

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022135253-048-000



Fecha: 2023-09-01 12:29 Sec.día435

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 80020-80020-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 : 2022135253-048-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2022-2886
Demandante : ARISTIDES FRANCISCO MARQUEZ FREGOZO

Demandados : BANCO POPULAR

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 5º del artículo 372 del Código General del Proceso, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente

SENTENCIA ESCRITA

Procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, siendo competente a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre el señor **ARISTIDES FRANCISCO MARQUEZ FREGOSO** con **BANCO POPULAR S.A.**, en virtud de la cual pretende declarar el incumplimiento contractual del banco demandado, en relación con el reporte negativo efectuado ante los operadores de información financiera respecto de la tarjeta de crédito terminada en el No. 8460, y que en ese sentido, se le concedan las siguientes pretensiones:

“1. Que la Superintendencia financiera declare que ha habido una clara posición de abuso de posición de dominio en la categoría de explotación con relación al tarjetahabiente ARISTIDES FRANCISCO MARQUEZ FRAGOZO identificado con cedula 19.307.073 de Bogotá. 2. Como resultado de la anterior declaración que la Superfinanciera ordene excluir cualquier reporte negativo en las centrales de riesgo a partir del mes de Marzo del 2.020. y 3. Que la superintendencia ordene a la entidad Banco Popular pagar al demandante la suma de CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$150.000.000) a título de indemnización por los perjuicios sufridos en la integridad moral y jurídica ocasionados por los efectos negativos en las centrales de riesgo por casi dos años como consecuencia de su actuar con abuso de su posición dominante”.

Frente a tales pretensiones, se opuso la pasiva mediante la formulación de los medios exceptivos que denominó: **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL BANCO POPULAR S.A., EN LO QUE TIENE QUE VER CON EL OTORGAMIENTO DEL CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO Y SEGUROS:**

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL BANCO POPULAR S.A.”, “EN LO QUE TIENE QUE VER CON EL OTORGAMIENTO Y LA APLICACIÓN DE ALIVIOS FINANCIEROS”, “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL BANCO POPULAR S.A. EN LO QUE TIENE QUE VER CON LA LEY HABEAS DATA”, “INEXISTENCIA DEL ABUSO DE POSICIÓN DOMINANTE POR PARTE DEL BANCO POPULAR S.A. - LIBERTAD DE CONTRATAR”, y “AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE RESPONSABILIDAD EN EL RÉGIMEN ESPECIAL APLICABLE A LA ACTIVIDAD FINANCIERA” y “LA EXCEPCION GENERICA”.

Decantado lo anterior, se tiene que, para efectos de la resolución de la controversia, las partes tuvieron como hechos no discutidos, y por lo tanto exentos de prueba, los siguientes:

- Que el 9 de diciembre de 2015, el señor **ARISTIDES FRANCISCO MARQUEZ FREGOSO**, se vinculó contractualmente con el **BANCO POPULAR**, a través de un contrato de apertura de crédito en virtud del cual se le expidió la tarjeta de crédito terminada en el No. 3391, con un cupo de \$20.500.000, respecto de la cual el consumidor incurrió en mora entre los meses de julio de 2016 a marzo de 2017, por lo que el BANCO POPULAR S.A. lo reportó de manera negativa respecto de la tarjeta de crédito terminada en el No. 8460, ante los operadores de información financiera.
- Que el señor **ARISTIDES FRANCISCO MARQUEZ FREGOSO** realizó el pago total de su tarjeta de crédito en marzo de 2017. Y que, respecto del reporte negativo, el señor **ARISTIDES FRANCISCO MARQUEZ FREGOSO** presentó reclamación ante BANCO POPULAR S.A. frente a lo cual el establecimiento bancario emitió respuesta desfavorable a lo pretendido.
- De otra parte, tuvieron por cierto que entre el demandante el BANCO POPULAR se suscribió un contrato de apertura de crédito instrumentalizada con la tarjeta de crédito con el No. 3391
- Que el correo electrónico que corresponde a la solicitud de vinculación no correspondía al correo electrónico del demandante
- Que el demandante entró en mora en el pago de su obligación con la tarjeta de crédito y que el Banco Popular reportó la obligación de manera negativa ante las centrales de información financiera
- Que el demandante adquirió la tarjeta de crédito y el seguro de extra protección Cardiff

Para efectos de abordar lo pertinente, la relación contractual de las partes fuente de la controversia, corresponde al contrato de apertura de crédito, tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, es aquel convenio *“en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”*, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que *“las utilizaciones extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas”* y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos *“serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato”* (Art. 1401 ibídem).

Ahora bien, ha de tenerse en cuenta que el contrato de apertura de crédito suscrito con la entidad financiera, dado el ejercicio profesional que su actividad le impone y el interés público que la cobija, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, conforme con los artículos 78 y 335 constitucionales, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se el artículo 3º del título I de la Ley 1328 de 2009.

En tal sentido el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que *“los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”*, guardando

consonancia con lo normado en el artículo 7º, literal u), de la Ley 1328 de 2009, según el cual, son obligaciones de las entidades vigiladas, *“Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarios, reglamentarias, **las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros...**”*.

En este punto, cabe poner de presente que la Ley Estatutaria 1266 de 2008 establece los deberes que tienen las entidades financieras como fuentes de información respecto de la datos que deben reportar ante los operadores de información financiera, enmarcados en 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 20 de la misma regulación, particularmente en relación con la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, por lo que se considera que la misma tiene un carácter sectorial y resulta aplicable al caso que se somete a consideración de esta Delegatura, si se tiene en cuenta el origen contractual de dicha información conforme al parágrafo 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 desarrollo de esta normatividad, las centrales de información crediticia (operadores de los bancos de datos) registran la información tanto positiva (pagos al día) como negativa (incumplimientos) que les suministran las fuentes de la misma (entidades financieras en este caso), con fundamento en la cual, actualizan mensualmente la historia crediticia de cada titular. En cualquier caso, la misma debe ser **“veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible”**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 4º de la misma Ley.

Bajo este escenario, corresponde a la Delegatura proceder a la valoración conjunta del material probatorio allegado al plenario, a efectos de establecer, si el banco incumplió sus obligaciones contractuales, pues se duele el demandante que el banco abusó de su posición de dominio en el contrato al constituirlo en mora y al reportarlo de manera negativa ante los operadores de información, sin haber cumplido con su deber de notificarle previamente que iba a ser reportado de manera negativa.

Desde su escrito inicial y en el interrogatorio de parte (derivados 000 y 025) el demandante manifestó sus reparos con la forma en como el Banco ofrece los productos y servicios que adquirió con su tarjeta de crédito, en este caso, la forma en cómo se causaba el cobro de la prima del seguro de extra protección de Cardif, y como ello generó que entrara en mora la deuda de su tarjeta y se generará el reporte negativo ante los operadores de información que considera errado.

En contraprestación, a derivado 012 el banco pone de presente que el demandante firmó, pero no leyó el formato de vinculación y señala que los datos para la vinculación del cliente fueron suministrados pero no verificados, lo que conllevó con posterioridad que la dirección de correo electrónica registrada ante el banco correspondiera a una diferente a la del demandante.

Frente a lo cual, desde el libelo se ha indicado por el extremo actor que el banco no remitía información al demandante ni le suministraba los extractos por cuanto manifiesta, que el funcionario de la entidad financiera que ayudó al actor con el diligenciamiento de la solicitud de vinculación, diligenció de manera errada la dirección de correo electrónico del consumidor demandante.

Al respecto sea del caso señalar que del análisis conjunto de la documental aportada al plenario, se encuentra que efectivamente que el correo electrónico registrado en la documentación que se diligenció para la contratación de la tarjeta de crédito y para la adhesión a la póliza extra protección tomada por el banco demandado, entre ellos el *“Formulario de Autorización de Consulta”, “Comprobante de Entrega de*

"Tarjeta de Crédito" y "Solicitud de Seguro – Póliza de Seguro de Extra-Protección para Tarjeta de Crédito" obrantes a derivado 012 del expediente, no corresponde a la dirección de correo de notificaciones del demandante (derivado 000). De hecho, se encuentra que la letra con que se diligenció la dirección de correo electrónico coincide con la del asesor comercial del banco que asistió al consumidor en el diligenciamiento de esa documentación, esto es el funcionario Andres Satoba.

Teniendo en cuenta lo anterior y analizando dicha situación en conjunto con la consideración del banco de haberse eliminado el reporte negativo al demandante por no haber mediado notificación previa (como se señala en la comunicación del 22 de marzo de 2022), y que en las comunicaciones del banco este había advertido, que la dirección e correo a la cual se enviaban los extractos del crédito no tenía consulta por parte del consumidor (012), este Despacho debe llegar a la inferencia lógica que efectivamente se presentó un error en el diligenciamiento de la dirección de correo electrónico del demandante por parte del funcionario del banco que lo atendió y por ende, las situaciones que de allí se desprendieron son de responsabilidad de la entidad financiera, por haber mediado el incumplimiento del deber de diligencia e información que le resultaba predicable.

Decantado lo anterior, debe este Despacho poner de presente que frente a la forma en como el banco cobró las primas del referido seguro y aplicó los pagos a la tarjeta de crédito, también muestran serias discrepancias desde el mes de febrero de 2020, pues conforme se constata a derivado 012, el banco determina un saldo adeudado para enero de 2020 de \$403.286, sin embargo, constituye esa suma con los siguientes ítems: saldo anterior \$14.000, cuotas facturadas de \$370.186, cuota de manejo por \$18.000 y \$1.000 por otros conceptos, monto que no justificó ni informó el banco al consumidor demandante respecto de cuál era la razón de su cobro, ni tiene relación con las condiciones señaladas en el contrato suscrito por el accionante.

Véase la imagen:

- En el corte de enero del 2020 no se evidencia pagos, por lo cual el saldo total queda por valor de \$403.286, como se refleja a continuación:

RESUMEN PAGO MÍNIMO	
Saldo en mora	\$0,00
(+) Cuotas facturadas	\$370,186,00
(+) Intereses en mora	\$0,00
(+) Intereses corrientes	\$0,00
(+) Cuota de manejo	\$18,000,00
(+) Otros cargos	\$1,000,00
(-) PAGO MÍNIMO	\$403,286,00

RESUMEN PAGO TOTAL	
Saldo anterior	\$14,100,00
(+) Consumos del mes	\$370,186,00
(+) Intereses en mora	\$0,00
(+) Intereses corrientes	\$0,00
(+) Otros cargos	\$19,000,00
(-) Pagos y créditos	\$0,00
(-) SALDO TOTAL	\$403,286,00

Esto tiene una consecuencia directa con lo que pasó el mes siguiente, pues el demandante realiza un pago por la suma de \$417.000 y además banco liquida mal el pago, pues lo hace así:



- En el corte de febrero del 2020, se observa que genero el pago por valor de \$417.386, lo cual quedo pendiente un valor de \$261 pesos correspondiente el valor en mora, por no generar el pago a tiempo:

RESUMEN PAGO TOTAL	
Saldo anterior	\$403,286,00
(+) Consumos del mes	\$0,00
(+) Intereses en mora	\$261,00
(+) Intereses corrientes	\$0,00
(+) Otros cargos	\$0,00
(-) Pagos y créditos	\$417,386,00
(=) SALDO TOTAL	\$261,00

Toma la suma de \$417.386, cancela los \$403.286 que estaban como saldo adeudado, y aun cuando hubieren quedado \$14.100 como saldo a favor del demandante si hubiera imputado bien el pago anteriormente mencionado, con ese excedente no cancela el valor de intereses corrientes, dejando dicha suma como saldo total adeudado, es decir un monto de DOSCIENTOS SESENTA Y UN PESOS (\$261). Nótese cuando aún hubiere existido algún concepto por cobrara por los \$14.100, que no se probó que existiera de la totalidad de pruebas aportadas a la actuación, inclusive si el banco hubiere dejado de cobrar sin justificación los \$1.000 del mes de enero por otros conceptos, suma que se indica que no tenía ninguna información que fundamentara su cobro, lo cierto es que el saldo adeudado en la tarjeta habría sido favorable al consumidor en uno u otro caso y no hubiere quedado con ningún valor pendiente de pago.

Esto tuvo una consecuencia funesta para el consumidor aquí demandante pues en los meses subsiguientes al haber dejado el banco saldo adeudado por concepto de intereses moratorios, ello generó que le causara directamente el pago de la prima de la póliza extra protección, pues esta como se indicó en los interrogatorios procedía siempre que existiera saldo pendiente en la tarjeta.

Como se muestra en la imagen:

- En el corte de marzo del 2020, al tener deuda, se origino cobro de la póliza del seguro Extra Protección Cardiff por valor de \$14.100, lo cual quedo un valor pendiente por valor de \$14.361.

Fecha Transacción	N.º de Comprobante	Descripción	Monto Transacción	Cargos y Abonos
18/FEB/2020		4746381545733391 ARISTIDES MARQUEZ F EXTRA PROTECCION - CARDIF	14,100,00	14,100,00

RESUMEN PAGO TOTAL	
Saldo anterior:	\$261,00
(+) Consumos del mes	\$14,100,00
(+) Intereses en mora	\$0,00
(+) Intereses corrientes	\$0,00
(+) Otros cargos	\$0,00
(-) Pagos y créditos	\$0,00
(=) SALDO TOTAL	\$14,361,00

- Ahora en el corte de facturación de abril del 2020, debido a la situación de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y en cumplimiento de lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, hemos otorgado alivios financieros a nuestros clientes de diferentes productos. De manera que, se han otorgado de forma automática cinco (5) meses de periodo de gracia, en el que el pago mínimo de su Tarjeta de Crédito Banco Popular de marzo a julio del año 2020 fue distribuido, en doce (12) meses los cuales inició a pagar en el mes de agosto del mismo año.

Inclusive como se señala en el último parte de la comunicación del banco del 22 de diciembre de 2021 que se cita, la deuda que el banco generó en la tarjeta de crédito, conllevó que al demandante se le aplicaran alivios financieros, lo cual en ese sentido era injustificado, pues no debía tener deuda alguna para dicho momento. Y consecuentemente, derivó en más causaciones de valores descontados por primas de seguro en los meses subsiguientes, que ante el impago del cliente, quien como manifiesta desde su libelo no entendía de donde había constituido el saldo que el banco le indicó les adeudaba respecto de la tarjeta de crédito y conllevó que la entidad financiera lo reportara negativamente ante las centrales de riesgos, esto como se extrae de los documentos a derivado 000 y 012.

A partir de lo anterior, emerge como clara la acreditación del incumplimiento contractual de la entidad demandada, máxime teniendo en cuenta que como el mismo banco lo admite en el escrito del 22 de marzo de 2022, con posterioridad la misma entidad solicitó la eliminación el reporte negativo efectuado ante los operadores de información, por no haber existido notificación previa al demandante.

Sobre el particular cabe traer a colación que conforme lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, constituye una obligación de la fuente de información informar al cliente que va a ser reportado de manera negativa ante las centrales de riesgo, con el fin de que el consumidor tenga la oportunidad de demostrar el pago o pagar la obligación en mora.

En dicha norma se señala que la fuente de información puede cumplir dicho deber señalando tal información a través de los estados de cuenta o extractos correspondientes.

Revisado el plenario, se constata que el banco demandado remitió la información previa al correo arisfracmar28@gmail.com y no al correo arisfrancmar28@gmail.com, por error precisamente de un

funcionario del banco al levantar la información correspondiente y diligenciar la documentación con base en la cual se constituyó el producto del actor.

Con base en lo expuesto, se observa incumplida la obligación de información del banco demandado no solo frente a los valores reportados como en mora, atendiendo su deficiente liquidación, sino de manera previa a la remisión de los reportes negativos, inclusive si en gracia a discusión se hubiere acreditado un incumplimiento del actor en el suministro de información, debe hacerse énfasis que el incumplimiento a las buenas prácticas del consumidor financiero no puede conllevar el incumplimiento de las obligaciones contractuales y deberes de la entidad vigilada, como lo prevé el artículo 8 de la ley 1328 de 2009.

Ahora bien, dado que el artículo 1613 del Código Civil impone la obligación de indemnizar los perjuicios derivados “*de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento*”, procede la Delegatura a analizar si la actuación del Banco conllevó la ocurrencia de los perjuicios que alega la parte demandante se produjeron por razón del reporte ante las centrales de riesgos y daño en la vida crediticia.

Así las cosas, pasa el Despacho a pronunciarse sobre los perjuicios que pretende la parte demandante se le indemnicen, debiendo para dicho efecto poner de presente lo señalado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la existencia del daño, en la Sentencia SC20448-2017 del 7 de diciembre de 2017, Radicación N° 2002-00068-01, donde indicó que:

“Sabido es que sólo se indemniza el daño debidamente probado; pues no es admisible condenar a una persona a la reparación de los perjuicios causados por el incumplimiento contractual, si los mismos no se encuentran acreditados en legal forma.

En la teoría de la responsabilidad civil si bien se impone al victimario, por regla general, la obligación de resarcir a la víctima, tal compromiso surge inevitable siempre y cuando su conducta afecte, injustificada y dañinamente, la humanidad o el patrimonio de esta última. Por supuesto, en el evento de no acaecer tal hipótesis, es decir, si a pesar del comportamiento del acusado no se generó un perjuicio o una afectación dañina, simplemente, no hay lugar a la reparación reclamada. Queda así fijada la regla general en la materia de que no hay responsabilidad sin daño, aunque exista incumplimiento o infracción a un deber de conducta.

De tal modo, que el daño constituye un elemento nuclear de la responsabilidad civil, vale decir, su centro de gravedad, el fundamento del fenómeno resarcitorio, siendo necesarias su presencia y su justificación, para que se abra paso la indemnización de perjuicios.

Uno de los requisitos que debe reunir el daño es su certidumbre, es decir, que se demuestre su existencia misma; lo cual ocurre cuando no haya duda de su concreta realización. Además, es el requisito “más importante (...), al punto que, sin su ocurrencia y demostración, no hay lugar a reparación alguna” (CSJ, SC del 1° de noviembre de 2013, Rad. n.° 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. n°2000-00196-01).

Para que sea “susceptible de reparación, debe ser ‘directo y cierto’ y no meramente ‘eventual o hipotético’, esto es, que se presente como consecuencia de la ‘culpa’ y que aparezca ‘real y efectivamente causado’” (CSJ, SC del 27 de marzo de 2003, Rad. n.° 6879).

La condición de ser directo reclama, en la responsabilidad contractual, que él sea la consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento del respectivo acuerdo de voluntades, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende.

Esta Corporación sobre la temática tratada, entre muchos otros pronunciamientos, ha puntualizado:

*No en balde se exige, a título de requisito sine qua non para el surgimiento de la prenotada obligación resarcitoria, la certeza del eslabón en comento, calidad que deberá establecerse, inexorablemente, con sujeción al tamiz de la jurisdicción. **De allí que si no se comprueba o determina su existencia -como hecho jurídico que es-, a la vez que su extensión y medida, el Juez no poseerá argumento válido para fundar, en línea de principio, una condena cualquiera enderezada a obtener su resarcimiento, debiendo, en tal virtud, exonerar de responsabilidad al demandado, por más que el demandante, a lo largo de la litis, haya afirmado lo contrario, salvo las restrictas excepciones admitidas por la ley o por la jurisprudencia (v. gr.: intereses moratorios). (...).***

*Sobre este particular ha señalado la jurisprudencia de la Sala, ‘repetiendo un principio fundamental de derecho, que el perjuicio que condiciona la responsabilidad civil **no es materia de presunción legal y que como derecho patrimonial que es, debe ser demandado y probado en su existencia y en su extensión por quien alega haberlo sufrido, que es quien mejor debe saber en qué consiste y cuánto lo ha afectado. Quien afirma que su demandado le ha inferido un daño por su dolo o su culpa, está obligado, si quiere que se le repare por decisión judicial, a producir la prueba de la realidad del perjuicio demostrando los hechos que lo constituyan y su cuantía, o señalando a este respecto, cuando menos, bases para su valoración” (Negrillas y subrayas fuera de texto)***

Por lo que una de esas analizados todos los elementos probatorios allegados al plenario se encuentra que si bien se hoy se acredita con una certificación de Banco Finandina que el demandante le fue negado un crédito dicha entidad financiera, lo cierto es, que lo que se desprende de dicha certificación, es que ese crédito le fue negado al actor por que el establecimiento de crédito no le vio viabilidad al negocio a financiar, más no aludió a la existencia de un reporte negativo previo ante los operadores de información. Aunado lo anterior, tampoco se acreditó que la causa de que no se llevara a cabo el negocio relacionado con el contrato que adjunta con la demanda, hubiera sido la no obtención de recursos del mentado crédito,

Así las cosas, sí bien en su momento se presentó un reporte negativo de manera injustificada por parte de la entidad financiera demandada, no existe o por lo menos no fue aportado a la actuación un medio probatorio que determine que el reporte negativo antes señalado, fue la causa que fundamentó que el Banco Finandina no aprobara al actor una solicitud de crédito, así como tampoco, se encuentran demostradas las condiciones económicas y de rendimiento financiero que le hubiera traído al demandante el negocio que de manera concomitante hubiera emprendido con el dinero objeto del crédito que manifiesta le negaron, razón por la cual de la valoración conjunta de las pruebas allegadas a la actuación no se encuentra acreditado un perjuicio patrimonial al demandante, por lo que no se accederá a tal pretensión.

En cuanto a los perjuicios morales causados al demandante, cabe señalar que tal como lo ha entendido la jurisprudencia, los daños de este tipo deben ser objeto de prueba; la Corte Constitucional, en Sentencia T-212, del 15 de marzo 2012, Magistrada Ponente Dra. María Victoria Calle Correa, al analizar el precedente de la Corte Suprema de Justicia sobre daño moral, indicó: “*hoy se admite inclusive la posibilidad de reclamar indemnización por los perjuicios morales causados por el daño o pérdida de las cosas, a condición de demostrar plenamente su existencia, pues tal perjuicio no se presume.¹ Igualmente, en materia contractual si bien la jurisprudencia ha sido reacia a reconocerlo, no se niega su procedencia en el evento de que se presentare lesión a alguno de los bienes extrapatrimoniales (honor, reputación, etc.) y estuviese demostrada en el expediente.²”* Sobre el particular, revisado el plenario no se encuentra ningún medio probatorio que permita a la Delegatura acreditar la causación de los respectivos perjuicios morales por la suma que alude la activa.

Sin embargo, en referencia a los reportes ante centrales de información financiera, téngase que la Corte Suprema de Justicia en su jurisprudencia, específicamente en sentencia **SC10297-2014** de 5 de agosto de 2014, MP. ARIEL SALAZAR indicó que “...*En cuanto al menoscabo del derecho al buen nombre, hay que admitir*

¹ Sentencias del 5 de octubre de 1989, exp: 5320, del 7 de abril de 1994, exp: 9367 y del 11 de noviembre de 1999, exp: 12.652, entre otras.

² Ver sentencia de esta sección del 10 de marzo de 1997, exp. 10.038.

que el daño se configura cuando se demuestra la violación culposa de ese bien jurídico, sin que se requiera la presencia de ninguna otra consecuencia. Es decir que una vez acreditada la culpa contractual y la vulneración de la garantía fundamental como resultado de ese incumplimiento, se tiene por comprobado el detrimento al bien superior que es objeto de la tutela civil, y en ese momento surge el interés jurídico para reclamar su indemnización, porque el daño resarcible se identifica con el quebranto que sufre el derecho de estirpe constitucional.

Lo anterior por cuanto –se reitera– el objeto de la tutela judicial efectiva civil en este específico evento es el derecho fundamental al buen nombre en sí mismo considerado, y no la afectación de otros bienes jurídicos tales como el patrimonio, la integridad psíquica o moral, o la vida de relación del sujeto”. (negrilla fuera de texto)

Por lo que dado el reporte realizado por el banco demandado de manera indebida por no contar con aviso previo y versar sobre información inexacta, la Delegatura encuentra conforme con el precedente jurisprudencial anunciado, que ello por sí mismo configura un daño por lo que se encuentra responsabilidad contractual de la entidad financiera.

Bajo el anterior marco, para esta Delegatura no cabe duda que probado el incumplimiento de la pasiva, se generó un daño extra patrimonial por la afectación del derecho personalísimo del buen nombre, de expresa protección constitucional.

Pues resulta incontrastable que la información depositada como dato negativo en las centrales de información financiera respecto del señor **ARISTIDES FRANCISCO MARQUEZ FREGOSO**, sin haberle notificado a ésta con anterioridad que se iba a realizar dicho reporte y al contener información inexacta, da lugar a la realización de una actuación que comprometió su derecho constitucional al buen nombre. Y en tal sentido, atendiendo las facultades extra petita establecidas en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, se condenará al establecimiento bancario demandado, a título de indemnización por perjuicio al buen nombre del actor, a reconocerle la suma de \$3.000.000, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria de esta decisión. Vencido dicho término, correrán intereses moratorios a la tasa máxima autorizada por la ley.

Finalmente, no se condenará en costas por no encontrarse causadas y probadas según lo previsto en el artículo 365 numeral 8 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 que **BANCO POPULAR S.A.** denominó: “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL BANCO POPULAR S.A., EN LO QUE TIENE QUE VER CON EL OTORGAMIENTO DEL CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO Y SEGUROS: CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL BANCO POPULAR S.A.*”, “*EN LO QUE TIENE QUE VER CON EL OTORGAMIENTO Y LA APLICACIÓN DE ALIVIOS FINANCIEROS*”, “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL BANCO POPULAR S.A. EN LO QUE TIENE QUE VER CON LA LEY HABEAS DATA*”, “*INEXISTENCIA DEL ABUSO DE POSICIÓN DOMINANTE POR PARTE DEL BANCO POPULAR S.A. - LIBERTAD DE CONTRATAR*”, y “*AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS DE RESPONSABILIDAD EN EL RÉGIMEN ESPECIAL APLICABLE A LA ACTIVIDAD FINANCIERA*” y “*LA EXCEPCION GENERICA*”, atendiendo lo señalado en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCO POPULAR S.A.** por el reporte negativo efectuado ante los operadores de información financiera respecto de la tarjeta de crédito terminada en el No. 3391 de titularidad del **ARISTIDES FRANCISCO MARQUEZ FREGOSO**.

TERCERO: CONDENAR a BANCO POPULAR S.A. a RECONOCER a la señora ARISTIDES FRANCISCO MARQUEZ FREGOSO a título de indemnización de perjuicio extra patrimonial la suma de TRES MILLONES DE PESOS M/CTE (\$3.000.000), la cual deberá ser pagada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria de esta decisión. Vencido dicho término, correrán intereses moratorios a la tasa máxima autorizada por la ley.

CUARTO: CONDENAR a BANCO POPULAR S.A. a RECTIFICAR cualquier reporte negativo que se hubiere generado ante los operadores de información por cuenta de la tarjeta de crédito terminada en el No. 3391, lo cual deberá realizarse dentro de los treinta (30) días siguientes a la ejecutoria de esta decisión.

QUINTO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

SEXTO: Sin condena en costas.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN
ASESOR

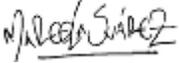
Copia a:

Elaboró:

HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN

Revisó y aprobó:

HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN

<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>2025-02-19 12:29</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>