

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023085238-014-000



Fecha: 2023-09-26 10:45 Sec.día 1886

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

TRES

Destinatario: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

TRES

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 : 2023085238-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-3754  
Demandante : EDUARDO DELGADO CARRILLO  
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 ambas partes, la prueba testimonial y la exhibición de documentos solicitada por el demandante, este despacho considera que su práctica y decreto no resulta necesaria, 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

El señor **EDUARDO DELGADO CARRILO** mediante apoderado, el abogado **CARLOS EDUARDO DELGADO GIRALDO**, debidamente reconocido en la presente, promovió demanda en ejercicio de la

acción de protección al consumidor en contra de **TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, en la cual pretende que se declare “(...) que el Demandante no tiene y no ha tenido producto financiero alguno con Tuya (...)”; que se ordene a la demandada a “(...) que no inicie proceso ejecutivo alguno en contra del Demandante (...)”, “(...) emitir certificado en el que indique de manera clara, expresa y exigible que el crédito y/o producto financiero al que se hace mención en los hechos de la demanda corresponde a un fraude, y en consecuencia, no fue solicitado por el demandante”, “(...) a enviar las comunicaciones que sean necesarias a las diferentes centrales de riesgo informando que el reporte negativo realizado al Demandante correspondió a un error, y que en consecuencia deben eliminar dicho reporte de inmediato (...)”; y condenar a la entidad “(...) al pago de los perjuicios ocasionados a la parte Demandante incluyendo los honorarios de abogados y demás perjuicios que se prueben en el proceso. Los honorarios de abogados se estiman en una suma de un fijo por valor de seis millones de pesos (COP \$6.000.000)”, “Imponer a la Demandada las multas a que haya lugar” y “Condenar a la Demandada en costas y agencias en derecho a la Demandada en las que se incluyan los gastos derivados del presente proceso.”.

La demanda fue admitida y notificada a **TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.**, quien en término presentó escrito de contestación de demanda, pues, opuesto a lo señalado por el demandante en el escrito que descurre traslado de las excepciones (derivado 009), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley 2213 de 2022, la entidad financiera demandada fue notificada de la presente acción el 23 de agosto de 2023, atendiendo la notificación personal que fuese remitida por este despacho el 17 de agosto de 2023 (derivado 005), de conformidad con la prueba de entrega que reposa a derivado 006, por lo que el término para contestar feneció el 5 de septiembre de 2023 teniendo lugar el arribo de la respectiva contestación a través de comunicación remitida el 5 de septiembre de 2023 (derivado 007). Lo anterior en concordancia de lo dispuesto en el inciso final del artículo 109 del Código General del Proceso.

Así las cosas, notificada la pasiva, en tiempo propuso medios exceptivos los cuales denominó, “CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO”, “DEBIDA DILIGENCIA DE PARTE DE TUYA S.A.”, “FALTA DE PRONUNCIAMIENTO DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN DE CARA AL PRESUNTO DELITO DE FALSEDAD PERSONAL”, “CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE TUYA S.A.”, “PRINCIPIO DE LA BUENA FE.”, “PRINCIPIO DE CONFIANZA LEGÍTIMA”, “INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS” y “LA INNOMINADA O GENÉRICA”.

Defensas que se fundamentan, en síntesis, en que posterior al reclamo del demandante, el banco se ajustó a los procedimientos previstos atendiendo a lo solicitado por el demandante asumiendo el valor total de la obligación y realizando los respectivos ajustes ante los Operadores de bancos de datos.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte demandante quien en término allegó escrito que descurre traslado de las excepciones (derivado 009) en donde se opone a las excepciones formuladas por la entidad demandada, pues, considera que “Los costos de abogado y demás gastos en los que me cliente ha invertido para iniciar con esta demanda, tal y como se señaló en la demanda, deben ser asumidos en su totalidad por Tuya (...)”.

De conformidad con lo anterior, 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 ente los opuestos procesales, en ese orden, proceden las siguientes.

## II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 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 aquí suscitada.

Lo primero a señalar es que la relación contractual de las partes, se enmarca dentro de un contrato de apertura de crédito regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio “en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que “las utilidades extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas” y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos “serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato” (Art. 1401 ibídem).

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

Es así como la circunstancia objeto de debate radica en que el señor **EDUARDO DELGADO CARRILLO** señala no haber solicitado la Tarjeta de Crédito Viva MasterCard finalizada en el No. \*\*\*6201 y, por ende, tampoco haber efectuado las transacciones con cargo al cupo de dicho producto por valor aproximado de \$14.000.000, por lo cual requiere que la entidad demandada se haga cargo de tal crédito, lo desvincule de la obligación, y elimine los reportes negativos ante las centrales de riesgo (derivado 000).

Ahora bien, la entidad demandada adujo como sustento de sus excepciones, que accedió a la solicitud del demandante y al efecto manifestó: *“Se le informa a la delegatura que mi representada asumió el valor total de la obligación objeto de controversia, tal y como se relaciona a continuación, por tanto, el consumidor financiero no ha presentado ningún detrimento en 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 No. \*\*\*6201 que figuraba a cargo del demandante.”*

Para soportar lo anterior, la entidad demandada anexó a su contestación comunicación del 5 de septiembre de 2023 remitida al demandante (derivado 008):

Medellín, 5 de septiembre de 2023.

Señor  
EDUARDO DELGADO CARRILLO  
[lalodelga@gmail.com](mailto:lalodelga@gmail.com)  
[cdelgado@gclegal.co](mailto:cdelgado@gclegal.co)

Respetado señor Delgado:

En atención a sus inquietudes formuladas en las que nos manifiesta su desconocimiento en la solicitud y aprobación de la Tarjeta de Crédito Viva MasterCard No. \*\*\*6201, nos permitimos informarle Tuya S.A. procedió con la cancelación del producto financiero eliminándose también de los Operadores de Bancos de Datos.

Finalmente, desde TUYA S.A. queremos agradecerle el tiempo tomado para contactarnos e informarnos sobre la situación presentada, por este motivo agradecemos sus comentarios, toda vez que estos se convierten en una oportunidad de mejora para nuestra Compañía.

Esperamos en los anteriores términos haber dado respuesta a su solicitud.

Cordialmente,



ÁREA GESTIÓN SOLUCIÓN  
Compañía de Financiamiento TUYA S.A.  
DVI

En este sentido, el demandante en el escrito que descurre traslado de las excepciones de mérito (derivado 010) se opuso a todas las excepciones propuestas por la entidad, toda vez que: *“En cuanto a las excepciones y contestación de la demanda, queda en evidencia una vez más las conductas contrarias a la Ley y violatorias por parte de Tuya a los principios que tiene todo consumidor financiero, pues si mi Cliente no hubiese contratado mis servicios para interponer la demanda que nos ocupa en contra de Tuya, esta compañía no hubiese procedido a asumir la obligación total de pago de la obligación objeto de discusión. Por el contrario, continuaría enviando misivas irresponsables en las que sin hacer estudios juiciosos señalaría sin lugar a duda que mi cliente tendría la obligación de pago. Los costos de abogado y demás gastos en los que me cliente ha invertido para iniciar con esta demanda, tal y como se señaló en la demanda, deben ser asumidos en su totalidad por Tuya. Tuya como entidad financiera profesional, (...) en ese sentido, me pongo a todas y cada una de las excepciones que interpuso Tuya en la contestación de la demanda. Como entidad financiera profesional, deberá pagar los NUEVE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONETO CORREIENTE: (COP \$9.500.000) suma que comprende los siguientes conceptos: i) pérdida sufrida por el tiempo y esfuerzo destinado a las reclamaciones presentadas; y ii) honorarios de abogado.”*

No obstante a lo anterior, en dicho escrito el demandante no desconoció ni solicitó prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado, por lo que 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.

Ahora bien, frente al reconocimiento de perjuicios y costas, solicitado por la parte actora (derivado 00 y 010), no se accederá a los mismos por cuanto no se encuentran acreditados y demostrados de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por 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 de “CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA**

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES  
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

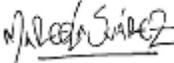
Copia a:

*Elaboró:*

**LAURA VALENTINA PEREZ RUIZ**

*Revisó y aprobó:*

**--JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA**

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>27 de septiembre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>