



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024056971-013-000

Fecha: 2024-07-05 16:33 Sec.día4068

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remitente: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

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 : 2024056971-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-7963
Demandante : GINA ALEXANDRA LEMUS TAVERA

Demandados : BBVA COLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **GINA ALEXANDRA LEMUS TAVERA** demandó a BBVA COLOMBIA, a efectos de que proceda a *“BBVA cierra la queja que pongo con uds y uds no hacen nada ante la situación que presento, demandaré legalmente a BBVA si la superintendencia no hace nada, solo envían respuestas falsas ellos me descontaron el 15 de marzo 200 y el 15 de abril 189 de mi cupo de la tarjeta y en el extracto me los cobran también me están cobrando doble el interés corriente y a parte me los descuentan sin anotarlos en mis movimientos bancarios eso se llama robar y llamo a la línea y todos los asesores me dan diferentes respuestas son unos ladrones y quiero saber si la súper intendencia ayuda o me tengo que dirigir a otra entidad que si haga algo”*

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó *“CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA”*; *“INTERPRETACIÓN*



ERRADA DE LAS CONDICIONES DE TARJETA DE CRÉDITO POR PARTE DE LA DEMANDANTE”; “COBRO DE LO NO DEBIDO”

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció (derivado 011)

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 quienes son aquí parte.

El negocio jurídico fuente de la controversia entre las partes y que no se discute la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, el cual por razón de su propia naturaleza puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

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 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.

Revisando el plenario se observa que el asunto objeto de la controversia se generó en razón a la afectación del saldo de la tarjeta de crédito terminada en *** 2331, la cual revisando detalladamente el plenario y particularmente las pruebas aportadas por la entidad demandada, se observa que la entidad financiera ha venido cobrando el pago mínimo liquidado en los conceptos que están incluidos en deuda pendiente corresponden a: - Compras de meses anteriores - Compras del mes - Intereses corrientes sobre las compras adeudadas en el mes - Intereses de mora por atrasos en el mes - Cuotas de manejo y otras comisiones, de lo anterior, analizaremos teniendo en cuenta los pagos mínimos, tasas, seguros acordados entre las partes, la entidad financiera manifiesta lo siguiente *“La tarjeta tiene una fecha de corte, que para su caso es el día 15 de cada mes y una fecha límite de pago, el día 30 de cada mes. Para calcular esta cuota, aumentamos la parte de capital que cancela para reducir los intereses de cada compra, que debe pagar en ese período de tiempo. A esos valores, le sumamos el resto de las partidas que le indicamos con anterioridad. Por eso, las cuotas varían mes a mes”*, revisamos los datos correspondientes suscritos entre las partes conformes a la identidad de las partes, condiciones y demás información referente al contrato pactado, véase



-----CONSULTAS-----

0013 X183 PERSONAS PC21 30/05/24
 0017 T020398 CONSULTA DE RELACIONES VALORADAS PE29 15:35:43
 PEA0019 EXISTEN MAS RELACIONES
 NUMERO DE CLIENTE 09293574 GINA ALEXANDRA
 DCTO.IDENTI: 1 - 000000053074517 - 0 LEMUS TAVERA
 CONSULTA POR : CUENTA(C) - PRESTAMOS(P) - TARJETAS(T)
 ESTADO DE CLIENTE:

PROD. T I	NUMERO DE CONTRATO	T.P	VALOR 1	VALOR 2	R
TARJET T N	00130*****1275170	SIN	7,664,930.43	20,000,000.00	0

----- LINEAS A PANTALLA -----

TERMINAL: X183 FECHA: 30-05-24
 USUARIO : T020398 CONSULTA TARJETA HORA : 15.44

NUMERO TARJETA 4924-*****-2331 TIPO IR VISA INFINITE
 NUMERO TARJETA ANT. - - - TARJETA CON CTLSS
 TITULAR GINA ALEXANDRA LEMUS T
 F. ALTA 02-11-2023 SITUACION ENTREGADA 08-11-2023
 F. BAJA MOTIVO
 NUMERO CONTRATO 00130*****1275170 NUMERO CUENTA
 CUOTA MANEJO 122023/102024/100% DIAS EN MORA 0000
 SUCURSAL GESTORA DEL CONTRATO 0019 UNICENTRO

CARACTERISTICAS

CUPO	20,000,000.00	SALDO	12,335,069.57
LIMITE AVANCES	20,000,000.00	DISPONIBLE AVANCES	7,664,930.00
HONORARIOS DE COBRANZA	0.00		



Superintendencia Financiera de Colombia

BLOQUEO PREVENTIVO
PERIODO RENOVACION (MESES)
COD.BONIFICACION

BLOQUEO IRREVERSIBLE
96 NO RENOVAR POR
CADUCIDAD BONIFICACION

ESTAMPACIONES

MOTIVO	FORMA ENTR.	FEC.REALCE	CADUCIDAD	REMESA	F.ENTREGA	COURRI.ENTR.
ALTA	CORREO CERTI	- -	12/2027	0	08-11-2023	LOGYTECH

LINEAS A PANTALLA

TERMINAL: X183 CONSULTA CONTRATO TARJETAS FECHA: 30-05-24
USUARIO : T020398 HORA : 15.44

NUMERO CONTRATO 0013001*****1275170 NUMERO CUENTA 0
EMPRESA
TITULAR GINA ALEXANDRA LEMUS T SUCURSAL CUENTA
SUCURSAL GESTORA 0019 UNICENTRO
FECHA ALTA 02-11-2023 FECHA CANCELACION
SALDO TOTAL 2335,069.57 TRANS. EN TRANSITO 0.00

LIMITES DE CREDITO

LIM. CRED. VIGENTE	20,000,000	LIM. CRED. SOLICITADO	0
LIM. CRED. TEMP. VIG.	0	LIM.CRED.TEMP.SOLIC.	0
VALIDO DEL	AL	VALIDO DEL	AL
DIA LIMITE DE PAGO:	30	DIA DE CORTE:	15

SISTEMA DE PAGO

CLASE DE CONTR.	M CREDITO	TOT./MINIMO	R	DIFERIDO	PAGO MINIMO	1,926,780
-----------------	-----------	-------------	---	----------	-------------	-----------

DOMICILIACION DEL CARGO (S/N) REDIFERIDOS 0
FECHA ULTIMA OPERACION: CAJERO 04-05-24 POS 26-05-24 SUCURSAL 02-11-23
CODIGO BONIFICACION VENCIMIENTO 11-2023

de ahí que analizaremos desde el mes de febrero del año 2024, para comprobar lo mencionado anteriormente, véase, derivado 009 y 010,

el descuento que nos menciona en el cupo, el cupo total asignado de la tarjeta de crédito en mención es de \$20.000.000 y revisando los extractos desde el mes de febrero de 2024, encontramos lo siguiente:

Fecha de corte	Cupo total	Cupo disponible
15/02/2024	\$20.000.000	\$1.503.698,95
15/03/2024	\$20.000.000	\$3.029.819,18
15/04/2024	\$20.000.000	\$6.842.857,56

Adicionalmente, desde la APP el cupo será menor porque los intereses corrientes se descuentan del cupo asignado mientras se realiza su pago mínimo. A la fecha el saldo total es de \$13.157.142,44 y el cupo disponible para compras y avances es de \$6.842.857.



Mes de febrero



Sin importar la hora y el lugar, realiza tu pago en la App BBVA
[.https://bbva.onelink.me/JYe5/extractodigitalizacion](https://bbva.onelink.me/JYe5/extractodigitalizacion) Si tienes la cuenta en otro banco, paga por PSE en nuestra página web. Es fácil y seguro

Contrato No.: 001300195001275170
 Tarjeta No.: 492489*****2331
 Oficina gestora: UNICENTRO 0019
 Cuenta domiciliación:
 Estado: NORMAL

Cupo total:	20,000,000.00
Cupo disponible:	1,503,698.95
Cupo disponible para avances:	1,503,698.95
Información de tu pago	
Fecha de corte:	15-02-2024
Fecha límite de pago:	29-02-2024
Pago total:	18,496,301.05
Pago mínimo:	3,484,055.84

Resumen de tu tarjeta	
Saldo mes anterior >	15,330,182.00
+ Facturación mes:	5,967,630.00
+ Intereses corrientes:	160,768.00
+ Intereses de mora:	00.00
- Pagos y abonos:	2,962,278.95
Saldo total >	18,496,301.05
Intereses no cobrados:	00.00
Interés mora % E.A.	34.97% E.A.
Tasa de liquidación del mes % E.A.	34.82% E.A.

Programa Experiencias BBVA	
Fecha corte de puntos:	15-02-2024
Saldo de puntos:	25,840
Puntos próximos a vencer*>	0

La fecha de corte es 15-02 del 2024, deuda inicial pendiente del mes de febrero \$18.496.301.05, más intereses corrientes \$160.768, pago mínimo \$ 3.484.055, con una tasa de intereses de mora a 34.97% y tasa de liquidación del mes 34.82%, seguro: \$3,900.00

Mes de marzo del 2024

Sin importar la hora y el lugar, realiza tu pago en la App BBVA
[.https://bbva.onelink.me/JYe5/extractodigitalizacion](https://bbva.onelink.me/JYe5/extractodigitalizacion) Si tienes la cuenta en otro banco, paga por PSE en nuestra página web. Es fácil y seguro

Contrato No.: 001300195001275170
 Tarjeta No.: 492489*****2331
 Oficina gestora: UNICENTRO 0019
 Cuenta domiciliación:
 Estado: NORMAL

Cupo total:	20,000,000.00
Cupo disponible:	3,029,819.18
Cupo disponible para avances:	3,029,819.18
Información de tu pago	
Fecha de corte:	15-03-2024
Fecha límite de pago:	01-04-2024
Pago total:	16,970,180.82
Pago mínimo:	4,232,579.38

Resumen de tu tarjeta	
Saldo mes anterior >	18,496,301.05
+ Facturación mes:	4,160,940.18
+ Intereses corrientes:	204,290.00
+ Intereses de mora:	00.00
- Pagos y abonos:	5,891,350.41
Saldo total >	16,970,180.82
Intereses no cobrados:	00.00
Interés mora % E.A.	33.30% E.A.
Tasa de liquidación del mes % E.A.	33.20% E.A.

Programa Experiencias BBVA	
Fecha corte de puntos:	15-03-2024
Saldo de puntos:	4,005
Puntos próximos a vencer*>	0

La fecha de corte es 15-03 del 2024, deuda inicial pendiente del mes de marzo \$16.970.180.82, más intereses corrientes \$204.290, pago mínimo \$ 4.232.579.38, con una tasa de intereses de mora a 33.20% y tasa de liquidación del mes 33.30%, seguro: \$3,900.00



Mes de abril 2024

Sin importar la hora y el lugar, realiza tu pago en la App BBVA
.https://bbva.onelink.me/JYe5/extractodigitalizacion Si tienes la cuenta en otro banco, paga por PSE en nuestra página web. Es fácil y seguro

Contrato No.: 001300195001275170
Tarjeta No.: 492489*****2331
Oficina gestora: UNICENTRO 0019
Cuenta domiciliación:
Estado: NORMAL

Cupo total:	20,000,000.00
Cupo disponible:	6,842,857.56
Cupo disponible para avances:	6,842,857.56
Información de tu pago	
Fecha de corte:	15-04-2024
Fecha límite de pago:	30-04-2024
Pago total:	13,157,142.44
Pago mínimo:	2,530,440.97

Resumen de tu tarjeta	
Saldo mes anterior >	16,970,180.82
+ Facturación mes:	229,900.00
+ Intereses corrientes:	189,641.00
+ Intereses de mora:	00.00
- Pagos y abonos:	4,232,579.38
Saldo total >	13,157,142.44
Intereses no cobrados:	00.00
Interés mora % E.A.	33.09% E.A.
Tasa de liquidación del mes % E.A.	32.99% E.A.

Programa Experiencias BBVA	
Fecha corte de puntos:	15-04-2024
Saldo de puntos:	4,180
Puntos próximos a vencer*>	0

La fecha de corte es 15-04 del 2024, deuda inicial pendiente del mes de marzo \$13.157.142, más intereses corrientes \$189.641.00, pago mínimo \$ 2.530.440.97, con una tasa de intereses de mora a 33.09% y tasa de liquidación del mes 32.99%, seguro: \$3,900.00

Mes de mayo

En cumplimiento de la Ley 2300/23, informamos que nuestros canales de comunicación son: Llamadas telefónicas, Email, cartas, mensajes de voz y de texto (sms) y WhatsApp. Elige los canales que prefieras, llamando a 018000912227.

Contrato No.: 001300195001275170
Tarjeta No.: 492489*****2331
Oficina gestora: UNICENTRO 0019
Cuenta domiciliación:
Estado: NORMAL

Cupo total:	20,000,000.00
Cupo disponible:	7,912,173.43
Cupo disponible para avances:	7,912,173.43
Información de tu pago	
Fecha de corte:	15-05-2024
Fecha límite de pago:	30-05-2024
Pago total:	12,087,826.57
Pago mínimo:	1,926,780.63

Resumen de tu tarjeta	
Saldo mes anterior >	13,157,142.44
+ Facturación mes:	1,394,218.00
+ Intereses corrientes:	151,867.00
+ Intereses de mora:	00.00
- Pagos y abonos:	2,615,400.87
Saldo total >	12,087,826.57
Intereses no cobrados:	00.00
Interés mora % E.A.	31.53% E.A.
Tasa de liquidación del mes % E.A.	31.48% E.A.

Programa Experiencias BBVA	
Fecha corte de puntos:	15-05-2024
Saldo de puntos:	4,396
Puntos próximos a vencer*>	0

La fecha de corte es 15-05 del 2024, deuda inicial pendiente del mes de marzo \$12.087.826.57, más intereses corrientes \$151.867.00, pago mínimo \$ 1.926.780, con una tasa de intereses de mora a 31.53% y tasa de liquidación del mes 31.48%, seguro: \$3,900.00.



De lo anterior, se evidencia y confirma que el banco está cumpliendo plenamente con todas las obligaciones contractuales establecidas. Esto incluye el cobro exacto de los pagos mensuales estipulados, así como la aplicación de los intereses correspondientes según la tasa vigente en cada periodo. Nuestro compromiso es asegurar la transparencia y la exactitud en todas las transacciones financieras realizadas conforme a los términos acordados, por lo que este Despacho declara probada las excepciones propuestas por la entidad demandada que denomino “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA*”, sin que haya lugar a pronunciarnos sobre los demás medios exceptivos, dado a que se demostró a lo largo del plenario que la entidad a cumplido a cabalidad y que es obligación del demandante pagar lo que consume de acuerdo a las condiciones establecidas entre las partes.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el artículo 365 del Código General del Proceso.

DECISIÓN

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 propuesta por la parte demandada que denomino “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA*”, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Negar las pretensiones expuestas en la demanda, por las razones dadas en la parte motiva de esta providencia

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:
JULIANA DEL PILAR STERLING NUÑEZ
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 8 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario