

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023015215-010-000

Fecha: 2023-04-13 17:22 Sec.día666

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

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

Número de Radicación : 2023015215-010-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-0675
Demandante : LIZETH FERNANDA NARVÁEZ OÑATE
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.

Frente el interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada, este no resulta necesario, 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

 @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



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **LIZETH FERNANDA NARVÁEZ OÑATE**, actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, en la cual pretende que la entidad financiera realice los ajustes pertinentes y la exima de la deuda que obra a su nombre por la suma de \$13.572.000 a raíz de una tarjeta de crédito terminada en ***2033, en tanto no solicitó dicho producto (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, quien en término contestó y propuso excepciones de mérito, las cuales se soportan en que la entidad financiera atendió lo solicitado por la demandante y asumió el valor total de la obligación objeto de debate (derivado 007).

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

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 Viva Mastercard terminada en ***2033, 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.

Es así como la circunstancia objeto de debate radica en que la señora **LIZETH FERNANDA NARVÁEZ OÑATE**, señala que no solicitó la Tarjeta de Crédito Viva MasterCard No. ****2033 y, por ende, tampoco efectuó las utilizaciones con cargo al cupo de dicho producto por valor de \$13.572.000, por lo cual requiere que la entidad bancaria se haga cargo de tal crédito y se le desvincule de tal obligación (derivado 000).

Ahora bien, la entidad demandada adujo como sustento de sus excepciones, que accedió a la solicitud de la demandante y al efecto manifestó: *“Se le informa a la delegatura que mi representada con base en la información aportada por la demandante adelantó la investigación interna correspondiente la cual se concluyó a favor de ésta, por tanto, TUYA S.A. asumió el valor total de la obligación cuestionada y procedió a cancelar el producto financiero, por lo que la consumidora no ha incurrido en el detrimento de su patrimonio (...) Asimismo, se procedió con los respectivos ajustes ante los Operadores de Bancos de Datos, eliminando la información correspondiente a la Tarjeta de Crédito Viva MasterCard que figuraba a cargo de la demandante”* (derivado 007).

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera




Para soportar lo anterior, anexó a su contestación el respectivo soporte que evidencia la cancelación del crédito (derivado 007):

1114875466	columbia	La última actualización de datos fue el
NARVAEZ ONATE LIZETH FERNANDA	BOGOTÁ - BOGOTÁ D.C.	El cliente está en mora desde
F - Femenino	CL 46 7 42	El cliente tiene un bloqueo de tarjeta desde
3837958-		La última generación de extracto fue
3274687298	FEFINARVAEZ@GMAIL.COM	
	Sin Información	

Pago total al día de la consulta	Pago mínimo al día de la consulta	Fecha de próximo pago
\$ 0,00	\$ 0,00	2023/03/02

Tarjetas Activas



PAGOS APLICADOS						
Fecha inicial:			Fecha Final:			Buscar pago
Show	5	▼	entres			
Concepto del pago	Valor del pago	Estado del pago	Nombre del establecimiento	Fecha de posting del pago	Fecha efectiva	
8264 PAGO RECLAMACION FRAUDE	\$ 12.844.862.88	POSTEADO	-PAGO RECLAMACION FRAUDE COL	2023/02/15	2023/02/15	

INFORMACIÓN DEL PRODUCTO			
Número de tarjeta	233011*****2033	Días de mora	0
Número de cuenta	0008306110811725978	Cupo compras aprobado	\$ 10.000.000,00
Código de bloqueo de tarjeta	X - BLOQUEO PERDIDA O ROBO	Cupo compras disponible con extracupo	\$ 10.000.000,00
Estado de cuenta	A - Activa	Cupo compras disponible sin extracupo	\$ 10.000.000,00
Código de bloqueo por mora	Sin bloqueo	Cupo avances aprobado	\$ 10.000.000,00
Código de bloqueo por otros conceptos	B - CANCELADA POR LA ENTIDAD	Cupo avances disponible con extracupo	\$ 10.000.000,00
Categoría de cuota de manejo	069 - C.M.FLJA VIVA AJR 100 AVA	Cupo avances disponible sin extracupo	\$ 10.000.000,00
¿Requiere activación?	N - Activa	¿Tiene débitos automáticos?	N
Número de obligación en AdmInfo	0002330110017452033	¿Tiene seguro deudores?	S
Ciclo de facturación	Ciclo - 9	¿Tiene doble moneda?	
Tarjeta Digital		¿Tiene bloqueo temporal?	No Disponible

A la vez, la entidad financiera menciona que le fue enviada comunicación a la demandante el 14 de febrero del presente año en donde se le informó que el producto financiero objeto de discusión ya había sido cancelado, efectuándose a su vez los ajustes pertinentes ante las Centrales de Información Financiera, la cual fue anexada a la contestación como se muestra continuación: (derivado 007):

Medellín 14 de febrero de 2023

Señor(a)
NARVAEZ ONATE LIZETH FERNANDA
 correo electrónico: FEFINARVAEZ@GMAIL.COM

Producto: Tarjeta viva Mastercard

Radicado: CAS-5712638-Y4T4N1

¡Hola!

Queremos compartirte que ya tenemos respuesta a tu requerimiento:

De antemano como compañía TUYA S.A ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados, de manera que, se ha realizado nuevamente los respectivos estudios por suplantación de identidad, los cuales han sido favorables, de manera que, se realizará la eliminación de la información reportada en las Centrales de Riesgo y para el día 22 de febrero quedará en ceros la obligación.

Quedamos atentos a cualquier inquietud.

 @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



En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado pues dicho término venció en silencio, 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 declararán probadas la excepción propuesta por el demandado como “*HECHO SUPERADO POR CARENCIA DE OBJETO*” lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda y releva 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 el demandado como “*HECHO SUPERADO POR CARENCIA DE OBJETO*” en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Denegar las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA

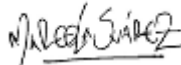
Revisó y aprobó:

DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 14 de abril de 2023



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario

