



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**



Superfinanciera

Radicación: 2023138162-022-000

Fecha: 2024-07-24 17:01 Sec.día 1274

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES
TRES
Destinatario::80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES
JURISDICCIONALES

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

Número de Radicación : 2023138162-022-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-6675
Demandante : DUBAN OSPITIA SANABRIA
Demandados : BANCO PICHINCHA S.A.
Anexos :

Encontrándose en el despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente sentencia escrita:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

El señor DUBAN OSPITIA SANABRIA ejerció la acción de protección al consumidor en contra de BANCO PICHINCHA S.A., entidad vigilada por la Superintendencia Financiera con la pretensión de que *“Que se ordene a la entidad BANCO PICHINCHA a generar la eliminación de los reportes negativos que se encuentran a mi nombre, ya que no se genero la debida notificación previa al reporte negativo. 2. Que la entidad BANCO DE PICHINCHA envíe los soportes de la eliminación de los reportes negativos ante las respectivas centrales de riesgo”*

La demanda fue admitida y notificada a BANCO PICHINCHA, quien en término contestó la misma a través de excepciones de fondo que denominó *“EXCEPCION DE OBSERVANCIA DE LO NORMADO EN LA LEY 1266 DE 2008 POR PARTE DEL BANCO PICHINCHA S.A. E INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL ACCIONANTE A LO*



QUE SE OBLIGO DENTRO DE LA OPERACIÓN DE CREDITO No 9960748”, “EL CONTRATO COMO LEY PARA LAS PARTES – AUTONOMIA DE LA VOLUNTAD PRIVADA”, “INSUFICIENCIA PROBATORIA EN LA CAUSACIÓN DE PERJUICIOS- NO EXISTENCIA DEL DAÑO”, “APLICACION DEL PRINCIPIO NEMO AUDITUR PROPRIAM TURPITUDINEM ALLEGANS” y “EXCEPCIÓN INNOMINADA O GENÉRICA”.

De las contestación de la demanda y las pruebas aportadas por la entidad, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció al respecto, por lo que el Despacho fijó fecha para la audiencia de conciliación para el 2 de abril de 2024 y se decretaron pruebas de oficio; una vez vencido el término otorgado a la entidad vigilada para allegar las pruebas de oficio, estas quedaron en conocimiento de la parte demandante quien no se pronunció sobre el particular, por lo que se ordenó ingresar el expediente para dictar sentencia escrita.

II. CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva *“las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de 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.”*, en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor prevista en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y de competencia, 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 del contrato de apertura de crédito, celebrado entre el señor DUBAN OSPITIA SANABRIA con el BANCO PICHINCHA S.A.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma, las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones obedece a un un típico contrato de mutuo o préstamo de consumo definido en el artículo 2221 del Código Civil, en virtud del 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.

A su turno, el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 establece que: *“...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”*

Ahora, entorno al estándar de conducta propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (artículo 335 Constitución Política).

Asimismo, en lo que respecta al deber de las entidades vigiladas de suministrar a sus clientes *“información relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del acreedor y los mecanismos que aseguren su eficaz ejercicio”*, tal y como lo establece el literal a numeral 1.3.2.3.1., Capítulo Segundo de la Circular Básica Contable y Financiera.



Cabe resaltar que dada su calidad de fuente de información, los reportes efectuados por BANCO PICHINCHA S.A ante las centrales de información se encuentran regulados en la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la cual desarrolla 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 12 de la misma regulación, particularmente en relación con la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países; por lo anterior, se considera que la misma tiene un carácter sectorial y resulta aplicable al caso que se somete a consideración de esta Delegatura.

Por lo anterior, ha de tenerse en cuenta el origen contractual de dicha información conforme al parágrafo del artículo 3° 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 a la protección que la regula. En este sentido, frente al caso concreto, esta Delegatura procederá a determinar si le asiste responsabilidad contractual a la entidad demanda por el reporte negativo generado al demandante conforme a los presupuestos establecidos por la Ley Estatutaria 1266 de 2008, en sus artículos 5, literal a) y 12 los cuales son: i) autorización del titular y; ii) Previa notificación del reporte que se ha de realizar.

Con el fin de dar solución a este problema jurídico, en primer lugar, esta Delegatura observa que las excepciones propuestas por BANCO PICHINCHA S.A en el escrito de contestación se fundamentan en que en el momento en que el señor DUBAN OSPITIA SANABRIA suscribió la solicitud del producto objeto de la controversia, manifestó su consentimiento tratamiento de datos personales el cual se hizo expreso a través de la firma.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL (LEY 1581 DE 2012) De manera libre, voluntaria y expresa autorizo al BANCO PICHINCHA para que leve a cabo el tratamiento de mis datos personales. En virtud de dicha autorización de tratamiento, el BANCO PICHINCHA podrá recolectar, almacenar, usar, circular, transferir, transmitir, suprimir y/o actualizar mis datos e información personal, la cual, es suministrada por mí a través de este formulario de vinculación. Mis datos e información personal podrán ser sujetos de tratamiento por el BANCO PICHINCHA, sus Encargados o Personas Responsables a quienes él les haya transmitido o transferido la información. En ese sentido, el tratamiento por la presente autorización permitido al BANCO PICHINCHA y a quien tenga la calidad de Encargado o Persona Responsable podrá tener por objeto las finalidades legítimas de: i) cumplir las obligaciones contractuales y reglamentarias, así como para la prestación de los servicios contratados; ii) atender y dar solución a las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos formulados al Banco; iii) crear y actualizar los perfiles transaccionales; iv) realizar gestiones comerciales; v) ofrecer productos o servicios, propios o de terceros; vi) realizar labores para que se avistan, afiancen o garanticen las operaciones de crédito; vii) realizar labores para que se origine mi vinculación al Banco como Cliente de uno o varios productos y servicios financieros pudiendo compartir información con terceros, tales como, Compañías Aseguradoras, Intermediarios de Seguros, Instituciones Educativas, Concesionarios, Fideicomisarios, Bancodólex, Decesval, Bolsas de Valores, Entidades Aseguradoras y/o Garantistas de las obligaciones (como FGA Fondo de Garantías S.A. (FGA), Garantías Comunitarias Grupo S.A. / GCG, Fondo Nacional de Garantías S.A. - FNG, Fenelco o cualquier otro de características similares) y Entidades Públicas y Privadas de cualquier naturaleza con las que se tengan Convenios de Libranza y/o otro tipo de alianzas comerciales, entre otros; viii) realizar gestiones de cobranza; ix) informar sobre los cambios realizados a los productos y servicios del portafolio del Banco; x) informar sobre las campañas y estrategias promocionales y de mercado; xi) analizar las tendencias y comportamientos de consumo de los consumidores financieros; xii) recibir información, ofertas comerciales y publicitarias de productos del Banco y de aliados de éste; xiii) recibir cualquier tipo de información y/o comunicación que el Banco estime necesaria; y, xiv) se adelanten todos los procesos de relacionamiento con el cliente (soportados o no en tecnología), para un abordaje integral con todos mis productos y soluciones contratadas con el BANCO PICHINCHA, entre otros permitidos por la Ley. Conozco y entiendo que las respuestas a las preguntas sobre el tratamiento de datos sensibles son facultativas. Como Titular de la información tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de la información, informarme sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización, solicitar la supresión de mis datos cuando sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos. En virtud de la presente autorización el responsable del tratamiento de la información es BANCO PICHINCHA S.A.

La presente autorización se hace extensiva a quien represente los intereses del BANCO PICHINCHA y a quien la Entidad cada sus derechos, obligaciones o su posición contractual a cualquier título, en relación con los productos o servicios de los que soy titular.

Para ejercer los derechos sobre sus datos personales puede comunicarse a la línea de Atención en Bogotá: 8501000 o a Nivel Nacional al: 018000919918. Para conocer nuestra política de privacidad visite <https://www.bancopichincha.com.co>

AUTORIZACIÓN PARA COMPARTIR DATOS PERSONALES CON ENTIDADES PERTENECIENTES AL GRUPO ECONÓMICO. Autorizo expresa y voluntariamente al BANCO PICHINCHA y/o a cualquier otra Entidad que represente sus derechos, a compartir mi información personal, financiera, crediticia y comercial como Cliente del Banco con cualquiera otra persona o Entidad Vinculada al Grupo Económico al que pertenece y/o llegue a pertenecer el BANCO PICHINCHA o la Entidad que represente sus derechos; para realizar el mismo tratamiento y con las mismas finalidades que haya llegado a autorizar al BANCO PICHINCHA.

Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo comprendido a cabalidad, razón por la cual entiendo su alcance e implicaciones y con la firma impuesta en este formulario acepto expresamente: i) la autorización para el reporte y consulta de mi información ante los operadores de bancos de datos de información financiera y/o crediticia (Ley 1266 de 2008); ii) el tratamiento de mis datos personales y demás información; y, iii) el compartir mis datos personales con Entidades pertenecientes al Grupo Económico.

El presente documento tendrá validez desde su firma, durante la vigencia de la relación del Cliente con el BANCO PICHINCHA y/o de quien en el futuro represente sus derechos, u ostente los derechos y/o obligaciones a cargo de BANCO PICHINCHA, y en general por el término establecido en la Ley.

En señal de conformidad y aceptación de todas y de cada una de las declaraciones antes realizadas y contenidas en el cuerpo de este documento, suscribo el presente documento en la ciudad de

Cali a los 20 días del mes de 08 de 2019

Firma Titular / Cliente
Nombre Completo: Duban ospitia Sanabria
Tipo de ID y No. ID: 94.401193.



Fecha de validación
20/08/2019



Ahora, en lo que respecta a la notificación previa, se allego tanto con el escrito de la contestación de la demanda, como dentro de las pruebas oficio solicitadas por este despacho a BANCO PICHINCHA S.A, el oficio de notificación del mes de abril de 2021, en el cual se evidencia la notificación correspondiente tal como se ve a continuación:

 **BANCO PICHINCHA**

Bogotá D.C, abril de 2021

Apreciado cliente:

DUBAN OSPITIA SANABRIA
Carrera 33 A 35 43 Barrio Primavera
Santiago de Cali – Valle del Cauca

Asunto Crédito No: 0000000009960748


Le comunicamos que la(s) obligación(es) a su cargo presentan mora. Si pasados veinte (20) días calendario a partir de la fecha de esta comunicación persiste el incumplimiento, realizaremos el reporte negativo ante Centrales de Información Financiera TransUnión y/o Datacrédito, en los cuales permanecerá conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 Hábeas Data.

Le solicitamos efectuar su pago lo antes posible y así evitar que se generen mayores gastos de cobranza y acciones legales.

Cualquier inquietud adicional, con gusto la estaremos resolviendo a través de nuestra Línea de Atención al Cliente en Bogotá 6501000, o nacional 018000 919918 – 018000 111111.

Recuerde que el adecuado manejo de su crédito es su mejor referencia comercial y financiera.

Cordialmente,


Olmo Alfredo Chiquillo Barragán
Gerente de Servicio al Cliente

Así mismo, la entidad demandada allega con la contestación de la demanda y los documentos aportados con ocasión del requerimiento realizado por el despacho con el auto de fija fecha, el documento soporte del envío de la notificación el 27 de abril de 2021, a la dirección indicada por el demandante como de notificación en el formato de vinculación al producto, como se evidencia a continuación:



454168_018_01_DATA0_TER_CALI Parte1 - CALI

REMITENTE Y DIRECCIÓN:

BANCO PICHINCHA
BANCO PICHINCHA S.A.
NIT 890 290 156-7
Cra 11 No 82-00 - Tel 650 10 10
Bogotá - Colombia

2da. Gerión: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
1ra. Gerión: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

FECHA DE ENTREGA: ABR 2021 Marque el día con una "x"

0045416800014391

Fecha Máx Entrega: 26-Abr-2021

DESTINATARIO:
OSPITIA SANABRIA DUBAN
CRR 33 A 35 43 BR PRIMAVERA
SANTIAGO DE CALI - VALLE DEL CAUCA
C.P.: 760013187 ZONA: 0 1439

Contador 454168
No. 30
Firma recibida 04
2021

BCO PICHINCHA REPORTE CENTRALES DE RIEZGO CODEUDORES

Aunado a lo anterior, teniendo el demandante la oportunidad para pronunciarse sobre la recepción de la notificación y aportar las pruebas que contradijeran lo indicado por la entidad financiera en la contestación, guardó silencio.

Por lo anterior, encontrándose que el demandante estaba vinculado a través de un contrato de apertura de crédito con la entidad financiera demandada, autorizó a la entidad para realizar los reportes al momento de contratar el producto financiero, incumplió su deber de pago de la obligación incurriendo en mora, y se le informó del reporte mediante la remisión de la carta del mes de abril de 2021 a la dirección física informada al momento de suscribir el producto financiero, encuentra el despacho que la entidad cumplió todos los requisitos para realizar el reporte del que se duele el aquí demandante.

Así las cosas, encuentra el despacho la excepción denominada "EXCEPCION DE OBSERVANCIA DE LO NORMADO EN LA LEY 1266 DE 2008 POR PARTE DEL BANCO PICHINCHA S.A. E INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL ACCIONANTE A LO QUE SE OBLIGO DENTRO DE LA OPERACIÓN DE CREDITO No 9960748", lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda y releva a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con lo expuesto la DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

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 probada la excepción propuesta por **BANCO PICHINCHA S.A.**, denominada “EXCEPCION DE OBSERVANCIA DE LO NORMADO EN LA LEY 1266 DE 2008 POR PARTE DEL BANCO PICHINCHA S.A. E INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL ACCIONANTE A LO QUE SE OBLIGO DENTRO DE LA OPERACIÓN DE CREDITO No 9960748” en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: SIN condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

<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 julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>