



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023130781-029-000

Fecha: 2024-08-05 18:02 Sec.día 1655

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 : 2023130781-029-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-6275
Demandante : NORMA CONSTANZA CALDERÓN MORALES
Demandados : BANCAMÍA S.A.
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.

SENTENCIA

Pasa el Despacho a decidir la controversia suscitada entre las partes, cuyos antecedentes y actuación procesal han quedado registrados a lo largo de la presente audiencia, por medio de la cual el **NORMA CONSTANZA CALDERON MORALES** pretende que este despacho ordene a **BANCAMIA S.A.** *“la condonación de cualquier obligación que tenga pendiente, (según ellos), pues es mucho el dinero que ya les he cancelado, y para mi es imposible seguir pagando y Teniendo en cuenta que ya les he cancelado más de 30 millones de pesos, se termine el cobro de una vez por todas de parte de esa entidad”*

Ante dichas súplicas, la entidad demandada se opuso, con la proposición de las excepciones de mérito que denominó: **“COSA JUZGADA”**, **“INCLUMPLIMIENTO DEL ACUERO DE CONCILIACIÓN POR PARTE DE LA DEMANDANTE”**, **“CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE CONCILIACIÓN POR PARTE DEL BANCO”**, **“LA DEMANDANTE NO PUEDE BENEFICIARSE DE LA SITUACIÓN ORIGINADA POR ELLA”**



MISMA, EN APLICACIÓN DEL PRINCIPIO: “Nemo auditur propriam turpitudinem allegans”, y “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DEL BANCO DERIVADO DEL MICROCRÉDITO No. 28939523”.

Pues bien, para resolver esta controversia, sea lo primero indicar que el contrato de crédito suscrito entre las partes, es 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.

Aquí ha de tenerse en cuenta que el anunciado contrato, 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 el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por el artículo 23 de la Ley 795 de 2003, que dispone: “Las entidades vigiladas deben suministrar a los usuarios de los servicios que prestan **la información necesaria** para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas.”

En igual sentido, el literal a) del artículo 3º del título I de la Ley 1328 de 2009, elevó a principio orientador de las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, el deber de debida diligencia que resulta de imperativo cumplimiento, con miras a que se provea toda “**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...**” de manera tal que (continúa la norma) “... se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas”.

Por su parte, el Artículo 5, literales a) y d) del Régimen de Protección al Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009), consagra: Son deberes a cargo de las entidades vigiladas por esta Superintendencia, los de: “**b) tener a disposición del cliente información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable “de las características propias de los productos o servicios ofrecidos”.**

El Artículo 7, literal b) y c) de la misma Ley, prevé que son “Obligaciones a cargo de las entidades financieras, las de: b) (...) 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. Y en su literal u),** señala que son obligaciones de las entidades vigiladas, “Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarios, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros...”.

En tal sentido, la Circular Externa 029 de 2014, expedida por esta Superintendencia, en su Parte I, Título III, Capítulo I, dispone en su numeral 3.2.1, que “La información que divulguen o suministren las entidades vigiladas a los consumidores financieros debe: **Dotar a los consumidores financieros de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones.**” Y en el numeral 3.2.2. consagró que como mínimo, la información debe ser: 3.2.2.1. **Cierta, suficiente y corresponder a lo ofrecido o previamente publicitado.** 3.2.2.2. **Ser clara y comprensible.** 3.2.2.3. **Ser divulgada o suministrada oportunamente.**”

Y en lo que respecta a los intereses pactados en las operaciones de crédito, la Circular Básica Contable 100 de 1995 (modificada por la Circular Externa 052 de 2004 Capítulo II (Reglas Relativas a la Gestión del



Riesgo Crediticio Numeral 1.3.2.3.1), consagra en su numeral a), *la información que como mínimo debe ser otorgada al consumidor previamente al otorgamiento de un crédito, esto con el fin de facilitar el entendimiento por parte del deudor potencial de los términos y condiciones del contrato de crédito, entre otros aspectos, la tasa de interés, indicando la periodicidad de pago -vencida o anticipada- y si es fija o variable a lo largo de la vida del crédito, indicando su equivalente en tasa efectiva anual.* Medidas incorporadas al contrato de conformidad con lo previsto en el artículo 5 de la ley 1328 de 2009 y 871 del Código de Comercio.

Por lo que en el caso que nos ocupa, es evidente que tratándose de un contrato de mutuo la entidad financiera se encuentra obligada a informar al cliente las condiciones bajo las cuales se otorga el crédito, esto es, monto, tasa de interés, plazo y en general, toda la información que resulte relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones que surgen para las partes del contrato, de ahí la importancia de los términos pactados y que regían la negociación.

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 6 de la ley 1328 de 2009 ha establecido como práctica de protección propia de los consumidores financieros el “ *b) 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.*” y “*d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.*”

Arribando al caso que ocupa a la Delegatura, la demandante ha manifestado al despacho que considera que ha pagado de más el crédito suscrito con la entidad vigilada, por lo que solicita a este despacho ordenar la condonación de los saldos pendientes.

Así las cosas, revisados los elementos probatorios que han sido oportunamente aportados al expediente y sobre los cuales no existe discusión o tacha por parte de los extremos procesales, encuentra este despacho que a diferencia de lo indicado por la demandante, el crédito inicialmente suscrito, se llevó a cabo por un valor de \$6.200.000.00 m/cte.

Adicionalmente, incluso en el mismo dicho de la demandante, este despacho encuentra que quien ha incumplido sus deberes contractuales es la demandante, ya que ella misma manifiesta que no ha pagado de manera oportuna el crédito suscrito con la entidad financiera, ni siquiera luego de lograr un acuerdo conciliatorio en sede de esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales.

Aunado a lo anterior, más allá del incumplimiento de la obligación de pago asumida no solo en el contrato, si no en el acuerdo conciliatorio, no encuentra este despacho un incumplimiento contractual de la entidad demandada.

Por lo anterior, al no encontrar incumplimiento contractual alguno de la entidad vigilada, y en contraposición, encontrándose el incumplimiento de la demandante debidamente acreditado con los históricos de pago aportados por BANCAMÍA S.A. tanto con la contestación de la demanda como con la respuesta al requerimiento del despacho, se encuentran acreditadas las excepciones denominadas **“INCLUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE CONCILIACIÓN POR PARTE DE LA DEMANDANTE”, “CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE CONCILIACIÓN POR PARTE DEL BANCO”, “LA DEMANDANTE NO PUEDE BENEFICIARSE DE LA SITUACIÓN ORIGINADA POR ELLA MISMA, EN APLICACIÓN DEL PRINCIPIO: “Nemo auditur propriam turpitudinem allegans”,** y



“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DEL BANCO DERIVADO DEL MICROCRÉDITO No. 28939523”.

Ahora bien, sobre la excepción de cosa juzgada, sea del caso poner de presente que si bien se presenta identidad de partes, e identidad de causa, lo cierto es que no hay identidad de objeto, ya que a pesar que ambos se fundan en el mismo contrato, lo cierto es que el incumplimiento al acuerdo conciliatorio añadió elementos que diferencian este proceso del surtido en el radicado No. 2021199111, que fuere resuelto a partir del acuerdo conciliatorio logrado por las partes en la etapa contenida en la regla 6 del artículo 372 del Código General del Proceso.

Por lo anterior, se negaran las pretensiones de la demanda y no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad 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,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probadas las excepciones denominadas **“INCLUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE CONCILIACIÓN POR PARTE DE LA DEMANDANTE”**, **“CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE CONCILIACIÓN POR PARTE DEL BANCO”**, **“LA DEMANDANTE NO PUEDE BENEFICIARSE DE LA SITUACIÓN ORIGINADA POR ELLA MISMA, EN APLICACIÓN DEL PRINCIPIO: “Nemo auditur propriam turpitudinem allegans”**, y **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DEL BANCO DERIVADO DEL MICROCRÉDITO No. 28939523”** 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,

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



Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado
Hoy 6 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario