humanísticas

Programa de Derecho

Tuluá - Valle

2026

Eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024

Jhon Fredy Escobar Cifuentes

Andrés Fernando Solís Piedrahíta

Informe Final

Directora. Dra. Claudia Patricia Ramos Acevedo

Codirector. Dr. Harold Edmundo Mora Campo

Unidad Central del Valle del Cauca -UCEVA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Humanísticas

Programa de Derecho

Tuluá - Valle

2026

Dedicatoria

En primer lugar, desde nuestra perspectiva corresponde darle gracias a Dios porque sin la voluntad de él no prospera nada, se nos ha brindado la posibilidad de iniciar la carrera, gozar de buena salud y, así tener la fuerza indispensable para recorrer este laborioso camino, caracterizado por estar lleno de sacrificios así como de recompensas por los esfuerzos en tiempos difíciles.

Si algo tenemos claro, es que Dios regala las oportunidades a cada uno de sus hijos y provee las fortalezas a cada persona para seguir avanzando. Si bien es cierto, a veces la vida puede tornarse complicada pero solo él es el que nos tiene de pie; en muchas ocasiones solo nos queda seguir el camino, perseverar y confiar en que la voluntad del señor se cumple, así sea distinta al empeño personal; en el trasegar diario es imprescindible ir siempre recordando que pase lo pase con él todo está bien. Ningún resultado esperado y anhelado estará desatendido cuando se actúa desde la fé en Dios, con constancia y responsabilidad.

En segundo lugar, se reconoce el apoyo y acompañamiento de todos los integrantes de nuestros núcleos familiares, pues han sido el motor fundamental para poder superar los altibajos presentados durante el proceso y para compartir las alegrías en fechas especiales, que nos dejan momentos de integración en familia para recordar por siempre.

En tercer lugar, es oportuno reconocer a aquellos compañeros que coadyuvaron en el perfeccionamiento de este estudio. Su impulso fue fundamental para poder alcanzar tan anhelada meta y llevarla a buen término. Esperamos que este trabajo contribuya a futuros estudiantes de Derecho, así como a nosotros nos permitió poner en práctica las habilidades investigativas para escribir y expresar los conocimientos sobre una problemática jurídica.

Jhon Fredy Escobar Cifuentes

Andrés Fernando Solís Piedrahíta

Agradecimientos

En esta oportunidad, queremos agradecer principalmente a nuestra directora, la Dra. Claudia Patricia Ramos Acevedo, por su acompañamiento, diligencia y profesionalismo que nos brindó durante el desarrollo de nuestra investigación. Su visión y direccionamiento nos permitieron avanzar paulatinamente, con firmeza desde la propuesta de investigación hasta el informe final. Así mismo, al codirector, el Dr. Harold Edmundo Mora Campo por su asesoría.

Gracias por creer en este proyecto, por el tiempo invertido en cada asesoría, permanentemente sentimos su respaldo y valoramos mucho sus recomendaciones. Hemos apreciado su compromiso, vocación como docente y profesional, con lo cual de todo este proceso solo nos queda gratitud por haber sido para nosotros la guía para no perdernos en el camino hacia la consecución de la meta.

De igual manera, agradecemos a los demás docentes con quienes tuvimos la oportunidad de compartir en la Universidad. Hoy afloran los recuerdos presentes en nuestras mentes y las experiencias de tantos años subsisten, llenando nuestros corazones de gozo y emoción al alcanzar este logro. El esfuerzo se evidencia, nos llevamos todo lo positivo que nació desde el aprendizaje, el error y la mejora en la práctica durante la carrera.

Así que personalmente sostenemos con orgullo que prontamente seremos egresados Ucevistas, comprometidos con la sociedad. Gracias Uceva por permitirnos proyectarnos profesionalmente.

Jhon Fredy Escobar Cifuentes

Andrés Fernando Solís Piedrahíta

Tabla de contenido

Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
1. Planteamiento del problema.....	14
1.1 Descripción del problema	14
1.2 Formulación del problema	17
2. Justificación	18
3. Objetivos.....	21
3.1 Objetivo general.....	21
3.2 Objetivos específicos	21
4. Marco referencial	22
4.1 Marco de antecedentes	22
4.2 Marco teórico - conceptual	24
4.3 Marco legal	28
5. Metodología	29
5.1. Diseño, enfoque y técnica de investigación.....	29
5.2. Tipo y fuentes de investigación.....	29
5.3 Método de investigación.....	30
5.4 Procedimiento metodológico	30
5.5 Población y muestra.....	30
6. Resultados	33

6.1 Capítulo I. Modalidades existentes de fraude a través de canales electrónico según la literatura.	33
6.2 Capítulo II. Acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024.	37
6.3 Capítulo III. Eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024.	44
7. Análisis y discusión.....	53
Conclusiones.....	59
Referencias.....	61

Lista de tablas

Tabla 1. Fases.....	30
Tabla 2. Casos seleccionados.....	31
Tabla 3. Modalidades existentes de fraude a través de canales electrónicos	35
Tabla 4. Acciones de protección al consumidor año 2024.....	37
Tabla 5. Descripción de las acciones de protección al consumidor.	40
Tabla 6. Eficacia de las acciones de protección al consumidor en la SFC..	44
Tabla 7. Actuaciones procesales y fallos.....	57

Lista de figuras

Figura 1 Acciones de protección al consumidor de enero a diciembre del 2024.....	38
Figura 2. Resultado porcentual de resultados de las acciones durante el año 2024.....	39
Figura 3. Caso Ramón Alexander Alonso Vega vs BBVA Colombia S.A.....	48
Figura 4. Caso María Rosalba Vega de Baquero Vs Banco Colpatria Scotiabank.....	49
Figura 5. Caso María Stella Vargas Higuera Vs Banco Davivienda S.A.....	50
Figura 6. Caso Mayra Alejandra Jaimes Macías Vs BBVA Colombia S.A.....	52

Resumen

Esta investigación analiza la eficacia de la acción de protección al consumidor financiero como herramienta de defensa para la solución de problemáticas en torno a fraudes cometidos por medio de canales electrónicos instaurada en sede de la Superintendencia Financiera durante el año 2024. Se emplea una metodología cualitativa, de diseño documental y descriptivo, que arroja tres resultados principales: a). Se identifican las diferentes modalidades de fraude mediante canales electrónicos, según la literatura sobre este tema. b). Se describen las correspondientes acciones adoptadas por la Superintendencia Financiera en el 2024. c). Se determina la eficacia de dichas acciones de acuerdo a los resultados de éstas.

Los resultados del análisis documental vislumbran 329 expedientes, las cuales permiten identificar una tendencia favorable hacia el consumidor financiero, dado a que en varios meses del año 2024 como marzo, mayo, julio, agosto y diciembre se decidió el 100% de las sentencias a favor de los usuarios. En este sentido, se ha evidenciado la eficacia jurisdiccional en esos periodos y la materialización de los principios de eficiencia, eficacia y celeridad dentro de los procesos.

Palabras clave: Acción de Protección al Consumidor, Canales Electrónicos, Cliente Financiero, Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, Fraude, Ley 1480 del 2011, Superintendencia Financiera de Colombia.

Abstract

This research analyses the effectiveness of financial consumer protection measures as a defence tool for resolving issues related to fraud committed through electronic channels, established by the Financial Superintendency in 2024. A qualitative, documentary and descriptive methodology is used, yielding three main results: a). The different types of fraud committed through electronic channels are identified, according to the literature on this subject. b). The corresponding actions taken by the Financial Superintendency in 2024 are described. c). The effectiveness of these actions is determined according to their results.

The results of the documentary analysis reveal 329 cases, which allow us to identify a favourable trend towards financial consumers, given that in several months of 2024, such as March, May, July, August and December, 100% of the rulings were in favour of users. In this regard, the jurisdictional effectiveness in those periods and the materialisation of the principles of efficiency, effectiveness and speed within the processes have been evidenced.

Keywords: Consumer Protection Action, Electronic Channels, Financial Customer, Delegation for Jurisdictional Functions, Fraud, Law 1480 of 2011, Financial Superintendency of Colombia.

Introducción

En las circunstancias actuales de transformación digital, los delitos informáticos han adquirido una posición protagónica como temática de preocupación jurídica, económica y social en el mundo. Entre estos delitos, el fraude electrónico asociado a las tarjetas de crédito, débito, cuentas de ahorros, cuentas corrientes y billeteras digitales representan una amenaza creciente para los derechos patrimoniales y la privacidad de datos personales, estudiados por diversos autores a nivel global.

Con respecto a esto, Anderson et al. (2013) presentan un marco para analizar los costos del cibercrimen y ubican el payment card fraud, es decir, el fraude con tarjetas en pagos como una categoría relevante de estudio, resaltando pérdidas directas, costos de defensa y costos indirectos asociados a la disminución de confianza en transacciones en línea, lo cual se relaciona con preocupaciones económicas y sociales en el Reino Unido.

Así mismo, en los Estados Unidos, Sullivan (2010) ubica el fraude en pagos con tarjeta como un problema creciente y señala que la confianza en la seguridad de los pagos es un elemento crítico dado al tránsito a plataformas electrónicas.

La Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (2025), en su informe sobre fraudes digitales en la banca, elaborado a partir de las experiencias de sus países integrantes en Latinoamérica, se identifica el fraude online con tarjeta como tipología relevante y se advierte que el incremento de este, resta confianza en el empleo de medios de pago digitales.

Con lo cual, se vislumbra que los fraudes electrónicos son una constante que afecta no solo el ámbito económico del afectado, sino que perjudica el sistema en general, pues al no tenerse la confianza en las plataformas para pagos o compras digitales, se desincentivan las compras en línea, pues se genera una tensión entre la relación entre el consumidor y el mercado.

Al respecto, Chung & Yu (2021) señalan que a medida que ha ido en aumento la expansión del comercio electrónico, la confianza del consumidor sigue estando caracterizada por ser frágil, la cual se agravó en gran forma desde la pandemia, donde muchas ventas migraron al entorno digital y se ha visto la insuficiente protección al consumidor.

De esta forma se denota la importancia de este tema desde la disciplina del Derecho y donde claramente el consumidor financiero como parte frágil debe ser protegido por el Estado, en razón a que está en constante riesgo, dadas las fallas en la seguridad en escenarios de virtualidad, la cual asimismo exige que las personas reconozcan los escenarios donde se puede ser víctima de fraudes electrónicos y tomen precauciones al respecto.

En el año 2018, se reconoce que los consumidores colombianos tienen como principal preocupación el fraude con tarjetas de crédito así como el robo de identidad, siendo Colombia entre 13 países, el más preocupado según el índice de seguridad de Unisys, que se encarga de medir las actitudes de los consumidores frente a varios temas afines con la seguridad (Unisys, 2018), luego se identifican en el 2021 dentro las áreas de mayor preocupación en el país el fraude con tarjetas bancarias y seguidamente el fraude de identidad.

En el 2024, según el informe de TransUnion en 43.5% crecieron los intentos de fraude digital en Colombia, siendo el país con la quinta tasa más alta de intento de fraude (TransUnion, 2025)

Considerando este panorama, esta investigación presenta una clasificación particularizada de las modalidades más relevantes de fraude realizados electrónicamente, destacando sus mecanismos de ejecución, canales utilizados y las normas jurídicas colombianas aplicables en el procedimiento llevado a cabo en las acciones de protección al consumidor instauradas por los afectados ante la Superintendencia Financiera de Colombia, las cuales han servido para que las

personas presenten sus problemáticas y se les resuelva por esta entidad con funciones jurisdiccionales, la cual está facultada para tramitarlas de acuerdo a la Ley 1480 de 2011.

La caracterización se hace bajo un enfoque doctrinal y normativo, con fundamento en fuentes académicas y jurisprudenciales. En consecuencia, esta investigación se orienta a determinar la eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude cometido a través de canales electrónicos, comprendidas como mecanismos jurisdiccionales que buscan resolver controversias y restablecer derechos en el marco de la actividad financiera.

La literatura jurídica ha mostrado que los conflictos por fraudes en canales electrónicos se concentran en la atribución del daño y en los estándares de diligencia esperables para bancos y usuarios, pues la prestación de servicios financieros se enmarca en un interés público que exige información clara y seguridad transaccional (Anaya, 2020).

En tal sentido, se aprecia la importancia del porqué estudiar sobre este tema y su utilidad en el campo teórico - disciplinar. Es así como con el fin de analizar la eficacia de las acciones de protección al consumidor se desarrollan tres capítulos dentro de esta investigación:

El capítulo 1, se enmarca en la identificación de las diferentes modalidades existentes de fraude en canales electrónico según la literatura.

El capítulo 2, se encarga de describir las acciones de protección al consumidor financiero por fraude en canales electrónicos instauradas ante la Superintendencia Financiera en el 2024.

El capítulo 3, se concibe como la determinación de la eficacia de las acciones en mención tramitadas en la Superintendencia Financiera durante el año 2024.

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

En el mundo debido a la globalización y el auge tecnológico se han generado diversos cambios, entre ellos las relaciones entre consumidores financieros y bancos, que se vienen transformando paulatinamente hacia la prestación de servicios digitales, por lo que cada vez más las entidades bancarias tienen más canales de atención donde prestan servicios de manera en línea, lo cual ha facilitado la vida para muchos, así como también causa problemas por los fraudes en los canales electrónicos.

Al respecto, Pazarbasioglu et al. (2020) exponen que la expansión de los servicios financieros digitales ha incrementado la provisión de servicios en línea y, simultáneamente, ha expuesto a los consumidores al abuso, fraude y fallas operativas, con efectos directos sobre la confianza y la adopción de hábitos en los canales digitales.

De acuerdo con Anaya (2020) la digitalización de los servicios financieros en Colombia ha ampliado la oferta de productos y la disponibilidad de canales transaccionales, y de la misma forma se reconoce que se han intensificado las actuaciones delictivas sobre las operaciones realizadas por usuarios en las plataformas virtuales.

Los canales digitales comprenden el portal web y aplicaciones móviles a través de los cuales los usuarios realizan transacciones y en los que desafortunadamente pueden ser víctimas de operaciones no autorizadas con cargo a sus depósitos o créditos (Arévalo & Carvajal, 2024). Por lo cual, es necesario pensar en la seguridad en línea y tomar precauciones en el momento de utilizar equipos móviles o computadores.

En este sentido, García (2025) ha mencionado que la ciberseguridad presenta unos desafíos formidables en cuanto al fraude electrónico para el sector financiero en el presente año.

Así mismo, el Banco de Bogotá (2024) señaló que los fraudes bancarios más comunes en el país son el phishing como modalidad que representa el 20% de los casos, consistente en que los delincuentes diseñan páginas web, correos electrónicos o mediante falsos mensajes suplantan a las entidades para hacer caer en engaño a los usuarios, y así tener los datos financieros del consumidor. De igual forma, los fraudes también pueden ser originados desde los cambios de las tarjetas de crédito o débito, la suplantación de identidad, entre otros.

Por lo cual, la Superintendencia Financiera de Colombia (2024) les ha encargado a las entidades financieras fortalecer la ciberseguridad para proteger a los consumidores, así como brindarles asistencia para la prevención de los fraudes electrónicos. No obstante, pese a que la divulgación sobre las formas que utilizan los delincuentes para hacer caer al consumidor es ampliamente publicitada, son cada vez más novedosas las maneras que utilizan para estafar en línea y robar identidades, se valen, de llamadas, mensajes, y hasta presencialmente para obtener los datos de las personas.

Una vez obtenidos, se hacen las transacciones fraudulentas a nombre del usuario, solicitándose créditos o avances en las tarjetas; con lo cual se denota que las compras en internet son un escenario donde se debe tener cautela, porque ante cualquier desatención se puede ser presa de los atacantes, y no solo afectan al consumidor sino así mismo a las entidades financieras o comercios en línea.

Si bien, el consumidor financiero tiene unos derechos establecidos normativamente, es relevante mencionar sus deberes y la importancia de tener información clara de los servicios y productos suministrada por los bancos donde se cuente con cuentas de ahorro y/o crédito. En este sentido, por las problemáticas que surgen en los canales electrónicos, los consumidores pueden

demandar mediante las acciones de protección al consumidor ante la jurisdicción ordinaria o también en la Superintendencia Financiera.

En el ámbito colombiano, se encuentran análisis centrados en la protección del consumidor financiero y la debida diligencia en canales electrónicos, que presentan discusión sobre aspectos como la seguridad, las cargas de información y los deberes de las entidades financieras (Anaya, 2020).

El estudio de Serna (2024) el cual corresponde a una tesis de grado, precisa que la evolución del fraude financiero demanda de respuestas más ajustadas, dado a que las técnicas de fraude se sofistican ágilmente dentro de los entornos digitales, por lo que, tanto las instituciones como los consumidores deben reforzar sus prácticas de seguridad para la reducción de riesgos y así mismo reforzar la educación financiera para hacer cada vez más consciente al consumidor.

Es así como en las relaciones de los Bancos con los tarjeta habientes, tienen un deber especialísimo dado a su ejercicio en la actividad financiera y conocedor de los riesgos, por lo cual deben suministrar información clara respecto de los productos y servicios que ofrecen al consumidor, y su protección legal. Según el estudio de Woolcoott & Ramírez (2024) la información se constituye como un factor ineludible en toda relación de consumo y, de modo particular, en el caso del cliente financiero.

En esta problemática, se observan como causas que posibilitan los fraudes electrónicos, las desatenciones del usuario en sus deberes así como de igual manera el incumplimiento de la entidad bancaria con sus obligaciones, generando consecuencias para ambos actores y evidentemente daños patrimoniales para el usuario y afectación en su nombre por los reportes negativos en las centrales de riesgos como Datacredito y Transunion (Cifin).

En este orden de ideas, se considera importante conocer sobre los resultados de la eficacia de las demandas que presentan los usuarios bancarios en Colombia ante la Superintendencia Financiera, que como entidad con funciones jurisdiccionales resuelve problemáticas que el consumidor financiero ha puesto en su conocimiento, y con el propósito de aportar al conocimiento en este tema, es que la presente investigación espera identificar las diferentes modalidades existentes de fraude a través de canales electrónico según la literatura, para luego analizar las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024 y así finalmente evaluar la eficacia de estas.

1.2 Formulación del problema

Esta investigación plantea como pregunta de investigación: ¿Cuál es la eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024?

2. Justificación

Esta investigación comprende la realización de un análisis que culmina en la determinación de la eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos que han sido impetradas ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024, se relaciona en el ámbito del Derecho Constitucional, Financiero y Económico, siendo una de las temáticas relevantes en el ordenamiento jurídico, como lo es la protección ante los fraudes por medios digitales, que son una problemática constante y viene cobrando relevancia desde los últimos años, como lo precisa Asobancaria (2022) quien menciona el rol desempeñado por el mismo consumidor y por la Superintendencia Financiera de Colombia como entidad con funciones jurisdiccionales.

Es así como este tema de investigación tiene relevancia social, dado a que beneficia a los ciudadanos del conglomerado social dado a que permite conocer cómo funcionan en cuanto a sus derechos, deberes, procedimiento y la sentencia por la cual se resuelven las acciones de protección al consumidor. En el campo del derecho es importante contrastar la norma frente a una problemática, por lo cual se hará destacar o no la eficacia de una norma, como lo es en el marco de esta investigación la Ley 1480 de 2011. Así mismo, como aporte disciplinar se concibe esta investigación como un contenido importante dado a que sobre las decisiones de la Superintendencia Financiera de Colombia hasta el momento no se tienen resultados en términos de evaluación de las demandas que recibe.

De esta manera, con este estudio se contribuye a resolver un vacío existente en el contexto académico-jurídico, y es que si bien la norma existe no se encuentra la visibilización de la efectividad de esta, porque se desconoce sobre los resultados de las acciones de protección al consumidor. Por lo cual, se considera esta investigación genera un impacto positivo en la

sociedad. Además, la investigación tiene relevancia práctica en razón a que es una solución ante el vacío identificado, el cual a través de un estudio documental (bibliográfico) permite la identificación y aplicación concreta de las acciones de protección al consumidor que han sido interpuestas en la Superintendencia Financiera en el año 2024.

De esta manera, los resultados de esta investigación pueden usarse para el fortalecimiento de las habilidades de los estudiantes de Derecho en su proceso de formación, dentro del cual es importante pensar críticamente, analizar la norma frente a la realidad y llegar a una interpretación desde la hermenéutica jurídica, la cual se define como “el ejercicio hermenéutico de la interpretación de la norma jurídica” (Hernández, 2019, p. 46)

En este sentido, el valor teórico de esta investigación se concreta con el análisis de las acciones de protección al consumidor financiero, sus resultados en términos de evaluación de eficacia, con lo cual se reforzará el conocimiento existente sobre la presentación de este tipo de demandas de acuerdo al Código General del Proceso y conforme a la Ley 1480 de 2011 en sede de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En cuanto a la utilidad metodológica de esta investigación se reconoce como un estudio de ruta cualitativa que puede servir como modelo para que se realicen futuras investigaciones enmarcadas en el análisis de la norma aplicada a casos puntuales en la Superintendencia Financiera. Ahora, respecto a la viabilidad de esta, se considera es factible realizarla considerando el término de tiempo, recursos necesarios, y el acceso a la información que reposa en la página web de la Superintendencia Financiera, y por otro lado, favorece a las habilidades de quienes efectuamos esta propuesta de investigación, la cual se reitera está dentro de las posibilidades del ámbito académico y contribuiría de buena manera como una investigación que confronta la realidad del consumidor financiero cuando acude a la

Superintendencia Financiera para que les resuelvan sus problemáticas derivadas de fraudes electrónicos.

Si bien es cierto, desde una perspectiva jurídica y educativa, se justifica analizar las acciones presentadas por los clientes financieros en Colombia y conocer si resultaron o no eficaces para la solución a sus problemáticas derivadas de fraudes electrónicos.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Analizar la eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024.

3.2 Objetivos específicos

1. Identificar las diferentes modalidades existentes de fraude a través de canales electrónico según la literatura.
2. Describir las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024.
3. Determinar la eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024.

4. Marco referencial

4.1 Marco de antecedentes

Valdés & Tawil (2019) desarrollan la tesis titulada “Vacíos que se encuentran en las leyes colombianas para proteger al consumidor en la publicidad vía online” bajo un enfoque jurídico-descriptivo. El estudio se centra en identificar las debilidades normativas existentes en el ordenamiento colombiano frente a las nuevas formas de publicidad digital, especialmente aquellas que inducen al error o manipulan el comportamiento del consumidor. Aunque el foco está en la publicidad, los hallazgos son extrapolables al contexto financiero, ya que muchas prácticas de fraude inician mediante anuncios engañosos que buscan captar datos sensibles o redirigir al usuario a plataformas fraudulentas.

Las autoras concluyen que la Ley 1480 de 2011 no está plenamente adaptada al entorno digital, y que se requiere una actualización legislativa que contemple de forma específica el comercio y la interacción virtual. Además, señalan la falta de mecanismos sancionatorios eficaces y de una adecuada educación al consumidor sobre sus derechos en entornos digitales. Este trabajo aporta a esta investigación una mirada crítica sobre los límites del marco jurídico actual frente a los escenarios virtuales, lo cual refuerza la importancia de evaluar cómo responde el sistema a fraudes cometidos en canales electrónicos en el ámbito financiero.

La investigación realizada por Serna (2024), titulada “Modalidades de fraude financiero y su tratamiento legal en Colombia”, se desarrolla bajo una metodología cualitativa y documental. El estudio parte del análisis de las diferentes modalidades de fraude que afectan a los consumidores financieros en el país, especialmente aquellas ejecutadas mediante medios electrónicos como el phishing, la suplantación de identidad y la manipulación de plataformas digitales.

La autora realiza una revisión crítica del marco normativo colombiano aplicable a estas conductas, abordando normas como la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Código Penal y la regulación emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Uno de los principales aportes de este estudio radica en mostrar cómo las leyes actuales resultan insuficientes para enfrentar la rápida evolución de los mecanismos de fraude, lo que requiere no solo actualización normativa, sino también una mayor capacidad institucional de respuesta. Además, Serna destaca la necesidad de fomentar una cultura de prevención y educación financiera en los usuarios. Este estudio ofrece una base conceptual útil para identificar los tipos de fraude que se deben tener en cuenta en esta investigación, y refuerza la importancia de evaluar la eficacia de los mecanismos jurídicos actuales ante la dinámica del fraude electrónico.

Woolcott y Ramírez (2024), en su artículo “La asimetría informativa y el caso del consumidor financiero”, abordan desde una perspectiva teórica las desigualdades estructurales que existen entre las entidades financieras y sus usuarios. Los autores se apoyan en un enfoque jurídico y económico, mostrando cómo la brecha de información entre las partes puede derivar en abusos contractuales, decisiones poco informadas y falta de transparencia. A través del análisis de casos reales, jurisprudencia y teoría económica del derecho, concluyen que el consumidor financiero es particularmente vulnerable, pues no siempre cuenta con los conocimientos técnicos para comprender los riesgos y condiciones de los productos ofrecidos por las entidades bancarias. Como solución, proponen reforzar el deber de información, implementar mecanismos de educación financiera obligatoria y establecer canales de reclamación eficaces.

Este artículo es clave para esta investigación, ya que explica el fundamento por el cual el consumidor requiere una protección jurídica reforzada. Además, sustenta teóricamente por qué los mecanismos como la acción de protección ante la Superintendencia Financiera deben evaluarse no solo desde su existencia normativa, sino desde su capacidad para equilibrar la relación entre entidades y usuarios.

El trabajo de Avendaño (2025), titulado “La protección de datos personales en la era digital: un análisis jurídico”, se desarrolla con una metodología analítica y documental, centrada en el estudio de la legislación colombiana sobre protección de datos y su aplicación frente a los desafíos tecnológicos actuales.

El autor examina el marco jurídico contenido en la Ley 1581 de 2012 y las disposiciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, evaluando su eficacia en un contexto donde la información personal se encuentra altamente expuesta. Un aporte importante del estudio es su relación directa con el riesgo de fraude financiero, pues evidencia cómo la obtención indebida de datos personales facilita modalidades de fraude como la suplantación de identidad o el acceso no autorizado a productos financieros. Avendaño resalta la falta de articulación entre la normativa de protección de datos y la regulación financiera, lo que deja desprotegido al consumidor en muchos casos. Así, el estudio propone la necesidad de integrar la protección de datos como un componente esencial en la defensa del consumidor financiero. Esta perspectiva resulta muy pertinente para esta investigación, al vincular el riesgo digital con la necesidad de medidas efectivas por parte de entidades como la Superintendencia Financiera.

4.2 Marco teórico – conceptual

Respecto a los enfoques teóricos relacionados con la investigación se encuentran las siguientes:

4.2.1 Teorías

4.2.1.1 Teoría de la Asimetría de la Información

La teoría de la asimetría de la información parte de una realidad observable en los mercados financieros, el proveedor de servicios financieros posee mayor conocimiento técnico, jurídico y comercial que el cuentahabiente. Esta desigualdad coloca al consumidor en una situación de desventaja al momento de contratar productos financieros, comprender términos y condiciones, o responder ante riesgos como el fraude electrónico. En este sentido, la asimetría informativa genera una relación desequilibrada que debe ser corregida mediante normas jurídicas que impongan deberes de información, transparencia y educación financiera a las entidades. En Colombia, esta teoría ha sido reconocida por diversos estudios que destacan la necesidad de una intervención estatal robusta para garantizar la equidad en las relaciones de consumo. La jurisprudencia y la doctrina coinciden en que el Estado tiene el deber de proteger al consumidor mediante mecanismos que promuevan la simetría en la información y reduzcan los riesgos de engaño o abuso contractual. (Woolcott& Ramírez, 2024).

4.2.1.2. Teoría del Derecho del Consumidor como Derecho Fundamental

Desde el enfoque constitucional, la protección al consumidor financiero no solo debe ser entendida como una garantía legal, sino como una extensión de los derechos fundamentales. El artículo 78 de la Constitución Política de Colombia establece que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que se debe suministrar al público. En ese marco, el derecho a la protección se vincula directamente con la dignidad humana, el acceso a la justicia, la información veraz y la protección frente a situaciones abusivas. Esta teoría plantea que la vulnerabilidad del cliente financiero requiere una protección reforzada, especialmente en entornos digitales donde las prácticas fraudulentas

pueden afectar gravemente la integridad patrimonial del ciudadano. La Corte Constitucional ha interpretado el derecho al consumo informado y seguro como parte del bloque de constitucionalidad, lo cual justifica la acción del Estado mediante órganos como la Superintendencia Financiera.

4.2.1.3. Teoría de la Responsabilidad Objetiva del Proveedor de Servicios Financieros

Esta teoría sostiene que, en determinadas relaciones contractuales como las que surgen entre entidades financieras y consumidores, debe aplicarse un régimen de responsabilidad objetiva. Es decir, la entidad financiera responde por los daños causados por fallas en sus sistemas, fraudes electrónicos o negligencia operativa, sin necesidad de que el consumidor demuestre la existencia de culpa. Esta figura encuentra respaldo en la jurisprudencia colombiana y en normas del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), donde se establece que quien presta un servicio debe garantizar su seguridad y calidad. En el caso de los fraudes a través de canales electrónicos, la responsabilidad objetiva busca proteger al consumidor ante fallas estructurales en los mecanismos de seguridad informática o frente a deficiencias en la información suministrada. Bajo esta teoría, se prioriza la protección del usuario frente al interés económico de la entidad, consolidando un enfoque garantista del derecho privado y del derecho del consumo. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2025).

4.2.1.4. Teoría de la Confianza Legítima del Consumidor

La teoría de la confianza legítima se deriva del principio de buena fe objetiva y del deber de protección reforzada al consumidor. Este principio indica que el usuario financiero tiene derecho a confiar en que los productos, servicios y canales ofrecidos por las entidades financieras son seguros, estables y veraces. La confianza depositada por este en las plataformas

electrónicas, en la información contractual y en los mecanismos de atención debe ser protegida por el ordenamiento jurídico. Si esta expectativa es defraudada por ejemplo, a causa del phishing o una deficiencia en la información, surge una obligación de reparación por parte del proveedor. En Colombia, esta teoría se aplica a través de la función jurisdiccional de la Superintendencia Financiera, que analiza si existió una vulneración de la confianza legítima del usuario y toma decisiones de fondo sobre la responsabilidad de la entidad financiera. Esta teoría refuerza la idea de que los contratos no son meramente formales, sino que deben cumplir con exigencias éticas y de protección a la parte débil. (Serna, 2024)

4.2.2 Conceptos

Consumidor financiero, es toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, utiliza productos o servicios financieros ofrecidos por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.(Ley 1328 de 2009, art. 2).

Fraude electrónico, es toda acción dolosa mediante medios digitales, como suplantación de identidad o técnicas de phishing, que busca obtener beneficios indebidos afectando a los consumidores financieros.(Banco Bogotá, 2024)

Acción de protección al consumidor financiero, es un mecanismo que tiene el consumidor financiero para acudir ante la Superintendencia Financiera reclamar ante conflictos contractuales con entidades vigiladas.(Superintendencia Financiera de Colombia, 2025).

Eficacia jurídica, hace referencia a la capacidad de una norma o mecanismo legal de producir resultados reales y resolver de manera efectiva los conflictos que regula.(Sáenz, 2017)

4.3 Marco legal

El marco legal que regula la protección al consumidor financiero en Colombia se encuentra fundamentado en varios cuerpos normativos. En primer lugar, la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 78 el deber del Estado de proteger a los consumidores frente a prácticas abusivas.

En el ámbito legal, la Ley 1328 de 2009 regula los derechos y deberes de los consumidores financieros, señalando la obligación de las entidades de proporcionar información clara, veraz y suficiente. De forma complementaria, la Ley 1480 de 2011, conocida como Estatuto del Consumidor, proporciona instrumentos de defensa judicial y administrativa, así como la circular 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En cuanto a los procedimientos, la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso) faculta a la Superintendencia Financiera para ejercer funciones jurisdiccionales en conflictos entre consumidores y entidades vigiladas, mediante un proceso verbal sumario. La normatividad técnica en materia de ciberseguridad también cobra relevancia, considerando las circulares externas emitidas por la Superfinanciera en relación con la protección de datos y la gestión de riesgos operativos.

En este estudio, se analizarán las decisiones emitidas por dicha entidad durante el año 2024, con el fin de determinar si el marco normativo vigente cumple su propósito de proteger eficazmente al consumidor financiero frente a fraudes perpetrados en medios electrónicos.

5. Metodología

5.1. Diseño, enfoque y técnica de investigación

De acuerdo con Sáenz (2017) la investigación de diseño documental buscó profundizar en el conocimiento de un fenómeno u hecho, por lo que el presente estudio planteó determinar la eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024, al desarrollarlo desde la ruta o enfoque, cualitativo conforme lo señalan Hernández & Mendoza (2018) a partir del cual se originaron resultados y datos en forma de diagramas, mapas o cuadros y notas para la generación de descripciones sobre el fenómeno estudiado.

Por lo cual, se implementó la técnica de análisis documental, para dar cumplimiento al objetivo general de la investigación conforme a la ruta cualitativa.

5.2. Tipo y fuentes de investigación

Esta investigación se caracterizó por ser un estudio de tipo descriptivo conforme a Hernández, Collado & Baptista (2014), que indaga sobre las características y propiedades importantes del fenómeno sometido a análisis. Por lo que se describen las tendencias de los consumidores financieros en ejercer su acción de protección ante la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC.

Lo cual contempló el análisis de documentos proferidos por esta entidad en su página web como fuente principal, así como de los resultados importantes señalados sobre este tema en otras tesis de grado, artículos académicos y científicos, y así mismo resaltando la importancia de los textos normativos y académicos como fuentes secundarias, se fue permitiendo una interpretación crítica y descriptiva sobre este tema.

Así mismo, el estudio fue de tipo jurídico, relevante según Sáenz (2017) para determinar la efectividad de temas jurídicos. En este sentido, la investigación evaluó la eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024.

5.3 Método de investigación

De acuerdo con Abreu (2014) el método inductivo dado a que permite generalizar partiendo de casos particulares y de esta manera favorece en el desarrollo del conocimiento de las realidades estudiadas. En este sentido, a partir del análisis de las acciones de protección al consumidor financiero que fueron interpuestas ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024, se posibilitó que se hiciera un estudio sobre la realidad de la protección al consumidor financiero en Colombia.

5.4 Procedimiento metodológico

Se comprendieron 3 fases para el cumplimiento de los objetivos específicos:

Tabla 1

Fases.

Fases	Descripción
Fase 1	Identificación de las diferentes modalidades existentes de fraude a través de canales electrónico según la literatura.
Fase 2	Análisis de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024.
Fase 3	Evaluación de la eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024.

Nota. Elaboración propia (2025)

5.5 Población y muestra



Considerando que el universo de población de esta investigación corresponde a 329 acciones de protección al consumidor en el año 2024 que se encuentran en la Superintendencia



Financiera respecto a fraudes a través de canales electrónicos involucran transacciones en cuentas de ahorro, cuentas corrientes y tarjetas de crédito. Este estudio se delimitó a los eventos dentro de las cuales el consumidor financiero se ve afectado por situaciones con su tarjeta de crédito.

En este sentido, se acudió al muestreo por conveniencia de acuerdo a Hernández et al. (2014) se seleccionó para su análisis los cuatro casos más representativos considerando los siguientes criterios de inclusión: a) Mayor monto de dinero involucrado en la pretensión. b) Problemáticas exclusivamente en tarjetas de crédito. c) Que la transacción haya sido por algún canales digital, las cuales corresponden a los siguientes expedientes:

Tabla 2.

Casos seleccionados

No de expediente	Demandante	Demandado	Resolvió
2023-4917	Ramón Alexander Alonso Vega	 BBVA Colombia S.A.	1) Tener por no contestada la demanda 2) Declarar responsable a BBVA por transacción no reconocida del 14/08/2023 por \$4.572.554 3) Condenar a reversar, reintegrar valores debitados y rectificar reporte en centrales de información financiera 4) Sin condena en costas
2023-2148	María Rosalba Vega de Baquero	 Banco Colpatría Scotiabank S.A.	1) Declarar no probadas o sin efecto las excepciones presentadas por el banco 2) Declarar responsable al banco por compra del 20/10/2022 que afectó la tarjeta de crédito 3) Condenar a reversar \$6.430.048 con intereses y conceptos causados 4) Ordenar actualización del reporte en centrales 5) Sin condena en costas

2024-4499	María Stella Vargas Higuera	 Banco Davivienda S.A.	1) Declarar probada la excepción de incumplimiento de deberes de la consumidora financiera 2) Declarar no probadas o sin efecto otras excepciones 3) Declarar responsable contractualmente al banco por las operaciones del 21/10/2023 4) Ordenar la reversión de \$ 4.261.739,17 y \$2.751.289,17 con intereses y costos financieros que se generaron por el cobro de dichas transacciones 5) Sin costas
2024-20480	Mayra Alejandra Jaimes Macías	 BBVA Colombia S.A.	1) Declarar el reconocimiento de las pretensiones por la entidad bancaria 2) Ordenar la expedición del paz y salvo del crédito *0183 por \$43.600.000 dentro de 15 días hábiles 3) Sin costas

Nota. Elaboración propia (2025) a partir de los datos de SFC.

6. Resultados

Capítulo I. Modalidades existentes de fraude a través de canales electrónico según la literatura.

En la literatura se han encontrado diferentes modalidades de fraudes que utilizan canales electrónicos para perpetrarse, entre los que se encuentran el phishing, la suplantación de identidad, el vishing, el smishing, el malware o ransomware, el skimming, la violación de datos personales y el acceso abusivo o violación de sistema.

El phishing es una modalidad de fraude en la cual el delincuente crea comunicaciones, usualmente correos electrónicos, pero también mensajes de redes sociales, mensajes de texto u otros que simulan provenir de una entidad confiable, con el fin de engañar a la víctima para que revele información sensible, como lo son las credenciales, datos bancarios. En Colombia, el phishing se ha reportado como la modalidad más frecuente entre los ciberataques dirigidos, representando alrededor del 17 % de los incidentes. (Díaz, 2024)

Por otro lado, ITSitio (2025) señala que esta modalidad se ha posicionado como la forma de ataque que más se utiliza en el país. Así mismo, representa el 70% de los incidentes que se han reportado en la región andina compuesta por los países de Venezuela, Ecuador y Perú.

La suplantación de identidad consiste en hacerse pasar por otra persona, utilizando datos reales o falsos, para obtener un beneficio ilícito o causar un perjuicio. En el ordenamiento jurídico colombiano, la falsedad personal está tipificada en el artículo 296 del Código Penal, agravante de la Ley 2502 de 2025. (González, 2025)

De acuerdo con ACIS (2025) el 17% de los colombianos han sufrido en el año 2024 algún tipo de robo de identidad, y de esta cifra el 20% de los afectados ha tenido pérdidas económicas.

El vishing, es una variante del phishing, pero que utiliza llamadas telefónicas o mensajes de voz para engañar a la víctima. El estafador puede hacerse pasar por un funcionario bancario, de soporte técnico u otra autoridad, con el objetivo de obtener datos sensibles, contraseñas, entre otros. (Castillo, 2024)

Al respecto, TransUnion (2025) señaló que el 27% de los intentos de fraude digital se cometen mediante llamadas telefónicas, y un 33% de las personas han identificado que son blancos de estos, pero no cayeron en la trampa.

El smishing, usa mensajes de texto o mensajería instantánea para engañar al usuario. Puede implicar enlaces maliciosos, descarga de malware, o suplantación que persuade a la víctima para entregar información confidencial. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2021)

El malware o ransomware, se refiere a la instalación, distribución o utilización de software que causa daño, permite acceso remoto, roba información, cifra datos para pedir rescate (ransomware), etc. Es una de las técnicas más perniciosas dadas sus consecuencias para la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas. (Microsoft Corporation, 2025)

Según ACIS (2025) Colombia se sitúa como el cuarto país en Latinoamérica que presenta más de 36.000 millones de intentos de ciberataques en el año 2024, reflejados en software maliciosos conocidos como troyanos, infostealers, spyware y virus.

El skimming consiste en la copia fraudulenta de la banda magnética de una tarjeta de crédito o débito, por lo general en cajeros automáticos o puntos de venta, con el fin de clonar la tarjeta o utilizar los datos luego para consumos no autorizados. (Taylor, 2025)

La violación de datos personales se trata de obtener, sustraer, divulgar, intercalar o emplear datos privados sin consentimiento, lo que puede permitir otros fraudes, suplantaciones

de identidad, etc, está tipificado en el país bajo normas de delitos informáticos. (Policía Nacional, 2009)

El acceso abusivo o violación de sistema, consiste en el acceso sin autorización a sistemas informáticos, bases de datos u otros medios digitales protegidos, para obtener información, control, alterar datos, etc. Este tipo de conducta es penalizada bajo diversos artículos del Código Penal y legislación de delitos informáticos. (Policía Nacional, 2009)

A continuación, se presentan una tabla que resume las diferentes modalidades de fraude mediante canales electrónicos:

Tabla 3.

Modalidades existentes de fraude a través de canales electrónicos

Modalidad	Medio o Canal principal	Objetivo del fraude	Tipificaciones en Colombia
Phishing	Correo electrónico, redes sociales, web falsa	Obtener credenciales, datos bancarios o personales	Tipificado como suplantación de sitio web (Artículo 269G de la Ley 1273 de 2009)
Suplantación de identidad	Documentos digitales, redes sociales, IA	Obtener identidad, abrir cuentas fraudulentas, engañar	Falsedad personal (Artículo 296 del Código Penal)
Vishing	Llamadas telefónicas	Engañar para que dé datos sensibles, contraseñas	Hurto por medios informáticos y semejantes (Artículo 269I de la Ley 1273 de 2009); Transferencia no consentida de activos (Artículo 269J de la Ley 1273 de 2009)
Smishing	SMS, mensajería instantánea	Similar al phishing, con enlaces o malware	Regulado bajo delitos informáticos, Artículo 269G de la Ley 1273 de 2009 (si hay páginas/enlaces diseñados para capturar datos), Artículo 269E de la Ley 1273 de 2009 (si introduce software malicioso), Artículo 269I / 269J de la Ley 1273 de 2009 (si hay apropiación o transferencia), y eventual estafa (Artículo 246 del Código Penal).

Malware / Ransomware	Programas, apps, adjuntos de correo/web	Control del sistema, cifrado, extorsión financiera	Uso de software malicioso (Artículo 269E de la Ley 1273 de 2009), daño informático (Artículo 269D de la Ley 1273 de 2009)
Skimming	Cajeros, puntos de venta	Clonación tarjetas, uso posterior	Hurto por medios informáticos y semejantes (Artículo 269I de la Ley 1273 de 2009)
Fraudes en medios de pago en línea	Transacciones electrónicas, apps bancarias	Cargos no autorizados, robo de fondos	Ley 1273 de 2009. Artículo 269J (transferencia no consentida de activos) y/o 269I (hurto por medios informáticos); puede concurrir violación de datos personales (269F) si hay extracción/uso de datos
Violación de datos personales	Bases de datos, redes sociales, hackeo	Obtener datos para vender, realizar otros fraudes	tipificado como violación de datos personales, artículo 269F de la Ley 1273 de 2009
Acceso abusivo / violación de sistema	Redes informáticas, servidores	Acceder sin autorización para obtener provecho	Artículos 269A de la Ley 1273 de 2009

Nota: Elaboración propia (2025)

Capítulo II. Acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024.

Considerando el gran número de acciones de protección al consumidor encontradas en la SFC durante el año 2024 se seleccionan únicamente las relacionadas con eventos en los que se suscita por fraudes con tarjetas de crédito, seguidamente se encuentra un consolidado del resultado de estas por cada mes.

Tabla 4.

Acciones de protección al consumidor año 2024

Se accede	No se accede
Fallos en Enero (total de 19)	
15	4
Fallos en Febrero (total de 10)	
9	1
Fallos en Marzo (total de 23)	
23	0
Fallos en Abril (total de 19)	
18	1
Fallos en Mayo (total de 13)	
13	0
Fallos en Junio (total de 5)	
4	1
Fallos en Julio (total de 17)	
17	0
Fallos en Agosto (total de 52)	
52	0
Fallos en Septiembre (total de 49)	
48	1
Fallos en Octubre (total de 66)	
63	3
Fallos en Noviembre (total de 25)	
23	2
Fallos en Diciembre (total de 31)	
31	0

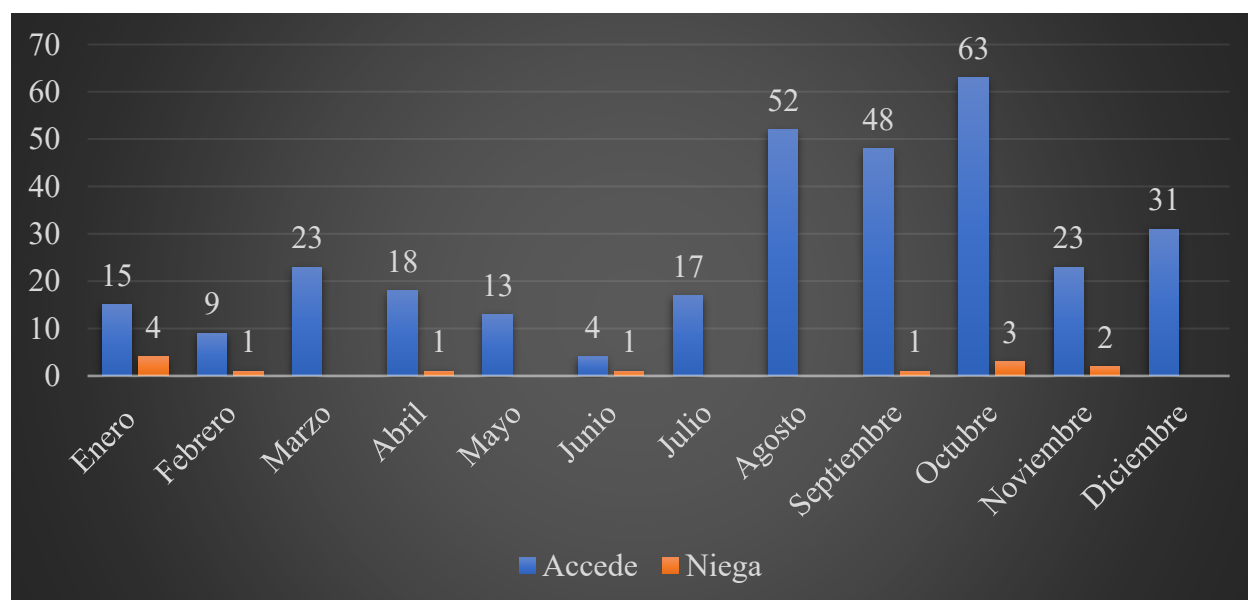
Nota: Elaboración propia (2025) a partir de la base de datos de la SFC.

En la tabla anterior se puede identificar que en Octubre, Septiembre y Agosto se profieren la mayor cantidad de sentencias. Así mismo, durante marzo, mayo, julio, agosto y diciembre fueron meses en los que la totalidad de sentencias resultaron a favor del consumidor:

A continuación, se presenta un figura para visualizar el número de acciones de protección al consumidor financiero que fueron presentadas y resueltas por la Superintendencia Financiera de Colombia mes a mes durante el año 2024. Específicamente, muestra cuántas de estas acciones resultaron favorables para el consumidor (Se accede) y cuántas no fueron favorables (No se accede).

Figura 1.

Acciones de protección al consumidor de enero a diciembre del 2024

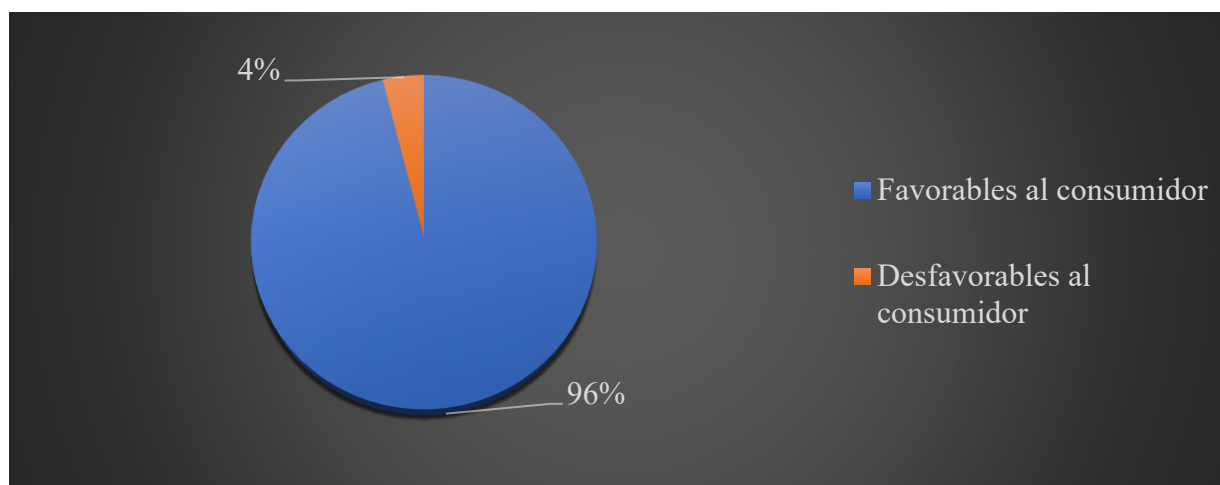


Nota: Esta figura se realiza luego del proceso de identificación de resultados desde las sentencias proferidas en la Superintendencia Financiera durante el año 2024

En este sentido, en varios meses (marzo, mayo, julio, agosto y diciembre), todas las acciones resultaron con sentencias a favor del consumidor, lo que indica una alta eficacia de las acciones en esos periodos. Ahora en términos porcentuales se tiene lo siguiente:

Figura 2.

Resultado porcentual de resultados de las acciones durante el año 2024



Nota: Esta figura se realiza luego del proceso de identificación de cada una de las sentencias en las que se accede frente a las que no se accedió a las pretensiones del consumidor en la Superintendencia Financiera durante el año 2024.

El análisis documental de 329 acciones de protección permite identificar una tendencia favorable hacia los consumidores financieros. En varios meses del año 2024 como marzo, mayo, julio, agosto y diciembre la SFC decidió el 100% de las acciones a favor de los usuarios, evidenciando una alta eficacia jurisdiccional en esos periodos.

Se destaca el rol de la SFC como entidad con funciones jurisdiccionales para resolver conflictos entre consumidores financieros y entidades vigiladas mediante un proceso verbal sumario, conforme al Código General del Proceso.

Este aspecto ha sido significativo de encontrarse en la investigación, en razón a que este informe final no se limita a describir fallos, sino que sitúa la acción de protección del consumidor como un mecanismo jurisdiccional especializado en el que si se puede evidenciar su eficacia. Considerando que se eligió una muestra de representativa de casos, seguidamente se presentan los resultados que permiten conocer sobre los casos:

Tabla 5.*Descripción de las Acciones de protección al consumidor*

Numero de Radicación, expediente y fecha	Partes en el proceso	Actuación procesal	Hecho generador de fraude	Estándar de diligencia exigido	Consideraciones	Resolvió
2023107904-011-000	Demandante: Ramón Alexander	No hubo contestación de la	Compra nacional por internet no reconocida con cargo a tarjeta	1) Carga probatoria del banco frente a la negación	No se acreditó, siquiera sumariamente, que el consumidor hubiera incumplido deberes de custodia; la entidad tampoco probó el supuesto uso de medios y elementos de seguridad; por ende, se estructuró responsabilidad contractual al no evidenciarse cumplimiento de exigencias mínimas de seguridad y calidad a cargo del banco.	Tener por no contestada la demanda; declarar responsable a BBVA por transacción no reconocida; condenar a reversar el valor discutido e intereses; rectificar información ante centrales si procede.
2023-4917	Alonso Vega	demanda; se rechazaron pruebas por innecesarias ante falta de contestación.	terminada en ***4608 por \$4.572.554; el actor recibió notificación por correo y desconoció la operación; el banco bloqueó el producto, pero negó el reintegro.	indefinida del consumidor. El banco debe acreditar cumplimiento de sus deberes y, si alega, debe demostrar el incumplimiento del consumidor. 2) Deber profesional de prevención frente al riesgo inherente. Si la sustracción no deriva de la culpa del cliente, era un deber inexcusable del Banco precaver el riesgo.		
2024-01-04	Demandado: BBVA Colombia S.A.					

2023049661-038-000	Demandante: María Rosalba Vega de Baquero	Suficiencia probatoria; se decide de fondo sin pruebas adicionales de oficio.	Compra no reconocida del 20 de octubre de 2022, por \$6.430.048, que afectó el cupo de la tarjeta ***2294 (hoy ***6172).	1) El banco debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones de seguridad y calidad; si no lo hace, opera la imputación contractual. 2) En operaciones del canal virtual, se valora si hubo exposición de datos (número completo, fecha de expiración, código de seguridad) y OTP (clave temporal); su ausencia probatoria impide trasladar responsabilidad al consumidor. 3) Ante sustracción no atribuible al consumidor, el deber de precaver recae en la entidad bancaria.	Se descartó excepciones y concluyó en responsabilidad contractual por falta de prueba de incumplimiento del consumidor y por falta de acreditación del banco sobre cumplimiento de sus deberes de seguridad; se ordenó reversión e actualización de en reporte en centrales de riesgo.	Declarar no probadas excepciones; se declara responsable al banco; se ordenar reversar el monto discutido con intereses y conceptos asociados; actualizar información en centrales de riesgo.
--------------------	--	---	--	--	--	---

2024033983-030-000	Demandante: María Stella Vargas Higuera	Demanda admitida y contestada; se propusieron excepciones; sentencia con suficiencia probatoria.	Compras fraudulentas con tecnología contactless (cinco compras el 21 de octubre de 2023 por \$4.261.739,17 con tarjeta ***3400 y otra compra con tarjeta ***6033 por 2.751.298,17); el caso se asoció a robo de billetera (pérdida del plástico).	1) Doble vía del deber de seguridad, es decir, el consumidor debe custodiar elementos (tarjetas) y el banco mantiene sus deberes paralelamente 2) Ante alertas de fraude, el estándar exige verificación efectiva por el banco y, sin confirmación del consumidor, debe darse el bloqueo oportuno del canal, no solo envió reiterado de mensajes al cliente. 3) Integración normativa, el deber de seguridad en canales según Circular Básica Jurídica de la SFC y procedimientos de bloqueo	Aunque se reconoció el deber de custodia del consumidor y se analizó la pérdida del elemento transaccional, se identificó incumplimiento bancario eficiente en el daño, pues hubo alertas al cliente y mensajes sin confirmación del “Sí” de este, es decir, sin gestión idónea de contacto y bloqueo; ello rompe la imputación al consumidor y conduce a declarar la responsabilidad del banco y ordenar la reversión.	Ordenar reversión de valores en las tarjetas con intereses, comisiones y costos asociados; fijar plazos y carga de acreditar cumplimiento.
--------------------	--	--	---	--	---	--

2024140702-012-000	Demandante: Mayra Alejandra	Contestación con excepción de hecho	Transferencia no autorizada el 3/9/2024 desde la tarjeta	1) Ante transacciones no autorizadas, el banco debe ajustar	El banco alegó hecho superado por la reversión y cancelación realizado	Ordenar a BBVA expedir paz y salvo del crédito dentro
2024-20480	Jaimés Macías	superado; se decidió por	5481156487220	- anular	por ellos; aun así, al no obrar paz y salvo	de 15 días
2024-12-09	Demandado: BBVA Colombia S.A.	prevalencia del derecho sustancial y principios de economía procesal.	995 por \$10.000.000 a una cuenta; luego el retiro no autorizado el 4/9/2024 por \$700.000; sumado a esto crédito de consumo preaprobado por \$43.600.000 consignado sin consentimiento del consumidor	operaciones y cancelar el crédito irregular, con soporte verificable documentado en el expediente del proceso. 2) Persistiendo debate documental, corresponde emitir paz y salvo que refleje el estado real de la obligación.	en el proceso, se consideró inconveniente declarar carencia de objeto y se accedió para ordenar su expedición, coherente con el principio de economía procesal.	hábiles, con advertencia de sanción por incumplimiento.

Nota. Elaboración propia (2025) a partir de los datos de SFC.

Capítulo III. Eficacia de las acciones de protección al consumidor financiero por fraude a través de canales electrónicos ante la Superintendencia Financiera durante el año 2024.

De acuerdo con Martínez (2023) se tienen las siguientes precisiones por categorías: a) la eficacia procesal se relaciona de modo funcional con la promesa de efectividad de la tutela jurisdiccional, b) Para que sea eficaz el derecho material y sea obedecido lo más general posible en consecuencia legitimarse el ordenamiento jurídico, la tutela jurisdiccional debe ser efectiva, materializadora de los derechos sustantivos, c) La efectividad en realidad se vislumbra cuando el instrumento procesal es eficiente en términos funcionales de las anteriores dos categorías.

A continuación, se presenta una tabla que presenta la información relevante dentro de la muestra de acciones de protección seleccionada, que permitió inferir de la eficacia de estas:

Tabla 6.

Eficacia de las acciones de protección al consumidor en la SFC

Caso No. 1				
Hecho generador del fraude	Estándar de diligencia exigido	Eficacia procesal (principios de celeridad, economía procesal)	Eficacia material (reversión, reintegro)	Efectividad de cumplimiento de la sentencia
Compra nacional por internet no reconocida (tarjeta ****4608, \$4.572.554)	Se activa un estándar reforzado para el banco en autenticación/seguridad, con inversión de carga por negación indefinida (art. 167 CGP) y la lógica del interés público de la	Se decidió por sentencia escrita con pruebas suficientes; se rechazan pruebas innecesarias y se aplicó la sanción del art. 97 CGP por no contestación, lo que permitió definir el litigio sin	Se declaró responsable al banco y se condenó a revertir utilidades, intereses y conceptos; además, reintegrar valores debitados y	Se fijó plazo (15 días) y carga de acreditar cumplimiento (10 días posteriores), con advertencia de sanción (art. 58.11 Ley 1480), reforzando la ejecutabilidad de la orden dada en la sentencia.

actividad financiera.	dilaciones probatorias.	rectificar reportes ante centrales, restableciendo el estado patrimonial y reputacional del buen nombre del consumidor.
-----------------------	-------------------------	---

Caso No. 2

Hecho generador del fraude	Estándar de diligencia exigido	Eficacia procesal (principios de celeridad, economía procesal)	Eficacia material (reversión, reintegro)	Efectividad de cumplimiento (cumplimiento de la sentencia)
Compra no reconocida que afectó tarjeta ***2294 / ***6172, contrato 00000994491 8.	Se discute el estándar de seguridad del banco bajo los deberes del consumidor financiero (Ley 1328/2009) y reglas e instrucciones de seguridad transaccional (Circular Externa 029/2014), invocadas como marco de diligencia exigible en el debate de responsabilidad frente a fraudes.	Se profirió sentencia escrita al considerar suficientes las pruebas, afirmando expresamente los principios de economía procesal, prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal.	Se declaró responsable al banco y se ordenó reversar la suma \$6.430.048 con intereses y conceptos; adicionalmente, actualizar información en centrales, orientando la decisión a restituir integralmente la situación del consumidor.	Se establecieron plazos y un deber de acreditar cumplimiento, con advertencia expresa de sanción por incumplimiento (art. 58.11 Ley 1480), considerando de esta manera la eficacia en la práctica de la sentencia.

Caso No. 3				
Hecho generador del fraude	Estándar de diligencia exigido	Eficacia procesal (principios de celeridad, economía procesal)	Eficacia material (reversión, reintegro)	Efectividad de cumplimiento (cumplimiento de la sentencia)
Compras fraudulentas con tarjetas VISA ***3400 y MasterCard ***6033 por \$6.894.863.	Se proyecta un estándar de que el banco debe actuar con debida diligencia profesional en seguridad, autenticación doble; el litigio reconoce que el banco puede alegar eximentes como hecho de la víctima, lo que perfila una diligencia de doble vía en el debate de imputación de responsabilidad.	Se profirió sentencia escrita con fundamento en suficiencia probatoria y en los principios de economía, prevalencia, conectados con el derecho a una pronta decisión.	Se ordenó reversar valores discriminados en las dos tarjetas (\$4.261.739,17 y \$2.751.289,17) con intereses, comisiones y costos financieros, incluyendo intereses moratorios si se incumple el plazo, lo que fortalece la restitución efectiva del consumidor.	Se exigió acreditar cumplimiento dentro de 10 días tras vencerse el plazo de pago y se advierte la sanción del art. 58.11 Ley 1480; con lo cual se presiona al cumplimiento oportuno de la sentencia.

Caso No. 4				
Hecho generador del fraude	Estándar de diligencia exigido	Eficacia procesal (principios de celeridad, economía procesal)	Eficacia material (reversión, reintegro)	Efectividad de cumplimiento (cumplimiento de la sentencia)
Operaciones sin autorización: transferencia por \$10.000.000 y retiro	Se exige diligencia del banco en verificación y gestión de riesgo inherente y se privilegia que la	Se aplicó el artículo 390 CGP, sentencia escrita sin audiencia por suficiencia probatoria (economía,	Aun cuando el banco afirmó haber ajustado y cancelado al consumidor, se consideró inconveniente	Se impuso término de 15 días para expedir el paz y salvo y el deber de acreditar el cumplimiento, con advertencia

cajero \$700.000; además, discusión por crédito de consumo preaprobado por \$43.600.000	SFC materialice el cierre del conflicto suscitado con soporte verificable (paz y salvo).	prevalencia), racionalizando tiempo y costos del proceso.	declarar carencia de objeto sin obrar el paz y salvo en el expediente y por ello ordenó expedirlo, garantizando de esta manera un cierre material y demostrable de la problemática	de sanción por incumplimiento (art. 58.11 Ley 1480).
---	--	---	--	--

Nota. Elaboración propia (2025) a partir de los datos de SFC.

De acuerdo a la tabla No 5 y 6, se vislumbró una línea decisoria en las sentencias que con matices según la particularidad de cada problemática, instó en todas en la naturaleza profesional de la actividad financiera desarrollada por la entidad bancaria y en consecuencia, recuerda el deber de verificación de identidad en las transacciones que efectúan los clientes financieros.

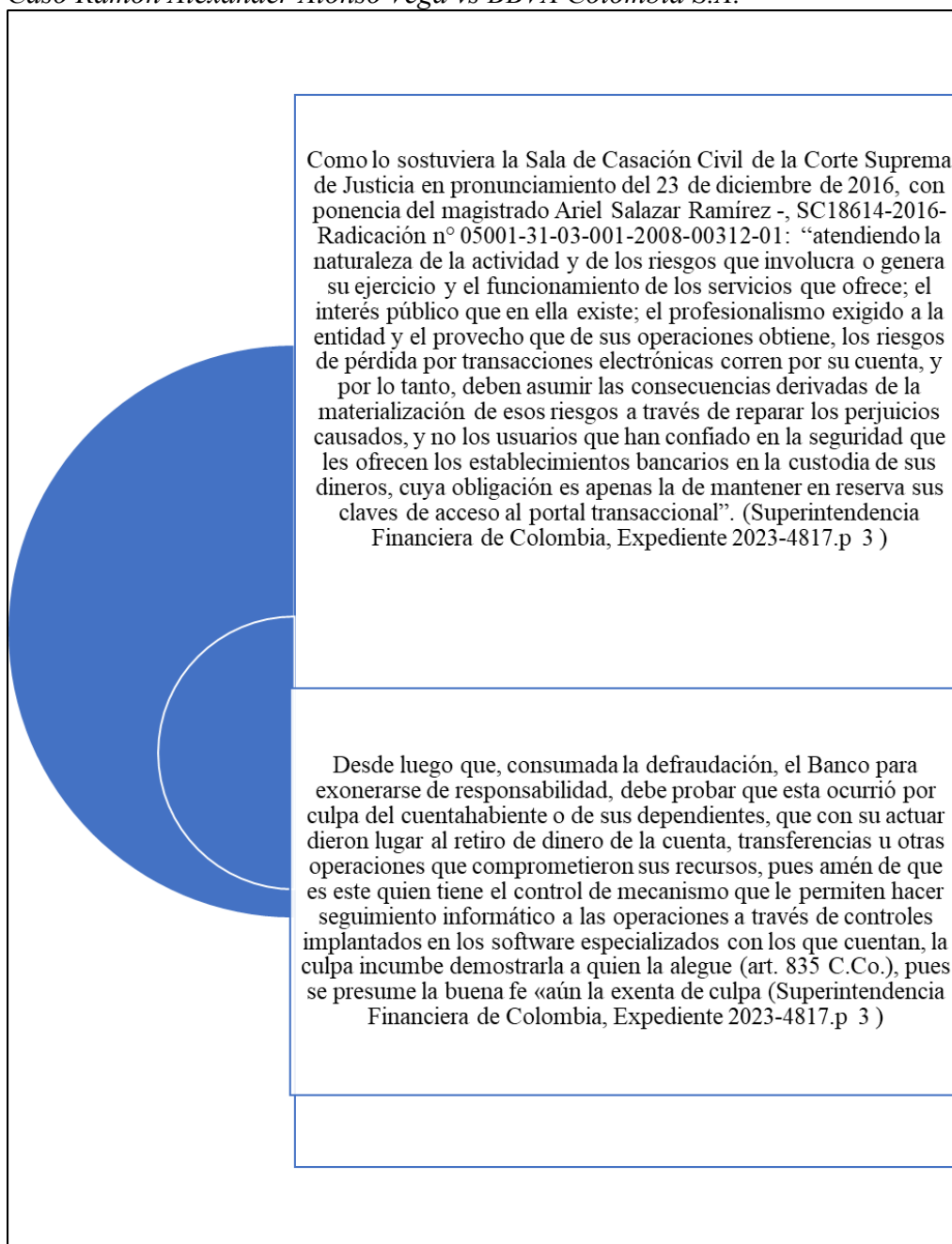
En los casos 1 y 2, la responsabilidad se fijó dada la insuficiencia defensiva por parte del banco frente a las transacciones discutidas y en la exigencia de medidas preventivas eficaces contra el riesgo de fraude. En el caso 3, aun cuando se declaró un incumplimiento de custodia a cargo de la consumidora, la decisión prosperó para esta donde se consideró que la alerta sin confirmación efectiva exigía una reacción más intensa por parte del banco, incluida en este caso la suspensión del canal. En el caso 4, la controversia se terminó por satisfacción material, es decir, porque la pretensión fue satisfecha, quedando como solo como núcleo decisorio en la sentencia, la formalización del paz y salvo, que opera como documento con el que se da el cierre jurídico del conflicto discutido en la acción.

A continuación, se presentan taxativamente los apartes de jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia que han sido tenidos en cuenta por la Superintendencia Financiera de Colombia para resolver las acciones de protección al consumidor en los casos analizados:

En el caso 1 se menciona la problemática surgida entre el señor Ramón Alexander Alonso Vega contra el Banco BBVA Colombia S.A, del cual se apoyó la SFC en los apartes de algunas sentencias de la Corte Suprema de Justicia que exponen al respecto:

Figura 3.

Caso Ramón Alexander Alonso Vega vs BBVA Colombia S.A.

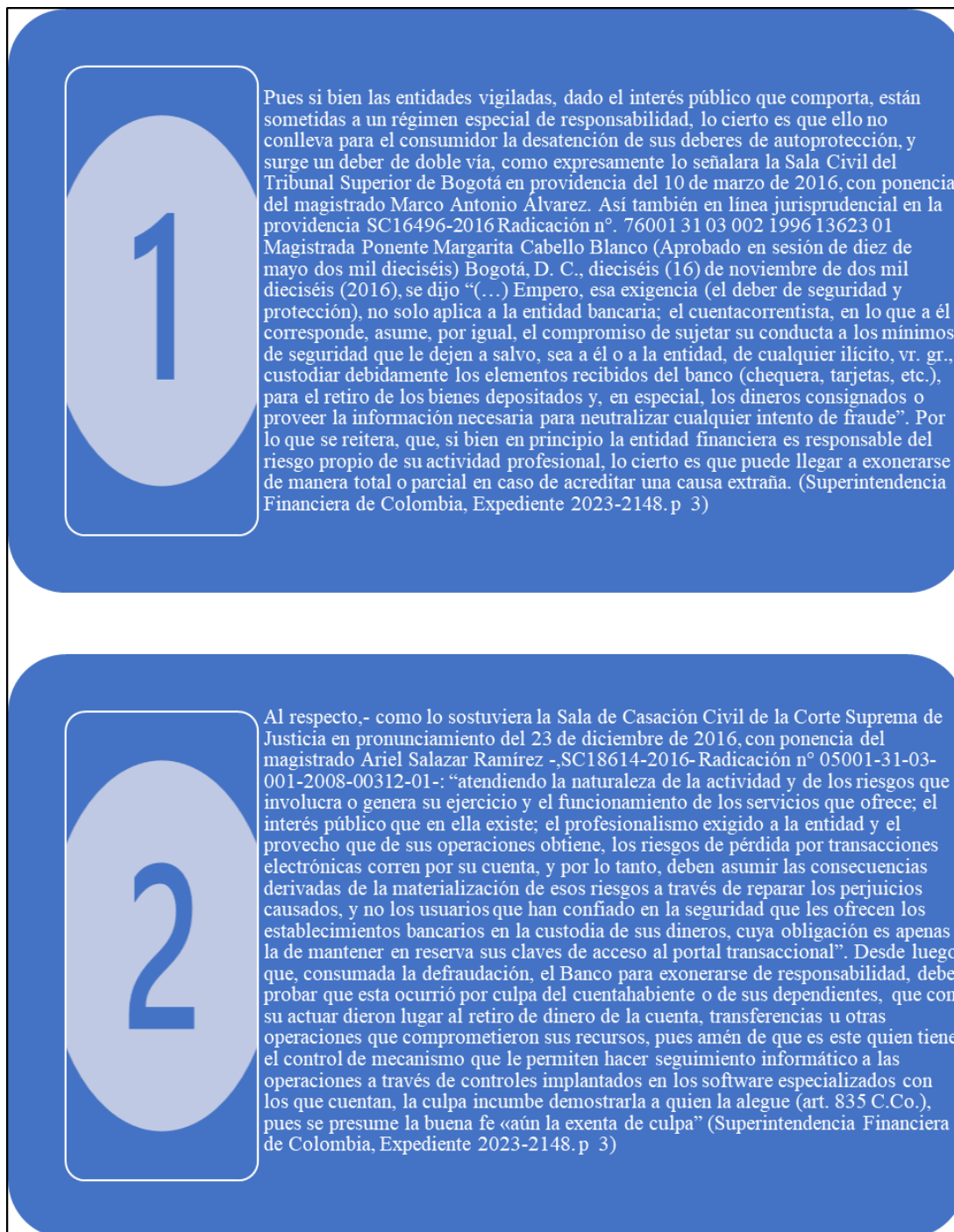


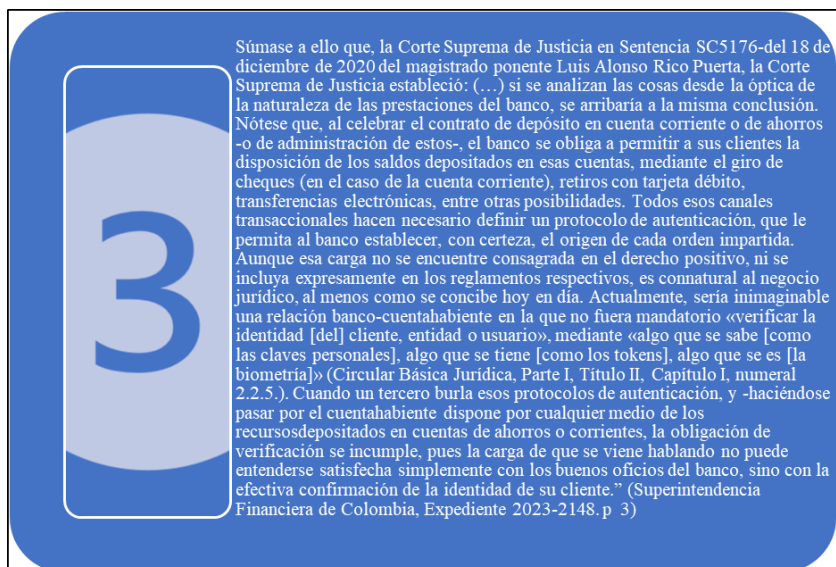
Nota. Elaboración propia (2025) a partir de los datos de SFC.

El caso 2 representa la problemática surgida entre la señora María Rosalba Vega de Baquero contra el Banco Colpatria Scotiabank, del cual se identifica:

Figura 4.

Caso María Rosalba Vega de Baquero Vs Banco Colpatria Scotiabank



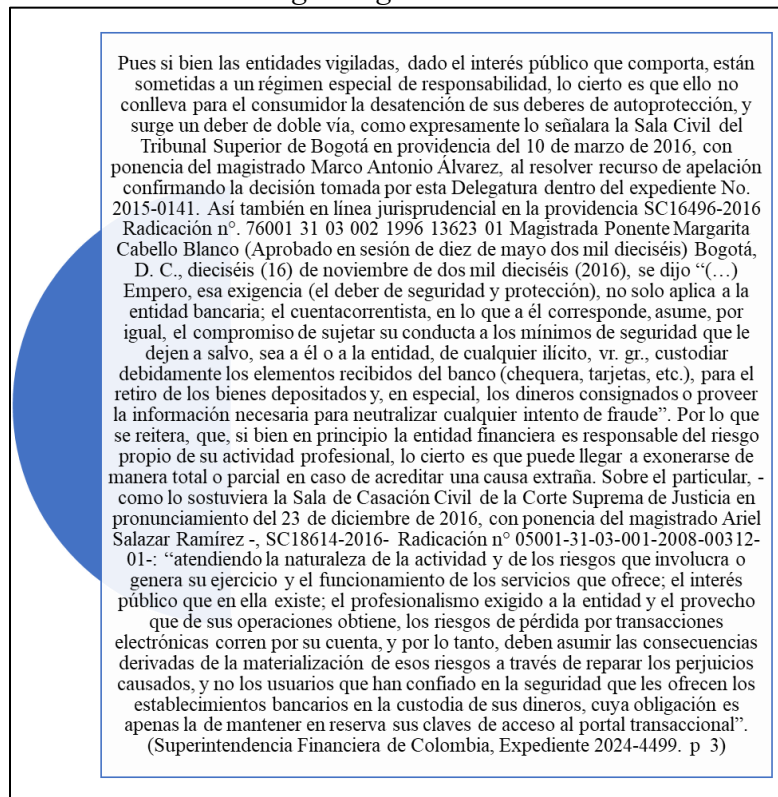


Nota. Elaboración propia (2025) a partir de los datos de SFC.

El caso 3 representa la situación de la señora Stella Vargas Higuera contra el Banco Davivienda S.A, del cual se encuentra:

Figura 5.

Caso María Stella Vargas Higuera Vs Banco Davivienda S.A.



Nota. Elaboración propia (2025) a partir de los datos de SFC.

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». Sobre el particular, 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.”

También, la 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. (Superintendencia Financiera de Colombia, Expediente 2024-4499. p 3)

Nota. Elaboración propia (2025) a partir de los datos de SFC.

En el caso 4 se encuentra la problemática de la señora Mayra Alejandra Jaimes Macías contra BBVA Colombia S.A, que se resuelve considerando lo siguiente:

Figura 6.

Caso Mayra Alejandra Jaimes Macías Vs BBVA Colombia S.A.

1	<ul style="list-style-type: none"> • Los negocios jurídicos que dan lugar a la controversia corresponden, de un lado, a una apertura de crédito, instrumentado en una tarjeta de crédito, producto que corresponde a lo establecido por los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio y que se define como “el acuerdo en virtud del cual un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero, dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado. Si no se expresa la duración del contrato, se tendrá por celebrado a término indefinido”. La precitada disponibilidad puede ser simple o rotatoria, siendo la primera aquella en la cual “las utilidades extinguirán la obligación del banco hasta la concurrencia del monto de las mismas”, y la segunda, cuando en la medida de los pagos efectuados por el cliente “los recursos serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato” (Art 1401 del Código Comercio). (Superintendencia Financiera de Colombia, Expediente 2024-20480. p 2)
2	<ul style="list-style-type: none"> • De otro, se hace referencia a un contrato de mutuo, que se encuentra definido como aquel en el cual “una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo a restituir otras del mismo género y calidad”, conforme al artículo 2221 del Código Civil, aplicable en el ámbito mercantil según lo establece el artículo 822 del Código de Comercio, materia en la que se trata generalmente de un préstamo de dinero, por naturaleza remunerado (oneroso), al tener como acreedor a un Establecimiento de Crédito, en virtud de su calidad de comerciante (artículos 1º, 10, 20, numerales 3º y 22 del Código de Comercio). En este contrato el deudor se obliga a proceder al pago de lo prestado en los términos y condiciones pactadas. Puntualmente, para el caso, nos referimos a un crédito de consumo o de libre inversión, es decir, a un préstamo para la adquisición de bienes y servicios, que debe pagarse conforme se pactó. Para el presente litigio, la parte demandante solicita, por un lado, la reversión de \$10.700.000 los cuales fueron cargados a la tarjeta de crédito *0995 y, de otro, la cancelación del crédito de consumo por valor de \$43.600.000. Además, requiere expedición de paz y salvo. Frente a lo anterior, la institución financiera demandada solicitó a la Delegatura resolver en sentencia anticipada la controversia en discusión por carecer de objeto y por haber sido satisfecha por BBVA COLOMBIA S.A. (Superintendencia Financiera de Colombia, Expediente 2024-20480. p 2)

Nota. Elaboración propia (2025) a partir de los datos de SFC.

7. Análisis y discusión

Las modalidades de fraude electrónico son diversas, las principales formas de engaño y ataque que sufren los consumidores son phishing, suplantación, vishing, smishing, malware, entre otros, entendidas como contextos de riesgo que tensionan la relación existente entre banco y usuario. Son muchos factores que permiten describir el crecimiento del fraude digital y su impacto en la confianza y transacciones, (TransUnion, 2024), por lo cual se abordó este estudio, considerando que se dotó la problemática entorno a un eje de preocupación en la sociedad actual.

El primer hallazgo consolidado indicó desde el análisis documental, un total de 329 acciones y de las cuales se describió en su mayoría una tendencia favorable para el consumidor en distintos periodos del año 2024, con meses en los que las decisiones resultaron íntegramente a favor del demandante. Este aspecto se interpretó como un indicador de eficacia jurisdiccional en cuanto la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC como autoridad resuelve el conflicto jurídico considerando lo técnico como es la doble autenticación, la seguridad de los canales y la trazabilidad que debe tenerse así como los deberes de las partes y los precedentes de la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia.

En las órdenes concretas en las sentencias fueron ordenadas la reversión, el reintegro y la corrección de los reportes negativos en las centrales de riesgo, con lo cual se denota la eficacia entre lo pretendido por el consumidor y lo fallado por la Delegatura para funciones jurisdiccionales de la SFC.

Se encontró que la SFC como ente especializado aplica en la atención de las acciones de protección al consumidor, reglas de economía procesal y tiene en cuenta la suficiencia o insuficiencia probatoria para emitir sentencia favorable o desfavorable, es evidente que se

considera lo estipulado por el Código General del Proceso en cuanto a los procesos verbales sumarios.

Acudir como consumidor financiero en nombre propio es posible, así con la correspondiente acción de protección ante esta entidad es significativo el resultado considerando el factor tiempo, debido a que los procesos se desarrollan en promedio de 1 año, si se acude sin apoderado como sucedió en los casos analizados, el proceso verbal sumario estipulado en el ordenamiento procesal y tramitado de acuerdo a las facultades otorgadas en la Ley 1480 de 2011 en sus artículo 58 y el Código General del Proceso en su artículo 24 sigue su curso sin ninguna dificultad para el usuario.

En los casos analizados se pudo observar la conexión entre la eficacia y la capacidad institucional de la SFC para atender las acciones de protección al consumidor y llevar a cabo el proceso de manera oportuna y ágil, resolviendo con la misma garantía de imparcialidad y efectivo acceso a la administración de justicia tal como si se hubiera impetrado en sede judicial.

El segundo hallazgo vislumbró que el consumidor financiero por sí mismo en la presentación de su demanda no identifica puntualmente la modalidad de fraude que lo afectó. No obstante, se pudo observar se hace alusión a transacciones no reconocidas ni autorizadas, y la SFC en su análisis para fallar, tiene en cuenta el estándar de diligencia, que no puede reducirse a la afirmación de haber efectuado lo pertinente desde la diligencia debida como banco, sino a verificaciones efectivas y a reacciones idóneas de acuerdo al riesgo inherente que supone el canal transaccional.

Así, se observó eficacia en las sentencias que pusieron fin a las acciones de protección al consumidor, dado a que se vislumbró eficiencia como efectividad en la parte resolutive, se relacionó en cada caso la capacidad de identificar el tipo de riesgo de fraude por la entidad

bancaria y se asignaron las consecuencias jurídicas acordes con el material probatorio relacionado o solicitado por el consumidor financiero.

Lo cual permite poner como discusión que la eficacia aumenta cuando la decisión de la SFC exige a la entidad bancaria demostrar, con trazabilidad suficiente, el cumplimiento del protocolo de seguridad y, si se invoca eximente, debe demostrar la culpa del usuario o una causa ajena posibilitada por este. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2024). Este criterio se armoniza con el principio de debida diligencia y buena fe en la prestación de servicios financieros por canales electrónicos, en el cual, la protección no puede quedar enunciada de forma formal, sino materialmente operativa. (Anaya, 2020).

El tercer hallazgo correspondió a que los resultados de este estudio mostraron un patrón decisional uniforme, pues aunque se consideran diferentes aportes de sentencias proferidas por la Corte Suprema de Justicia, se privilegia al consumidor, se tiene en cuenta la seguridad digital, los deberes de las partes, antes que la sola invocación por parte del banco que de manera formal en las contestaciones exprese que tuvo en cuenta los controles y procedimientos ante el posible evento de fraude.

En efecto, el análisis documental realizado en el portal web de la SFC permitió encontrar 329 acciones, en los que los meses de marzo, mayo, julio, agosto y diciembre se decidió el 100% a favor del consumidor. Lo anterior evidencia una respuesta jurisdiccional idónea con la magnitud del problema para las personas quienes sufrieron ante la situación generada por el fraude electrónico.

Se encuentra que las expectativas de los usuarios fueron cumplidas pues en este escenarios la SFC actuó imparcialmente siendo garante de aquel ciudadano que solo busca que se

le reintegre la suma de dinero y que se le limpie su buen nombre por el reporte negativo en el data crédito ante el incumplimiento del usuario en el pago de su tarjeta de crédito.

En el Caso 1 (Exp. 2023-4917), el despacho atribuyó responsabilidad al banco ante la ausencia de prueba sumaria sobre el incumplimiento de deberes del usuario y por la falta de acreditación de medidas mínimas de seguridad y calidad, lo que condujo a ordenarse la reversión y reintegros, restaurando de esta manera la expectativa del usuario ante su resultado.

En el Caso 2 (Exp. 2023-2148), se reconoció expresamente el derecho del consumidor a gozar de los estándares de seguridad y calidad (Ley 1328 del 2009), junto con los deberes correlativos de autoprotección, pero sin permitir que tales deberes desvirtuaran la carga profesional exigida del banco como profesional y ofertante de un servicio de interés público.

En el Caso 3 (Exp. 2024-4499), aun con la pérdida de la tarjeta de crédito y la excepción por incumplimiento del consumidor generada por el banco, la responsabilidad recayó en este último, por ausencia de confirmación efectiva y la falta de bloqueo oportuno de la tarjeta de crédito, pues pese a las alertas, no estuvo protegiendo la confianza depositada por el consumidor en el sistema financiero.

En el Caso 4 (Exp. 2024-20480), incluso ante el hecho superado, la decisión ordenó el paz y salvo a generarse por la entidad bancaria para eliminar la incertidumbre en materia documental y para poner claridad en este asunto patrimonial que especialmente contemplaba una suma de más de cuarenta millones de pesos, con lo cual se repara la confianza legítima del consumidor financiero, entendida como la expectativa de coherencia entre la protección del Estado en cabeza de la SFC frente a los fraudes.

Con lo que se pudo vislumbrar que los consumidores financieros esta protegidos, y por lo tanto, de manera personal es muy motivante percibir que la SFC es una entidad en la que todo

ciudadano puede confiar para impetrar sus demandas ante tanto fraude que sucede en la actualidad. Finalmente se ha consolidado un análisis de las actuaciones procesales y los fallos con ocasión de las acciones de protección al consumidor financiero en la siguiente tabla:

Tabla 7.

Actuaciones procesales y fallos

Expediente	Actuación procesal	Consideraciones	Resolvió
2023-4917	Sentencia escrita con base en la suficiencia probatoria existente; la demanda es tenida por no contestada; se decretó valoración documental y se prescindió de pruebas adicionales al operar los efectos procesales de la falta de contestación de la demanda	Se atribuyó responsabilidad contractual al banco por la operación no reconocida, a partir del deber profesional que tiene, en el que debió precaver la sustracción o uso indebido cuando no media culpa del consumidor, conforme a línea jurisprudencial de la Corte Suprema de Justicia	1) Tener por no contestada la demanda 2) Declarar responsable a BBVA por transacción no reconocida del 14/08/2023 por \$4.572.554 3) Condenar a reversar, reintegrar valores debitados y rectificar reporte en centrales de información financiera 4) Sin condena en costas
2023-2148	Sentencia escrita con fundamento en la suficiencia probatoria recopilada en el proceso; se decidió sin necesidad de nuevas pruebas oficiosas; en el expediente se dejó constancia de audiencia previa	Se aplicó la regla de negación indefinida para radicar la carga probatoria en la entidad bancaria y se mencionó el estándar de autenticación y verificación exigible al banco. Desde esa perspectiva, se descartaron excepciones y se privilegió el deber de prevención del riesgo frente a terceros, se hizo alusión a jurisprudencia de la	1) Declarar no probadas o sin efecto las excepciones presentadas por el banco 2) Declarar responsable al banco por compra del 20/10/2022 que afectó la tarjeta de crédito 3) Condenar a reversar \$6.430.048 con intereses y conceptos causados 4) Ordenar actualización del reporte en centrales 5) Sin condena en costas

Corte Suprema de Justicia			
2024-4499	Demanda admitida y notificada; la contestación con excepciones; el traslado a la parte actora vencido en silencio; decisión por sentencia escrita.	Se reconoció el deber de custodia de los elementos transaccionales, en particular se declaró probada la excepción por incumplimiento de deberes de la consumidora; aun así, se analizó la causalidad y se afirmó que el incumplimiento bancario puede romper el nexo atribuido a la víctima, cuando existieron alertas, ausencia de confirmación efectiva y falta de bloqueo oportuno del canal transaccional.	1) Declarar probada la excepción de incumplimiento de deberes de la consumidora financiera 2) Declarar no probadas o sin efecto otras excepciones 3) Declarar responsable contractualmente al banco por las operaciones del 21/10/2023 4) Ordenar la reversión de \$ 4.261.739,17 y \$2.751.289,17 con intereses y costos financieros que se generaron por el cobre de dichas transacciones 5) Sin costas
2024-20480	Sentencia escrita; el banco planteó carencia de objeto de la demanda y satisfacción de la pretensión; se verificó el reconocimiento de pretensiones por el banco, aunque subsistió discusión sobre expedición de paz y salvo, por lo que se decide impartir orden concreta.	Se constató que el banco realizó ajustes y canceló el crédito, es decir, fueron las pretensiones satisfechas, lo que condujo a declarar el reconocimiento de pretensiones; bajo eficiencia procesal se prescindió del pronunciamiento sobre excepciones presentadas, y se centró la orden en la expedición del paz y salvo, al no obrar en el expediente.	1) Declarar el reconocimiento de las pretensiones por la entidad bancaria 2) Ordenar la expedición del paz y salvo del crédito *0183 por \$43.600.000 dentro de 15 días hábiles 3) Sin costas

Nota. Elaboración propia (2025) a partir de los datos de SFC.

Conclusiones

La investigación permite concluir en relación con el primer objetivo de investigación que las modalidades de fraudes electrónicos son diversas, entre las que se encuentran el phishing, suplantación de identidad, vishing, smishing, malware (ransomware), skimming, fraudes en medios de pago en línea, violación de datos personales, acceso abusivo / violación de sistema entre otros, los cuales no son mencionados en especial de manera técnica en las acciones de protección del consumidor.

Lo anterior, dado a que los demandantes se limitan exclusivamente a sostener que fueron víctimas de transacciones no consentidas, sin detallar de forma técnica el tipo de fraude al que fueron sometidos en la red.

No obstante, la acción de protección al consumidor financiero ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), se consideró una herramienta propicia al consumidor que como ciudadano está expuesto en la cotidianeidad a los eventos de fraude por canales electrónicos.

En cuanto al segundo objetivo específico de investigación, el consolidado mensual de fallos muestra que, de los 329 casos, en 316 se accede a las pretensiones del consumidor y en 13 no se accede, lo cual equivale a una tasa favorable aproximada del 96 %. Además, se advierte una alta de concentración de sentencias en el segundo semestre del año 2024, con picos en los meses de octubre con 66, agosto con 52, y septiembre con 49.

Ahora bien, desde el punto de vista normativo, de los resultados del segundo se reconoce que la SFC de acuerdo con su facultad para conocer conflictos entre consumidores y entidades financieras se traduce en el proceso que direcciona mediante el verbal sumario, fundamentándose en el Código General del Proceso.

En este contexto, la acción de protección al consumidor se perfiló como un mecanismo que, al menos en el 2024 produjo decisiones mayoritariamente favorables al consumidor financiero en coherencia con los criterios de responsabilidad frente a fraudes precisada por la Corte Suprema de Justicia.

Respecto del tercer objetivo específico, se muestra un desempeño eficaz en términos de resultados favorables para el usuario. En efecto, el estudio partió de un análisis documental de 329 acciones y evidencia que, en meses específicos del año (marzo, mayo, julio, agosto y diciembre), la totalidad de decisiones se adoptó a favor del consumidor, lo que infiere la respuesta jurisdiccional oportuna frente a las controversias asociadas con transacciones no autorizadas y disputas contractuales asociadas a tarjetas de crédito.

El marco jurisprudencial de sentencias incorporadas en este estudio muestra un criterio decisorial que, en materia de fraudes en transacciones electrónicas con tarjeta de crédito, se suele ubicar en la entidad financiera una carga importante por el riesgo propio de su actividad y por el control técnico que debe tener de los sistemas a su cargo, sin excluirse los deberes mínimos de autocuidado del usuario.

En particular, se resalta en la SFC la exigencia de seguridad tanto para el banco como para el cuentahabiente, y que reconocen que la exoneración exige prueba de causa extraña o culpa del usuario, bajo las reglas de la carga probatoria del Código General del Proceso y la presunción de buena fe.

Referencias

- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- ACIS. (2025). La suplantación de identidad digital en Colombia provocará pérdidas de más de 50 billones de pesos en 2025. <https://www.acis.org.co/blog/noticias-2/la-suplantacion-de-identidad-digital-en-colombia-provocara-perdidas-de-mas-de-50-billones-de-pesos-en-2025-2112>
- ACIS. (2025). Colombia el cuarto país con más ciberataques en América Latina: 36.000 millones de intentos en 2024. <https://www.acis.org.co/blog/noticias-2/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-ciberataques-en-america-latina-36000-millones-de-intentos-en-2024-1266>
- Anderson, R et al. (2013). Chapter 12. Measuring the Cost of Cybercrime. <https://www.cs.ucr.edu/~nael/ee260/reading/cost-cybercrime.pdf>
- Anaya, C. P. (2020). Protección del consumidor financiero en Colombia, en el uso de canales electrónicos bancarios. *Vniversitas*, 69, 1-12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj69.pcms>
- Asobancaria. (2022). Protección Al Consumidor Financiero: DesarrolloRegulatorio. <https://asobancaria.com/ws/semanas-economicas/1322-BE.pdf>
- Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (2025). Fraudes digitales en la banca. https://asbasupervision.org/wp-content/uploads/2025/06/ASBA_Fraudes_Digitales_en_la_Banca_ESP.pdf
- Avendaño, E. (2025). *La protección de datos personales en la era digital: un análisis jurídico* [Artículo de investigación, Tecnológico de Antioquia Institución

- Universitaria]. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/7221/Trabajo%20de%20Grado%20sobre%20la%20protecci%C3%B3n%20de%20datos%20estudiante%20Esteban%20Avenda%C3%B1o%20Mar%C3%ADn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco Mundial. (2012). Buenas prácticas para la protección al consumidor financiero. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/447021493843704521/pdf/70157-SPANISH-FinConsumerProtection-GoodPractices-SPANISH-FINAL.pdf>
- Banco de Bogotá. (2024). Estos son los 5 tipos de fraudes bancarios más comunes en Colombia. <https://saladeprensa.bancodebogota.com/2024/02/21/estos-son-los-5-tipos-de-fraudes-bancarios-mas-comunes-en-colombia/>
- Castillo, C. (2024). 'Phishing', 'vishing', 'smishing', ¿qué son y cómo protegerse de estas amenazas?. <https://www.bbva.com/es/innovacion/phishing-vishing-smishing-que-son-y-como-protegerse-de-estas-amenazas/>
- Código Básico de la Constitución Política de Colombia. (2025). Editorial Legis.
- Chung, A & Yu, Y. (2021). Consumer trust in the digital economy: The case for online dispute resolution. UNCTAD Research Paper No. 72. https://unctad.org/system/files/official-document/ser-rp-2021d15_en.pdf
- Díaz, S de F. (2024). Phishing en Colombia: Crecen un 28 % los ataques cibernéticos. <https://impactotic.co/tecnologia/ataques-de-phishing-en-colombia-aumentaron-un-28/>
- García, F. J. (2025). El fraude bancario en la era digital: retos y estrategias de la ciberseguridad. *Radar*, 99, p. 1-17. <https://ec.nttdata.com/revista-radar/2025/Radar%2099%20Febrero%202025%20ESP.pdf>

González, N. P., Pamplona, S. P., Díaz, L. F., & Pedraza, S. (2025). *Impacto de la inteligencia artificial en el sector bancario al consumidor, en la adquisición de líneas de financiamiento* [Tesis de especialización, Universidad EAN].

<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/1b1db5ec-8c13-451a-a32b-28c0a299e1bf/content>

González, L. M. (2025). Suplantar identidad con IA ya es delito en Colombia: así se sancionará.

<https://www.ucentral.edu.co/noticentral/suplantar-identidad-ia-ya-es-delito-colombia-asi-se-sancionara>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). Metodología de la investigación. (6ta ed.). McGraw-Hill Interamericana. [https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1ra ed.). McGraw-Hill

Interamericana. [https://bellasartes.upn.edu.co/wp-](https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf)
[content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf](https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf)

Hernández, J. (2019). Nociones de hermenéutica e interpretación jurídica en el contexto mexicano. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones

Jurídicas. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5649/10.pdf>

ITSitio. (2025). Phishing representa el 70% de los ataques en Colombia y países vecinos.

<https://www.itsitio.com/co/seguridad/phishing-70-ataques-colombia-y-paises->

[vecinos/#:~:text=El%20phishing%2C%20que%20imita%20sitios,en%20Colombia%20y%20pa%C3%ADses%20vecinos](#)

Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html

Ley 1273 de 2009. Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1273_2009.html

Ley 1480 de 2011. Por la cual se expide el Estatuto del Consumidor.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html

Ley 1564 de 2012. Por la cual se expide el Código General del Proceso. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html

Martínez, P. (2023). Eficacia, eficiencia y efectividad de la tutela jurisdiccional: un ensayo para reorientar sus conexiones funcionales. *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción*. No 43. 74-97.
<https://revistas.ucsc.cl/index.php/revistaderecho/article/view/2247/1645>

Microsoft Corporation. (2025). ¿Qué es el malware?. <https://www.microsoft.com/es-co/security/business/security-101/what-is-malware>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2021). Smishing. <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/S/5796:Smishing>

Niño, L. D., & Rangel, L. N. (2024). *Análisis del neuromarketing en el comportamiento del consumidor colombiano para impulsar decisiones de compra* [Tesis de grado, Universidad Libre Seccional Cúcuta].

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/29511/ARTI%cc%81CULO%20DE%20REFLEXIO%cc%81N%20NEUROMARKETING%20-%20LAURA%20NIN%cc%83O%2c%20LAURA%20RANGEL.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

Pazarbasioglu, C., Mora, A. G., Uttamchandani, M., Natarajan, H., Feyen, E., & Saal, M. (2020). Digital financial services. World Bank.

<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/305a39cbb6f35567db78bda6709c5cd8-0430012025/original/World-Bank-DFS-Whitepaper-DigitalFinancialServices.pdf>

Policía Nacional. (2009). Normatividad sobre delitos informáticos.

<https://www.policia.gov.co/normatividad-sobre-delitos-informaticos>

Sáenz, J. (2017). Metodología de la investigación en el derecho (1ra ed.). Jurídica Pujol,

S.A. <https://doctorajuliasaenz.com/wp-content/uploads/2020/04/Metodologia-230317.pdf>

Serna, N. M. (2024). *Modalidades de fraude financiero y su tratamiento legal en Colombia* [Trabajo de grado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria].

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/6624/Modalidades%20de%20fraude%20financiero%20y%20su%20tratamiento%20legal%20en%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2020). Protección para el consumidor

financiero. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10083873/normativaproteccion-para-el-consumidor-financiero-10083873/>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2022). Acción de protección al consumidor financiero, fallos infra, ultra y

extrapetita. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10112099/normativanormativa-generalboletin-juridico-superintendencia-financieraboletin-juridico-numero-accion-de-proteccion-al-consumidor-financiero-fallos-infra-ultra-y-extrapetita-10112099/>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). ¿Cómo prevenir fraudes electrónicos?

[Archivo de video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=lgr6asgeKsA>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Derechos y deberes de los consumidores

financieros. [Archivo de video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=-6fiijgF-rw>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). SFC pide a entidades financieras fortalecer la ciberseguridad para proteger a los

consumidores. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10115356/sfc-pide-a-entidades-financieras-fortalecer-la-ciberseguridad-para-proteger-a-los-consumidores/>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2025). Demandas que puedes presentar ante la

SFC. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/11133/consumidor-financierofunciones-jurisdiccionales-acciones-jurisdiccionales-de-competencia-de-la-superintendencia-financiera-de-colombia-11133/>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2025). Paso a paso del proceso

judicial. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10104080/consumidor->

[financierofunciones-jurisdiccionales-abc-para-poner-una-demandaque-debe-hacerque-debe-hacer-problemas-contractuales-con-entidades-vigiladas-10104080/](#)

Superintendencia Financiera de Colombia. (2025). Acción jurisdiccional de protección al consumidor financiero. <https://www.superfinanciera.gov.co/preguntas-frecuentes/23/23-accion-jurisdiccional-de-proteccion-al-consumidor-financiero/#:~:text=Es%20una%20herramienta%20de%20defensa,C%C3%B3mo%20puedo%20comparecer%20al%20proceso?>

Taylor, C. (2025). 'La tormenta perfecta': la lucha contra el fraude alimentado por IA requiere capas de defensa. <https://www.mastercard.com/co/es/news-and-trends/stories/2025/digital-skimming-card-testing-defense.html>

TransUnion. (2025). 43.5% crecen los intentos de fraude digital en Colombia. <https://noticias.transunion.co/435-crecen-los-intentos-de-fraude-digital-en-colombia/#:~:text=En%20el%20primer%20semestre%2C%20Colombia,afectadas%20por%20el%20fraude%20digital.>

TransUnion. (2025). 27% de los intentos de fraude digital en Colombia son a través de llamadas telefónicas. <https://noticias.transunion.co/27-de-los-intentos-de-fraude-digital-en-colombia-son-a-traves-de-llamadas-telefonicas/>

Valdés, B. Y., & Tawil, S. (2019). *Vacios que se encuentran en las leyes colombianas para proteger al consumidor en la publicidad vía online*. [Tesis de grado, Unidad Central del Valle del Cauca]. <https://repositorio.uceva.edu.co/bitstream/handle/20.500.12993/3226/T00030983.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Unisiys. (2018). Colombia es el país más preocupado por el fraude bancario y robo de identidad, según nuevo índice de Seguridad de Unisys. <https://www.unisys.com/es/news-release/colombia-es-el-pais-mas-preocupado-por-el-fraude-bancario-y-robo-de-identidad/#:~:text=La%20mayor%20inquietud%20tiene%20que%20ver%20con,de%20su%20tarjeta%20de%20cr%C3%A9dito%20o%20d%C3%A9bito.>

Unisiys. (2021). Preocupaciones de los consumidores por la seguridad.

<https://www.unisys.com/siteassets/microsites/unisys-security-index-2021/infographic-usi-2021-colombia.pdf>

Woolcott, O & Ramírez, E.R. (2024). La asimetría informativa y el caso del consumidor

financiero. *NovumJus* 18, (1), p. 17-41. <http://www.scielo.org.co/pdf/njus/v18n1/2500-8692-njus-18-01-18.pdf>