



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024054538-013-000

Fecha: 2024-07-31 17:48 Sec. día 1804

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Destinatario: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

DOS

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 : 2024054538-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-7564  
Demandante : NELSON WIESNER LOZANO  
  
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.

### ANTECEDENTES

Mediante escrito, NELSON WIESNER LOZANO demandó a BBVA COLOMBIA, a efectos de que se haga ajuste total de la tarjeta y incluyendo intereses y que se proceda a la cancelación de su tarjeta de crédito toda vez que le fue ofrecido tal beneficio, pero de igual manera el banco no habría respetado las condiciones ofrecidas al cliente cobrando dicha cuota de todos modos. (derivado 0,0)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “HECHO SUPERADO y LA GENÉRICA” toda vez que afirma haber satisfecho el petitum objeto de litigio. (derivado 0.9)

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien guardó silencio.



## 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 corresponde a una tarjeta de crédito, producto financiero ofrecido al público en virtud al contrato bancario conocido como “contrato de apertura de crédito y descuento” tipificado en el artículo 1400 del Código de Comercio así:

*“Se entiende por apertura de crédito, el acuerdo en virtud del cual un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero, dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado. Si no se expresa la duración del contrato, se tendrá por celebrado a término indefinido.”*

### I. HECHOS ORIGINADORES DE LA CONTROVERSIA Y OBJETO DE LITIGIO

El demandante refiere en su escrito de demanda:

*“Cordial saludo cuando adquirí la tarjeta me la ofrecieron por un cupo de 9 millones en cual me indicaron que no tenía cuota de manejo durante el tiempo que la tuviera en el mes nov me llega un whatsapp de una casa de cobranza indicándome que tenía 2 cuotas atrasadas me dirigí llame a la línea del banco me dieron un radicado 1968029 atendido por el asesor Víctor Monsalve, del cual no recibí respuesta, después fui a la oficina de la cra 15 con 93 a solicitar si tenía alguna respuesta me indicaron que no, entonces procedí a realizarla físicamente, me indicaron que entre 5 a 8 días ya tenía la respuesta al ver que no llego al correo fui nuevamente al banco solicitarla el asesor me indico que no había nada en el sistema el hablo con coordinador de la oficina la persona me ajusto de inmediato el valor y quedo solucionado en ese momento, al ver este tipo de inconvenientes proceda a llamar el 11 enero de 2024 para realizar la cancelación la asesora Evelin que me atendió me convenció que no la cancelara que me bajaba el cupo a 1.200.000 y que me eximia por 1 año del cobro de la cuota de manejo en la cual quedo en la grabación de la llamada y quedo con el rad SR00082338, para sorpresa mía nuevamente realizaron el cobro de la cuota de manejo del mes de marzo y de abril llama nuevamente a la línea el día 02 abril, me atendió Diego Leon y quedo con el rad 1289794 me respondieron el mismo días indicándome en la respuesta unas condiciones totalmente diferentes a las ofrecidas y radique nuevamente en la oficina de la cra 15 con 93 el día 15 abril con rad 00403446 y como sucedió con la primera radicación la respuesta fue exactamente igual ..... Sentimos comunicarle que no podemos atender favorablemente su solicitud. Hemos validado que la oferta comercial realizada para este producto tiene las siguientes condiciones: 1. Debe realizar 3 compras al mes. 2. Se exonera al 100% de la cuota de manejo durante un año. 3. Las operaciones que se deben generar en la tarjeta de crédito no incluyen avances. 4. compras de cartera, pago de impuestos, retiros por cajero, ni pagos por PSE. Es decir, que, si no se cumple con estas condiciones, el cobro de la cuota de manejo se generará de acuerdo a las tarifas vigentes..... Mis pretensiones son el ajuste de total que se haya generado contando intereses si se causan y la cancelación definitiva y total de la tarjeta”*

El objeto del litigio se fija en la cancelación del producto financiero y la devolución de las cuotas de manejo pagadas por el demandante toda vez que fueron causadas en contravía de la oferta comercial propuesta.

Dicha pretensión había sido despachada negativamente por el banco en su comunicado del día 02 de abril de 2024 así:



“Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado en días pasados por medio de la oficina Centro 93. En él, expresa su inconformidad con el cobro de la cuota de manejo de su Tarjeta de Crédito Visa VN° 4504\*\*\*\*7181 y solicita reintegro. Sentimos comunicarle que no podemos atender favorablemente su solicitud.”

## REFERENTE AL HECHO SUPERADO

En la contestación a la demanda se expresa:

*“por medio del presente escrito concurro ante su Despacho para manifestar que en esta oportunidad nos encontramos frente a una situación de carencia de objeto por configurarse un hecho superado.*

*Lo anterior teniendo en cuenta que verificados los antecedentes de la reclamación presentada por el Sr. Nélon Wiesner se ha atendido de manera positiva.*

*Por tal motivo me permito presentar la siguiente excepción de fondo:*

### HECHO SUPERADO

*Solicitó a la Delegatura resolver en sentencia anticipada la controversia en discusión por carecer de objeto y por haber sido satisfecha por BBVA Colombia.”*

Revisado el expediente esto no pasa del mero dicho toda vez que no obra prueba en la contestación a la demanda o memorial posterior en la que se allegue el paz y salvo que de fe de la cancelación de la tarjeta de crédito y la devolución de las cuotas de manejo injustificadas que fueron cobradas al cliente.

El banco en su escrito de demanda no ejerce excepción o pronunciamiento contrario a este punto desvirtuando el dicho del consumidor frente a la oferta comercial y la información suministrada por tanto se presumen ciertos, acorde al artículo 97 del Código General del Proceso:

“La falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto.”

El banco expone como hecho superado sin embargo no aporta prueba alguna de en efecto haber dado Despacho positivo al petitum del demandante así que no es dable el decreto de la excepción según lo señalado en la sentencia SU-316 de 2021 que establece los requisitos para que opere la carencia actual del objeto por hecho superado en los siguientes términos:

***“...deben acreditarse tres requisitos: (i) que ocurra una variación en los hechos que originaron la acción; (ii) que esta implique una satisfacción íntegra de las pretensiones de la demanda; y (iii) que ello se deba a una conducta asumida por la parte demandada”.***

En este sentido, si bien se evidencia que la conducta desplegada por la entidad vigilada se traduce en la atención expresa, inequívoca y favorable de todas las peticiones invocadas por la demandante, lo cierto es que dicha manifestación no se encuentra acompañada de elementos probatorios que acrediten su dicho.

Por lo anterior, se condena a la entidad vigilada para que en el término de QUINCE (15) DÍAS hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión, cancele la tarjeta de crédito objeto de litigio aportando



el respectivo certificado de paz y salvo junto con la documental que acredite el no cobro de las cuotas de manejo.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud del numeral 8° del 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** no probada la excepción denominada “*HECHO SUPERADO*” al no haberse acreditado tal situación en el expediente.

**SEGUNDO: DECLARAR** contractualmente y legalmente responsable a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, por los perjuicios sufridos por el señor **NELSON WIESNER LOZANO** como consecuencia del cobro de cuotas de manejo de la tarjeta de crédito objeto de litigio Visa VN° 4504\*\*\*\*7181.

**TERCERO: CONDENAR:** a **BANCO BBVA COLOMBIA** a dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia a i. Cancelar la tarjeta de crédito objeto de litigio Visa VN° 4504\*\*\*\*7181 aportando el respectivo certificado/paz y salvo y ii. Aportar las documentales que acrediten el no cobro las cuotas de manejo y los intereses que pudieren generar dichos cobros y que afectaron la de la tarjeta de crédito objeto de litigio Visa VN° 4504\*\*\*\*7181.

**CUARTO:** El cumplimiento de las órdenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por **BBVA COLOMBIA S.A.**, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**CUARTO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ**  
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS (E)

Copia a:

Elaboró:  
MANUEL FELIPE JATIVA GOMEZ



Revisó y aprobó:  
HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

<p><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>1 de agosto de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>