

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2020293550-091-000

Fecha: 2022-05-13 18:43 Sec.día 2313

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 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 : 2020293550-091-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2020-4117
Demandante : LUIS ROBERTO ALBA AREVLAO

Demandados : BANCO POPULAR

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 29 de abril de 2022 (derivado 088-000), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 373 del Código General del Proceso, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante escrito presentado a la Superintendencia de Industria y Comercio y que fuere remitido por competencia a esta Delegatura (Derivado 0), el señor **LUIS ROBERTO ALBA AREVALO** instauró acción de protección del consumidor en contra del **BANCO POPULAR**, solicitando que se declare responsable a la entidad financiera por el servicio prestado, que se declare responsable por la agresión prestada a los discapacitados, que se ordene el no cobro por concepto de mora e intereses, así como el cese de descuentos realizados con cargo a la mesada pensional de Colpensiones, que se ordene el no cobro por concepto de estudio de crédito, y que se dicten medidas a la oficina de Arrecife de Banco Popular ante la ausencia de las respuestas y carencia de respeto.

Como soporte de sus pretensiones, el actor indicó en su escrito introductorio que desarrolló varios intentos: *“...por obtener un crédito en la oficina Arrecife, 3 oportunidades (hablando 2 veces con una mujer y 1 con un caballero), al solicitar información con la gerente de esta oficina extrañamente no aparece un borrador o archivo, (pero si existe a la sede avenida chile este archivo si existen el a red (sic) del banco muy extrañado porque parte de*

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera



mi sustento NO APARECE)", agregando que: "luego de semanas se me informa que parte de Bancolombia que tengo \$17.800.000 este valor lo leo uno días en un saldo por cajero, este es el mundo de saber la aceptación de un crédito". A su vez manifestó que "Nunca se comunican a mi contacto ni con las zonas de referencia (yo asumía otra negativa al crédito,) allí inicia un calvario con el banco popular pues en mi visita a la oficina y solcito (sic) la explicación por la escandalosa suma de dinero en mi cuenta, solo me responden que aprovechar el dinero o regresarlo asumiendo en valores o intereses por el servicio" (Derivado 0). De lo que se extrae que la controversia gira en torno al valor desembolsado del crédito solicitado, así como de los costos y valores que generó el mencionado crédito, en el interregno entre el momento en que se recibió el desembolso de una suma diferente a la convenida y hasta la fecha en que se devolvieron los recursos al banco.

Notificado el Banco demandado, éste se opuso en oportunidad a la prosperidad de la demanda con la excepción de mérito que denominó "Perfeccionamiento del contrato de mutuo y cumplimiento de las obligaciones sinalagmáticas a cargo de Banco Popular S.A." fundamentando dicha excepción en que "...entre el señor Luis Roberto Alba Arévalo y el Banco Popular S.A., se celebró un contrato de mutuo mercantil, en virtud del cual la entidad financiera en calidad de mutuante, le otorgó al primero, quien obraba como mutuario, el préstamo No. 04903020000044 por valor de \$18.000.000 en la modalidad de libranza. Dicho contrato derivó de la solicitud efectuada por el mismo cliente, punto respecto del cual volveremos más adelante, y se materializó con el desembolso del valor solicitado el día 28 de mayo del año en curso, en la cuenta de ahorros que el actor poseía en Bancolombia, tal y como este mismo lo peticionó." (Derivado 07), por lo que la entidad financiera indica que el desembolso realizado se originó con ocasión a la solicitud realizada por el mismo consumidor.

De otra parte, propuso la excepción denominada: "De la ausencia de vulneración de los derechos del consumidor, por cuanto recibió toda la información relacionada con su producto / Ausencia de evidencia en torno a su discapacidad visual", la cual fundamento señalando que: "...al momento de solicitar el crédito objeto de la litis, el actor no menciona o reporta a mi cliente la presunta discapacidad que en sede judicial alega, como una condición especial de salud que el Banco debiera tener en cuenta para aplicar condiciones especiales en el proceso del otorgamiento del crédito solicitado. Por ello, mal hace el actor en querer obtener un beneficio personal de información desconocida para mi cliente, no reportada en tiempo y no probada en juicio, pues recuérdese que nulo es el material probatorio aportado por el demandante que corrobore sus dichos." (Derivado 07). Respecto de la misma se extrae que el establecimiento bancario aduce que el actor no informó sobre la presunta discapacidad a la institución financiera.

Además, presento la excepción titulada: "Pago de lo debido – Imposibilidad de detener los débitos automáticos en los créditos de la modalidad de libranza", la cual soporta indicando que: "...el descuento efectuado a la mesada pensional del demandante, además de haber sido pactado con antelación, fue aceptado por el mismo; situación que llama la atención en sus alegaciones confusas, pues éstas contrarían la manifestación clara de voluntad contenida en los documentos suscritos y por demás, el cumplimiento de las obligaciones del Banco en el crédito otorgado. El crédito de libranza, conforme a la página web de mi cliente es a través del cual, por medio de una orden de pago el empleado o pensionado autoriza a su empleador o pagador a descontar directamente de su sueldo o pensión las cuotas mensuales correspondientes al crédito otorgado. De este modo, irrefutable resulta la pretensión del actor, pues el crédito solicitado tiene como característica esencial el descuento automático de las cuotas pactadas, situación que es conocida por el actor quien otorgó la información de su pagaduría y le ordenó descontar la suma de dinero acordada (\$369.737) hasta tanto el crédito fuese cancelado en su totalidad." (Derivado 07), oponiéndose así a la solicitud del actor, anteponiendo la autorización irrevocable de descuento dada por el consumidor.

Finalmente, propuso la excepción titulada "Inexistencia de conducta alguna violatoria de los derechos del consumidor financiero que hubiese sido desplegada por parte del Banco Popular S.A. - Ausencia de los elementos propios de la responsabilidad contractual". La cual tiene como asidero que: "...a. El Banco Popular brindó toda la información al consumidor financiero y cumplió con la totalidad de las obligaciones a su cargo en relación con el cobro del crédito de libranza adquirido por el deudor. b. El actuar del Banco se ajustó en todo momento a los lineamientos legalmente establecidos por su actividad bursátil conforme la ley comercial, contractual y de consumo

que la rigen; siempre ha aplicado los abonos de la obligación conforme a la política dispuesta para ello y la legislación vigente en la materia y en cuanto a los descuentos efectuados a la mesada pensional del actor, estos han contado con las autorizaciones suscritas por el demandante. c. El Banco Popular actualmente no puede asumir conductas contrarias a la realidad de las cosas, pues si el actor solicita un crédito de libranza por el monto aprobado, debe desembolsar la suma requerida a la cuenta autorizada por el demandante y, además, proceder con los descuentos que el mismo demandante autorizó en la modalidad de crédito elegida.” (Derivado 07), por lo que la pasiva señala el cumplimiento de sus obligaciones resaltando que el desembolso y descuento contaba con la autorización del demandante.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció (Derivados 9 y 12).

II. 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 entre el señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO con BANCO POPULAR S.A.

En este punto, cabe poner de presente que el negocio jurídico en torno al cual gira la discusión es un mutuo o préstamo de consumo, el cual se encuentra definido en el artículo 2221 del Código Civil como aquél en el cual “... una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo a restituir otras del mismo género y calidad”. Esta definición resulta aplicable al ámbito mercantil, al tenor de lo dispuesto por el artículo 822 del Código de Comercio, salvo que en esta materia, el contrato es por naturaleza remunerado. Como el préstamo fue otorgado y desembolsado por BANCO POPULAR S.A. al demandante, se está en presencia de un mutuo mercantil, en virtud de la calidad de comerciante que ostenta la entidad financiera (artículos 1°, 10, 20, numerales 3° y 22 del Código de Comercio) y, por tanto, oneroso.

En cuanto a las prestaciones que surgen para los intervinientes en un contrato de mutuo, ha dicho la doctrina que para el mutuante, en este caso la entidad financiera, la única obligación que surge es la de carácter constitutivo, cual es la entrega del dinero – oportunidad en la que nace el contrato mismo – mientras que para el mutuario lo es el pago de la remuneración convenida y la restitución de la suma mutuada. (RODRÍGUEZ Azuero, Sergio, *Contratos Bancarios*, Sexta Edición, Editorial LEGIS, reimpresión 2011, pág. 466)

A su vez, cabe señalar que en el presente el caso el crédito fue contratado bajo la modalidad de libranza, figura que se encuentra regulada en la Ley 1527 de 2012, la cual establece un marco general para esta clase de créditos y al respecto, en su artículo 1 modificado por la Ley 1902 de 2018, se establece que: “El objeto de la libranza es posibilitar la adquisición de productos y servicios financieros o bienes y servicios de cualquier naturaleza, acreditados con el salario, los pagos u honorarios o la pensión <sic>, siempre que medie autorización expresa de descuento dada al empleador o entidad pagadora, quien en virtud de la suscripción de la libranza o descuento directo otorgada por el asalariado, contratista o pensionado, estará obligada a girar los recursos directamente a la entidad pagadora.”, destacándose como requisito de la operación de la libranza la existencia de una autorización expresa para que opere el descuento pactado.

Ahora bien, frente a lo anterior téngase en cuenta que es deber propio de las entidades financieras, que 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 (art. 335 Constitución Política), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

Por lo que en este tipo de negocios jurídicos el derecho de recibir información cierta, suficiente, clara y oportuna es un derecho del consumidor, cuya prevalencia tiene sus cimientos desde la Constitución misma, cuando en su artículo 78 estatuyó que *“la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”*, postulado que se desarrolló en el título primero de la Ley 1328 de 2009, específicamente estableciendo un régimen de protección al consumidor financiero, en el que se destaca, a cargo de las entidades vigiladas por esta Superintendencia, la obligación especial de suministrar información en las condiciones antes y en particular que la que *“se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado”* para que *“el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio”*, al punto que el incumplimiento de la obligación da derecho al consumidor financiero *“de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir”* (artículos 9° y 10° Ley 1328 de 2009).

En consonancia con lo anterior, es de resaltarse que la Ley 1328 de 2009 estableció para el otorgamiento de productos, por una parte, que los consumidores tienen derecho a recibir los productos en las condiciones informadas y la correlativa obligación para las entidades financieras de entregarlos en las condiciones pactadas. En este sentido, el literal a) de su artículo 5 señala que los consumidores financieros tienen derecho *“...de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas”*, y el literal f) de su artículo 7, que señala como obligación especial de la entidad vigilada la de *“Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos”*.

Lo anterior sin perjuicio de las prácticas de protección propia de los consumidores, a quienes corresponde, conforme el literal b) del artículo 6 de la norma en comento *“Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.”*, deber de doble vía, como expresamente lo señalara la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá en providencia del 10 de marzo de 2016, con ponencia del Magistrado Marco Antonio Álvarez, al resolver recurso de apelación confirmando la decisión tomada por esta Delegatura dentro del expediente No. 2015-0141.

De lo anterior se concluye que existen obligaciones tanto en cabeza de las entidades vigiladas de cumplir con lo ofertado, como de los consumidores, que deben informarse sobre los productos que piensan adquirir o emplear, todo ello en el marco del contrato suscrito entre las partes y siempre que sus disposiciones no conlleven cláusulas abusivas que restrinjan los derechos del consumidor financiero ni relevén de responsabilidad a la entidad vigilada, resaltándose que las partes de este contrato, al no tratarse de un crédito de vivienda, pueden establecer el plazo y número de cuotas dentro del contrato de mutuo, sin que ello se considere abusivo o desproporcionado.

Ahora bien, en el presente caso resulta muy necesario exponer el marco regulatorio de la atención a los consumidores en situación de discapacidad, para lo cual vale señalar lo expuesto por esta Superintendencia a través del Concepto radicado bajo el número 2017107173-001 del 3 de octubre de 2017, donde precisamente se alude a dicho régimen en los siguientes términos:

“Como es sabido, existe una regulación que consagra principios y reglas sobre la atención a los consumidores financieros derivada de la Ley 1328 de 2009, estableciendo como deber de todas las vigiladas hacerlo de manera adecuada, desarrollando las políticas y procedimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, en el cual con el propósito de consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros, igualmente han de incluir a los consumidores financieros en condiciones de discapacidad, debiendo adoptar mecanismos específicos para su atención, considerando por supuesto la necesidad propia de cada uno de sus canales.

Adicionalmente, es de anotar que el Título II de la Parte I, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica establece las condiciones generales que deben ser adoptadas por sus entidades vigiladas para garantizar la realización de sus operaciones, refiriéndose de manera puntual a las personas en condición de discapacidad, en el subnumeral 2.3.3.1.20, señalando para el efecto que las entidades deberán “Considerar en sus políticas y procedimientos relativos a los canales de distribución, la atención a personas con discapacidades físicas, con el fin de que no se vea menoscabada la seguridad de su información (...)”. Esta es la instrucción en materia de acceso que ha expedido la Superintendencia, la cual está enfocada en la administración de riesgos operativos asociados a la prestación de servicios por parte de las entidades vigiladas.

De otro lado y de manera puntual, procede señalar que con la Circular Externa 008 del 31 de marzo del presente año, mediante la cual se modificó el contenido del numeral 1 del Capítulo II, Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, se incluyeron aspectos específicos respecto de las medidas que deben adoptar las entidades en sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en relación a los consumidores financieros en situación de discapacidad, las cuales complementan todas aquellas normas que protegen los derechos de cualquier consumidor financiero, consignadas principalmente en el Capítulo XIV de la Parte Tercera del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, bajo el título de “Reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor”, en concordancia con lo previsto en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero establecido en el Título I de la Ley 1328 de 2009. Así pues, en la Circular se consagra lo siguiente:

Como obligación de las entidades vigiladas en desarrollo de la debida atención y protección al consumidor financiero:

*“1.3.5. Establecer medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros”.
En materia de educación y suministro de información:*

“1.4.2. (...) La implementación de programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad deben garantizar que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

(...)

*1.5.7.1. (...) Tales programas deben, entre otros, ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad”.
Como política del SAC:*

*“1.5.1.1.6. Establecer aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad”.
Como procedimiento:*

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

“1.5.2.4. La atención eficaz de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad”.

Dentro de la capacitación e instrucción a funcionarios:

“1.5.6.5. Incluir aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad”.

Así, para responder su pregunta, la norma señala que las entidades pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille o subtítulos de videos, en el entendido que son ellas mismas quienes deben implementar los mecanismos que consideren efectivos para la adecuada atención de sus clientes, usuarios y potenciales clientes, de acuerdo con su tamaño, naturaleza, operaciones, volumen e identificación de consumidores financieros, según la autonomía con la que cuentan para el manejo de su negocio y administración de riesgos, lo que implica, a su vez, establecer recursos para el adecuado funcionamiento de sus oficinas y otros puntos, como profesionales que son, en virtud de los principios de debida diligencia e información que rigen sus relaciones con los consumidores financieros.

La atención a los consumidores financieros en general es responsabilidad de las entidades vigiladas que tengan contacto con éstos por alguno de los canales de atención (...).”

A partir del anterior marco, procede el Despacho a valorar las pruebas recopiladas en la actuación para establecer si se predica o no responsabilidad contractual de la entidad financiera vigilada, siendo precisamente el objeto del litigio a resolver, el consistente en determinar si existe responsabilidad contractual de BANCO POPULAR por su conducta y la omisión de cualquiera de sus órganos con ocasión a la solicitud, vinculación, aprobación y desembolso del crédito número 04903020000044 de titularidad del señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO, y en caso afirmativo, si hay lugar a acceder a las pretensiones de la demanda.

En este punto, procede esta Delegatura a desarrollar el análisis de los acreditado en la actuación desde el examen de tres puntos de marcada importancia para la aclaración de la Litis, siendo estos, las circunstancias que se constatan sobre cómo se dio la vinculación del consumidor demandante al crédito, si las mismas generan algún tipo de nulidad frente al negocio jurídico y si se acredita algún tipo de responsabilidad contractual de la entidad frente a las circunstancias que se presentaron con posterioridad al desembolso del crédito.

I. FRENTE A LO ACREDITADO RESPECTO DE LA VINCULACIÓN DEL ACTOR AL CONTRATO DE MUTUO.

En el presente caso, debe resaltarse que las partes tuvieron como hechos relevados de prueba que el señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO solicitó a BANCO POPULAR vincularse a través de un contrato de mutuo de libranza en tres oportunidades, igualmente las partes fueron coincidentes en indicar que las dos primeras solicitudes del crédito fueron negadas, siendo la tercera solicitud aprobada por parte de BANCO POPULAR. Igualmente, las partes tuvieron como hecho cierto, que BANCO POPULAR procedió en el mes de mayo a desembolsar la suma de \$17.800.000 con destino a la cuenta de ahorros terminada ****9815 de que es titular el señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO en BANCOLOMBIA. Finalmente, señalaron las partes que el señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO presentó reclamaciones ante la entidad financiera con ocasión a desembolso de crédito número 04903020000044.

Frente a las condiciones del crédito número 04903020000044 que generó el malestar del señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO se encuentra que el actor señaló en su interrogatorio de parte, que la suma depositada no correspondía con el valor solicitado pues manifestó a lo largo del mismo que la suma

solicitada fue de \$4.000.000 y no la suma que le fue consignada; como soporte de su dicho aportó junto a su escrito introductorio (Derivado 0), copia de un papel membretado con el logo de BANCO POPULAR y que contiene la siguiente información “...tasa 1.0 4’000.000 cuota 412.000 plazo 12” (Derivado 0) y el cual indicó el actor fue un documento entregado por los asesores del establecimiento de crédito.

Por su parte la entidad financiera, tanto en su escrito de contestación de la demanda así como en el interrogatorio de parte, indicó que para la vinculación del crédito número 04903020000044 el señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO suscribió el documento denominado FORMATO ÚNICO DE VINCULACIÓN Y SOLICITUD DE SERVICIOS BANCARIOS, el cual fue aportado por la entidad financiera junto con su escrito de contestación de la demanda (Derivado 07) y el cual se encuentra rubricado por el señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO.

En lo que respecta al contenido del citado documento se encuentra que el mismo tiene como fecha de diligenciamiento 27 del mes de abril de 2020, oficina Avenida Chile, contiene impreso los datos personales del señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO tales como número de identificación, domicilio, correo electrónico, actividad económica, relacionando en el numeral 7. Las Condiciones de crédito. En lo que respecta a dichas condiciones, se encuentra la siguiente información: Monto solicitado \$18.000.000, plazo 80, destino del crédito: Libre destino, modalidad ordinaria, oficina de desembolso 49, código de oficina arrecifes, abono a través de ACH en cuenta de BANCO BANCOLOMBIA, ahorros terminada en el número ****9815.

Señalando el mencionado documento lo siguiente: “(...) 1. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para descontar del valor del crédito que se desembolse en su favor, la comisión por estudio de crédito cuyo valor se encuentra publicado en la página web 2. www.bancopopular.com.co más IVA. Con base en el tipo de financiación del Seguro de Vida Deudores que EL CLIENTE ha escogido en esta solicitud, autoriza al BANCO para aplicar dicha financiación al monto del crédito solicitado según corresponda la elección, ya sea descontando el valor del seguro en el desembolso del mismo, incrementando el valor del seguro al monto de crédito solicitado o amortizando el valor del seguro en cuotas mensuales”, por lo que dicho documento indicaba sobre los costos de trámite y desembolso del mencionado crédito de libranza así como el cobro de seguro de vida deudores.

Frente a la suscripción del mencionado documento, el actor manifestó su malestar con ocasión a la información allí consignada señalando en los interrogatorios de parte imprecisiones en lo que se relaciona a la hora de la entrevista y la oficina en que se diligenció los documentos; sin embargo, frente a tal aspecto téngase que la entidad financiera aportó con su escrito de contestación, documental relacionada con los registros de las tres solicitudes de crédito, correspondiente a una copia de pantalla en la que se indica los datos del actor, aludiendo un registro de tres solicitudes de crédito la primera fechada 6 de abril de 2020 a las 09:32:57 horas, la cual relaciona estado negado; una segunda del 7 de febrero de 2020 a las 16:37:13 horas igualmente de estado negado y finalmente, una tercera que fechada del 31 de abril de 2020 a las 14:33:59 horas, la cual fue autorizada para desembolso, todo ello como consta a derivado 07 del expediente.

Por lo anterior, dada las fechas consignadas en los citados registros, encuentra el Despacho que se realizaron tres solicitudes de crédito por parte del consumidor al banco, de las cuales dos fueron negadas, situación que fue reconocida incluso por ambas partes en audiencia. Así las cosas, dado que incluso la fecha de negación de los créditos fue previa al 27 de abril de 2020, este Despacho no puede llegar a conclusión diferente que el formato de vinculación con fecha del 27 de abril de 2020 corresponde al de la solicitud aprobada y posteriormente desembolsada, en tanto se insiste pues para esa fecha las solicitudes anteriores de crédito habían sido rechazadas.

En lo que respecta a la suscripción del documento titulado FORMATO ÚNICO DE VINCULACIÓN Y SOLICITUD DE SERVICIOS BANCARIOS y sus limitaciones visuales, este hecho se evidencia en la manifestación efectuada por el actor en su escrito introductorio al señalar que: *“en una de mis visitas a la oficina de Arrecife para el cobro de mi pensión (soy pensionado por Colpensiones debido a que carezco de mi visión perfecta)”* (Derivado 0), condición que fue reiterada a lo largo del proceso, señalando que la entidad financiera debió advertir de tal situación dado su calidad de pensionado y su edad, indicando que de tal situación se podía desprender o deducir la incapacidad que tenía el señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO.

En cuanto a la información suministrada por el señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO a BANCO POPULAR, ante lo que señala es una *“carencia de visión perfecta”*, con el fin de la entidad financiera adelantara las gestiones y protocolos adecuados de atención del consumidor financiero, el Despacho no encuentra más allá del dicho del actor pruebas o comunicaciones que soporten que el actor si manifestó al establecimiento bancario sobre su dolencia visual.





Ahora bien, téngase que si bien el actor indicó que su incapacidad podría extraerse de su condición de pensionado dada su edad, lo cierto es que tal situación no podía llevar al banco a una conclusión particular que el consumidor tenía un problema visual que le impedía informarse de las condiciones plasmadas en el aludido contrato.

De hecho en desarrollo de la actuación judicial, aun cuando el consumidor fue reiterativo en señalar su condición especial de discapacidad visual, lo cierto es que se pudo evidenciar que el consumidor aun a pesar de sus dolencias de visión, se desenvuelve de manera autónoma y tienen la capacidad de leer documentos cuando se le ponen de presente, sin poder advertir a simple vista su situación de discapacidad.

Aunado a ello, cabe advertir que no se acreditó a través de ningún medio probatorio que el consumidor tuviera algún impedimento de salud que le llevara a no poder conocer y entender el contenido de lo escrito en la solicitud del crédito, pues no de otra manera se explica que el documento se encontrara debidamente suscrito sin ningún tipo de error.

A partir de lo anteriormente expuesto, este Despacho encuentra que si bien el demandante señaló a lo largo de la actuación que no pudo entender los términos de los contratados atendiendo su situación de discapacidad visual, lo cierto es que no se acreditó en el proceso, la existencia y nivel de tal afección o que dicha situación hubiere generado la no comprensión de los términos del crédito contratado.

Aunado a lo anterior, se encuentra acreditado que el FORMATO ÚNICO DE VINCULACIÓN Y SOLICITUD DE SERVICIOS BANCARIO fue suscrito por el demandante, y en tal sentido, en la medida que no se constata a través de ningún medio probatorio allegado a la actuación que el demandante haya sido declarado como persona discapacitada para la realización de actos jurídicos, en virtud de un acuerdo o proceso de adjudicación judicial de apoyos, en armonía con lo establecido por la Ley 1996 de 2019, los actos realizados por el demandante al momento de la vinculación del crédito tienen plenos efectos jurídicos atendiendo la presunción establecida en el artículo 1503 del Código Civil, que establece que: *“Toda persona es legalmente capaz, excepto aquellas que la ley declara incapaces”*, es decir que existiendo presunción legal de la capacidad del consumidor demandante por ser mayor de edad y no haberse declarado como incapaz de contratar, sus actos jurídicos tienen plenos efectos y validez, incluida la firma o suscripción de la solicitud de crédito, siendo el hecho de no haberla leído como confiesa el actor, ni haber solicitado información adicional sobre el contenido de dicho documento a través de un medio diferente, causa directa de que el crédito hubiere sido contratado por una suma superior a la que requería el demandante, y por ende, se reputa propia de su responsabilidad contractual.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



Ahora bien, lo cierto es que atendiendo lo dispuesto en el parágrafo del artículo 6 de la Ley 1328 de 2009: *“El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros”*. Por lo que es necesario determinar si la entidad financiera dio cumplimiento a sus obligaciones.

Se procederá a examinar la conducta paralelamente desarrollada por el banco al momento de la vinculación al crédito, siendo del caso resaltar que ante el interrogante planteado por el señor Procurador a la parte demandada, poniendo de presente la obligación de las entidades bancaria para *“establecer medidas específicas relativas a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con la atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros”*, le preguntó en que documento, de los que hacen parte de la solicitud y otorgamientos de créditos incorporan eficazmente ese mandato legal, a lo que la apoderada general de BANCO POPULAR manifestó en su respuesta que en primera medida es el consumidor quien debe informar dicha discapacidad y que de ahí el asesor hace todo el acompañamiento, dependiendo de la discapacidad. Agregando que tal información está contenida en el FORMATO UNICO DE VINCULACIÓN Y SOLICITUD BANCARIO, sin que en el mencionado interrogatorio pudiera precisar en qué apartes del mencionado documento se encontraba habilitados espacios para que las personas con discapacidad pudieran indicar de su situación. Derivado 88 Exp. 2020-4117 audiencia 29 04 22 p2 min 25:09 y siguientes.

Posteriormente, se le preguntó si dentro del procedimiento está incorporado en algún documento o protocolo, a lo que la apoderada general respondió afirmativamente, indicando que el formato único de vinculación es para personas corrientes por lo que se le pidió que precisara si existía un documento especial para personas discapacitadas a lo que la apoderada general indicó que si existe un formato especial para las personas en situación de discapacidad. Derivado 88 Exp 2020-4117 audiencia 29 04 22 p2 min 30:33 y siguientes.

Sin embargo, esta manifestación de la apoderada general entra en contradicción con la declaración dada por la testigo AMANDA MATEUS, quien aparece en el documento de FORMATO ÚNICO DE VINCULACIÓN Y SOLICITUD DE SERVICIOS BANCARIOS como la asesora comercial que adelantó el trámite del aludido crédito quien al preguntársele sobre la existencia de un documento o formato especial para personas en condición de discapacidad, indicó que no existía uno en particular, sino que era el mismo formulario de vinculación Derivado 88 Exp 2020-4117 audiencia 29 04 22 p2 min 1:45:38. Frente a tales declaraciones este Despacho observa contradicciones frente a la acreditación de protocolos establecidos por el BANCO POPULAR para la atención de consumidores financieros en situación discapacidad, pues por una parte la demandada indicó que existe un documento específico para dicha situación y del otro lado la funcionaria que adelantó el trámite del crédito negó dicha existencia.

A lo anterior sea del caso indicar que en el citado FORMATO ÚNICO DE VINCULACIÓN Y SERVICIOS BANCARIOS no se advierte una casilla o espacio particular en el cual se habilite la posibilidad de que los consumidores puedan indicar o plasmar las incapacidades que poseen, así como tampoco encuentra el despacho de la documental allega en el plenario la existencia de un documento especial o específico que permita a los consumidores financieros indicar o señalar sus condiciones de incapacidad.

Situación que es una omisión a los deberes de atención y diligencia del banco, pues no ha instrumentalizado en su sistema de atención al cliente, las medidas necesarias para conocer de este, si se presenta una situación especial de discapacidad.

Esta situación incidió directamente al momento en qué el actor manifestara su voluntad de contratar un crédito por una suma menor, ya que de haber el banco desarrollado las medidas efectivas para solicitar información al cliente en condición especial de discapacidad, ello hubiere permitido una mejor recepción y comprensión de su decisión respecto de las condiciones del crédito a ser contratado y en consecuencia, resulta también causa directa de que se hubiere contratado un crédito por una suma diferente a la requerida pro el consumidor, situación que llevó a la postre a que se declinara el contrato. Es decir que frente a la vinculación al negocio jurídica aparece materializada una concurrencia de responsabilidades que incidió en la materialización de la contingencia aquí examinada.

II. EN CUANTO A SI SE PRESENTA UNA NULIDAD DEL NEGOCIO JURÍDICO POR INDUCCIÓN EN ERROR.

En este punto, procede esta Delegatura a referirse en relación con la solicitud efectuada por el Ministerio Público al momento de que el señor Procurador presentó sus conclusiones, en el sentido de examinar si se materializó una nulidad del contrato de mutuo por el error en la comunicación que se hubiere presentado entre el consumidor y el banco demandado.

Para el efecto, téngase en cuenta que el artículo 1502 del Código Civil, establece lo siguiente:

“Para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad, es necesario:

1o.) que sea legalmente capaz.

2o.) que consienta en dicho acto o declaración y su consentimiento no adolezca de vicio.

3o.) que recaiga sobre un objeto lícito.

4o.) que tenga una causa lícita.

La capacidad legal de una persona consiste en poderse obligar por sí misma, sin el ministerio o la autorización de otra”.

En ese sentido la norma en cita, determina los elementos necesarios para que una persona pueda obligarse voluntariamente, esto es que sea legalmente capaz, así como que su consentimiento esté libre de vicio.

Sobre este último punto, el artículo 1508 Ibidem, establece que: *“Los vicios de que puede adolecer el consentimiento, son error, fuerza y dolo”.*

Sobre esta temática y su relación con la nulidad contractual, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, se pronunció mediante sentencia SC19730-2017 del 27 de noviembre de 2017, dentro del expediente con radicado 05001-31-03-007-2011-00481-01 y ponencia del Magistrado LUIS ARMANDO TOLOSA VILLABONA, en los siguientes términos:

“La voluntad es requisito esencial o de existencia de los actos o negocios jurídicos, sustancialidad que no ostenta la capacidad, porque ésta, apenas es un presupuesto de la validez negocial”

“El acto jurídico tiene eficacia y trascendencia legal en cuanto existen los elementos intrínsecos que lo condicionan, como son la capacidad, el consentimiento, el objeto y la causa lícita, y en cuanto, cuando es el caso, se hayan llenado como lo determina la ley”

A partir de lo anterior, debe resaltarse que en nuestro Ordenamiento jurídico se ha establecido que los elementos o requisitos necesarios para la formación de un acto jurídico, tiene marcada importancia el consentimiento dado por

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

quien se está obligando o contratando, y que si existe algún vicio en el fundamento de dicho consentimiento ello traerá consecuencias para la eficacia del acto jurídico.

Sobre los tipos de vicio del consentimiento el mismo Código Civil en sus artículos 1511 a 1515, los identifica como vicios por error, fuerza o dolo.

En cuanto al error los artículos 1511 y 1512 Ibidem señalan lo siguiente:

“El error de hecho vicia asimismo el consentimiento cuando la sustancia o calidad esencial del objeto sobre que versa el acto o contrato, es diversa de lo que se cree; como si por alguna de las partes se supone que el objeto es una barra de plata, y realmente es una masa de algún otro metal semejante.

El error acerca de otra cualquiera calidad de la cosa no vicia el consentimiento de los que contratan, sino cuando esa calidad es el principal motivo de una de ellas para contratar, y este motivo ha sido conocido de la otra parte”.

“El error acerca de la persona con quien se tiene intención de contratar, no vicia el consentimiento, salvo que la consideración de esta persona sea la causa principal del contrato.

Pero en este caso la persona con quien erradamente se ha contratado tendrá derecho a ser indemnizada de los perjuicios en que de buena fe haya incurrido por la nulidad del contrato”.

Por su parte, en cuanto al vicio de consentimiento por fuerza, el artículo 1513 Eiusdem, establece que: *“La fuerza no vicia el consentimiento sino cuando es capaz de producir una impresión fuerte en una persona de sano juicio, tomando en cuenta su edad, sexo y condición. Se mira como una fuerza de este género todo acto que infunde a una persona un justo temor de verse expuesta ella, su consorte o alguno de sus ascendientes o descendientes a un mal irreparable y grave.*

El temor reverencial, esto es, el solo temor de desagradar a las personas a quienes se debe sumisión y respeto, no basta para viciar el consentimiento”.

Además, el artículo 1515 de la Codificación en cita se pronuncia frente al vicio de consentimiento por dolo, en los siguientes términos: *“El dolo no vicia el consentimiento sino cuando es obra de una de las partes, y cuando además aparece claramente que sin él no hubiera contratado.*

En los demás casos el dolo da lugar solamente a la acción de perjuicios contra la persona o personas que lo han fraguado o que se han aprovechado de él; contra las primeras por el total valor de los perjuicios y contra las segundas hasta concurrencia del provecho que han reportado del dolo”.

En ese sentido , se puede viciar el consentimiento de un acto jurídico si se materializa cualquiera de esos tres supuestos pudiéndose generar la consecuencia aludida por el Ministerio Público esto es la nulidad del contrato, la cual puede ser absoluta o relativa como lo establece el artículo 1740 del código civil, a cuyo tenor : *“Es nulo todo acto o contrato a que falta alguno de los requisitos que la ley prescribe para el valor del mismo acto o contrato según su especie y la calidad o estado de las partes. La nulidad puede ser absoluta o relativa”.*

Ahora bien con miras a determinar cuándo una nulidad es absoluta o relativa, la H. Corte Suprema a través de la misma Sala de Cesación en Sentencia 11001 del 6 de marzo de 2012 dentro del radicado 11001-3103-010-2001-00026-01, esta vez con ponencia del Magistrado William Namén Vargas indicó lo siguiente:

“(…) en lo civil “es nulo el acto o contrato a que falta alguno de los requisitos que la ley prescribe para el valor del mismo acto o contrato” (art. 1740 C.C.), son causas de nulidad absoluta la incapacidad absoluta de las partes (art. 1742, C.C) la ilicitud de la causa u objeto y la “omisión de algún requisito o formalidad que las leyes prescriben para el valor de ciertos actos o contratos en consideración a la naturaleza de ellos” (art. 1740, C.C.); en lo comercial, genera

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

nulidad absoluta la contrariedad de la “norma imperativa, salvo que la ley disponga otra cosa”, la incapacidad absoluta de las partes y la “causa u objetos ilícitos” (art. 899 C. de Co), y en ambos ordenamientos, la incapacidad relativa de las partes, el error, la fuerza, el dolo y las deficiencias de la formalidades habilitantes o tutelares generan nulidad relativa (art. 1741 [2] c.c. y art. 900 C. de Co)”.

Bajo ese entendido, el vicio de consentimiento bien sea por error, fuerza o dolo trae como consecuencia la nulidad relativa del acto o del contrato más no su nulidad absoluta.

Dicho lo anterior, y de cara al caso en concreto, no se observa acreditado en el plenario que el demandante hubiere sido forzado a firmar el contrato, ni que por las consideraciones expuestas en cuanto se refirió este Despacho a la forma en cómo se vinculó el cliente al producto, que el establecimiento bancario hubiere actuado con dolo en la contratación del mutuo, por lo que de entrada se descarta la materialización de un vicio del consentimiento a través de esas circunstancias fuera y dolo, ahora bien, respecto a un posible error sobre la persona no se presenta pues las partes siempre negociaron para vincularse entre ellas.

Por otro lado, respecto de un error sobre la cosa, específicamente sobre la cantidad negociada, téngase en cuenta que si bien se pudiere plantear una posible inducción al error respecto de la cantidad total de dinero sobre la cual versaría el crédito, lo cierto es que como atrás se reseñó, no se acreditó en la actuación a través de algún medio probatorio que efectivamente el demandante estuviere imposibilitado para leer los términos de la tercera solicitud de crédito, y por el contrario señaló que no leyó dicho documento y procedió a firmarlo, por lo que no se encuentra acreditada la existencia de un error invencible respecto de la cantidad de las cosas fungibles sobre las cuales se contrataba, y por ende, no encuentra acreditado este Despacho un vicio del consentimiento cierto que hubiere traído como consecuencia la nulidad relativa del negocio jurídico objeto del litigio.

III. EN RELACIÓN CON LA CONDUCTA ASUMIDA POR LAS PARTES ASOCIADAS AL DESEMBOLSO DEL CRÉDITO.

Decantado lo anterior, cabe entrar a analizar las consecuencias generadas por la actuación posterior al desembolso del crédito por una suma no requerida.

En efecto, continuando el análisis frente al procedimiento que debió de adelantar BANCO POPULAR una vez aprobada la solicitud de crédito, téngase en cuenta que en el interrogatorio de parte se indicó por la demandada que una vez aprobado el crédito se contacta directamente el asesor que esta llevando el proceso, el ejecutiva comercial para cualquiera de las dos opciones y ya depende del tipo de crédito y si es aprobado se procede con el Desembolso, de lo que se extrae que se requiere de la comunicación una vez aprobado. Derivado 88 Exp 2020-4117 audiencia 29 04 22 p1 2:41:36 agregando que una vez aprobado el asesor comercial informa sobre tal situación y que se remite un mensaje de texto Derivado 88 Exp 2020-4117 audiencia 29 04 22 p1 3:02:51, situación que no advierte la demandada si se dio y el cual tampoco fue aportado al proceso.

Frente a la mencionada comunicación también se pronunció la testigo AMANDA MATEUS, quien fue la asesora que tramitó la solicitud del crédito y quien en su testimonio señaló que para el desembolso del mencionado crédito era necesario la autorización de desembolso por parte del cliente, señalando que dicha autorización se hacía a través de una llamada telefónica, sin embargo indicó que era no ella sino otro el funcionario que la realizaba la citada comunicación, señalando que era el analista de crédito. Por lo que el Despacho le preguntó si ella había hecho esa llamada a lo respondió que no, por lo que conforme a lo indicado por la demandad el funcionario a quien le correspondía realizar dicho procedimiento omitió realizarlo. Derivado 88 Exp 2020-4117 audiencia 29 04 22 p2 min 1:40:23. De lo que se extrae de lo indicado por la funcionaria de la entidad financiera que era requisito realizar una llamada para continuar con el Desembolso.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



Sentado lo anterior, encuentra en primera medida que existe no existe claridad de quien era el funcionario asignado para solicitar la autorización de desembolso, siendo de agregar que el Despacho solicitó de manera oficiosa la totalidad de las comunicaciones relacionadas con el desembolso del mencionado crédito sin que en el expediente obre comunicación telefónica entre las partes y en la que se informe y solicite la autorización del mencionado desembolso, así como tampoco se advierte de mensaje de texto en dicho sentido. Por lo que encuentra el Despacho que el Banco desatendió sus obligaciones de calidad al omitir la aplicación de sus propios protocolos internos.

Ahora bien, en cuanto se refiere a la eventual falta de diligencia del BANCO POPULAR para informar y gestionar adecuadamente el reintegro de los recursos como era la intención del consumidor financiero, sea del caso indicar, que las partes tuvieron como relevado de prueba que el señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO presentó sendas reclamaciones una vez desembolsado el crédito. En lo que atañe a las reclamaciones elevadas el actor el 15 de julio de 2020 mediante comunicación de la Defensoría del Consumidor Financiero indicó *“Al presentar mi problema a la respectiva Gerente y la intención de regresar el monto completo en la Oficina respectiva (isla del banco popular), NO SE DA SOLUCIÓN INMEDIATA, yo llevar los 18 millones por la calle en efectivo EXPONERME A QUE SE PIERDA o por un cheque de gerencia (valor de mi cuenta pagar 35 mil pesos) soluciones absurdas obtenidas de una gerente”* (sic) (Derivado 0).

Igualmente se encuentra que el 24 de julio de 2020 radicó comunicación con destino al defensor del Consumidor Financiero del Banco Popular en el que *“A mi cuenta de ahorro el banco desembolso un préstamo no establecido por un monto de 18 millones según se me informo meses atrás... Después de varias veces de acudir a las instalaciones del banco en diferentes puntos de la ciudad TAMPOCO SE ME DIO SOLUCIÓN EXACTA”* (Derivado 0).

Posteriormente el 19 de agosto de 2020 radica otro escrito con destino a la Defensoría del Banco Popular en el que indica *“Señores Banco popular y Defensor al Respectivo Banco en mi radicado del día 24 de julio de 2020 entregados en sus oficinas principal sede Banco y en su zona de correspondencia”,* de lo que se extrae que el señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO (Derivado 0) insistía en una respuesta o solución.

Frente a las respuestas dadas por la entidad financiera se encuentra que junto al escrito de la contestación de la demanda el día 7 de septiembre de 2020 se emitió repuesta por parte de BANCO POPULAR en la que se indicaba *“Para tramitar el desistimiento debe retirar los recursos de su cuenta de ahorros donde fueron depositados los recursos (transferencia ACH Bancolombia) y acercase a la oficina del Banco Popular y abonar al crédito activo, una vez se realice este proceso debe cancelar el valor correspondiente al estudio de la solicitud del crédito y desembolso del mismo, donde se incurrió en una serie de procesos operativos, técnicos, financieros y tributarios que se convierten en costos, los cuales deben ser asumidos por el cliente.”*, (Derivado 07) por lo que encuentra el Despacho que la solución planteada por la institución financiera consistía en que el señor ALBA AREVALO retirara los dineros consignados y procediera su devolución por ventanilla.

Igualmente para el 30 de septiembre de 2020 BANCO POPULAR realizó una segunda comunicación en la que se indica *“Dado su situación en la que nos manifiesta que no reconoce el crédito arriba mencionado de la cual requiere información privada, le aclaramos que para realizar las respectivas investigaciones se requiere como mínimo la siguiente documentación: ☐ Carta queja cliente ante el Banco Popular ☐ Denuncia ante ente competente (Fiscalía) ☐ Diligenciar el formato de toma de huella por el cliente ☐ Fotocopia de la cedula ciudadanía con firma y huella.”* (Derivado 07), por lo que este Despacho ha de concluir que en esta carta no se encuentra una respuesta que dé solución o indique canales como los virtuales para que el actor pudiera hacer la devolución de los dineros allí consignados.

Frente las respuestas emitidas por el establecimiento bancario, el actor indicó en su interrogatorio de parte que dado que los únicos canales habilitados era la entrega de físico o el pago de un cheque que él no iba a asumir dado que el error fue de BANCO POPULAR, solo pudo proceder a retirar los recursos desembolsados un cajero automático ubicado en un centro comercial para de ahí consignarlos en la oficina de la institución financiera, estando limitado por el monto máximo de retiro. Esta situación se encuentra reflejada en el comportamiento en el pago que recibió el crédito y tal como se puede evidenciar en histórico de pago (Derivado 42) en el que se observa dos pagos anticipados por la suma \$14.799.597 los días 17 y 20 de noviembre de 2020.

Al respecto de la diligencia del banco en la gestión del reembolso de los recursos, este Despacho encuentra que en efecto hubo responsabilidad de la entidad financiera por no habilitar otros canales diferentes al pago por consignación mediante un cheque o entrega en físico del dinero por ventanilla, tales como pueden ser transferencias electrónicas, máxime cuando el actor había indicado las dificultades que tenía para realizar la devolución de las sumas consignadas, situación que de haber sido gestionada por el banco en desarrollo de su estándar de diligencia, hubiera impedido la causación de intereses y otros emolumentos asociados al contrato de mutuo mediante modalidad de libranza.

Al respecto, este Despacho debe observar que el BANCO POPULAR ha dispuesto y divulga en su página web (<https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/bancopopular/inicio/gobierno/recaudos>) una gran variedad de canales para la realización de recaudo de pagos, por lo que las exigencias trasladadas al consumidor financiero en este caso, claramente son contrarias a los deberes que le son exigibles en cuanto se refiere a que las relaciones nacidas de este crédito con el señor ALBA AREVALO debían “...desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas” (Literal a) artículo 3 Ley 1328 de 2011) y ajustadas al derecho que le asistía a éste de “...recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas” (literal a) artículo 5º. Ley 1328 de 2009) máxime como se ha resaltado desde el otorgamiento del crédito existieron deficiencias operativas atribuibles al establecimiento bancario.

Frente a lo anterior encuentra la Delegatura que la entidad financiera incumplió con sus protocolos e instrucciones suministradas para el Desembolso del crédito objeto de debate, dado que realizó el mismo sin la autorización previa pese a que tanto la apoderada general y testigo indicaron que era necesario una llamada por parte del establecimiento bancario al consumidor financiero, la cual no se dio. Asimismo, téngase que el consumidor financiero elevó de manera reiterativa su intención de realizar la devolución del dinero consignado en su cuenta de ahorro, encontrando el Despacho que pese las diferentes comunicaciones realizadas por el actor, este no recibió una respuesta efectiva pese a las dificultades que este ponía de presente.

Por lo que el banco al omitir la solicitud de autorización de desembolso que tenía consignado dentro de su procedimiento y no habilitar los distintos canales para la devolución de los dineros consignados en el valor superior al requerido por el consumidor permitió que el crédito objeto de discusión generara intereses y otros emolumentos que no se hubieren generado si la entidad financiera hubiere cumplido con sus propios procedimientos, solicitando la autorización de desembolso, además, como consecuencia no haber facilitado los canales para la restitución de los dineros desembolsados de más a lo deseado por el consumidor. Tal actuar incumplido del banco tiene por efecto el que no pueda pretender cobrar los intereses causados por haber mediado su propio incumplimiento, mismo que se mantuvo dificultando el reembolso de las sumas otorgadas en empréstito.

Así las cosas, la entidad financiera deberá realizar la restitución de todos los intereses remuneratorios cobrados durante la vigencia del crédito 04903020000044 que corresponden a la suma de \$1.353.194, la

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

suma de \$466 de pesos por intereses moratorios que se generaron así como las primas de seguros generadas durante el curso de vigencia del crédito 04903020000044 (\$62.040), y que se generaron por la omisión de facilitar los canales dispuestos por la demandada para recibir los pagos autorizados y que escapaban a los costos asociados al estudio del crédito que fue solicitado por el demandante; siendo estos efectivamente recaudados tal y como se encuentra en el histórico de pagos obrante a derivado 42.

Con base en lo expuesto, se advierte que se declaran probadas la excepciones tituladas “Perfeccionamiento del contrato de mutuo y cumplimiento de las obligaciones sinalagmáticas a cargo de Banco Popular S.A.”, “De la ausencia de vulneración de los derechos del consumidor, por cuanto recibió toda la información relacionada con su producto / Ausencia de evidencia en torno a su discapacidad visual”, “Inexistencia de conducta alguna violatoria de los derechos del consumidor financiero que hubiese sido desplegada por parte del Banco Popular S.A. - Ausencia de los elementos propios de la responsabilidad contractual” por las razones señaladas.

En lo que atiene a la pretensión dirigida al cese de los descuentos realizados con cargo a la mesada pensional de Colpensiones no se accederá a la misma dado que el crédito 04903020000044 se encuentra terminado por pago total desde el 19 de abril de 2021 tal y como se evidencia del citado histórico de pagos por lo que resultaría improcedente acceder a dicha solicitud cuando los descuentos han cesado lo que conlleva a que se declarará parcialmente probada la excepción titulada “Pago de lo debido – Imposibilidad de detener los débitos automáticos en los créditos de la modalidad de libranza” por las razones indicadas.

Finalmente, no se condenará en costas al accederse parcialmente a las pretensiones de la demanda en los términos del artículo 365 numeral 5 del Código General del Proceso.

En consideración a lo anteriormente 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 probadas las excepciones tituladas por BANCO POPULAR S.A. “Perfeccionamiento del contrato de mutuo y cumplimiento de las obligaciones sinalagmáticas a cargo de Banco Popular S.A.”, “De la ausencia de vulneración de los derechos del consumidor, por cuanto recibió toda la información relacionada con su producto / Ausencia de evidencia en torno a su discapacidad visual”, “Inexistencia de conducta alguna violatoria de los derechos del consumidor financiero que hubiese sido desplegada por parte del Banco Popular S.A. - Ausencia de los elementos propios de la responsabilidad contractual”, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta decisión.

SEGUNDO: DECLARAR probada parcialmente la excepción denominada por BANCO POPULAR “Pago de lo debido – Imposibilidad de detener los débitos automáticos en los créditos de la modalidad de libranza” de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente sentencia.

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a BANCO POPULAR en el proceso de solicitud, vinculación, aprobación, desembolso e información emitida por el contrato de mutuo mediante modalidad de libranza número 04903020000044 de titularidad del señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO.

CUARTO: CONDENAR a BANCO POPULAR a pagar al demandante señor LUIS ROBERTO ALBA AREVALO la suma de un MILLÓN CUATROCIENTOS QUINCE MIL SETECIENTOS PESOS (\$1.415.700) pago que se deberá realizar dentro de los 20 días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia, vencido dicho término se causaran intereses moratorios a la tasa legal permitida.

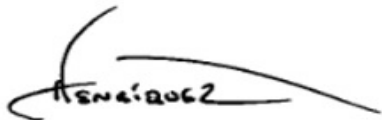
QUINTO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por BANCO POPULAR, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

SEXTO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

SEPTIMO: Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

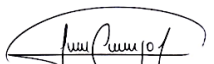
Copia a:

Elaboró:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>16 de mayo de 2022</u>  JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario