

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



**Radicación: 2022196080-010-000**

Fecha: 2023-02-17 12:23 Sec.día589

Anexos: No  
Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES  
Destinatario::80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2022196080-010-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2022-5782  
Demandante : ZARAYTH ALEJANDRA SALTARÍN CARRASCO  
Demandados : FINANDINA BIC O BANCO FINANDINA BIC  
Anexos :

Encontrándose al 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, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y su contestación:

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

Ahora bien, frente a la prueba solicitada por la parte actora, esto es, el paz y salvo de la obligación \*\*\*2637, se advierte que el mismo fue allegado por el banco demandado con su escrito de contestación y reposa a derivado 007. En lo que respecta al interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada, no resulta necesario su decreto, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación, incluidos los anexos allegados como las mencionadas piezas probatorias, reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio.

Así las cosas, 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:



## I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **ZARAYTH ALEJANDRA SALTARIN CARRASCO**, actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra del **BANCO FINANDIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que la entidad financiera le haga la entrega inmediata de la carta de levantamiento de prenda del vehículo de placas DHO544. A su vez, pretende el pago de la suma de \$10.000.000 de pesos, como resarcimiento de perjuicios económicos ocasionados por el incumplimiento del banco dada la sanción pecuniaria estipulada en la promesa de compraventa que la actora suscribió sobre el vehículo (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada al **BANCO FINANDIA S.A.**, quien en término contestó a través de la proposición de sendas excepciones de mérito, las cuales se soportan en que la entidad financiera atendió lo solicitado por la demandante desde el 7 de enero de 2023, situación que mediante comunicación del 13 de enero de 2023 dirigida a la accionante confirmó la recepción de la documentación solicitada en la demanda, esto es la carta del levantamiento de prenda y adjuntándose el respectivo soporte de su entrega, además de mencionar que se optó por una debida diligencia ante las solicitudes hechas por la demandante (derivado 007).

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 008), término que venció en silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

## 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 de quienes son aquí parte y frente a la cual no existe discusión entre los extremos procesales.

Cumple advertir que la circunstancia objeto de debate radica en el levantamiento de prenda del vehículo de placas DHO544, más en específico con la solicitud hecha por la actora para recibir la **carta de levantamiento de prenda**, luego de haber sido cancelada en su totalidad la obligación que adquirió con el Banco demandado y efectuados los pagos para el trámite del levantamiento de prenda; por lo que alega que el Banco debe cumplir con su deber de debida diligencia en el marco del contrato celebrado entre las partes.

Al efecto, téngase que el contrato objeto de controversia, esto es, el crédito terminado en \*\*\*2637 y frente al cual se constituyó una garantía sobre el automotor de placas DHO544, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia, que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*, como lo establece ese mismo canon normativo.

Ahora bien, la entidad demandada como sustento de las defensas elevadas, señaló que la entidad financiera ya entregó lo solicitado por la demandante mediante comunicación del 13 de enero de 2023 en la que indicó *“En atención al requerimiento de la referencia, en los siguientes términos nos permitimos dar respuesta a tu reclamación radicada ante el Banco Finandina BIC, con fecha 04/01/2023: De acuerdo con la*

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



información que reposa en nuestro sistema, evidenciamos que fuiste titular de un crédito de vehículo, identificado con el número de obligación 1150272637 desembolsado el día 03 de noviembre de 2017 por valor de \$18.990.000. Respecto al documento expedido por la entidad sobre la placa DHO544 por concepto de levantamiento de prenda se informa que el día 07 de enero de 2023 se generó la entrega a la dirección CL 65 # 41-05 AP 505 en la ciudad de Barranquilla/Atlántico. Adjuntamos el soporte de entrega.”, en la cual se adosa el comprobante de entrega emitido por la empresa de mensajería Domesa del 7 de enero de 2023 así como la gestión del servicio de correspondencia para la entrega desde el 16 de diciembre de 2022 en el cual se observa que se intentó en cuatro ocasiones la entrega de la documental solicitada sin que hubiese sido exitosa pues en el estado se señaló “Nadie Atendió” (derivado 007).

En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado pues dicho término venció en silencio, habrá de estarse a la prueba documental no discutida que en forma oportuna fue allegada al plenario, que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho, pues ciertamente lo perseguido con el mismo se cumple con el reconocimiento de la entidad financiera en la contestación de la demanda y las actuaciones desplegadas por la misma para superar lo propio, siendo la solución de la controversia el objeto de la misma, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, frente a los perjuicios reclamados por la actora, no se accederá a su reconocimiento, puesto que como es debido, no se acreditó la ocurrencia del daño reclamado de manera alguna, por lo que no existe la certeza requerida que permita, por un camino racional y aún bajo una interpretación pro consumatore, llevar a esta Delegatura a proferir condena por este concepto, pues no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida, sino que le correspondía acreditarlos en este proceso, a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso.

Por lo expuesto, se declararán probadas las excepciones intituladas como “*CARENCIA DE FUNDAMENTO ACTUAL EN LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*” y “*FALTA DE CAUSA PARA FORMULAR LA PRESENTE ACCIÓN JURISDICCIONAL*” lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda y releva a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos, al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad 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,

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar probadas las excepciones intituladas denominadas “*CARENCIA DE FUNDAMENTO ACTUAL EN LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*” y “*FALTA DE CAUSA PARA FORMULAR LA PRESENTE ACCIÓN JURISDICCIONAL*”, en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Denegar las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

*Elaboró:*

**DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA**

*Revisó y aprobó:*

**DANIELA DEL PILAR JAIME RIVERA**

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>20 de febrero de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>