



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023125534-029-000

Fecha: 2024-08-05 17:55 Sec.día 1636

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 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 : 2023125534-029-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-5914
Demandante : RENAN CHAVITA DIAZ
Demandados : TUYA
Anexos :

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

El señor RENAN CHAVITA DIAZ ejerció la acción de protección al consumidor en contra de COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., entidad vigilada por la Superintendencia Financiera con la pretensión de que se ordenara a la demandada tramitar ante los operadores de información la eliminación de sus respectivas bases de datos del reporte negativo por no ajustarse a la ley, dicho reporte se originó del incumplimiento de su obligación crediticia generada por medio de Tarjeta de Crédito Éxito Gold MasterCard finalizada en el No. ***1306.

La demanda fue admitida y notificada a COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., quien en término contestó la misma a través de excepciones de fondo que denominó "FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA



CAUSA POR PASIVA”, “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y NORMATIVO POR PARTE DE TUYA S.A.*”, “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS*” Y “*LA INNOMINADA O GENÉRICA*”.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora que no se pronunció sobre lo expuesto en la contestación, ni las pruebas aportadas con la misma, por lo que el Despacho fijó fecha para la audiencia de conciliación para el a 12 DE MARZO A LAS 9 DE LA MAÑANA 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 el señor RENAN CHAVITA DIAZ con COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA 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 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 COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA 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 COMPAIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A en el escrito de contestación se fundamentan en que en el momento en que el demandante suscribió el pagaré y solicitud, también manifestó su consentimiento tratamiento de datos personales el cual se hizo expreso a través de la firma del pagare anexo al contestación y a requerimiento de información, en ese sentido se cumple el primer presupuesto respecto a la autorización del titular.

El origen de fondos y/o bienes de mi propiedad proviene de: **SALARIO** ; detalle: **Los recursos devengados no provienen de ninguna de las actividades mizas contempladas por la ley.**

Autorizo a TUYA para que me remita el Reporte Anual de Costos Totales en forma:

Autorizo a TUYA para que ponga a mi disposición los extractos de mi Tarjeta de Crédito, únicamente a través de medios electrónicos.

Autorizo voluntaria e irrevocablemente a TUYA, y/o a las entidades que hagan o llegaran a pertenecer al Grupo Empresarial Bancolombia o a quien represente sus derechos, a la entidad que esta compañía delegue o a su cesionario o a quien ostente en el futuro la calidad de acreedor, a consultar, compartir, informar, modificar, actualizar, procesar, solicitar, reportar, aclarar, retirar y/o divulgar a las entidades de consulta de bases de datos u Operadores de Información y Riesgo, o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, todo lo referente a mi información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura), mi endeudamiento, y el nacimiento, modificación y extinción de mis derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado u operación realizada o que llegare a celebrar o realizar. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia y de acuerdo a los términos y condiciones definidos por ellos.

Declaro que conozco, entiendo y acepto el contenido del presente documento, en el anverso y reverso y todas y cada una de sus partes. Asimismo declaro que he sido informado de, conozco, entiendo y acepto las características, tarifas y demás condiciones de los productos y servicios que solicito, las cuales entiendo que podré consultar directamente en la página web y/o en los Centros de Atención de TUYA.

Así mismo declaro que conozco, entiendo y acepto que una vez sea aprobada la solicitud de crédito por parte de TUYA, este crédito se registrará por las condiciones del acuerdo de apertura para operaciones de crédito y operaciones bajo el esquema de cupo de crédito rotatorio, respecto del cual desde ahora y para entonces, de manera consciente, libre y voluntaria, adhiere y expreso mi conocimiento y entendimiento.

Declaro que una vez sea aprobado el cupo de crédito rotatorio solicitado, se entenderá debidamente celebrado y perfeccionado el acuerdo de apertura para operaciones de crédito y operaciones bajo el esquema de cupo de crédito rotatorio.

Firma:  Como apoderado

Nombre: **Renán Chavita Díaz** C.C. o NIT: **99613251**



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 la entidad financiera, los extractos del producto financiero, en los cuales se evidencia la notificación correspondiente tal como se ve a continuación:



Modalidad de Crédito: Consumo

Nota: Cuando la fecha de corte corresponda a un día hábil, este extracto incluirá las utilidades realizadas hasta el día hábil anterior. Así mismo, cuando la fecha de corte corresponda a un día no hábil, este extracto incluirá las utilidades realizadas hasta dos días hábiles anteriores.

Notificación: Según lo estipulado en el acuerdo de apertura de cupo crédito y en las instrucciones de diligenciamiento de pagaré en blanco, si llegare a constituirse el cliente en mora por el no pago de la totalidad, o parte de una o más obligaciones a su cargo, todas y cada una de las obligaciones se podrán entender exigibles de inmediato. En consecuencia, el no pago de la siguiente cuota conlleva que el cliente entre en mora y que se le pueda acelerar el plazo para la totalidad de la obligación. No obstante lo anterior, en el evento en que el cliente realice el pago de la(s) cuota(s) vencida(s) antes del vencimiento del plazo total de la obligación o del inicio del proceso ejecutivo correspondiente, se entenderá restituido el plazo para el pago de las cuotas restantes en los términos originalmente pactados.

En caso de no realizar el pago mínimo en la fecha de pago, su comportamiento negativo será reportado a las centrales de información hasta que se ponga al día con su(s) obligación(es), sin perjuicio del término de permanencia de la información negativa en las bases de datos.

El reporte negativo causado por el incumplimiento de las obligaciones se conserva en las bases de datos, por periodos históricos, contados a partir del pago de la obligación; siendo responsabilidad de cada central de riesgo, el manejo de la permanencia del dato, de acuerdo con la ley 1296 del 31 de diciembre de 2008 en concordancia con la sentencia C-1011 de 2008 y demás normas que la reglamentan, modifiquen o sustituyan.

Gestión de cobranza: Los gastos derivados de la gestión de cobranza prejudicial serán trasladados al deudor y su monto dependerá del número de días de mora de la obligación al momento del pago o de la modificación de cuota mensual.

Los mencionados gastos se calculan con base en el saldo en mora efectivamente recaudado y en consideración a la siguiente tabla:

Días en mora:

Entre 11 y 15 días - Tipo de Cartera: Vigente - Gestión de Cobranza: 2% + IVA. - Entre 16 y 30 días - Tipo de Cartera: Vigente - Gestión de Cobranza: 5% + IVA.
Entre 31 y 60 días - Tipo de Cartera: Vigente - Gestión de Cobranza: 10% + IVA. - Entre 61 y 90 días - Tipo de Cartera: Vigente - Gestión de Cobranza: 12% + IVA.
> 90 días o Cobro Jurídico - Tipo de Cartera: Vigente - Gestión de Cobranza: 18% + IVA.



Líneas de Servicio al Cliente: Medellín 444 37 27/ Bogotá 482 48 04
Cali 380 89 33 / Otras ciudades del país 01-800097888.

Así mismo, la entidad demandada allega con la contestación de la demanda el documento soporte del envío de los extractos como se evidencia a continuación:

```

Consulta. . : WFAC/GUIAMCVP                               Ancho informe. . . . : 335
Situación en línea . . . . . Desplaz. a columna . . . . .
Fila . . . . .1. . . . .2. . . . .3. . . . .4. . . . .5. . . . .6. . . . .7. . . . .8. . . . .9. . . . .10. . . . .11. . . . .12. . . . .
TARJETA          ENNUMIDL  ENFECEXTRA  ENFECLIMPA  ENTITULAR          FEC_ENVIO  DESC_ENTRE
000001 *****1306  97,613,251  20,180,903  20180926  RENAN CHAVITA DIAZ SENOR A  20,180,907  ENTREGADO
000002 *****1306  97,613,251  20,181,002  20181025  RENAN CHAVITA DIAZ          20,181,005  ENTREGADO
000003 *****1306  97,613,251  20,181,105  INMEDIATO  RENAN CHAVITA DIAZ          20,181,108  ENTREGADO
000004 *****1306  97,613,251  20,181,203  INMEDIATO  RENAN CHAVITA DIAZ          20,181,207  ENTREGADO
000005 *****1306  97,613,251  20,190,102  INMEDIATO  RENAN CHAVITA DIAZ          20,190,104  ENTREGADO
000006 *****1306  97,613,251  20,190,203  INMEDIATO  RENAN CHAVITA DIAZ          20,190,208  ENTREGADO
000007 *****1306  97,613,251  20,190,303  INMEDIATO  RENAN CHAVITA DIAZ          20,190,306  ENTREGADO
000008 *****1306  97,613,251  20,190,402  INMEDIATO  RENAN CHAVITA DIAZ          20,190,405  ENTREGADO
***** Fin de informe *****
  
```

```

Consulta. . : WFAC/GUIAMCVP                               Ancho informe. . . . : 335
Situación en línea . . . . . Desplaz. a columna . . . . .
Fila . . . . .13. . . . .14. . . . .15. . . . .16. . . . .17. . . . .18. . . . .19. . . . .20. . . . .21. . . . .22. . . . .23. . . . .24. . . . .
ENCORREO        FEC_APERT  DETALLE
000001 RCHAVITADIAZ@GMAIL.COM  0  ENTREGADO DOMINIO DESTINO
000002 RCHAVITADIAZ@GMAIL.COM  20,181,005  ENTREGADO DOMINIO DESTINO
000003 RCHAVITADIAZ@GMAIL.COM  0  ENTREGADO DOMINIO DESTINO
000004 RCHAVITADIAZ@GMAIL.COM  0  ENTREGADO DOMINIO DESTINO
000005 RCHAVITADIAZ@GMAIL.COM  0  ENTREGADO DOMINIO DESTINO
000006 RCHAVITADIAZ@GMAIL.COM  20,190,208  ENTREGADO DOMINIO DESTINO
000007 RCHAVITADIAZ@GMAIL.COM  0  ENTREGADO DOMINIO DESTINO
000008 RCHAVITADIAZ@GMAIL.COM  0  ENTREGADO DOMINIO DESTINO
***** Fin de informe *****
  
```

Así mismo, se observan los mensajes de texto remitidos al número celular del demandante en los siguientes términos:



ENVIO MENSAJE DE TEXTO 2018-11-28 00:00:00-05 Hola Renan, ¡Es muy importante mantener un buen historial crediticio, este te permitira tener acceso al sistema financiero! Paga HOY la suma de \$1.768.912 para que quedes al dia con tu Tarjeta Exito MasterCard y evites un reporte negativo y deterioro de tu calificacion ante las Centrales de Riesgo. Si ya realizaste el pago por favor haz caso omiso. Muchas gracias. COBRANZAS_TUYA
TUYA *****4926 TELEFONICO

ENVIO MENSAJE DE TEXTO 2018-11-27 00:00:00-05 Hola Renan, recuerda ponerte al dia con tu Tarjeta Exito MasterCard pagando hoy la suma de \$1.754.467, asi evitaras un reporte negativo y deterioro de tu calificacion ante las Centrales de Riesgo. Si ya realizaste el pago por favor haz caso omiso. Feliz día COBRANZAS_TUYA
TUYA *****4926 TELEFONICO

Notificacion Habeas Data 2018-11-08 00:00:00-05 Se envia Notificacion Habeas Data a traves de mensaje de texto al celular 3166074926 COBRANZAS_TUYA TUYA *****4926 TELEFONICO

Aunado a lo anterior, el demandante en su demanda no desconoció la remisión de la información, pero indica que la notificación debe ser clara y expresa en la indicación de 20 días, siendo esta una apreciación del demandante, sin soporte normativo alguno, ya que el artículo 12 de la ley 1266 de 2088 establece:

“ARTÍCULO 12. *Requisitos especiales para fuentes. Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.*

*El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá **previa comunicación al titular de la información**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. **Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos** que las fuentes de información envíen a sus clientes.*

*En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la **información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación** en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y esta aún no haya sido resuelta.”*

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, incumplió su deber de pago de la obligación incurriendo en mora conforme al certificado expedido por la entidad financiera y que fue aportado como respuesta al requerimiento realizado por este despacho, y se le informó del reporte mediante la remisión del extracto del producto al correo indicado en la solicitud de vinculación, encuentra el despacho que la entidad cumplió todos los requisitos para realizar el reporte del que se duele el aquí demandante.

Ahora bien, no puede este despacho dejar a un lado que, a pesar de que la entidad tenía la obligación de reportar el comportamiento de pago de su cliente y cumplió con los requisitos contenidos en la ley 1266 de 2008, la entidad manifiesta, que la obligación no se encuentra reportada, acreditando su dicho en los soportes de sistema allegados con la contestación de la demanda:



DATA CREDITO

Modificaciones en línea

Inicio > Bandeja de entrada > Radicar Modificación

Formulario de consulta de obligaciones por titular (El campo marcado con '*' es obligatorio) Contraer ^

Tipo de Identificación *	Número de Identificación *	Número de Obligación	Justificación *
CC - Cédula de Ciudadanía y NUIP	97613251	08306003249441880	Actualización en línea

Enviar

No existe coincidencia con los datos ingresados

MC.045 ERROR: IDENTIFICACION NO POSEE CUENTAS 1-00097613251. FAVOR VERIFIQUE E INTENTE DE NUEVO

CIFIN

La tarjeta no existe en la base de datos.

ACTUALIZACIÓN	
Tipo de identificación *	1 - CEDULA
Número de identificación *	97613251
Número de tarjeta *	00008306003249441880

Frente a la solicitud de imposición de las sanción administrativa contempladas en el numeral 8 del Artículo 7 de la Ley 2157 de 2021, esta Delegatura no resulta competente, por cuanto tal materia desborda el ámbito jurisdiccional estrictamente contractual al que se encuentra sometido su accionar y vulneraría el principio de independencia que la identifica, *“frente a las demás áreas encargadas del ejercicio de las funciones de supervisión e instrucción”*, como lo establece el parágrafo del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo anterior, si el demandante considera que hay una situación que deba poner en conocimiento de las autoridades administrativas competentes, podrá presentar la solicitud al área pertinente para que, en virtud de la funciones legalmente atribuidas a aquella , resuelva sobre la misma.

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 probada las excepciones propuestas por **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, denominadas “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA*”, “*CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y NORMATIVO POR PARTE DE TUYA S.A.*”, “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE TUYA S.A. E INEXISTENCIA DE PERJUICIOS*” Y “*LA INNOMINADA O GENÉRICA*” en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: SIN condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

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>6 de agosto de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>