

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2021233530-010-000

Fecha: 2022-01-17 17:49 Sec.día 2414

Anexos: No
Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Remitente: 80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES
Destinatario:: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2021233530-010-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2021-4518
Demandante : GUILLERMO ROJAS MORA
Demandados : TUYA
Anexos :

Encontrándose al despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y su contestación:

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

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

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, el señor **GUILLERMO ROJAS MORA** plantea que el 30 de septiembre de 2021 le fue remitido a su teléfono celular un mensaje de texto reportándole de una compra efectuada con cargo a su tarjeta Alkosto Mastercard, la cual señala no haber realizado y, por ende, solicita que la entidad financiera anule dicha transacción por valor de \$599.598 (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó “*BONA FIDES*” y “*HECHO SUPERADO Y CARENCIA DE OBJETO*” (derivado 007).

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 008), término que venció en silencio (derivado 009), por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

II. CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva “*las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.*”, en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor prevista en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

Sea lo primero indicar que la expedición de la tarjeta de crédito objeto del presente proceso, obedece a la instrumentalización de un contrato de apertura de crédito y, dado el interés público que lo cobija, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”, como lo establece ese mismo canon normativo.

Teniendo en cuenta la naturaleza del producto financiero involucrado en la presente acción, en lo que concierne a lo pretendido por el demandante, observa la Delegatura que, con ocasión a la presente acción de protección al consumidor, la entidad financiera en su escrito de contestación de demanda manifestó “*Compañía de Financiamiento Tuya S.A. adelantó el estudio correspondiente a la transacción que dio como resultado que es susceptible de ser reversada. Por ende, se tomaron los correctivos necesarios con el fin que el demandante no tuviese que asumir valor alguno sobre el movimiento desconocido y se dejó, además, la obligación en saldo cero*” y al efecto, allega pantallazo del sistema interno del Banco en el que se refleja lo siguiente:

PAGOS APLICADOS

Fecha inicial:

Fecha Final:

Buscar pagos

Show

5

entries

Search:

Concepto del pago	Valor del pago	Estado del pago	Nombre del establecimiento	Fecha de posteo del pago	Fecha efectiva del pago	Ver más
8000-REVERSO SEGURO VIDA	\$ 3.350,00	POSTEADO	-REVERSO SEGURO VIDA COL	2021/11/05	2021/11/05	
8014-CONDONACION CUOTA MANEJO	\$ 19.700,00	POSTEADO	-CONDONACION CUOTA MANEJO COL	2021/11/05	2021/11/05	
8204-PAGO RECLAMACION FRAUDE	\$ 599.598,00	POSTEADO	-PAGO RECLAMACION FRAUDE COL	2021/11/04	2021/09/30	

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

7808759

colombia

ROJAS MORA GUILLERMO

BOGOTÁ - BOGOTÁ D.C.

M - Masculino

KR 70K 54 49

7802029 -

ROJASS2000@HOTMAIL.COM

2057200308

Sin información

LISTA DE CHEQUES

La última actualización de datos fue el

2021/09/14

El cliente está en mora desde

Error!

El cliente tiene un bloqueo de tarjeta desde

2021/09/30

La última generación de extracto fue

2021/11/9

Pago total al día de la consulta

\$ 0.00

Pago mínimo al día de la consulta

\$ 0.00

Fecha de próximo pago

2021/11/11

En este sentido y considerando que al demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado, habrá de estarse a la prueba documental no discutida que en forma oportuna fue allegada al plenario, que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho, pues ciertamente lo perseguido con el mismo se cumple con el reconocimiento de la entidad financiera en la contestación de la demanda y las actuaciones desplegadas por la misma para superar lo propio, siendo la solución de la controversia el objeto de la misma, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción denominada “*HECHO SUPERADO Y CARENCIA DE OBJETO*” relevándose a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos, al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

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

RESUELVE

PRIMERO: Declarar probada la excepción propuesta por la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, denominada “*HECHO SUPERADO Y CARENCIA DE OBJETO*”, en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Denegar las pretensiones de la demanda.

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
 Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co



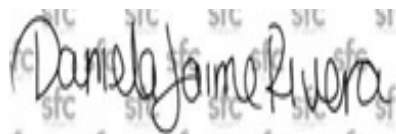
El emprendimiento es de todos

Minhacienda

TERCERO: Sin condena en costas.

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA

Revisó y aprobó:

DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>18 de enero de 2022</u></p> <p> JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario</p>