



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023100066-048-000

Fecha: 2024-07-25 17:12 Sec.día 1339

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 : 2023100066-048-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-4559  
Demandante : ALBANEY ARGOTE MEDINA  
Demandados : AV VILLAS  
Anexos :

En atención a lo expuesto en audiencia anterior, y de cara a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente:

### SENTENCIA

La señora Albaney Argot Medina, por medio de apoderado judicial demandó al Banco Av Villas S.A., con la finalidad de que esta Superintendencia ordene al Banco la eliminación de todo reporte negativo generado ante centrales de información, la actualización correspondiente, le imponga las sanciones de que trata la ley 1480 de 2011, y lo condene a los perjuicios morales que estima en el orden de 100 smmlv, toda vez que indica no haber estado en mora y encontrarse al día con las obligaciones adquiridas con dicho establecimiento de crédito.

Notificada la pasiva, presentó escrito de contestación en el cual pidió fueran declaradas probadas, entre otras, las excepciones que denominó: *“LA EXISTENCIA DE UN CONTRATO LEGALMENTE CELEBRADO ENTRE LAS PARTES”*; *“FALTA DE COMPETENCIA DE LA DELEGATURA JURISDICCIONAL CONFORME A LAS DISPOSICIONES LEGALES”*; *“LOS REPORTES A CENTRALES DE RIESGO FUERON EFECTUADOS POR EL BANCO AV VILLAS DE ACUERDO CON LA LEY”*; *“INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR LA PARTE DEMANDANTE, POR MORA EN EL PAGO DE LAS CUOTAS PACTADAS”* y *“LA PRETENSION DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS NO ESTÁ LLAMADA A PROSPERAR CUANDO ESTOS NO SE HAN CAUSADO NI SE HAN ACREDITADO EN LA*



*DEMANDA*”, sustentados en la mora en el pago de las obligaciones, y el consecuente reporte, conforme la ley, (derivados 17 y 18).

Luego de señalada fecha para Audiencia, (derivado 029) llegada la fecha y hora de esta -0037-, practicado el interrogatorio de la demandante, definidos los hechos ciertos no discutidos, el objeto del litigio, decretadas pruebas a cargo de la demandante, concretamente, cada uno de los comprobantes de pago del crédito desde abril de 2019 a la fecha, así como copia de la demanda ejecutiva instaurada por el Banco, ante la justicia ordinaria, para el cobro de la obligación objeto de discusión, y vencido el termino concedido para ello, en aplicación al numeral 2 del artículo 278 del CGP, se indicó a la partes que se procedería a proferir sentencia escrita.

### CONSIDERACIONES

Preliminarmente, pasa el despacho a pronunciarse sobre la excepción denominada “*FALTA DE COMPETENCIA DE LA DELEGATURA JURISDICCIONAL CONFORME A LAS DISPOSICIONES LEGALES*”, al constituirse en un presupuesto para decidir de fondo, la cual será negada, toda vez que, en el presente asunto, no se encuentra en discusión la existencia de una relación contractual entre la acá demandada, y la señora Albaney Argot Medina, por haberlo así establecido las partes, tanto en la demanda, como la contestación, y de ello da cuenta el interrogatorio de la demandante, y definido como hecho cierto no discutido (minuto 52:38 del archivo de grabación -derivado 37-), esto es, la existencia previa de DOS CREDITOS y una TARJETA DE CREDITO, los cuales en el año 2019 fueron unificados en el crédito de consumo No. 2600676 y actualmente vigente.

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme 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 aquí suscitada.

En este caso, 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, y cuya disponibilidad de los recursos es rotatoria, pues, en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos “*serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato*”

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 obligación principal 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** – señora **NANCY GUERRERO** – lo es el pago de la remuneración convenida y la restitución de la suma mutuada, además de las que se pactaran en el respectivo negocio jurídico.

En tal sentido, el contrato de mutuo suscrito con la entidad financiera, dado 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 se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del



consumidor financiero protegidos “durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”, como lo establece ese mismo canon normativo.

Al respecto el literal a del artículo 5 de la norma citada señaló que los consumidores financieros tienen derecho “...**de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.**”, mientras por su parte el literal b de esa misma disposición legal señaló que la entidad vigilada debe de “**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.**”, normas que son enfáticas en establecer que para la colocación de un producto financiero debe de corresponder a las condiciones ofertadas.

No obstante lo anterior, debe resaltarse que si bien las entidades vigiladas, están sometidas a un régimen especial de responsabilidad, lo cierto es que ello no conlleva para el consumidor la desatención de sus deberes de autoprotección que entre otros, expresamente consagra el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, como buena práctica del consumidor, “*Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas*”, deber de doble vía, como expresamente lo señalara la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá en providencia del 10 de marzo de 2016, con ponencia del magistrado Marco Antonio Álvarez, al resolver recurso de apelación confirmando la decisión tomada por esta Delegatura dentro del expediente No. 2015-0141, y en el caso concreto de la acá demandante, la obligación de honrar la obligación en las condiciones acordadas.

Bajo este escenario, corresponde a la Delegatura analizar en conjunto todo el material probatorio para, con fundamento en la sana crítica, establecer, si le asiste responsabilidad contractual al banco demandado con ocasión de los reportes ante las centrales de información financiera por el comportamiento de pago del consumidor y hoy demandante, y de ser positiva su respuesta si proceden las pretensiones de la demanda.

Al respecto, tal y como se indicara con anterioridad, en el presente asunto, no se encuentra en discusión la existencia en su momento de los créditos \*\*0130; y la TC \*\*1349 de titularidad de la acá demandante con el Banco Av Villas, de ello da cuenta no solo las documentales allegadas al proceso, -derivado 17-, entre ellos los pagares respectivos, debidamente suscritos por la sra Albaney Argot Medina, el contrato marco de persona natural, con huella y firma suscritos el 31 de agosto de 2018 en Pitalito Huila, documentos no tachados ni discutidos, sino también, lo señalado en el hecho primero de la demanda, así como el interrogatorio de la actora.

Sobre el particular se tiene que, en el desarrollo de la audiencia respectiva, al preguntársele a la acá demandante (minuto 8:51 archivo de audio y video -derivado 37-, si para el año 2018, tenía con Banco Av Villas un crédito y una tarjeta de crédito, respondió afirmativamente, a lo que ha de sumarse fuere tenido como un hecho cierto, ratificado por el apoderado de la demandante.

De igual forma que en dichos créditos la sra Albaney Argot, incurrió en mora, tal y como da cuenta el histórico de pagos allegados a derivado 17, y así fuere ratificado por la demandante en su interrogatorio, lo que la llevó a unificar los créditos en uno solo para el año 2019, dadas las condiciones económicas a la que se vio avocada (minuto 9:18 -derivado 37-)

Lo anterior, se constata en la solicitud de normalización de obligaciones del 22 de abril de 2019, en la que se estableció la unificación de las obligaciones que tenía en esa fecha la acá demandante, en un solo



crédito, hoy en día el \*\*0676, vigente, lo cual se le puso de presente en esta audiencia e indicó haberla suscrito, y en la que se diera la correspondiente autorización ante centrales de información con ocasión al comportamiento de pago derivado de la nueva obligación, documental no desconocida ni tachada en los términos de los artículos 269 y 272 del Código General del Proceso, y por el contrario suscrita con huella por la acá demandante.

Así mismo obra la solicitud de vinculación y entrevista persona natural para la unificación de obligaciones, de fecha de 22 de abril de 2019, con firma y huella de la acá demandante, donde además de haberse autorizado la consulta y tratamiento de datos financieros, se determinó el monto solicitado, \$76.000.000,00 (lo cual correspondía a lo adeudado por el crédito y la TC, según indicó en su interrogatorio -minuto 21:07), a un plazo de 72 meses, pagaderos los 16 de cada mes, así da cuenta dicha documental allegada al proceso, como la documental en la que se acepta por parte del banco la unificación de las obligaciones, la autorización para el tratamiento de datos personales de la misma fecha, y el pagare respectivo, todos ellos suscritos con firma y huella de la sra Albaney Argot, y se resalta, no tachadas ni desconocidas en los términos del Código General del Proceso.

Toda la documental anteriormente reseñada, pone de presente que la unificación, la solicitud, la vinculación, la aceptación, la autorización para reporte ante centrales de información, el pagare, no fue realizada telefónicamente, ni en época de pandemia, como lo pretende hacer valer en sus declaraciones la demandante, toda vez que esto ocurrió en abril de 2019, y no en el año 2020, como da cuenta dichas documentales, y que ponen de presente que le fueron informadas las condiciones del crédito unificado, esto es el \*\*0676, hoy vigente y en mora, así como la correspondiente tabla de amortización -minuto 40-35 derivado 37-, tal y como lo indicara ante respuesta a la pregunta hecha por el apoderado en la declaración de parte solicitada, sobre que documentos le fueron entregados.

Lo anterior, sin perjuicio de la información que le fue suministrada telefónicamente al momento del ofrecimiento de la unificación de sus obligaciones, el 16 de abril de 2019 al celular 3212267086 (celular del consultorio de la demandante -conforme interrogatorio-), y en el que se le informo "*la alternativa de unificación sujeta a aprobación, sobre el saldo de las obligaciones, a 72 meses, con una Tasa E.A. 13,97% Tasa N.M. 1,10% Vr. Seguro de Vida 30917,055 Vr. Cuota \$ 1.447.943*", tal y como da cuenta las gestiones de cobranza realizadas por el banco al dato de contacto de la demandante, allegadas por el banco a derivado 18, y que se acompaña con las manifestaciones hechas por la demandante en el sentido de indicar que la negociación del nuevo crédito fue telefónicamente.

Sobre la mora, se tiene que del propio interrogatorio, indica la demandante haber incurrido en ella, así como haber recibido llamadas del banco a su celular de contacto reportado "*como hace dos años*", para que se pusiera al día en su obligación, y no obstante señalar haber estado al día, lo cierto es que conforme el historico de pagos de la obligación \*\*0676, desde el inicio del crédito en mención incurrió en mora, aumentándose a más de 100 días a partir de octubre de 2022, llegando a 148, dado que sólo hasta esa fecha canceló la cuota de mayo de 2022, y así sucesivamente pagó atrasadamente las cuotas, llegando a una altura de mora de 251 días en mayo de 2023, por cuanto con esta cuota fue cubierta en parte la de noviembre de 2022.

Ahora, con el fin de definir, la insistencia de la demandante de no haber incurrido en mora, y a pesar de haber sido contradictoria en su interrogatorio, pues de igual forma manifestó haberse atrasado en algunas cuotas, este despacho de oficio decretó como prueba a cargo de la demandante, copia de cada uno de los recibos de consignación y pago de las cuotas del crédito terminado en \*\*0676, a partir del mes de abril de 2019 a la fecha, así como copia de la demanda ejecutiva y sus anexos instaurada por el Banco contra la actora, la cual no fue atendida, lo que pone de presente y se resalta, sin lugar a dudas, la mora en que incurrió la acá demandante por el no pago oportuno de la obligación, así como el deber legal del banco para instaurar la correspondiente demanda ejecutiva que garantice su cobro, y lo cual no está en discusión.



Mora que llevaba como consecuencia el reporte negativo ante centrales de información, debidamente autorizada en las documentales sucritas por la demandante, y relacionadas con anterioridad, así como en las llamadas respectivas por parte del banco para lograr el pago de la obligación, lo cual fue reconocido en el interrogatorio de parte de la acá demandante y tenido como hecho cierto.

A lo que ha de sumarse, toda la gestión de cobro realizada por el Banco, no desconocida por la acá demandante, y que conforme da cuenta el derivado 18 del radicado del asunto, ponen de presente que al celular 3212267086, entre otros datos de contacto, se le anunció la importancia del pago, se le informó las consecuencias del no pago, y de lo que da cuenta los extractos allegados al expediente, en el que desde la primera cuota en mora, mayo de 2022, se le indicó que de incurrir en ella, no solo iniciarían las gestiones de cobranza, sino a la par, y de persistir la mora, luego del término allí indicado, sería reportada ante centrales de información, lo que en efecto ocurrió, tal y como se estableciera como hecho cierto, y da cuenta los reportes de Data Credito, y TrasUnión, a derivados 43 y 44 del expediente.

En ese orden de ideas, no observa este despacho incumplimiento alguno del banco, en el desarrollo o manejo del crédito objeto de estudio, por el contrario, se tiene presente el de las obligaciones de la demandante, en el no pago normal de sus obligaciones, al punto que incurrió en mora, lo que le conllevó el reporte negativo correspondiente, razón por la cual no es procedente la pretensiones sobre el mismo, como tampoco el reconocimiento o pago de indemnización alguna, lo que conlleva a declarar probadas las excepciones denominadas: *“LA EXISTENCIA DE UN CONTRATO LEGALMENTE CELEBRADO ENTRE LAS PARTES”*; *“LOS REPORTES A CENTRALES DE RIESGO FUERON EFECTUADOS POR EL BANCO AV VILLAS DE ACUERDO CON LA LEY”*; *“INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR LA PARTE DEMANDANTE, POR MORA EN EL PAGO DE LAS CUOTAS PACTADAS”* y *“LA PRETENSION DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS NO ESTÁ LLAMADA A PROSPERAR CUANDO ESTOS NO SE HAN CAUSADO NI SE HAN ACREDITADO EN LA DEMANDA”*, las cuales enervan las pretensiones de la demanda, relevándose la DFJ de analizar los demás medios exceptivos propuestos conforme el CGP.

Finalmente, no habrá condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el numeral 8º del artículo 365 del C.G.P.

En consecuencia, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** No probada la excepción denominada: *“FALTA DE COMPETENCIA DE LA DELEGATURA JURISDICCIONAL CONFORME A LAS DISPOSICIONES LEGALES”*.

**SEGUNDO: DECLARAR** probadas las excepciones denominadas: *“LA EXISTENCIA DE UN CONTRATO LEGALMENTE CELEBRADO ENTRE LAS PARTES”*; *“LOS REPORTES A CENTRALES DE RIESGO FUERON EFECTUADOS POR EL BANCO AV VILLAS DE ACUERDO CON LA LEY”*; *“INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR LA PARTE DEMANDANTE, POR MORA EN EL PAGO DE LAS CUOTAS PACTADAS”* y *“LA PRETENSION DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS NO ESTÁ LLAMADA A PROSPERAR CUANDO ESTOS NO SE HAN CAUSADO NI SE HAN ACREDITADO EN LA DEMANDA”*, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO: NEGAR**, en consecuencia, las pretensiones de la demanda.

**CUARTO:** Sin condena en costas.



En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

*Elaboró:*  
*JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA*  
*Revisó y aprobó:*  
*JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA*

<p align="center"><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p align="center">La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>26 de julio de 2024</u></p> <p align="center"> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>