



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023138169-022-000

Fecha: 2024-07-24 17:06 Sec.día 1290

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
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 : 2023138169-022-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-6677
Demandante : KELLY JOHANNA ORTIZ FERNANDEZ

Demandados : BBVA COLOMBIA

Encontrándose en el 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, 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 escrita:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora KELLY JOHANNA ORTIZ FERNANDEZ ejerció la acción de protección al consumidor en contra de BANCO BBVA COLOMBIA S.A., entidad vigilada por la Superintendencia Financiera con la pretensión de “1. Que se ordene a la entidad BBVA COLOMBIA a generar la eliminación de los reportes negativos que se encuentran a mi nombre, ya que no se genero la debida notificación previa al reporte negativo. 2. Que la entidad BBVA COLOMBIA envié los soportes de la eliminación de los reportes negativos ante las respectivas centrales de riesgo.”



La demanda fue admitida y notificada a BANCO BBVA COLOMBIA, quien en término contestó la misma a través de excepciones de fondo que denominó “LEGALIDAD DEL REPORTE”, “AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL” y “EXCEPCIÓN GENÉRICA”, señalando que el mismo cumple con los requisitos de ley con fundamento en las condiciones contenidas en el contrato de vinculación de crédito y los extractos de los meses de mayo, junio y noviembre de 2022, los cuales se encuentran anexos al escrito de contestación y en la respuesta al requerimiento de información realizado por este Despacho.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, término que venció en silencio, por lo que el Despacho fijó fecha para la audiencia de conciliación para el 2 de abril de 2023 y se decretaron pruebas de oficio; una vez vencido el término otorgado a la entidad vigilada para allegar las pruebas de oficio, estas quedaron en conocimiento de la parte demandante quien no se pronunció sobre el particular, por lo que se ordenó ingresar el expediente para dictar sentencia escrita.

II. 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.

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y de competencia, 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 del contrato de apertura de crédito, celebrado entre la señora KELLY JOHANNA ORTIZ FERNANDEZ con el BANCO BBVA COLOMBIA S.A.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma las partes no discuten que 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 la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

A su turno, el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 establece que: “...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”

Ahora, entorno al estándar de conducta propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (artículo 335 Constitución Política). Asimismo, en lo que respecta al deber de las entidades vigiladas de suministrar a sus clientes “información relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del acreedor y los mecanismos que aseguren su eficaz ejercicio”, tal y como lo establece el literal a numeral 1.3.2.3.1., Capítulo Segundo de la Circular Básica Contable y Financiera.



Cabe resaltar que dada su calidad de fuente de información, los reportes efectuados por BANCO BBVA COLOMBIA S.A ante las centrales de información se encuentran regulados en la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la cual desarrolla el derecho que tienen todas las personas para conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 12 de la misma regulación, particularmente en relación con la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países; por lo anterior, se considera que la misma tiene un carácter sectorial y resulta aplicable al caso que se somete a consideración de esta Delegatura.

Por lo anterior, ha de tenerse en cuenta el origen contractual de dicha información conforme al párrafo del artículo 3º de la Ley en cita y el derecho que nace de dicha relación para el deudor, consumidor financiero, de que sus datos sean tratados conforme la protección que la regula. En este sentido, frente al caso concreto, esta Delegatura procederá a determinar si le asiste responsabilidad contractual a la entidad demanda por el reporte negativo generado al demandante conforme a los presupuestos establecidos por la Ley Estatutaria 1266 de 2008, en sus artículos 5, literal a) y 12 los cuales son: i) autorización del titular y; ii) Previa notificación del reporte que se ha de realizar.

Con el fin de dar solución a este problema jurídico, en primer lugar, esta Delegatura observa que las excepciones propuestas por BANCO BBVA COLOMBIA S.A en el escrito de contestación se fundamentan en que en el momento en que la señora KELLY JOHANNA ORTIZ FERNANDEZ suscribió solicitud de vinculación al producto financiero, en el cual manifestó su consentimiento tratamiento de datos personales el cual se hizo expreso a través de su firma, en ese sentido se cumple el primer presupuesto respecto a la autorización del titular.

AUTORIZACION REPORTE A CENTRALES DE INFORMACION FINANCIERA

EL CLIENTE AUTORIZA DE MANERA PERMANENTE E IRREVOCABLE AL BANCO, SUS FILIALES, SUBSIDIARIAS Y/O SUBORDINADAS QUE EXISTAN O QUE SE CONSTITUYAN EN EL FUTURO, A SU MATRIZ, SUS FILIALES, SUBSIDIARIAS Y/O SUBORDINADAS DE LA MATRIZ QUE EXISTAN O QUE SE CONSTITUYAN EN EL FUTURO O A QUIEN REPRESENTEN SUS DERECHOS PARA QUE CON FINES ESTADÍSTICOS, DE CONTROL, SUPERVISIÓN, ENCUESTAS, MUESTREOS, PRUEBAS DE MERCADO Y DE INFORMACIÓN COMERCIAL, ALMACENE, CONSULTE, PROCESÉ, REPORTE, OBTENGA, ACTUALICE Y DIVULGE EN LAS CENTRALES DE INFORMACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO Y/O CUALQUIER OTRA ENTIDAD NACIONAL O EXTRANJERA QUE MANEJE BASES DE DATOS CON LOS MISMOS FINES, EL NACIMIENTO, MODIFICACION, CUMPLIMIENTO Y EXTINCIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS O QUE LLEGUE A CONTRAER, FRUTO DE OPERACIONES FINANCIERAS O COMERCIALES CELEBRADAS CON EL BANCO O CON ALGUNA DE LAS ENTIDADES ANTES MENCIONADAS, QUIENES PODRAN, ADEMÁS, INTERCAMBIAR ENTRE SI LOS ANEXOS, SOPORTES Y DEMÁS INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL CLIENTE CON OCASIÓN DE LA VINCULACIÓN PARA VERIFICAR LA TRANSPARENCIA Y LIGITUD DE SUS ACTIVIDADES E INGRESOS.

Ahora, en lo que respecta a la notificación previa, se allego tanto con el escrito de la contestación de la demanda, como dentro de las pruebas oficio solicitadas por este despacho a BANCO BBVA COLOMBIA S.A, los extractos bancarios de la tarjeta correspondientes a los meses mayo, junio y noviembre de 2022, en los cuales se evidencia la siguiente nota:

- En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Habeas Data, 1266 de 2008, nos permitimos comunicarte que los datos contenidos en los extractos, que incluyen el monto de la obligación, sus cuotas y fecha de exigibilidad, podrán ser reportados a las Centrales de Información Financiera. Si aparecen cuotas vencidas, pasados veinte (20) días contados a partir del envío de estos datos en los extractos, se generará el reporte negativo sobre incumplimiento ante las Centrales de Información Financiera por el término Legal.
- Tenemos en cuenta tus pagos desde el momento en que los efectúas, pero si los realizas después de la fecha de corte, se reflejan en el próximo estado de cuenta. Puedes consultar el valor de la próxima cuota a pagar, en nuestras oficinas o en la Línea BBVA.
- Si realizas tu pago con cheque, debes girarlo a nombre de BBVA Colombia, NIT 880.003.020-1, colocando al respaldo el número de tu obligación y tus datos personales.
- Puedes consultar los extractos generados, utilizando BBVA móvil, BBVA net, BBVA net cash; por tanto, si no los recibes en email o físico, no estás eximido de efectuar el pago en la fecha prevista.
- Para informarte sobre tus créditos, vencimientos, ofertas de nuevos productos y servicios, es importante que mantengas actualizada en BBVA tu dirección electrónica y física, los números telefónicos de contacto, así como la documentación que BBVA requiera.
- Tus pagos oportunos, se constituyen en excelentes referencias crediticias, financieras y/o comerciales, y te evitan costos adicionales por honorarios de cobranza e intereses de mora, que se descontarán de los pagos que efectúes, según el siguiente orden: gastos (incluye los ocasionados por la cobranza prejudicial, extrajudicial y/o judicial), intereses de mora, intereses corrientes y capitales. Los intereses de mora, serán liquidados a la tasa que se encuentre vigente en cada uno de los periodos en que se presente mora.
- Algunas comisiones de garantía FNG están exentas de IVA por ser subsidiadas por el Gobierno Nacional.
- Para mayor información sobre la política de cobranza de BBVA, puedes ingresar a www.bbva.com.co, en la sección Información de Interés.
- Contamos con Defensoría del Consumidor Financiero, cuyo Defensor Principal es el Doctor Guillermo Enrique Dajud Fernández, ubicado en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 6 en Bogotá D.C., teléfono: 3438385 y email: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co. El horario de atención telefónica: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., jornada continua.
- Para mayor información sobre el Servicio al Consumidor Financiero de BBVA, atención preferencial al cliente y otras instancias de atención, puedes ingresar a www.bbva.com.co, en la sección Información Corporativa.
- No olvides tener en cuenta las recomendaciones de seguridad para los diferentes canales de atención de BBVA, puedes consultarlas en www.bbva.com.co, en la sección Seguridad.
- Puedes resolver inquietudes adicionales en las Oficinas BBVA o ingresar a www.bbva.com.co en la Línea BBVA: Bogotá: (1) 4010000, Barranquilla: (5) 3503500, Medellín: (4) 4938300, Cali: (2) 8892020, Bucaramanga: (7) 8304000 o desde el resto del país al 018000912227.
- Comunica cualquier inconformidad con la información incluida en este extracto, a nuestros Revisores Fiscales KPMG S.A.S, email: colombia@kpmg.com.co.



BBVA Colombia Establecimiento Bancario. Producto de Crédito sujeto a reglamento.



Ahora bien, incluso si se tuviera la nota al pie como notificación previa, lo cierto es que la entidad financiera no presentó prueba siquiera sumaria del envío de los extractos a la dirección suministrada por la demandante, máxime cuando en el escrito inicial y en las comunicaciones ha insistido que informó a la entidad que debía remitir todas las comunicaciones a la dirección física indicada en la vinculación.

Aunado a lo anterior, la entidad tampoco aportó prueba del suministro de datos adicionales a los contenidos en la solicitud de vinculación, que desacreditara el dicho de la demandante, motivo por el cual, atendiendo a esta situación y al principio *pro consumatore* que rige en esta acción de protección al consumidor financiero, no se puede tener como cumplido el requisito de notificación previa en el presente asunto.

Por lo anterior, encontrándose que el demandante estaba vinculado a través de un contrato de apertura de crédito con la entidad financiera demandada, autorizó a la entidad para realizar los reportes al momento de contratar el producto financiero, pero no se le notificó previamente del reporte encuentra el despacho que la entidad no cumplió todos los requisitos para realizar el reporte del que se duele el aquí demandante.

Por lo anterior, el despacho tiene como no acreditadas o carentes de efecto las excepciones que la entidad financiera denominó “LEGALIDAD DEL REPORTE” y “AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL”.

Por lo anterior, BANCO BBVA COLOMBIA S.A. deberá eliminar todo reporte que haya realizado ante las centrales de información crediticia, con ocasión del producto financiero objeto de la controversia, tarjeta de crédito terminada en el No. ***1155 de titularidad de la señora KELLY JOHANNA ORTIZ FERNANDEZ.

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.

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.

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 NO probada las excepciones que BANCO BBVA COLOMBIA S.A. intituló “LEGALIDAD DEL REPORTE” y “AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL”..

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a BANCO BBVA COLOMBIA S.A. por los reportes realizados ante las centrales de información crediticia por la mora en la tarjeta de crédito terminada en el No. ****1155 de titularidad de la señora KELLY JOHANNA ORTIZ FERNANDEZ.

TERCERO: CONDENAR a BANCO BBVA COLOMBIA S.A. para que dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, elimine los reportes realizados ante centrales de información crediticia respecto de la tarjeta de crédito terminada No. ****1155 de titularidad de la señora KELLY JOHANNA ORTIZ FERNANDEZ.



Para acreditar el cumplimiento de esta orden judicial, debe allegar en un lapso no mayor a DIEZ (10) días posteriores al período otorgado para el cumplimiento del fallo, la documental que demuestre el cumplimiento de la orden del despacho.

CUARTO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

<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>25 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>