

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023026301-038-000



Fecha: 2023-09-22 21:44 Sec.día 1363

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 : 2023026301-038-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-1151
Demandante : DIEGO MARICIO CELIS VILLAMIZAR

Demandados : BANCOLOMBIA

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento de lo indicado en la audiencia de 11 de septiembre de 2023 (Derivado 2023026301-033-000) y 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 esta Delegatura (2023026301-035-000), el señor DIEGO MAURICIO CELIS VILLAMIZAR instauró acción de protección al consumidor en contra de BANCOLOMBIA, en la que pretende lo siguiente: *“(i) Que se obligue u ordene a Bancolombia, expedir las certificaciones sobre el saldo de la obligación crediticia al 5 de marzo de 2020 y del estado de la deuda a la fecha de venta de la supuesta cartera o deuda. (ii) Que se obligue a Bancolombia a informar por qué razón o motivo después del pago total del saldo de la obligación realizado por el suscrito el 30 de enero de 2020 de acuerdo al Boletín expedido por el propio banco, no notificó oportunamente acerca de un remanente o saldo pendiente y porque procedió a la venta de cartera el 7 de diciembre de 2020, esto es 10 meses después de pagada la totalidad. (iii) Como consecuencia del pago total de la deuda, siendo una obligación originada en una relación contractual surgida de la actividad financiera, se obligue a Bancolombia a expedir el paz y salvo y levantar la prenda de garantía que pesa sobre el vehículo. (iv) Se obligue a Bancolombia al pago de la suma de doce millones cuatrocientos dieciséis mil setecientos veintiocho con veintisiete (\$ 12.416.728).”*

Como soporte de su solicitud, indica la parte actora en su demanda lo siguiente: *“...1.- El suscrito estaba pagando un crédito de consumo o de libre inversión a Bancolombia, el cual me fue reestructurado en agosto de 2017, obligación que quedó actualizada bajo el No. 12813028. 2.- A mediados de enero de 2020*

me presenté en la oficina de Bancolombia ubicada en el C. Cial. Unicentro de Cúcuta, me entrevisté con una Asesora del banco y le solicité me expidiera certificado sobre el saldo total de la obligación el cual iba a pagar, así es como dicha Asesora procedió a expedirme el Boletín Crédito de Consumo con el membrete de “Sufi” en el que se indicaba que el pago total a realizar era de \$19.858.556. Acá quiero hacer la aclaración que la Asesora del banco que me atendió en ningún momento me hizo referencia a supuesta mora del crédito, además reitero, yo solicité el saldo total de la deuda a esa fecha o actualizado, pues era mi voluntad sanear la obligación. 3.- El 30 de enero de 2020, en horas de la tarde me trasladé a la oficina de Bancolombia ya citada, procedí a hacer la consignación o pago total de la deuda por valor indicado en el Boletín de \$19.858.556, en la Caja le colocaron el sello respectivo de pago...” (Derivado 2023026301-000-000)

Agregando que: “El 7 de marzo de 2022 presenté a Bancolombia nuevo derecho de petición para que me expidiera el paz y salvo y levantara la prenda de garantía pues ya estaba saldada la deuda, pero el 11 de marzo de 2022 SUFI me responde que dicha obligación fue vendida a la sociedad Reintegra S.A.S. desde el 07 de diciembre de 2020. Anexo las copias. 6.- Ante esta situación el 16 de diciembre de 2022 presenté nuevo derecho de petición, en esta oportunidad solicitando me informe el saldo de la obligación al 5 de marzo de 2020 así como el saldo actual de la misma, y el 22 de diciembre de 2022 SUFI me da la misma respuesta de la venta de cartera a Reintegra S.A.S., pero como no me dio respuesta a la petición como son los saldos, el 26 de diciembre de 2022 le reiteré el derecho de petición haciendo énfasis en que no me han dado una respuesta concreta, precisa y eficaz como lo ha reiterado la jurisprudencia de la Corte Constitucional y el 3 de enero de 2023 SUFI me responde que no es posible atender satisfactoriamente lo requerido debido a que la obligación fue vendida a REINTREGA S.A.S. desde el 7 de diciembre de 2020 y la cartera la administra actualmente COVINOC S.A.S. Anexo las respuestas de Bancolombia Sufi. 7.- El 28 de diciembre de 2022, a sabiendas que ya había pagado la totalidad del saldo, y a raíz de las respuestas de Bancolombia Sufi, procedí entonces a presentar derecho de petición a COVINOC solicitando el estado actual del saldo de la obligación, advirtiéndole que resultaba muy extraño que Bancolombia haya vendido 10 meses después del pago total de la obligación, una cartera inexistente o saldada desde el 30 de enero de 2020. El 24 de enero de 2023 COVINOC responde el derecho de petición donde refiere que la cartera la adquirió REINTEGRA en octubre de 2020 (ya no el 7-diciembre2020 como refiere Bancolombia), además de unos valores supuestamente adeudados por el suscrito, dizque porque la obligación se encontraba en mora. Pero no especifica a cuál mora si ya había pagado el total del saldo de la obligación. Anexo copia de dicha respuesta. 8.- Bancolombia se rehúsa a darme la información sobre los saldos citados, como el supuesto saldo existente a la fecha de venta de la cartera a Reintegra S.A.S. y en especial cumplir con la obligación derivada de la relación contractual, la expedición del paz y salvo y levantar la prenda de garantía que pesa sobre el automotor” (Derivado 2023026301-000-000).

En este orden, encuentra el Despacho que el señor DIEGO MAURICIO CELIS VILLAMIZAR finca su malestar frente al BANCOLOMBIA en no haberle emitido paz y salvo al crédito 12813028, pese al pago realizado 30 de enero de 2020, el cual considera se presentó con base en la información del pago del saldo total adeudado.

Notificado el Banco demandado, éste se opuso en oportunidad a la prosperidad de la demanda con las excepciones de mérito que denominó: “3.1 INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO” y “3.2 EXCEPCIÓN GENÉRICA” las cuales soportó indicando que “posterior al desembolso de este, el crédito solo presento dos pagos detallados...” (Derivado 2023026301-007-000) por lo que encuentra el Despacho que el soporte de las excepciones reside en los pagos que realizó el señor DIEGO MAURICIO CELIS VILLAMIZAR con destino al crédito objeto de debate, los cuales indica la pasiva que no cancelaron el saldo total adeudado.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien se pronunció (Derivado 2023026301-007-000).

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 DIEGO MAURICIO CELIS VILLAMIZAR con BANCOLOMBIA S.A.

Así las cosas, encuentra el Despacho que la presente controversia gira en torno a un contrato de mutuo o crédito financiero, que 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 objeto de discusión es de titularidad de **BANCOLOMBIA**, 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*). Siendo de agregar que frente al contrato de hipoteca nos encontramos ante una garantía real que garantiza con la afectación de un bien inmueble los incumplimientos que pueda tener el acreedor en los términos del artículo 1571 del código de comercio.

Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de “*interés público*”, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Ahora bien, en atención a la salvaguardia del interés público que la actividad financiera comporta art. 335 Constitución Política y la especial protección al consumidor que establece el artículo 78 de la norma constitucional, la ejecución de las operaciones que les corresponden a quienes de manera profesional la ejercen, debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información, 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.

Cabe agregar que las obligaciones contenidas en los mencionados contratos fijan el marco o canon llamado a regular la conducta de las partes, al punto que el ordenamiento jurídico, con excepción de aquellas estipulaciones o convenciones que resulten abusivas en aras de la protección de la parte más débil del contrato, como expresamente se prevé en el parágrafo del artículo 11 de la Ley 1328 de 2009.

En relación a lo manifestado, ha de tenerse en cuenta que el contrato de mutuo 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, tales como los deberes de

información, atención y debida diligencia a que aduce el artículo 3° del título I de la Ley 1328 de 2009, en virtud del cual: “Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes: a) **Debida diligencia**. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. (Negrillas fuera de texto).

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”.

Sin embargo, aun cuando el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad, bajo la perspectiva de la anunciada diligencia y profesionalismo en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio.

A este respecto, vale señalar que el artículo 6° de la citada Ley 1328 de 2009, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: (iii) “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor.

Por lo anterior, el consumidor no puede desatender sus deberes de autoprotección que expresamente consagra el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, como buena práctica del consumidor, leer los términos el contrato y sus anexos, e indagar si tiene inquietudes adicionales, deber de doble vía, como expresamente lo señaló la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá en providencia del 10 de marzo de 2016, con ponencia del magistrado Marco Antonio Álvarez Gómez¹.

Sentado lo anterior, el Despacho establece que los objetos del litigio residen en determinar (i) si existe responsabilidad contractual de BANCOCOLOMBIA con ocasión a la información suministrada en el boletín crédito de consumo para el pago del crédito de consumo número 12812029 del que es titular el señor DIEGO MAURICIO CELIS VILLAMIZAR y (ii) Si existe responsabilidad de la entidad financiera con ocasión a la aplicación del pago del crédito realizado el día 30 de enero de 2020 con destino al crédito de consumo número 12812029 del que es titular el señor DIEGO MAURICIO CELIS VILLAMIZAR. Y en caso afirmativo, si hay lugar a acceder a las pretensiones de la demanda.

Por lo que para la resolución del presente caso procederá la Delegatura a pronunciarse a través de las siguientes consideraciones:

i. DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO DE CRÉDITO DE CONSUMO NÚMERO 12813029

¹ Sentencia que resuelve recurso de apelación confirmando la decisión tomada por esta Delegatura dentro del expediente No. 2015-0141.

En el presente caso, la parte demandante en su escrito introductorio manifestó que *“1.- El suscrito estaba pagando un crédito de consumo o de libre inversión a Bancolombia, el cual me fue reestructurado en agosto de 2017, obligación que quedó actualizada bajo el No. 12813028.”* (2023026301-000-000), siendo del caso indicar que este hecho fue además relevado de prueba por lo que el Despacho no encuentra discusión en que el señor DIEGO CELIS VILLAMIZAR se encontraba vinculado contractualmente con BANCOLOMBIA S.A. a través del crédito número 12813028.

En lo que respecta a los términos y condiciones aplicables al contrato de mutuo 12812029 téngase que, con ocasión al escrito de contestación de la demanda, BANCOLOMBIA S.A. aportó con destino al presente proceso el documento denominado *“2. Solicitud de desembolso”* (2023026301-007-000) cuyo contenido no fue tachado de falso o inexacto por las partes, y el cual se encuentra suscrito por el demandante.

El citado documento contiene la siguiente información en lo que resulta relevante frente a las condiciones del contrato objeto de estudio: fecha 23 de agosto de 2017, valor solicitado \$32.343.778, ciudad Bogotá, plazo 48 meses cuota fija, tasa variable, nombre y apellidos completos Diego Mauricio Celis Villamizar, con la casilla marcada en nombre propio. Se observa en el documento en el aparte de *“ii. ficha técnica”*, que aparece una casilla marcada con x en lo que refiere a tasa de interés variable en función de la tasa máxima legal certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para cada periodo de liquidación de interés 14.26 E.A., 1.26 N.M.V. Agrega el documento que: *“En caso de mora, EL CLIENTE reconocerá una tasa equivalente al máximo permitido por la ley colombiana, que se cancelará por cada día de retardo”* y señala que el día para pago de cuotas era el 21.

En el mismo archivo obra copia del documento titulado *“Póliza de seguro de vida grupo deudores”* emitida por SEGUROS SURA COLOMBIA, el cual refiere a una póliza de automóviles y motos de alto cilindraje, como datos generales de la póliza aparece lo siguiente: tomador BANCOLOMBIA SA, NIT 890.903938-8, crédito/leasing 12813028, datos del asegurado primer apellido: Celis, Segundo apellido: Villamizar, nombre Diego Mauricio, con un valor desembolso \$32.324.778 y con fecha de diligenciamiento del 22 de agosto de 2017 (derivado 2023026301-007-000).

Dentro de las mismas documentales aportadas con la contestación de la demanda obra en el plenario copia del documento titulado: *“1. Contrato de crédito”* el cual contiene documento titulado *“INSTRUCCIONES DILIGENCIAMIENTO PAGARÉ”*, cuyo contenido no fue tachado de falso o inexacto por las partes, y el cual se encuentra suscrito por el demandante y en el que se estableció lo siguiente: *“EL CLIENTE, que para efectos de las instrucciones definidas a continuación seguirá llamando EL DEUDOR, autoriza a BANCOLOMBIA para completar los espacios en blanco dejados en el pagaré a la orden que ha suscrito y entregado a dicho establecimiento bancario, para instrumentar las operaciones de crédito celebradas en desarrollo del presente acuerdo o demás obligaciones surgidas a su cargo, por cualquier concepto y en cualquier calcad, de acuerdo con las siguientes Instrucciones: 1. Bancolombia S.A. no tendrá que dar aviso previo para llenar los espacios en blanco dejados en el pagare. 2. El valor de capital del pagaré estará integrado por el monto de las sumas que conjunta o separadamente se hayan causado a cargo de EL DEUDOR y a favor de Bancolombia S.A. por concepto de capital, cuotas de primas de los seguros de vida y/o bienes dados en garantía de las obligaciones a su cargo y demás cargos fijos, y por otros concepto tales como el valor del impuesto de timbre causado por el título una vez sean completados los espacios en blanco, que llegaren a quedar pendiente de pago por parte de EL DEUDOR el día del diligenciamiento del título valor por cualquier crédito a su cargo, otorgado por BANCOLOMBIA S.A. a favor de EL DEUDOR. 3. El valor de los intereses del pagare completado estará integrado por las sumas que conjunta o separadamente se hayan causado a cargo DE EL DEUDOR por concepto de intereses remuneratorios y moratorios y que se encuentren pendientes de pago el día del diligenciamiento.”* (2023026301-007-000).

De otra parte, téngase que conforme las pruebas de oficio, se allegó el documento titulado “1. Plan de amortización” el cual contiene la proyección de pago de las cuotas y que indicaba lo siguiente: Valor de Crédito \$32,343,778, Plazo 48, Tasa mensual 1.26% y Cuota Mensual \$902,120.20. Es de agregar que el mencionado documento señala los elementos que componen la cuota, discriminando el número de cuota, el valor de la cuota, el valor de intereses, el valor de abono a capital y el capital restante o pendiente a pagar. Aunado a lo anterior, el mencionado documento también señala que: “... Las condiciones financieras de su crédito en particular se encuentran definidas en los documentos y contratos que instrumentan o instrumentarán la operación de crédito, y en el boletín mensual. El presente documento no es válido como cotización y no constituye una oferta mercantil. Los planes de amortización pueden incluir periodos de gracia, capitalización de intereses, periodicidad de pagos variable y/o apoyos comerciales, por ende los valores aquí expresados pueden variar de acuerdo con dichas condiciones especiales. Los valores finales no incluyen cargos adicionales” (2023026301-019-000).

De lo anterior se encuentra, que el documento es claro indicar que correspondía a una proyección, pudiéndose generar otros cobros.

Así las cosas, una vez analizado en conjunto el contenido de lo manifestado por las partes en sus interrogatorios, lo señalado en la demanda (derivado 000), los hechos relevados de prueba en audiencia, junto con las documentales aportadas por las partes, incluidas las ya citadas (i. solicitud de desembolso, ii. Póliza de seguro de vida grupo deudores, iii. Instrucciones diligenciamiento pagaré y iv. 1. Plan de amortización), encuentra el Despacho que el señor DIEGO MAURICIO CELIS se vinculó contractualmente con BANCOLOMBIA S.A. a través del crédito número 12813028 el cual tenía pactado un capital o valor inicial por la suma de \$32.343.778, con una tasa de interés remuneratoria del 14.26 EA (1.26 N.M.V), con intereses moratorios pactados a la tasa máxima legal vigente permitida y cuyo pago debía realizarse en 48 cuotas mensuales, siendo el día de pago máximo el 21 de cada mes. Por lo que se concluye que dentro de las obligaciones del señor DIEGO MAURICIO CELIS se encontraba realizar el pago de la cuota correspondiente a la tasa de interés pactada, a más tardar los días 21 de cada mes.

ii. SOBRE EL COMPORTAMIENTO DEL PAGO DE LAS OBLIGACIONES

Sea del caso indicar que el cumplimiento tardío de las obligaciones genera en las obligaciones dinerarias comerciales la facultad de solicitar el cobro de intereses moratorios a favor del acreedor cuando el deudor no haga el pago o que lo realice de manera tardía o incompleto. En ese orden, el interés moratorio es el valor a pagar, por concepto de la mora o tardanza del deudor en la cancelación de una obligación dineraria, siendo su naturaleza jurídica la de ser una liquidación legal de perjuicios.

En nuestro ordenamiento jurídico, el artículo 65 de la Ley 45 de 1990 señala lo siguiente: “Causación de intereses de mora en las obligaciones dinerarias. En las obligaciones mercantiles de carácter dinerario el deudor estará obligado a pagar intereses en caso de mora y a partir de ella. Toda suma que se cobre al deudor como sanción por el simple retardo o incumplimiento del plazo de una obligación dineraria se tendrá como interés de mora, cualquiera sea su denominación.”, por lo que es la misma ley la que establece que en las obligaciones mercantiles -como es el caso que nos ocupa y sobre lo cual ya se pronunció este Despacho en la sentencia-, el deudor se encuentra obligado al pago de intereses moratorios cuando ha incumplido el pago oportuno de su crédito.

Frente a lo anterior, téngase en cuenta que la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia señaló en sentencia SC3971-2022 (con ponencia de la Magistrada Hilda González Neira), dentro de la Radicación n° 11001-31-03-004-2015-00745-0, lo siguiente:

“Se estableció entonces una diferencia entre los rendimientos del dinero y las consecuencias del incumplimiento en su restitución; aquéllos, tasados en intereses, conocidos como de plazo o remuneratorios, requieren pacto expreso entre las partes para su causación, aunque sometidos a los límites de la usura. Otra es la situación de la mora, por cuanto en este evento se genera una indemnización -conocida como intereses moratorios-, como reparación de los perjuicios ocasionados al acreedor, quien de haber tenido los recursos a su disposición seguramente los hubiera aprovechado.

Significa que los intereses, en su concepción prístina, sirvieron para dos (2) propósitos o finalidades: «Lucrativos, cuando persigan un rendimiento por la aplicación de un capital en una relación jurídica determinada, a lo que comúnmente se ha llamado ‘la contraprestación por el uso del capital’. Moratorios, cuando persigan indemnizar la privación en el uso de un capital”

Por lo que el Despacho recuerda que el no pago, el pago tardío o incompleto genera en las obligaciones mercantiles la causación de intereses moratorios adicionales a los remuneratorios.

iii. DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR BANCOLOMBIA S.A. AL SEÑOR DIEGO MAURICIO CELIS PARA EL PAGO DE LA OBLIGACIÓN DEL CRÉDITO 12813028

Decantado lo anterior, cabe resaltar que conforme a lo señalado por el actor en su demanda, este indicó que: “ - A mediados de enero de 2020 me presenté en la oficina de Bancolombia ubicada en el C. Cial. Unicentro de Cúcuta, me entrevisté con una Asesora del banco y le solicité me expidiera certificado sobre el saldo total de la obligación el cual iba a pagar, así es como dicha Asesora procedió a expedirme el Boletín Crédito de Consumo con el membrete de “Sufi” en el que se indicaba que el pago total a realizar era de \$19.858.556 (...)” (2023026301-000-000). Por lo que se encuentra que el malestar del actor gira en torno con la información otorgada para el pago.

Sea lo primero indicar que la parte demandante dentro de su escrito introductorio aportó adjunto al presente proceso copia del documento denominado “BOLETIN CRÉDITO DE CONSUMO” (a derivado 2023026301-000-000), el cual no fue tachado de falso o inexacto por las partes y que como se indicó fue aportado por la propia parte demandante.

Este documento indica en relación con el valor a pagar la siguiente información: FECHA DE DESEMBOLSO 2017 08 23, CREDITO DE CONSUMO 12813028, VALOR INICIAL \$32.343.778 PLAZO 48, VALOR CUOTA: \$902.120, y PAGUESE ANTES: 2021/01/21. Agregando como información: FECHA DEL BOLETIN 2019 12 27, Tipo de obligación consumo, Cuotas o cánones pagados 11, Cuotas o cánones pendientes 37, Saldo a capital (Sin intereses ni cargos fijos) 19,380,636.32, Tasa de interés remuneratoria E.A. 16.21%, Tasa interés mora E.A. 28.36%, Forma de pago seleccionada: VER BOLETIN FÍSICO. Señalando el “BOLETIN CRÉDITO DE CONSUMO” frente al pago la siguiente información:

CONCEPTO	PAGO MES ANTERIOR	VALOR PRÓXIMA CUOTA
Abono a capital	00.00	816,359.30
Intereses remuneratorios	00.00	91,760.70
Intereses mora	00.00	3,308,900.27
Saldo en mora	15,646,536.00	
Seguros y cargos adicionales	00.00	00.00
Pago mínimo	00.00	19,858,556.27

Frente a la información reportada y referente al pago en el documento citado, se señala que el documento bajo estudio no tiene indicación del valor del pago total que debía efectuarse, sino que aludía al pago **mínimo** que debía hacer el demandante, el cual correspondería a la suma de \$19.858.556.27, **sin que en dicho acápite se hubiere informado que esa suma correspondía al valor adeudado para pago total.**

De lo anterior, se puede establecer que Bancolombia a través de ese documento no informó al consumidor acerca de cuál era el valor del pago total del saldo adeudado, sino que dicha información correspondía al del pago mínimo.

Sobre el particular debe resaltarse el contenido total del documento “BOLETIN CRÉDITO DE CONSUMO” (2023026301-000-000), así:

BOLETIN Crédito de Consumo

CELIS VILLAMIZAR DIEGO MAURICIO
CR 77 77A 42
BR LA GRANJAS
SANTAFE DE BOGOTÁ D.C. -

Fecha de Corte: 2019 12 27 Fecha de Pago: 2020 01 21

Fecha de otorgamiento: 2017/08/23 Crédito o Consumo: 12813028 Valor Inicial: 32,343,738.00 Pago mínimo a pagar en la primera cuota: 49 Valor Cuota o Cartera: 902,120.00 Pago mínimo de: 2020/01/21

FECHA DE CORTE BOLETIN	2019/12/27	CONCEPTO	PAGO MES ANTERIOR	VALOR PRÓXIMA CUOTA
Tipo de obligación	CONSUMO	Abono a capital	00.00	816,359.30
Cuotas o cánones pagados	11	Intereses remuneratorios	00.00	91,760.70
Cuotas o cánones pendientes	37	Intereses mora	00.00	3,308,900.27
Saldo a capital (sin intereses ni cargos fijos)	19,380,656.32	Saldo en mora	15,646,536.00	
Tasa de interés remuneratoria E.A.	18.21 %	Seguros y cargos adicionales	00.00	00.00
Tasa de interés mora E.A.	28.36 %	Pago mínimo	00.00	19,858,556.27
Forma de pago seleccionada	VER BOLETIN FISICO			

TU TRANQUILIDAD POR ENCIMA DE TODO.

Defensor del Consumidor Financiero
defensora@bancolombia.com.co, Cra 43A #1A Sur Bogotá, Colombia
709, Ed Torre Empresarial Divisoria, Medellín, Colombia
Línea gratuita 018000522622.

Forma de Pago	Valor
Valor Efectivo	19.858.556
Valor Cheques	
Total Pagado	19.858.556

Frente a lo anterior si bien se observa que la institución bancaria informó el valor de al saldo mínimo a pagar, lo cierto es que conforme a las pruebas obrantes dentro del plenario no se observa que dicha institución bancaria hubiere informado valor total de la obligación a través de otros elementos como extractos. Así las cosas, el Despacho si bien se observa un incumplimiento a los deberes de autocuidado del consumidor por la omisión a revisar la información que se le suministró de su producto, lo cierto es que tal situación no eximía a la institución bancaria de cumplir con las obligaciones de información en cabeza de la institución bancaria como era la remisión de extractos y demás información.

Por lo anterior encuentra el Despacho un incumplimiento de la institución bancaria en el cumplimiento de sus deberes de información, y en ese sentido se accederá al cumplimiento de la pretensión número i *Que se obligue u ordene a Bancolombia, expedir las certificaciones sobre el saldo de la obligación crediticia al 5 de marzo de 2020 y del estado de la deuda a la fecha de venta de la cartera o deuda*, lo cual deberá cumplir la institución bancaria dentro de los 20 días hábiles siguientes.

A partir de lo anterior, este Despacho deberá analizar si este incumplimiento del banco frente a su deber de información generó perjuicios respecto de los cuales el Despacho deba acceder a las demás pretensiones de la demanda.

iv. DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA MORA EN EL PAGO DEL CRÉDITO 12813028

En este punto, cabe señalar que también se duele el demandante en su escrito introductorio de lo siguiente: *“Acá quiero hacer la aclaración que la Asesora del banco que me atendió en ningún momento me hizo referencia a supuesta mora del crédito, además reitero, yo solicité el saldo total de la deuda a esa fecha o actualizado, pues era mi voluntad sanear la obligación”*. (2023026301-000-000)

En cuanto a la manifestación del actor, de que la asesora del banco no le informó sobre el estado de mora en la que estaba la obligación crediticia, cuando señala que: *“la Asesora del banco que me atendió en ningún momento me hizo referencia a supuesta mora del crédito...”* (2023026301-000-000), sea del caso indicar, que el Despacho en el interrogatorio de parte realizado con ocasión a la audiencia inicial de que trata el artículo 392 del Código General del Proceso, y habiendo puesto de presente al actor el boletín de pagos del crédito, que recogía el sello del pago del 30 de enero de 2022, le preguntó lo siguiente: *¿la pregunta del despacho es cuánto tiempo llevaba en mora?*, frente a lo cual respondió el demandante: *“Mas de un año”*. Derivado 2023026301-033-000 archivo *“Exp 2023-1151 audiencia 11 09 23 .mp4”* (minuto 00:55:15 a 00:55:21).

Frente a lo anterior, aunque el demandante indicó en su escrito introductorio que no se le había suministrado información sobre la mora, lo cierto es que el actor tenía conocimiento que el crédito objeto del litigio llevaba según el propio decir del actor más de **un año en mora**, frente a lo cual concluye que la información que se suministró fue la del pago mínimo.

Sea del caso indicar que esta situación de haberse constituido en mora precisamente se dio por el retardo en el pago de las obligaciones que se encontraba en cabeza del consumidor, lo cual generaba como consecuencia la causación de intereses moratorios que se encontraban pactados por las partes dentro del contrato de crédito y bajo las condiciones anotadas en el documento de “Instrucciones diligenciamiento pagaré” y “solicitud de desembolso”, y por ende tales intereses moratorios debían ser asumidos por el demandante junto a los demás emolumentos, como los intereses remuneratorios.

v. FRENTE AL CUMPLIMIENTO DEL SEÑOR DIEGO MAURICIO CELIS VILLAMIZAR EN EL PAGO DEL BOLETIN CRÉDITO DE CONSUMO 12813028

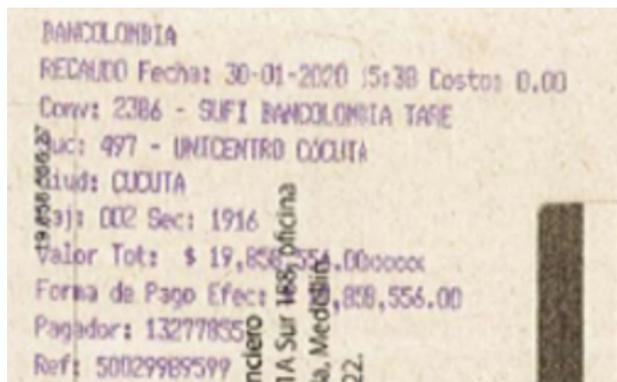
Continuando con el análisis de las condiciones y alcances que contiene el documento “BOLETIN CRÉDITO DE CONSUMO” (2023026301-000-000) y sobre el que la Delegatura concluyó que el valor señalado refería a un pago mínimo, tampoco se pueden dejar de lado las demás condiciones contenidas, en concreto, las condiciones de la fecha límite de pago, al respecto téngase en cuenta que conforme a las condiciones contractuales pactadas y sobre las cuales esta Delegatura ya hizo un análisis exhaustivo, se reitera que se constató que la fecha oportuna para pago eran los días 21 de cada mes.

Esta información, la referente a la fecha límite de pago, es coincidente con la información contenida en el documento “BOLETIN CRÉDITO DE CONSUMO” (2023026301-000-000), la cual indicó en su contenido como fecha límite de pago el día 21 de enero de 2020, ello se acredita de la fecha determinada en el citado boletín:



Frente a lo anterior, cabe precisar que el pago que realizó el actor y que se relaciona con el objeto del litigio, fue efectuado el día 30 de enero de 2020, fecha que se encuentra soportada de las propias manifestaciones del demandante que señaló: “3.- El 30 de enero de 2020, en horas de la tarde me trasladé a la oficina de Bancolombia ya citada, procedí a hacer la consignación o pago total de la deuda por valor indicado en el Boletín de \$19.858.556, en Caja le colocaron el sello respectivo de pago. Anexo copia de este Boletín con el respectivo sello de pago en Caja, donde aparece mi número de cédula.” (2023026301-000-000), por lo que se acredita con base en tal manifestación, que el pago realizado por el actor se realizó por fuera del término contractual pactado, dado que la fecha límite era los días 21 de cada mes y el pago se realizó el día 30 de enero de 2020, lo que constituye un incumplimiento frente a las obligaciones de pago oportuno en cabeza del demandante.

Ahora bien, esta manifestación de que el pago se realizó el día 30 de enero de 2020 también tiene soporte en el citado “BOLETIN CRÉDITO DE CONSUMO” (2023026301-000-000), como se observa en la imagen:



Por lo anterior, derivado de la manifestación del actor en su escrito introductorio, el sello impuesto en el boletín crédito de consumo y a las condiciones contractuales plasmadas en los documentos que instrumentalizaron el crédito de consumo y sobre los cuales ya se hizo alusión, el Despacho encuentra que el pago realizado por el actor, adicional a ser un pago mínimo que no cubría la totalidad del contrato,

fue un pago extemporáneo o tardío, situación que conllevaba adicionalmente a que se causaran intereses moratorios al momento del pago.

vi. DE LA APLICACIÓN DEL PAGO REALIZADO EL 30 DE ENERO DE 2020 CON DESTINO AL CRÉDITO 12813028

En lo que respecta a la aplicación del pago realizado el 30 de enero de 2020 téngase que en el referido boletín de crédito de consumo se indicaron los siguientes conceptos relacionado con el pago mínimo ya aludido:

CONCEPTO	PAGO MES ANTERIOR	VALOR PRÓXIMA CUOTA
Abono a capital	00.00	810.359.30
Intereses remuneratorios	00.00	91.760.70
Intereses mora	00.00	3.309.900.27
Saldo en mora	15.646.536.00	
Seguros y cargos adicionales	00.00	00.00
Pago mínimo	00.00	19.858.556.27

Y en ese sentido, encuentra el Despacho conforme al citado documento que la imputación que se dio al pago mínimo por valor de **\$19,858,556.27**, fue la siguiente:

- INTERESES MORA** \$3.309.900.27
- SALDO EN MORA** de \$15,646,536.00.
- INTERESES REMUNERATORIOS** \$91.760.70
- ABONO A CAPITAL:** \$810.359.30

Precisado lo anterior, encuentra el Despacho que el pagó realizado el 30 de enero de 2020 por la suma de \$19.858.556 fue aplicado a los rubros y montos discriminados anteriormente, de la siguiente manera:

Intereses de mora: conforme al boletín de crédito de consumo el actor tenía que pagar la suma de \$3,309,900.27 por concepto de intereses moratorios, por lo que dado que el actor hizo el pago de \$19.858.556 se le descuenta la suma de \$3.309.900.27 que corresponde a los intereses en mora quedando una suma de \$16,548,655.73, teniendo que aplicarse la suma a los demás conceptos que componían el pago mínimo.

Saldo en mora: después de aplicársele el pago a los intereses de mora debía de realizarse la aplicación al saldo en mora, teniendo este concepto un valor por pagar de \$15,646,536.00. Así las cosas, la suma de \$16,548,655.7 que quedaba después de la aplicación a intereses de mora se le debía descontar la suma de \$15,646,536.00 para aplicárselos al concepto de saldo de mora, quedando un restante de \$902,119.73

Intereses remuneratorios: después de aplicársele el pago a los “intereses de mora” y “saldo en mora” debía de realizarse el pago de los intereses remuneratorios, al respecto téngase

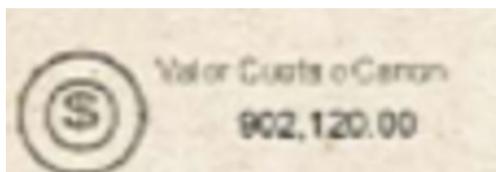
que el valor de los intereses remuneratorios era de \$91,760.70. Por lo anterior, el valor que quedaba era de \$ \$902,119.73 (suma que quedaba después de la aplicación a intereses de mora y saldo en mora) se le debía descontar la suma de \$91,760.70 para aplicárselos al concepto de intereses remuneratorios, quedando un restante de \$810,359.03.

Abono a capital: después de aplicársele el pago a los “intereses de mora”, “saldo en mora”, “intereses remuneratorios” debía de realizarse el abono a capital en lo que se refiere al valor abono a capital este correspondía a \$810,359.30. Así las cosas, el cuarto concepto al que debía de aplicarse era el de abono a capital, por lo que a los \$810,359.03 (suma que quedaba después de la aplicación a intereses de mora, saldo en mora e intereses remuneratorios) se le debía descontar la suma de \$810,359.03 para aplicárselos al concepto de saldo de mora, quedando un faltante de 0.27 pesos a cargo del deudor, situación que se explica cuanto el pago que se debía realizar era de \$16,858,556.27 pesos para el 21 de enero de 2020 y el pago que se realizó fue 16.858.556 el 30 de enero de 2020.

Ahora bien, en lo que respecta a esta aplicación de pagos téngase en cuenta que el Despacho le pregunto al representante legal de la entidad financiera: “¿ese pago a que se destinó o a donde se destinó?”, frente a lo que respondió, que: “El pago se a la obligación que traía el señor Cellis se cancelaron los conceptos que el cliente traía en mora, los intereses de mora, los intereses corrientes y se abonó parte a capital y ahí yo me permito hacer claridad que el cliente adquirió la obligación en el 2017 con un plazo de 48 meses, al realizar el abono al cual usted me hace referencia, el cliente esa era solo la tercera vez que se acercaba al banco a pagar la obligación”. (como consta a derivado 2023026301-033-000 archivo “Exp 2023-1151 audiencia 11 09 23 .mp4” (00:21:05 a 00:22:44).

En ese sentido, se acredita que en lo que respecta a la aplicación de pagos, que estos fueron aplicados a las partidas anteriormente señaladas y en concordancia, a lo señalado por el representante legal de la pasiva en su interrogatorio, ello conllevó a que solo se hiciera un abono a una parte de capital, sin que el pago realizado fuera suficiente para cubrir la totalidad de la obligación

Por lo que descontados los conceptos que debía sufragar el consumidor demandante (intereses y saldo en mora) respecto del pago realizado solo quedaba un sobrante equivalente al valor de \$902,119.73 cifra que es equivalente al valor de una cuota, por lo que el Despacho no puede llegar a una conclusión diferente que con el pago realizado y aplicado para el 30 de enero de 2020 el actor pagó los valores en mora que tenía hasta la fecha de pago y realizó únicamente el pago equivalente al de una cuota, pues se reitera que el valor de cuota conforme al citado era de \$902.120. Al respecto téngase que el propio boletín de crédito de consumo indicó:



Por lo que la información de la documental citada se encuentra que valor de la cuota correspondía a la suma de \$902.120, información que guarda coincidencia con la información contenida en el documento titulado “1. Plan de amortización” (2023026301-019-000) sobre el cual ya se pronunció este Despacho en esta sentencia.

Frente a lo anterior, téngase en cuenta que conforme al boletín de crédito de consumo citado y las condiciones de crédito estudiadas, la operación objeto de debate tenía un plazo de 48 cuotas siendo la

fecha de desembolso el 23 de agosto de 2017, y en consecuencia la fecha de finalización correspondía al 23 de agosto de 2021.

Por lo tanto, atendiendo a que el demandante estaba incurso en mora, a que solo había realizado tres pagos y que incluso faltaban meses para terminar el crédito cuando hizo el pago, debe concluirse que el pago realizado el 30 de enero de 2020, no alcanzaba para cubrir las cuotas futuras y no causadas después del mes de enero de 2020 y hasta el 23 de agosto de 2021.

A lo anterior, téngase que el Despacho le preguntó al demandante “¿Usted después de este pago hizo otro pago adicional?”, a lo cual respondió el demandante: “No señor” (Derivado 2023026301-033-000 archivo Exp 2023-1151 audiencia 11 09 23 .mp4 minuto 00:54:45 a 00:54:47) y sumado a que no se encuentra el pago de cuotas adicionales, la Delegatura llega a la conclusión que la cuotas causadas y generadas después del 30 de enero de 2020, no fueron pagadas y por ende, se encuentra en mora. En lo que respecta al saldo pendiente, el Despacho le preguntó al representante legal de la entidad financiera cual era el saldo que presentaba esa operación al momento del pago a lo que respondió el representante legal: “Es que haber doctor yo creo que hay que distinguir dos momentos, el cliente paga el valor de \$19.858.000 pesos tomando como referencia un boletín que le entregó el área de Sufi que tiene fecha de corte del 27 de diciembre de 2021, del 2020, del 2019 perdón y traía fecha de pago hasta en 21 de enero de 2020 y el cliente pago el 30 de enero, pues eh doctor yo acá no tengo el dato exacto de cual era el valor que adeudaba el cliente al 30 de enero, sin embargo si puedo manifestar que una vez cancelada o ingresado, o aplicado mas bien al pago que hicimos referencia la obligación quedó con un saldo de \$6.700.000 aproximadamente.” Derivado 2023026301-033-000 archivo Exp 2023-1151 audiencia 11 09 23 .mp4 (minuto 00:22:45 a 00:23:41)

En lo que respecta el saldo adeudado, cabe indicar que la entidad financiera aportó con el escrito de la contestación de la demanda, el documento titulado histórico de pagos 2023026301-007-000, el cual reseña la siguiente información:

MOVIMIENTO HISTORICO DE TRANSACCIONES

NOMBRE CELIS VILLAMIZAR DIEGO MAURICIO MONTO \$ 32,343,778.00
 CREDITO NUMERO 0000000012813028 PLAZO ESTIMADO 48

FECHA	MONTO	ABONO A CAPITAL	INTERES CORRIENTE	INTERES MORA	CARGOS FIJOS	SALDO A CAPITAL DESPUÉS DE TRANSACCIONES
20171011	954,943.46	521,757.92	380,362.08	14,011.46	38,812.00	31,822,020.08
20171110	0.13	-	-	-	0.13	31,822,020.08
20180622	17,000,000.00	12,441,383.76	3,385,825.82	783,969.61	388,820.81	19,380,636.32
20200130	19,858,556.00	12,788,453.23	3,329,804.15	3,429,802.62	310,496.00	6,592,183.09

Frente a lo anterior, téngase que el citado documento si bien fue objeto de reproche por los valores adeudados dentro del proceso por la parte actora, lo cierto es que el mismo refleja el número de pagos realizados por el actor, la mora que arrastraba el demandante para el momento de pago, y el valor que realizó el actor por pago mínimo el 30 de enero de 2022 y el saldo a capital pendiente, es decir concuerda con los supuestos fácticos que se han reseñado, determinando que resulte certera la información allí contenida.

Por lo anterior, del análisis de los interrogatorios realizados a ambas partes, al documento titulado “BOLETIN DE CREDITO DE CONSUMO”, de los documentos contentivos de los pagos que fueron

aportados al expediente, y del histórico de pago del crédito, el Despacho no puede llegar a una conclusión distinta que después del pago del 30 de enero de 2020, quedaba un saldo pendiente por pagar en el crédito de \$12.813.028.

vii. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR BANCOLOMBIA S.A. EN RELACIÓN CON EL CRÉDITO DE CONSUMO

En el presente caso la parte demandante ha manifestado su malestar frente a la información suministrada por la entidad financiera con ocasión al crédito objeto de discusión, después del pago realizado el 30 de enero de 2020, frente a lo anterior, la entidad financiera aportó copia de la gestión de cobranza, ante la solicitud de pruebas de oficio realizadas por este Despacho a través del documento titulado “2. Gestiones de cobro .pdf” (2023026301-019-000) y el cual tiene una relación de más de 80 actividades relacionadas con gestión de cobranza prejudicial y judicial.

Al respecto se observa actividades con dirigidas a informar y normalizar la cartera objeto de discusión, entre dichas actividades se encuentran, llamadas telefónicas, mensajes de texto, y comunicaciones relacionadas con un proceso judicial (ejecutivo). Al respecto se exhibe un aparte de la actividad de cobranza relacionada:

221	INICIO PREPARACION DEMANDA POR SOLICITUD DE LA CELULA	2020-12-02 16:00:04-05	Nombre del Proceso: EJECUTIVO PRENDARIO Obligaciones: Folios: Placas: CIV/692 Ciudad Placer: Cámara de Comercio Se Demanda FNG/FAG: NO Escritura: Hace Grupo de Riesgo: Perseguido Por Terceros: NO	camoncada	3016531275	TEL	35563	CEL	309	15:59:58
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 12:54:52-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 12:54:52-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 12:26:11-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 12:26:11-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 12:54:52-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 12:54:52-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 12:26:11-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 12:26:11-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 11:59:33-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 11:59:33-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 11:26:35-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-24 11:26:35-05	carga automatica maquina el 2020-11-25. NO CONTESTA	hferreira	4443218	TEL	503729	RES	299	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-19 10:14:20-05	carga automatica maquina el 2020-11-20. NO CONTESTA	angelog	4443218	TEL	503729	RES	296	
14	NO CONTESTAN.	2020-11-19 10:08:39-05	carga automatica maquina el 2020-11-20. NO CONTESTA	angelog	4443218	TEL	503729	RES	296	
158	SE DEJA MENSAJE DE VOZ	2020-11-13 11:07:11-05	300667****; ; NO COPNTESTAN ; OBL. 12813028 CASTIGOS SUFI D.MORA. 289 V.V. \$7,760,142 V.C. \$.	jojimenez	3014433321	TEL	503729	CEL	290	11:07:02

8	SE DEJA MENSAJE DE VOZ	2020-11-13 11:07:11-05	OBL. 12813028 CASTIGOS SUFI D.MORA. 289 V.V. \$7,760,142 V.C. \$.	jojimenez	3014433321	TEL	503729	CEL	290	11:07:02
	MENSAJE SMS	2020-11-10 14:06:14-05	carga automatica maquina el 2020-11-11. Te informamos que a través de AECSA iniciamos proceso judicial incumplimiento en el pago de tus obligaciones medellin 402**** nal 018000936666	hferreira	3003614684	PARA	503729	CEL	285	
	MENSAJE SMS	2020-11-09 11:24:07-05	carga automatica maquina el 2020-11-10. Te informamos que a través de AECSA iniciamos proceso judicial incumplimiento en el pago de tus obligaciones medellin 402**** nal 018000936666	angelog	3003614684	PARA	503729	CEL	285	
	MENSAJE SMS	2020-11-06 12:30:14-05	carga automatica maquina el 2020-11-07. Te informamos que a través de AECSA iniciamos proceso judicial incumplimiento en el pago de tus obligaciones medellin 402**** nal 018000936666	angelog	3003614684	SMS	503729	CEL	283	
	NO CONTESTAN.	2020-11-05 07:55:59-05	444****; AECSA AVANZADA // NO CONTESTA NO PERMITE DEJAR MENSAJE DE VOZ //; OBL. 12813028 CASTIGOS SUFI D.MORA. 282 V.V. \$7,724,444 V.C. \$.	danmore	4443218	TEL	503729	RES	282	07:55:46
01	COBRO ADMINISTRATIVO	2020-11-05 04:13:08-05	SE TRASLADO CUENTA A AECSA AVANZADA SUFI CON EL TRASLADO 24832 Y 282 DIAS DE MORA	admon		PARA	35572			

Por lo anterior, encuentra el Despacho que la entidad financiera si realizó actividades dirigidas a informar y realizar la recuperación de cartera frente al consumidor demandante, pues se prueba que se presentó gestión de cobro y comunicaciones posteriores al pago del 30 de enero de 2020.

vii. DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL

Es del caso precisar que en la acción de protección al consumidor corresponde a un proceso de naturaleza contractual dada la competencia contenida en los artículos 57 y 58 de la ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, a través de los cuales esta Superintendencia conoce **“... de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”** (Negrillas fuera del texto original).

Así las cosas, vale precisar que, de cara a determinar la responsabilidad contractual de una entidad demandada ante esta Superintendencia, resulta necesario probar los elementos señalados en la normatividad y jurisprudencia para constituir la precitada responsabilidad, esto es, el incumplimiento del contrato, el nexo de causalidad, y la prueba del perjuicio o daño.

Al respecto, se ha pronunciado la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC5170-2018, Radicación n.º 11001-31-03-020-2006-00497-01 (Magistrada Ponente MARGARITA CABELLO BLANCO), donde precisamente recordó los elementos de la responsabilidad contractual:

“Consecuente con esto, se ha dicho de manera reiterada por esta Corporación que, para la prosperidad de la acción de responsabilidad contractual estará llamado el demandante a acreditar la existencia de los siguientes supuestos: «i) que exista un vínculo concreto entre quien como demandante reclama por la inapropiada conducta frente a la ejecución de un convenio y aquél que, señalado como demandado, es la persona a quien dicha conducta se le imputa (existencia de un contrato); ii) que esta última consista en la inejecución o en la ejecución retardada o defectuosa de una obligación que por mandato de la ley o por disposición convencional es parte integrante del ameritado vínculo (incumplimiento culposo), iii) y en fin, que el daño cuya reparación económica se exige consista, básicamente, en la privación injusta de una ventaja a la cual el demandante habría tenido derecho (daño) de no mediar la

relación tantas veces mencionada (relación de causalidad entre el incumplimiento y el daño)» (CSJ SC 380-2018 del 22 de feb. de 2018, Rad. 2005-00368-01).

En este orden, quien concurre a la reclamación con soporte en la responsabilidad contractual estará compelido a soportar sus pretensiones en los supuestos fácticos que evidencien la satisfacción de los mentados presupuestos, y allegará las pruebas que respalden sus afirmaciones, de tal manera que al amparo de las reglas que gobiernan las obligaciones negociales y el preciso acto jurídico que le sirve de báculo, se adopten las decisiones que en derecho correspondan.” (Negrilla fuera del texto original)

En ese sentido, resalta que en el presente caso como se ha indicado por esta Delegatura, se encuentra acreditado el incumplimiento contractual de la entidad financiera a su deber de información, pues una vez analizados todos los elementos probatorios aportados al plenario, no se logró probar que en algún momento el Banco demandado hubiere informado al demandante la información que este le consulto, es decir cual era el saldo total adeudado en el crédito, por lo que se accederá a la primera pretensión como arriba se señaló.

Ahora bien, en cuanto a lo que tiene que ver con las demás pretensiones cabe señalar que si bien se constató el incumplimiento del banco frente a haber informado al actor cual era el saldo total adeudado en su obligación crediticia, no puede entenderse que ello traiga como consecuencia que el demandante se pudiera eximir del pago de las demás sumas que adeudaba en su crédito, pues como arriba se reseñó, el pago del 30 de enero de 2020 no canceló de manera total el saldo adeudado en el crédito.

Téngase en cuenta que en el presente caso no se acredita que se hubiere comprometido la responsabilidad contractual del banco al haber informado al consumidor un monto para pago total que este hubiere cancelado, sino que lo que informó fue el valor de pago mínimo de la obligación para el momento en que se presentó la consulta.

Sobre esta situación, el Despacho le preguntó de manera exhaustiva al demandante que entendía por pago mínimo, a lo cual respondió así: *“Yo me acerqué a la sucursal para pedir el boletín para hacer el pago de la totalidad de la deuda y ese fue el boletín que me entregó la entidad financiera (y quien ante el requerimiento del Despacho respondió) por Pago mínimo es el pago total que fue lo que yo pedí”* (Derivado 2023026301-033-000 archivo *“Exp 2023-1151 audiencia 11 09 23 .mp4”* de minutos 00:53:12 a 00:53:40). Y en ese sentido a pesar del incumplimiento del banco, ello no conllevaba que el demandante pudiera entender que lo informado era el saldo total adeudado, pues aun cuando nunca se le informó este, si la entidad determinó que la cantidad que le estaba cobrando era un pago mínimo.

Para el efecto, vale indicar que dentro de los presupuestos de la responsabilidad contractual debe de demostrarse el daño que se alega, para que pueda accederse a lo así solicitado. En ese sentido, respecto del presunto detrimento patrimonial o perjuicio que pretende indemnizarse, cabe poner de presente que la H. Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la existencia del daño, se pronunció 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**’*

Y en ese orden, en lo que se refiere a las demás pretensiones que van dirigidas a (ii) Que se obligue a Bancolombia a informar por qué razón o motivo después del pago total del saldo de la obligación realizado por el suscrito el 30 de enero de 2020 de acuerdo al Boletín expedido por el propio banco, no notificó oportunamente acerca de un remanente o saldo pendiente y porque procedió a la venta de cartera el 7

de diciembre de 2020, esto es 10 meses después de pagada la totalidad, (iii) Como consecuencia del pago total de la deuda, siendo una obligación originada en una relación contractual surgida de la actividad financiera, se obligue a Bancolombia a expedir el paz y salvo y levantar la prenda de garantía que pesa sobre el vehículo. (iv) Se obligue a Bancolombia al pago de la suma de doce millones cuatrocientos dieciséis mil setecientos veintiocho con veintisiete (\$ 12.416.728).

Debe indicarse que las mismas no están llamadas a prosperar dado que no se ha acreditado que el incumplimiento del banco antes referido le hubiere causado perjuicios al demandante pues (a) por una parte el pago realizado por el demandante el 30 de enero de 2020 una vez aplicado no conllevó el pago total de la obligación, pues como ya se reseñó correspondía a un pago mínimo tal y como se evidencia en la relación de pagos denominada BOLETIN CREDITO DE CONSUMO que fue analizado a lo largo de la sentencia (b) que el pago realizado por el actor el 30 de enero de 2020 alcanzaba para cubrir únicamente el valor de saldo en mora e intereses moratorios así como el valor de capital e intereses remuneratorios equivalentes a una cuota quedando pendientes de pago las cuotas que se generaban y causaban después de enero de 2020 y hasta el corte de agosto de 2021, (c) que el mismo actor indicó que para el momento del pago del 30 de enero de 2020 lo hizo con una mora superior a un año, por lo que ante esta situación se generaron intereses moratorios que el actor tampoco cumplió y cuya información se desprende del mismo boletín de crédito de consumo (d) que sumado a que el pago contenido en el boletín de pago era de un pago mínimo, el actor hizo el pago mínimo de manera tardía, (e) que el actor después del pago mínimo tampoco realizó algún pago y (f) que la obligación crediticia quedaba con saldo pendiente por pagar.

A lo que debe sumarse que el actor no acreditó un desprendimiento o pérdida patrimonial que hubiese incurrido, dado que los valores que pagó correspondían al crédito que debía pagar y del cual se había beneficiado, sin en que en el plenario obre prueba de algún desprendimiento que hubiere tenido que realizar el actor porque el pago realizado correspondía a la obligación que se encontraba en su cabeza. Por lo que se declarará probada la excepción de oficio de **FALTA DE PRUEBA DEL PERJUICIO**

Así las cosas, y ante lo indicado en la audiencia inicial de que trata el artículo 392 del Código General del Proceso, se hace necesario indicar que la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación, Magistrado ponente LUIS ALONSO RICO PUERTA STC3964-2018 Radicación n.º 11001-02-03-000-2018-00041-00 (Aprobado en sesión de veintiuno de marzo de dos mil dieciocho) Bogotá, D.C., veintiuno (21) de marzo de dos mil dieciocho (2018) señaló *“Por supuesto, la mutación del sentido del fallo, en los excepcionálsimos eventos donde pueda acontecer, exigirá del sentenciador una carga argumentativa suficiente y particular sobre tal aspecto, en la cual se comprometa criterio fundado sobre las elevadas razones de justicia material que exculpan su vacilación en el veredicto del caso.”* Por lo que atendiendo la carga que recae sobre el Despacho, se evidencia que en la presente sentencia se ha realizado un análisis exhaustivo, detallado y pormenorizado tanto de las cargas argumentativas, esto con el fin de resolver el presente asunto atendiendo los alcances de los derechos de información en congruencia con el de la responsabilidad contractual que es propio de la naturaleza de la acción de protección al consumidor y como se indicó se encuentra contemplado en el artículo 24 del Código General del Proceso. Por lo que el Despacho llega a las siguientes:

III. CONCLUSIONES

Frente a lo anterior, el Despacho encuentra acreditado que la información suministrada por BANCOLOMBIA correspondía al de pago mínimo, sin que a la fecha se hubiere informado el valor por pago total que debía realizar el consumidor para el día 21 de enero de 2020, por lo que se ordenará dentro de los 20 días hábiles siguientes a BANCOLOMBIA que remita el valor del saldo total adeudado al momento de la venta de la cartera con el fin de informar el saldo que tenía dicha obligación.

De otra parte dado el análisis que hizo el Despacho sobre el boletín de crédito de consumo, los interrogatorios de parte practicado sen el proceso, las manifestaciones realizadas por la parte actora en el escrito introductorio y en el traslado de la contestación de la demanda, el plan de proyección de pagos realizados aportados por la parte demandada, la carta de instrucción para el diligenciamiento del pagaré, el formato de solicitud de vinculación, la relación de gestión de cobranza y la póliza asociada al crédito de la obligación objeto de debate esta Delegatura concluye que no puede acceder a las demás pretensiones puesto que: **(i) El boletín de crédito indicaba que era pago mínimo, (ii) que el pago realizado por el actor el 30 de enero de 2020 alcanzaba para cubrir únicamente el valor de saldo en mora e intereses moratorios así como el valor de capital e intereses remuneratorios equivalentes a una cuota quedando pendientes de pago las cuotas que se generaban y causaban después de enero de 2020 y hasta el corte de agosto de 2021, (iii) que el mismo actor indicó que para el momento del pago del 30 de enero de 2020 lo hizo con una mora superior a un año, (iv) que sumado a que el pago contenido en el boletín de pago era de un pago mínimo, el actor hizo el pago mínimo de manera tardía, (v) que el actor después del pago tampoco realizó algún pago, (vi) que la obligación crediticia quedaba con saldo pendiente por pagar y (vii) que no se acreditó por la parte demandante los presupuestos de la responsabilidad contractual**

Con base en todo lo anteriormente expuesto, el Despacho procederá declarar probada parcialmente la excepción titulada **“3.1 INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”** por las razones expuestas a lo largo de la presente sentencia, y, en consecuencia, se deberán denegar las demás pretensiones de la demanda Finalmente, esta Delegatura se abstendrá de imponer condena en costas, al no accederse a totalidad de las pretensiones ni aparecer ellas causadas, ni acreditadas, al tenor de lo previsto en el numeral 8 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 probada parcialmente la excepción que la pasiva denominó: “su escrito de contestación titulada **“3.1 INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”**”, de conformidad con lo expuesto en esta sentencia.

SEGUNDO: DECLARAR probada de oficio la excepción de **FALTA DE PRUEBA DEL PERJUICIO**

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **BANCOLOMBIA S.A.** con ocasión al incumplimiento a su deber de información respecto del saldo total adeudado del crédito de consumo **12813028** del señor DIEGO MAURICIO CELIS al momento de la venta de la cartera.

CUARTO: ORDENAR a **BANCOLOMBIA** para que dentro de los 20 días hábiles siguientes a proceder a remitir el valor del saldo total adeudado del crédito de consumo **12813028** del señor DIEGO MAURICIO CELIS al momento de la venta de la cartera.

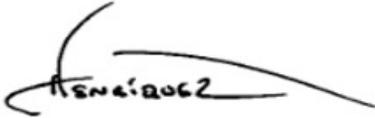
El cumplimiento de las ordenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por BANCOLOMBIA S.A., dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

SEXTO: SIN condenas en costas.

Por secretaria, archívese el expediente dejando las anotaciones a que hay lugar.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

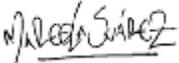
Copia a:

Elaboró:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

<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>25 de septiembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>