

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023022225-034-000



Fecha: 2023-11-24 10:25 Sec.día401

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES
TRES
Destinatario::80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES
JURISDICCIONALES

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

Número de Radicación : 2023022225-034-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-0962
Demandante : JOSE DAVID AMORTEGUI JIMENEZ

Demandados : BBVA COLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2° del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

SENTENCIA

Mediante escrito, la señora el señor **JOSE DAVID AMORTEGUI JIMENEZ** a través de apoderado en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor instauró demanda en contra del banco **BBVA COLOMBIA** a efecto de que se ordenara a esta a *“Que se reconozca que BBVA COLOMBIA S.A. manifestó al señor Amórtegui mediante el canal idóneo para ello que se había accedido a la solicitud de disminución de la tasa del crédito de vivienda número 001300 18009 600236075, de acuerdo con la información brindada por el asesor de servicio al cliente ANDERSON RODRIGUEZ RODRIGUEZ”*; *“Que como consecuencia de lo anterior se obligue a BBVA COLOMBIA S.A. a realizar la modificación respectiva a la tasa del crédito a partir de la fecha en que fue informada la aceptación de dicha condición al señor Amórtegui”* y *“Que se obligue a BBVA COLOMBIA S.A. pagar la suma de \$5.420.000, ya que dicha suma obedece a los honorarios del suscrito y a un día de salario percibido a la fecha de los hechos por el señor Amórtegui, pues fue el tiempo aproximado invertido en las quejas, llamadas y respuestas que tuvo que brindar al DEMANDADO y su empresa aliada de cobranza AECSA”*

Notificada la pasiva, no presentó escrito de contestación de la demanda. En ese orden, habrá de aplicársele la sanción prevista en el artículo 97 del Código General del Proceso, ante su silencio frente a la demanda presentada por el señor **JOSE DAVID AMORTEGUI JIMENEZ**, esto es, *“harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley atribuya otro efecto”*.

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 quienes son aquí parte.

El negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de mutuo o préstamo de consumo 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”*, concepto 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 según lo expresa el artículo 1163 del C. de Co., *“Salvo pacto expreso en contrario, el mutuuario deberá pagar al mutuante los intereses legales comerciales de las sumas de dinero o del valor de las cosas recibidas en mutuo.”*

Se trata pues, de una operación autorizada para la financiación de vivienda a largo plazo (Artículo 17 de la Ley 546 de 1999), como en el caso que nos ocupa, al tratarse de un crédito hipotecario.

Sobre la relación jurídica que vincula a las partes, se encuentra que el Crédito hipotecario No. ***1483 fue tomado por el señor **JOSE DAVID AMORTEGUI JIMENEZ** el día 29 de marzo de 2019 por un monto total de \$ 298'000.000 con una tasa inicial de 11.12% E.A., esta tasa fue modificada posteriormente por una tasa del 8.01% E.A. Ahora bien, el accionante indica en su escrito de demanda (Derivado 000) que realizó una llamada en el mes de junio de 2021 solicitando una disminución de la tasa de interés al 6.00% E.A. sobre la cual hubo una segunda llamada el 16 de junio del 2021 donde un asesor de la entidad financiera manifestó que la entidad había aceptado realizar la disminución de tasa de interés, la cual sería aplicada en el mes de julio del 2021, si embargo, posteriormente no se aplicó tal disminución de tasa de interés.

De acuerdo a lo anterior, encuentra este Despacho que el objeto de discusión del presente litigio es si el banco **BBVA COLOMBIA** es responsable contractualmente por no efectuar la disminución de tasa de interés del crédito hipotecario No. ***6075 al 6.00% E.A. conforme a la solicitud del accionante.

Del contrato celebrado por las partes el art. 871 C. de Co. enseña 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 estos, según la ley, la costumbre o la equidad natural.

En la misma línea, el literal u) del artículo 7º de la Ley 1328 de 2009 indica como una obligación especial de estas vigiladas, el observar de cara a las estipulaciones contractuales, *“Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.”*

Deberes como el consagrado en el literal b) del artículo 5º, pues las vigiladas les corresponde *“...suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.”* (Resaltado del Despacho) y frente a las quejas que le son

entabladas “...deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.”.

De acuerdo con lo manifestado por el señor **JOSE DAVID AMORTEGUI JIMENEZ** en su escrito de demanda, el realizó un requerimiento al banco **BBVA COLOMBIA** para que se realizara una disminución de la tasa de interés del crédito hipotecario No. ***6075 a través de una llamada telefónica en el mes de junio de 2021, el cual fue contestado favorablemente en una segunda llamada efectuada el 16 de junio de 2021 donde el asesor de la entidad financiera afirmó que se había accedido a su solicitud y que el ajuste de tasa se efectuaría en el mes de julio del mismo año.

Tales hechos guardan consonancia con los audios de las respectivas llamadas que fueron allegados al expediente (derivado 025) en respuesta al requerimiento probatorio de oficio que elevó esta Delegatura hacia el banco **BBVA COLOMBIA**. En consecuencia, resulta claro para este Despacho que la entidad financiera accedió a la solicitud de reducción de tasa de interés de manera voluntaria y lo manifestó a través de la llamada del 16 de junio de 2021 por medió de las declaraciones de uno de sus asesores, por lo tanto, en cumplimiento del deber de información *cierta, suficiente, clara y oportuna* ésta debe cumplir con los ajustes de tasa de interés que efectivamente convino e informó al accionante.

En este orden de ideas, se condenará al banco **BBVA COLOMBIA** a realizar el ajuste de la tasa de interés del crédito hipotecario No. ***6075 de titularidad del señor **JOSE DAVID AMORTEGUI JIMENEZ** a una tasa del 6.00% E.A desde el mes de julio del año 2021 en adelante. Para lo cual se deberá realizar el respectivo ajuste de los intereses pagados en exceso desde el mes de julio de 2021 hasta la fecha de notificación de esta providencia, los cuales serán abonados al capital de la deuda del crédito o en su defecto reembolsados al señor **JOSE DAVID AMORTEGUI JIMENEZ**, lo anterior, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia.

Sobre la ultima pretensión del accionante relacionada con los perjuicios causados este Despacho no acogerá esta pretensión en tanto lo relacionado con honorarios del apoderado judicial, que se entenderá bajo el concepto de costas procesales, no se impondrá condena en costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso. Y sobre el punto del *“el tiempo aproximado invertido en las quejas, llamadas y respuestas que tuvo que brindar al DEMANDADO y su empresa aliada de cobranza AECSA”* este no acredita los requisitos del daño indemnizable decantados por la jurisprudencia, pues recuérdese que, “Para que el daño sea susceptible de ser reparado se requiere que sea « *'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'* (Sentencias de 26 de enero de 1967 (CXIX, 11-16) y 10 de mayo de 1997, entre otras)» (SC, 27 mar. 2003, exp. n.° C-6879), asimismo, debe afectar un interés protegido por el orden jurídico (SC13925, 30 sep. 2016, rad. n.° 2005- 00174-01).”, (Sent. SC282-2021 Sala Casación Civil Corte Suprema de Justicia y SC1819-2019, entre otras, negrilla ajena al texto).

DECISIÓN

Por 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 que el banco **BBVA COLOMBIA** incumplió con los deberes legales y contractuales con ocasión al crédito hipotecario de titularidad del señor **JOSE DAVID AMORTEGUI JIMENEZ**, sobre el deber de brindar información cierta, suficiente, clara y oportuna.

En consecuencia, se conceden parcialmente las pretensiones de la demanda.

SEGUNDO: CONDENAR al banco **BBVA COLOMBIA** a que proceda en un lapso no mayor a veinte (20) días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de este proveído a realizar el ajuste de la tasa de interés del crédito hipotecario No. ***6075 de titularidad del señor **JOSE DAVID AMORTEGUI JIMENEZ** a una tasa del 6.00% E.A desde el mes de julio del año 2021 en adelante. Para lo cual se deberá realizar el respectivo ajuste de los intereses pagados en exceso desde el mes de julio de 2021 hasta la fecha de notificación de esta providencia, los cuales serán abonados al capital de la deuda del crédito o en su defecto reembolsados al señor **JOSE DAVID AMORTEGUI JIMENEZ**


El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por el banco **BBVA COLOMBIA**, dentro de los DIEZ (10) 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.

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones.

CUARTO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

DIANA CAROLINA CHAVEZ CASAS

Revisó y aprobó:

JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado
Hoy 27 de noviembre de 2023


MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario