

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022128128-011-000

Fecha: 2022-08-12 06:55 Sec. día 1491

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 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 : 2022128128-011-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2022-2688
Demandante : JOSE MAURICIO CARDENAS TORRES

Demandados : BBVA COLOMBIA

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 3 del artículo 278 de la misma codificación, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes:

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 a la prueba solicitada por el demandante, esto es, *“la llamada donde se me ofreció la tarjeta sin costo de cuota de manejo solicitado en PQR # 00102541 el día 10 de marzo de 2022 y no entregada por el banco”*, y el interrogatorio de parte solicitado por la entidad financiera demandada, resulta innecesario su decreto, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación resultan claros y contundentes para la verificación de los hechos materia de litigio.

Así las cosas, comoquiera que no se hace necesario el decreto ni practica de pruebas adicionales, toda vez que las anteriores decretadas resultan suficiente para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, pasa a proferir

SENTENCIA ESCRITA.

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

El señor **JOSE MAURICIO CARDENAS TORRES**, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BBVA COLOMBIA S.A.**, pretendiendo “1. Que se obligue al banco BBVA, a retirar o eliminar de mi estado de cuenta las cuotas de manejo que se hayan cargado a la fecha, incumpliendo lo ofrecido por la representante o asesora del banco en la llamada telefónica.”, “2. Que el banco acepte la cancelación del producto con el cual no quiero continuar por la mala fe del banco, así como la pésima atención de sus colaboradores en servicio al cliente.” y “3. Que el banco sea sancionado por la Superintendencia financiera por no aceptar la decisión de los clientes de querer cancelar productos y en cambio ellos con mentiras terminan obligando a los clientes a seguir con productos que luego le serán onerosos a los clientes.”

La demanda fue admitida y notificada a la pasiva, quien en término contestó la misma oponiéndose a las pretensiones formulando sendas excepciones de mérito que denominó “Hecho superado” y “Excepción genérica.”.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (deriv. 009), término que venció en silencio (deriv. 010).

II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato de apertura de crédito, celebrado entre el señor **JOSE MAURICIO CARDENAS TORRES** y el **BBVA COLOMBIA S.A.**, de conformidad con los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, sin perjuicio de las particulares del contrato suscrito entre las partes y siempre que las mismas no conlleven cláusulas abusivas que restrinjan los derechos del consumidor financiero ni releven de responsabilidad a la entidad vigilada, así como de las pruebas que fueron allegadas legalmente al proceso.

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

En este orden de ideas, no existe discusión por las partes que entre el señor **CARDENAS TORRES** y el **BBVA COLOMBIA S.A.** se celebró un contrato de apertura de crédito, en virtud del cual le fue expedida la tarjeta de crédito terminada en el No. **6121, que con ocasión a la solicitud de cancelación que hiciera el demandante de esta, el banco le ofreció que continuara con el producto sin cobro de cuota de manejo mientras no fuera utilizada, lo cual no estaba limitado a un tiempo en específico.

No obstante, la inconformidad del demandante recae, en que, a pesar de dicho ofrecimiento, la entidad financiera realizó nuevamente cobro de cuota de manejo sin aviso previo, lo cual conllevó a que el demandante presentará reclamación por dichos hechos, la cual fue atendida desfavorablemente mediante comunicación de fecha 19 de marzo de 2022.

Sobre el particular, el **BBVA COLOMBIA S.A.** contesta la demanda indicando que no existe vulneración alguna a los derechos del consumidor, por cuanto “la tarjeta N°4594****6121, tuvo el beneficio de la exoneración del 100% de cuota de manejo durante los primeros 6 meses, a partir del mes 7 al mes 18, tuvo el beneficio del 50% de exoneración, por lo tanto, a partir del mes de diciembre de 2021 se generó el cobro de manera correcta de acuerdo a las tarifas vigentes.”, sin embargo, manifiesta que más allá de establecer

responsabilidades, la entidad accedió de manera favorable a las solicitudes del consumidor, razón por la cual, se realizarían los siguientes ajustes:

“

1. Se solicitó el abono por el importe total de la deuda de tarjeta de crédito.
2. Se dieron las instrucciones pertinentes para que tan pronto como se realice el abono de la deuda de tarjeta de crédito se proceda cancelar el producto.
3. Se actualizaron los reportes que por mora se generan ante centrales de riesgo.”

Adicionalmente, aporta con el escrito de contestación, el soporte de las instrucciones impartidas para realizar dichos ajustes y la consulta ante centrales de información, en la cual se verifica que no existe reporte negativo por parte del **BBVA COLOMBIA S.A.**

En efecto, se observa de la documental denominada “soporte correo abono”, el cual corresponde a un formulario diligenciado con los datos de la tarjeta de crédito No. ***6121 de titularidad del demandante, un abono \$170.791 y, al final, en observaciones, se indica “Favor abonar saldo en tdc para realizar la cancelacion total de producto”. Ahora, si bien, la parte demandada accedió al ajuste y a la cancelación pretendida, lo cierto, es que no allegó la documental que acreditará la ejecución o realización de tal instrucción en la obligación.

Por su parte, revisado el documento denominado “DATA_TORRES JOSE MAURICIO CARDENAS_79486666”, el cual contiene la historia de crédito del demandante, expedido por datacrédito experian, no se observa reporte negativo alguno, en tal medida, se encuentra acreditado el cumplimiento de la decisión del Banco frente a la actualización del reporte en las centrales de información.

Sin embargo, comoquiera que las pretensiones planteadas por el demandante a través de la presente acción buscan es eliminar del estado de cuenta de la tarjeta de crédito No. **6121 el saldo que presenta por concepto de cuota de manejo y a realizar la cancelación de dicho producto, a lo cual, si bien, accedió la entidad demandada a realizar, lo cierto es que no acreditó su cumplimiento, aspecto que le correspondía demostrar, pues la mera manifestación o dicho no basta para tener acreditada su ejecución, en tal medida se tendrá por no probada la excepción denominada “Hecho superado” propuesta por el **BBVA COLOMBIA S.A.**

En consecuencia, se ordenará al **BBVA COLOMBIA S.A.**, a realizar, en caso de no haberse realizado, el ajuste de la tarjeta de crédito No. ***6121 de titularidad del señor **CARDENAS TORRES**, de tal forma que la obligación registre en ceros y a efectuar la cancelación del producto. Lo anterior, se deberá realizar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia.

Ahora bien, para acreditar el cumplimiento de esta orden judicial, debe allegar en un lapso no mayor a diez (10) días posteriores al período otorgado para el cumplimiento del fallo, la documental que demuestre el acatamiento de lo aquí ordenado, so pena de las sanciones legales a que haya lugar, conforme el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el artículo 44 del Código General del Proceso, trámite que se llevará a cabo por vía incidental escrita, (art. 59 de la Ley 270 de 1996 en concordancia con el párrafo art. 44 del CGP.).

En cuanto, a la pretensión 3° dirigida a que el Banco sea sancionado “por no aceptar la decisión de los clientes de querer cancelar productos y en cambio ellos con mentiras terminan obligando a los clientes a seguir con

productos que luego le serán onerosos a los clientes”, no se observa reunidos los elementos suficientes que conlleven a determinar algún tipo de medida sancionatoria con ocasión de lo aquí estudiado.

Finalmente, esta Delegatura no condenará en costas por no aparecer ellas causadas en el expediente.

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

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR no probada la excepción de “*Hecho superado*”, planteada por el **BBVA COLOMBIA S.A.** por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: CONDENAR al **BBVA COLOMBIA S.A.** a realizar el ajuste de la tarjeta de crédito No. ***6121 de titularidad del señor **JOSE MAURICIO CARDENAS TORRES**, de tal forma que la obligación registre en ceros y a efectuar la cancelación del producto. Lo anterior, deberá efectuarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria de esta decisión.

Para acreditar el cumplimiento de esta orden judicial, debe allegar en un lapso no mayor a diez (10) días posteriores al período otorgado para el cumplimiento del fallo, la documental que demuestre el acatamiento de lo aquí ordenado, so pena de las sanciones legales a que haya lugar, conforme el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el artículo 44 del Código General del Proceso, trámite que se llevará a cabo por vía incidental escrita, (art. 59 de la Ley 270 de 1996 en concordancia con el parágrafo art. 44 del CGP.).

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

CUARTO: Sin condena en costas

Cumplido lo anterior, por Secretaría de la Delegatura, archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES (E)

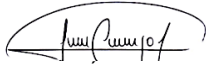
Copia a:

Elaboró:

EDITH CAROLINA JIMENEZ ORTIZ

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>16 de agosto de 2022</u>  JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario