

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024042580-013-000

Fecha: 2024-07-08 07:48 Sec. día 180

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 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 : 2024042580-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2024-5785  
Demandante : ABDUL JAMITH MONDOL QUINTERO  
Demandados : BANCOLOMBIA  
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

### ANTECEDENTES

Mediante escrito, ABDUL JAMITH MONDOL QUINTERO demandó a BANCOLOMBIA S.A., toda vez que expresa no entender la aparición de una serie de obligaciones de crédito adicionales al préstamo que ya había suscrito con la entidad. (derivado 0.0)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “*cumplimiento de obligaciones por parte de BANCOLOMBIA S.A y genérica*” excepciones basadas en que la aparición de los créditos fue aceptada expresamente por el demandante vía telefónica como situación accesoria a la alternativa de pago ofrecida por la entidad estando justificada su aparición aportándose el archivo MP3 conteniendo toda la conversación con la operadora del banco. (derivado 0.9)

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció en el término concedido, no tachando de falsedad la llamada aportada y no presentando pruebas adicionales al proceso.

## 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.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que las partes tienen una relación contractual a través del contrato bancario conocido como “contrato de apertura de crédito y descuento”, este se encuentra enunciado en el Código de Comercio a través del artículo 1400:

“Se entiende por apertura de crédito, el acuerdo en virtud del cual un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero, dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado.”

Decantado lo anterior se encuentra que el objeto a resolver en el presente litigio versa sobre la aparición de créditos adicionales al inicialmente obtenido entre el demandante y el banco.

Al respecto el banco debe cumplir con las obligaciones especiales establecidas en el artículo séptimo de la ley 1328 de 2009 que es el estatuto de protección al consumidor financiero, del listado de deberes a seguir se extrae lo más relevante para dirimir la presente controversia:

*“b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.*

*c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.”*

Estos dos deberes imponen a la entidad vigilada el deber de informar íntegramente al consumidor financiero en un lenguaje comprensible las condiciones relativas a sus productos en el marco de la relación contractual a lo cual no solo existe el deber de brindar la información sino también de prestar el servicio o entregar el producto conforme a lo informado o pactado con el cliente.

La entidad aportó llamada en la cuál el demandante llega a un acuerdo en el cuál se le informó con claridad que de aceptarlo no solo pagaría el crédito inicialmente obtenido, sino que fruto del acuerdo se abrirían otros dos créditos adicionales que estarían destinados a cubrir otros gastos relacionados a la obligación principal.

El demandante aporta pantallazo de la consulta generada y los tres créditos con Bancolombia S.A aparecen con fecha de apertura el mismo día correspondiendo a lo expresado por la operadora del banco en la llamada adjunta.

Analizada la llamada el banco cumplió con su deber de información ya que dio aviso que de tomarse la alternativa propuesta se abrirían dos créditos adicionales y también cumplieron su obligación de respetar el acuerdo que el demandante aceptó de manera libre, voluntaria e informada.

Por tanto, no cabe una declaración de responsabilidad civil contractual contra Bancolombia S.A ya que lo obrado obedece a la autonomía de la voluntad privada, concepto del derecho privado cuya máxima es que las partes de una relación contractual desde que no contraríen leyes de orden público pueden en el marco de sus voluntades pactar este tipo de acuerdos, a lo cuál obra registro de la voluntad del demandante de acceder a las condiciones propuestas, sobre la voluntad se tiene:

Al respecto el artículo 1602 del código civil dispone:

“Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.”

Los contratos en Colombia pueden ser verbales o escritos y son en resumidas cuentas un acuerdo de voluntades que produce efectos jurídicos, para el particular de manera verbal el banco ofreció unas condiciones y el cliente las aceptó, estando justificado entonces que Bancolombia S.A diera aplicación estricta a lo acordado.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Se prueba la excepción genérica que para el presente caso será denominada “autonomía de la voluntad privada y cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de Bancolombia S.A”

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** probada las excepciones de “autonomía de la voluntad privada y cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de Bancolombia S.A” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

**MANUEL FELIPE JATIVA GOMEZ**

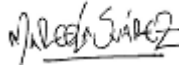
*Revisó y aprobó:*

**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**

**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 9 de julio de 2024



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario