

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023089889-012-000



Fecha: 2023-12-14 10:33 Sec.día 2294

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 : 2023089889-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-4006
Demandante : CRISTIAN CAMILO CARMONA NARVAEZ
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 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 **CRISTIAN CAMILO CARMONA NARVAEZ** mediante escrito, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero en contra de **TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, en la cual pretende: *“Que se obligue a la compañía TUYA S.A a realizar la devolución total de los costos generados, debido al incumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero, por la suma de \$4'177.180 CUATRO MILLONES CIENTO SETENTA Y SIETE MIL CIENTO OCHENTA PESOS M/CTE”, “Cancelar el contrato realizado con la compañía y eliminar todos mis datos de sus bases de datos como consumidor de la tarjeta de crédito en mención”, y “Reversión de las compras realizadas, esto es posible dado que el 100% de las compras están a título de derecho en tiquetes aéreos que no se han usado.”.*

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de demanda por medio del cual propuso sendas excepciones de mérito las cuales denominó: *“CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO”, “CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A.”, “INAPLICABILIDAD DEL DERECHO DE RETRACTO EN CONTRA DE LA ENTIDAD FINANCIERA”, “INDEPENDENCIA DEL NEGOCIO CAUSAL Y FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PARTE DE TUYA”, “DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA”, “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, la entidad procedió a aplicar los 10.000 *puntos Colombia* en virtud de la compra de \$4.058.227, canceló el producto y realizó gestiones de contracargo con el comercio, no obstante, alega que toda vez que **TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.** no funge como prestador del servicio, la reclamación pretendida debe estar dirigida directamente contra Viva Air.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 009) el cual, venció en silencio. Al efecto, y en aplicación de lo dispuesto en los artículos 169 y 170 del Código General del Proceso, este Despacho decretó pruebas de oficio a cargo de la entidad financiera (derivado 011), quien no atendió dicho requerimiento, por lo cual en atención a la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura 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.

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 **CRISTIAN CAMILO CARMONA NARVAEZ** y **TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.**

Como punto de partida, es del caso señalar que de acuerdo a lo indicado en la demanda y en escrito de contestación (derivados 000 y 008), la expedición de la tarjeta de crédito ****0626 de titularidad del demandante, obedece a la instrumentalización del 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).

En ese mismo sentido, cabe recordar que dicha relación contractual, dado el interés público que la cobija, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren 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.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso, para dilucidar si **TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.** es responsable contractualmente por la no adjudicación de los *puntos Colombia* con ocasión a la compra de tiquetes en el comercio VIVA AIR por \$4.508.227 y las demás transacciones surtidas con el comercio VIVA AIR con ocasión a la suspensión de sus servicios.

Ahora bien, **TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.** como sustento de las excepciones propuestas señaló que “(...) *al demandante se le adjudicaron los 10.000 puntos correspondiente al bono de bienvenida, por lo que de cara a este hecho la situación ha sido superada.*”. Para soportar lo anterior, allegó soporte de la adjudicación y comunicación remitida al demandante en donde señala lo siguiente:

En atención a sus inquietudes formuladas en comunicación radicada ante la Superintendencia Financiera de Colombia, quien nos dio traslado de la misma el 14 de agosto de 2023 bajo el número de radicado 4261692036730629322 CAS6064049 B2B6V8, nos permitimos manifestar que Compañía de Financiamiento Tuya S.A es la entidad emisora de la Tarjeta Viva MasterCard la cual actúa solo como medio de pago para la adquisición de productos y/o servicios, así las cosas, es importante señalar que la aerolínea Viva era la prestadora del servicio de transporte aéreo y por lo tanto, era la competente para resolver inquietudes de cara a los tiquetes adquiridos.

No obstante lo anterior, nos permitimos respetuosamente informarle que teniendo en cuenta el cese de actividades de Viva Air, se realizó la terminación de nuestra alianza con dicha aerolínea, razón por la cual, en adelante no es posible aplicar los beneficios que dicho comercio ofrecía.

De otro lado, le informamos que por compras iguales o superiores a \$3.000.000 y que fueran efectuadas durante los primeros seis meses a partir de la activación de la Tarjeta Viva, acumulaba 10.000 puntos de bienvenida, los cuales eran cargados en la cuenta de Puntos Colombia. Por lo anterior, le manifestamos que dichos puntos fueron aplicados de manera exitosa y los mismos ya se pueden visualizar.

Por otra parte, le manifestamos que nuestra Compañía pensando en su bienestar financiero, y luego de un análisis de riesgo procedió con la cancelación de la Tarjeta Viva MasterCard. Cabe mencionar que nuestra Compañía previo a dicha cancelación, procedió a notificar esta decisión a través de mensaje de texto enviado a la línea móvil 3108232269 registrado en nuestro sistema, el cual contenía la siguiente información:

En este sentido, si bien la adjudicación de estos 10.000 puntos tiene origen en la compra de tiquetes efectuada por el demandante por \$4.508.227, el valor adicional pretendido por el demandante por \$118.953 no es susceptible de ser reintegrado, pues de acuerdo con las políticas aportadas por él, el beneficio se otorga por las compras acumuladas de más de \$3.000.000 en los primeros 6 meses y no son susceptibles de ser canjeables por dinero en efectivo. En virtud de lo anterior, la pretensión denominada como “*Que se obligue a la compañía TUYA S.A a realizar la devolución total de los costos generados, debido al incumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero, por la suma de \$4'177.180 CUATRO MILLONES CIENTO SETENTA Y SIETE MIL CIENTO OCHENTA PESOS M/CTE*”, se entiende satisfecha.

Aunado a lo anterior, la entidad demandada allegó como anexo a su escrito de contestación certificado del estado actual del producto aludido dando cumplimiento a la cancelación solicitada por el demandante así:

TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

Hace constar que: CRISTIAN CAMILO CARMONA NARVAEZ

Con número de identificación 1040044058 registra con obligación en nuestra compañía y se encuentra: PAZ Y SALVO

Producto	Número de Obligación	Fecha Apertura	Estado	Saldo Total	Cupo Aprobado
VIVA AIR MASTERCARD	***0626	20230124	CANCELADO	\$0,00	\$4.100.000,00

*Se aclara que el saldo registrado en este documento es el adeudado a la fecha de generación del mismo, en el evento en que existan intereses y/o transacciones no reportadas a TUYA S.A., las mismas deberán ser asumidas por el cliente

Se expide este certificado a favor del interesado el día: viernes, 15 de septiembre de 2023

Ahora bien, este Despacho no accederá a la pretensión dirigida a la reversión de las compras realizadas en el comercio VIVA AIR, pues conforme al artículo 57 de la ley 1480 de 2011, “*la Superintendencia Financiera de Colombia podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público.* (subrayado fuera de texto”. En consecuencia, la pretensión de reversión de las compras efectuadas en el comercio VIVA AIR no puede ser dirigida en contra de **TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.** pues este negocio no hace parte de la relación contractual de apertura de crédito aludido, por el contrario, la pasiva no puede entrar a asumir las consecuencias de la suspensión de actividades de la mencionada aerolínea.

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, sin que se evidencie el incumplimiento contractual imputado a la entidad financiera dando lugar a la prosperidad de la excepción que la pasiva intituló como “**CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO**”, “**CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A.**” 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 habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme 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**”, “**CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DE TUYA S.A.**”.

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 DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>15 de diciembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>