

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2020231031-020-000

Fecha: 2021-07-16 08:55 Sec.día 3179

Anexos: No
Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 249-SENTENCIA ANTICIPADA NIEGA
Remitente: 80020-2-80020-2 Funcionario Grupo de Funciones Jurisdiccionales
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 : 2020231031-020-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 SENTENCIA ANTICIPADA NIEGA
Expediente : 2020-2715
Demandante : WILLIAM PAVAS MANRIQUE
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

Como se dispuso en audiencia del pasado 8 de febrero (convocada exclusivamente para efectos de surtir la conciliación, que resultó fallida, en virtud de la inasistencia del demandante – derivado 18) y acorde con el inciso segundo del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso, se procede a proferir la siguiente

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero (inicialmente presentada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, que la remitió por competencia – derivado 0), el señor **WILLIAM PAVAS MANRIQUE** pretende que **BANCOLOMBIA S.A.** no sólo congele el valor la cuota del crédito del que es titular, sino también los correspondientes intereses, *“lo que genera que la deuda suba porque se tiene que pagar intereses, reitero que no me sea cobrado los intereses, acorde con la directriz presidencial”*. Aporta al efecto, la impresión de un mensaje de chat con la entidad financiera, en que se le brinda información sobre el particular.

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 28 de septiembre de 2020 (derivado 3) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, oponiéndose a las pretensiones de la demanda, mediante las excepciones que denominó *“BANCOLOMBIA APLICÓ EL CONGELAMIENTO AUTOMÁTICO Y OPORTUNO DEL PAGO DE LAS CUOTAS DEL CRÉDITO DE VIVIENDA DEL DEMANDANTE”, “BANCOLOMBIA PUBLICÓ INFORMACIÓN CLARA, VERAZ Y OPORTUNA DE LOS ALIVIOS ESTABLECIDOS PARA SUS PRODUCTOS FINANCIEROS”, “NO CONCURREN LOS ELEMENTOS DE LA*



RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL: BANCOLOMBIA CUMPLIÓ SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES / EL DEMANDANTE NO HA SUFRIDO DAÑO ALGUNO / NO EXISTE NEXO CAUSAL” fundadas, básicamente, en la entidad financiera congeló las cuotas de abril, mayo y junio de 2020 del crédito de titularidad del demandante, acorde las medidas implementadas para créditos, como el de titularidad del demandante, terminado en 3877, habiéndole informado de manera clara, completa y comprensible que, aplicado el “*alivio de congelamiento*”, “... se siguen generando los intereses sobre el capital que debes, e igualmente los seguros, los cuales pagarás en la cuota de julio” .

Como se dijo, se citó a las partes para propiciar un acercamiento conciliatorio entre ellas, que resultó fallido, en virtud de la inasistencia injustificada del demandante a la respectiva audiencia en la que se dispuso proferir la presente sentencia, al no existir pruebas pendientes por practicar (derivado 18).

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.

En este caso, conforme se verifica de los documentos aportados por el Banco en su contestación, la inconformidad del señor PAVAS MANRIQUE se concreta al crédito de libre inversión terminado en 3877. Y dado el interés público que cobija ese contrato de mutuo o préstamo de consumo que vincula a las partes, éste incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, como son los deberes de información, atención y debida diligencia, propios del ejercicio profesional que la actividad desplegada por la entidad vigilada le impone (artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003) y que, conforme el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas y se encuentran protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”.

Lo anterior es relevante, pues la inconformidad del demandante radica en la información brindada por el Banco con ocasión de la aplicación de los alivios financieros instituidos en virtud del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno Nacional desde el 17 de marzo de 2020, al amparo del artículo 215 de la Constitución Política, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del Coronavirus COVID-19. En este contexto, la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa No. 007 del 17 de marzo de 2020, mediante la cual se impartieron instrucciones prudenciales transitorias con el fin de mitigar los efectos derivados de la situación de pandemia para los deudores del sistema financiero.

En el citado instructivo se dispuso que los establecimientos de crédito debían establecer políticas y procedimientos efectivos para identificar los clientes que podrían ser sujetos de la aplicación de medidas especiales para atender la coyuntura, dentro de las cuales se destacan, por resultar relevantes para los fines de este proceso:

- Las entidades **podían** establecer periodos de gracia para aquellos créditos que no presentaran más de 30 días de mora para el 29 de febrero de 2020, atendiendo a la situación particular de cada cliente. Estos créditos conservarían la calificación que tenían en las centrales de riesgo, para la fecha citada.

- La medida se establecía por un periodo de 120 días calendario, sin que los beneficios pudieran entenderse en adelante como una práctica generalizada para la normalización de cartera.
- Las entidades financieras deberían tener a disposición de la Superintendencia las políticas adoptadas, así como el detalle de los deudores beneficiados y darlas a conocer a sus clientes, estableciendo canales de atención prioritaria para tramitar y resolver de manera ágil, clara y oportuna las solicitudes, inquietudes y quejas relacionadas con las medidas adoptadas.

Con posterioridad, se expidió la Circular Externa No. 014, en la que se impartieron instrucciones complementarias sobre los elementos mínimos que debían observar las modificaciones a las condiciones de los créditos y la información básica que se debía suministrar, para que los consumidores pudieran tomar decisiones informadas al momento de solicitar los alivios. En esta oportunidad se indicó que, al momento de establecer políticas de modificaciones a las condiciones de los créditos, incluidos periodos de gracia o prórrogas, éstas debían ser estructuradas bajo características específicas, de las que se encuentran relevantes, las siguiente:

- La tasa de interés pactada no podía aumentarse.
- No debían contemplar el cobro de intereses sobre intereses ni capitalización de intereses, en específico sobre otros conceptos como cuotas de manejo, comisiones y seguros que hubieren sido objeto de diferimiento.
- En los créditos de consumo el plazo se podía ajustar, de forma tal que el valor de la cuota no aumentara, salvo por conceptos asociados a otros cargos (como seguros) y si la medida implicara un incremento en el valor de la cuota del cliente y éste la aceptara, el número de cuotas pendientes de pago frente al plazo del crédito sólo se podía extender en la misma proporción del periodo de gracia o prórroga otorgada, a menos que la entidad y el deudor hubieren acordado un plazo diferente, atendiendo las necesidades de éste.

En todo caso, en el inciso final de la primera instrucción se estableció que: *“Sin perjuicio de lo anterior, el establecimiento de crédito tiene la potestad para determinar a qué deudores o segmentos ofrece las medidas previstas en la Circular Externa 007 de 2020, teniendo en consideración, entre otros aspectos, la existencia de una afectación en sus flujos de caja”.*

Con miras a salvaguardar el derecho de información, se dispuso que todos los cambios a las condiciones del crédito realizados en desarrollo de lo establecido en la Circular Externa 007 de 2020 debían ser informados a los consumidores financieros, previendo la posibilidad de que el cliente pudiera rechazar las nuevas condiciones, debiendo conservarse el soporte de información brindada sobre las medidas disponibles. Y, en caso de que no se recibiera respuesta explícita de rechazo por parte del consumidor dentro del término que estableciera cada entidad (no inferior a 8 días calendario), se consideraba aceptada la medida.

En igual sentido, se estableció que los establecimientos de crédito debían explicar de manera clara a los consumidores financieros, cuando se definieran periodos de gracia o prórrogas, en qué consiste cada figura y si la misma aplica sobre capital, intereses u otros conceptos. Para el efecto, podían emplear los mecanismos digitales y otros canales, que permitieran a los consumidores estar enterados y comprender las nuevas condiciones. También se indicó que los cambios a las condiciones del crédito, periodos de gracia y prórrogas otorgados en virtud de estas Circulares Externas no constituían cláusulas o prácticas abusivas, siempre y cuando el consumidor hubiera tenido la posibilidad de ejercer su derecho a rechazar las mismas.

Finalmente, la Circular 014 estableció que las medidas podían ampliarse igualmente a créditos que, para el 29 de febrero de 2020, no hubieren registrado mora mayor o igual a 60 días.

Del análisis de estos instructivos y frente a la situación de que da cuenta la demanda, se encuentra que el objeto de la acción recae en establecer si se predica el incumplimiento contractual de **BANCO BANCOLOMBIA S.A.**, al no haber congelado los intereses causados durante los meses de abril, mayo y junio de 2020 a la par que se congelaron las cuotas de capital del crédito de su titularidad, terminado en 3877, en el marco de la emergencia suscitada por la COVID-19.

Para dicho efecto, cuenta la Delegatura con las comunicaciones allegadas por ambas partes al plenario, inicialmente con la demanda, en que se verifica que el señor PAVAS MANRIQUE estaba enterado que el objeto del “congelamiento” era el capital de las referidas cuotas, no así sus intereses, pues lo pone de presente en el chat sostenido con un agente del Banco, que aporta como única prueba de su demanda, así: *“Pero el echo que siga corriendo los intereses significa que uno cuando acabe la cuarentena tendrá una deuda mayor dado que tiene tres meses de interés que pagar”* (sic). En la misma interacción, se le responde por la entidad financiera: *“No deberás pagar ningún valor, sin embargo, los valores de los seguros, intereses y capital pendientes de pago durante el congelamiento se cobrarán en las próximas cuotas (después del congelamiento) que se realicen a la obligación, hasta cancelar estos conceptos que se continuarán generando durante el congelamiento. La fecha de finalización del crédito se correrá la misma cantidad de meses que duró el congelamiento. La cuota no va a aumentar”* (derivado 0).

A la luz de los instructivos reseñados, esta información resulta clara, completa y comprensible, se verifica en el histórico de pagos allegado con la contestación de la demanda y que obra a derivado 8 que efectivamente, el crédito se congeló durante el periodo anotado, descongelándose a partir del 16 de septiembre de 2020. Lo anterior resulta acorde con lo informado al demandante por la vía del chat que aporta y con lo divulgado por el Banco a través de su sitio web (información incorporada en su contestación) así: *“A partir del 1 de abril congelamos automáticamente el pago de tres cuotas (abril, mayo y junio) de capital, intereses y seguros para créditos de consumo (Libre inversión, crediágil, SUFI y créditos de Bajo Monto) y Microcrédito al día o con una mora no mayor a 30 días a corte del 29 de febrero sin necesidad de hacer ningún trámite. Se siguen generando intereses sobre el capital que debes, e igualmente los seguros, los cuales pagará en la cuota de julio. Se cobrarán los intereses corrientes sobre el capital, en ningún caso se cobrarán intereses sobre intereses”*

Cabe aclarar que, dentro de las normas que instruyeron acerca del otorgamiento de alivios no se estableció la obligación para las entidades financieras de condonar o dejar de cobrar los intereses corrientes pactados conforme la naturaleza del contrato. De hecho, el artículo 1 de la Circular Externa 007 de 2020 estableció la facultad para que los establecimientos de crédito pudieran continuar *“la causación de intereses y demás conceptos durante este periodo”*, por lo que se encontraban autorizados para seguir cobrando los intereses corrientes en las respectivas obligaciones crediticias.

En tal sentido, se encuentra acreditado que **BANCO BANCOLOMBIA S.A.** cumplió con las obligaciones a su cargo, pues concedió el alivio referido, de conformidad con la normativa que rige la materia y atendiendo las políticas y condiciones definidas y comunicadas al señor **PAVAS MANRIQUE**, explicando de manera clara, completa y comprensible, que el mismo no se hacía extensivo a intereses. Por lo anterior y considerando además que al demandante se corrió traslado de las excepciones, sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas de la entidad demandada, habrá de estarse a la prueba documental no discutida que en forma oportuna fue allegada al plenario, encontrando prosperidad las excepciones denominadas *“BANCOLOMBIA APLICÓ EL CONGELAMIENTO AUTOMÁTICO Y OPORTUNO DEL PAGO DE LAS CUOTAS DEL CRÉDITO DE VIVIENDA DEL DEMANDANTE”* y *“BANCOLOMBIA PUBLICÓ INFORMACIÓN CLARA, VERAZ Y OPORTUNA DE LOS ALIVIOS ESTABLECIDOS PARA SUS PRODUCTOS FINANCIEROS”*, que enervan las pretensiones del demandante y relevan a la Delegatura de pronunciarse sobre la restante.

Finalmente, no se condenará en costas por no aparecer estas causadas ni acreditadas dentro de la actuación acorde con lo previsto en el numeral 8 del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con las consideraciones expuestas en precedencia, 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 probadas las excepciones denominadas “*BANCOLOMBIA APLICÓ EL CONGELAMIENTO AUTOMÁTICO Y OPORTUNO DEL PAGO DE LAS CUOTAS DEL CRÉDITO DE VIVIENDA DEL DEMANDANTE*” y “*BANCOLOMBIA PUBLICÓ INFORMACIÓN CLARA, VERAZ Y OPORTUNA DE LOS ALIVIOS ESTABLECIDOS PARA SUS PRODUCTOS FINANCIEROS*”, conforme lo expuesto en la parte motiva de la sentencia.

SEGUNDO: DENEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría de la Delegatura, archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:
CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ
Revisó y aprobó:
CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>19 de julio de 2021</u> JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario

