

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023079731-011-000

Fecha: 2023-10-19 16:15 Sec. día 918

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 : 2023079731-011-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3471
Demandante : ADRIANA ROCIO DAZA MORENO
Demandados : TUYA
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, previo el pronunciamiento de las allegadas y solicitadas por las partes, y en tal sentido se tendrán como tales las documentales allegadas a derivados 000, 007 y 0010, y sin resultar necesario la práctica del Interrogatorio al demandante, por cuanto lo expuesto en la demanda y en su contestación, incluidas las mencionadas piezas probatorias, reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **ADRIANA ROCIO DAZA MORENO**, actuando en nombre propio, mediante escrito, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, a efecto de que se ordenara a la entidad demandada a “...[q]ue sea limpiado mi nombre en Datacredito y en las demás entidades comerciales y financieras a la mayor

brevedad, ya que estoy siendo perjudicada en cualquier transacción comercial y financiera que he solicitado y me han sido denegadas por dicho puntaje negativo.”.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y 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 BUENA FE; PRINCIPIO DE CONFIANZA LEGÍTIMA; INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS; [y] EXCEPCIÓN GENÉRICA”

Defensas que se fundamentan, en síntesis, en que posterior a la reclamación efectuada por la demandante, **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A** procedió a condonar el saldo total de la obligación, a cancelar el producto financiero objeto de controversia y realizó las gestiones pertinentes ante los Operadores de Bancos de Datos, para la eliminación de la obligación objeto del proceso, razones por las cuales la entidad demandada solicita se denieguen las pretensiones de la demanda.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora (derivado 008), término que venció en silencio, 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

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 relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre quienes son aquí parte.

Cumple advertir que la circunstancia objeto de debate radica en el reporte negativo en centrales de riesgo derivado de la expedición de la tarjeta de crédito Viva Mastercard terminada en ****3338, producto que la demandante alega no haber adquirido. Dicha controversia, se enmarca dentro de la existencia de un contrato de apertura de crédito entre las partes, negocio tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de comercio, y definido como aquel: “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”, y a permitir su retiro en forma segura, cuya disponibilidad como en este caso puede ser de carácter rotatorio, entendiéndose por tal, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos “serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato”. Es del caso indicar que uno de los mecanismos a través de los cuales la entidad financiera puede poner a disposición las sumas de dinero dadas en mutuo, es mediante la emisión de una tarjeta de crédito, que opera como medio para realizar compras con cargo al cupo concedido, persistiendo las obligaciones contractuales derivadas del contrato celebrado entre las partes.

Cumple advertir que el contrato de apertura de crédito puesto a disposición mediante tarjeta de crédito, se encuentra incorporado en 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.

En su escrito de demanda, la señora **ADRIANA ROCIO DAZA MORENO** indicó que posterior a una comunicación recibida por *datacrédito* en donde le informaban sobre cambios en su puntaje crediticio, se enteró que figuraba a su nombre la tarjeta de crédito Tuya Viva Mastercard terminada en ****3338, producto que alega nunca haber solicitado ni adquirido, razón que fundamenta la presente reclamación.

De conformidad con lo anterior, como sustento de las excepciones propuestas la pasiva aportó comunicación remitida a la demandante el 31 de agosto de 2023 en donde le informan que la entidad determinó reversar las transacciones efectuadas con dicho producto, procedió a cancelar la obligación y a realizar la respectiva actualización en centrales de riesgo. Tal como se advierte en la citada prueba documental obrante en el plenario a derivado 010.

Medellín, 31 de agosto de 2023

Señora
ADRIANA ROCIO DAZA MORENO
rociodaza2003@gmail.com

Cordial Saludo:

En atención a sus inquietudes formuladas, nos permitimos respetuosamente informar lo siguiente:

Queremos expresarle nuestro compromiso e interés en dar solución a la situación manifestada por usted en cuanto al desconocimiento en la suscripción de la obligación correspondiente al producto *Tarjeta Viva MasterCard*; por tal motivo, nos permitimos informarle que una vez nuestra Compañía tuvo conocimiento del caso y se recibió la información completa solicitada para la investigación, procedió a efectuar el estudio correspondiente y por lo tanto, determinó reversar las transacciones efectuadas con dicho producto, asimismo, se procedió a cancelar dicha obligación y a realizar la respectiva actualización ante las centrales de riesgo.

Conforme a lo anterior y teniendo en cuenta sus valiosos comentarios, nos permitimos enviar el respectivo certificado paz y salvo.

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,

Aunado a lo anterior, obra como prueba documental aportada por la pasiva, Paz y Salvo de la obligación respectiva expedido el 31 de agosto de 2023, en donde se puede evidenciar que la tarjeta de crédito Viva mastercard se encuentra cancelada y a paz y salvo.

TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

Hace constar que: ADRIANA ROCIO DAZA MORENO,

Con número de identificación 52729966 registra con obligación en nuestra compañía y se encuentra:
PAZ Y SALVO

Producto	Número de Obligación	Fecha Apertura	Estado	Saldo Total	Cupo Aprobado
TARJETA VIVA MASTERCARD	***** 3338	20220730	CANCELADO	\$0.00	\$0.00

Se expide este certificado a favor del interesado el día: Jueves, 31 de agosto de 2023

En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que se 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.

En ese orden de ideas, este Despacho advierte que la pretensión de la demanda dirigida a eliminar cualquier reporte negativo en Centrales de Riesgo derivado de la expedición no reconocida ni autorizada de la Tarjeta de crédito ****3338, se encuentra satisfecha y superada, en virtud de que TUYA S.A. acreditó la cancelación de la obligación y su actualización ante las centrales de riesgo, lo anterior con prueba documental que no fue desconocida ni controvertida por el actor. En consecuencia, se tendrá por probada la excepción denominada “CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO”, lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda y releva a esta Delegatura el 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 aparecer éstas causadas, 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,



HILDA BIBIANA DEL PILAR ECHEVERRY SOLANILLA

ASESOR

80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

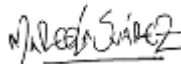
Copia a:

Elaboró:

LAURA VALENTINA PEREZ RUIZ

Revisó y aprobó:

--HILDA BIBIANA DEL PILAR ECHEVERRY SOLANILLA

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>20 de octubre de 2023</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario