



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024007881-027-000

Fecha: 2024-08-13 17:52 Sec.día3763

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 : 2024007881-027-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-0464
Demandante : JENNY ALEXANDRA ROJAS PEREZ

Demandados : BANCO DAVIVIENDA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º 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 y teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado ante esta entidad, la señora **JENNY ALEXANDRA ROJAS PEREZ** demandó a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, pretendiendo: *“PRIMERO: Solicito se reestructure el plan de pagos del valor adeudado en las tarjetas de crédito que se encuentran a mi nombre bajo los números 5471306030580500 y No. 5471306080802796, para disminuir el valor a pagar de la deuda mensual, al valor de 200.000 mil pesos, ya que es el valor que puedo cancelar de forma mensual, para lo cual solicito se me informe las condiciones de tiempo y valor a las cuales se reestructuraría las deudas; en caso de ser negativa su respuesta, informar que otras alternativas se podrían aplicar para la reestructuración del plan de pagos mensuales de las deudas descritas, y el valor mínimo de la cuota mensual a la que se podría reducir para la cancelación de la deuda mensual, además de informar las condiciones de tiempo y valor aplicables. SEGUNDO: Se realice corte a la fecha del valor total adeudado, con el fin de que se abstengan de seguir cobrando intereses moratorios. TERCERO: Se unifique las deudas bancarias de las tarjetas de crédito mencionadas, a la tarjeta de crédito No. 5471306030580500, con el fin de que realice un pago único de deuda de tarjeta de crédito mensual*



acorde a los fundamentos expuestos en el numeral primero; en caso de ser negativa su respuesta, informar los motivos fácticos y jurídicos por los cuales no es posible. CUARTO: Se realice la cancelación de los seguros que se encuentran activos en las tarjetas de crédito 5471306030580500 y No. 5471306080802796, los cuales no me han sido comunicado, ni he aceptado, y que se encuentran siendo cobrados de forma mensual sin mi consentimiento, generando un costo adicional al valor de la deuda adquirida, para lo cual allegar a través del correo electrónico rojas.jenny1021@gmail.com la confirmación de la cancelación; en caso de ser negativa su respuesta, informar los motivos fácticos y jurídicos por los cuales no es posible la cancelación de los seguros”.

2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó **“PACTA SUNT SERVANDA: DESCONOCIMIENTO DEL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS SUSCRITOS POR LA DEMANDANTE Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE BANCO DAVIVIENDA S.A., EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PRIVADA POR PARTE DEL BANCO DAVIVIENDA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA S.A. EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE DAÑO, Y EXCEPCIÓN GENÉRICA”**
3. Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien NO se pronunció frente a lo expuesto en la contestación de la demanda.
4. El día 15 de mayo de 2024 se llevó a cabo audiencia de conciliación la cual fue declarada fallida

Bajo los anteriores actos procesales y en consideración a que no se evidencia la necesidad de requerir pruebas además de las documentales que en oportunidad legal fueron incorporadas al plenario, la delegatura desata el litigio, con fundamento en las siguientes,

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 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 entre **JENNY ALEXANDRA ROJAS PEREZ** con **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

Como punto de partida, téngase en cuenta que el demandante somete a conocimiento del Despacho una controversia existente con el establecimiento de crédito frente a la ejecución y cumplimiento de obligaciones derivadas de dos contratos de apertura de crédito, es preciso indicar que el mismo corresponde un contrato *“en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”*, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que *“las utilidades extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas”* y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos *“serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato”*. (Artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio).

Adicionalmente, formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido. Así, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general 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 los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”*.



De otra parte, la ejecución del contrato impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato, etc. En torno 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).

Sobre este particular, es importante tener en cuenta que el literal c del artículo 2 de la ley 1328 estableció que *“Las entidades vigiladas deberán 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.”*

En concordancia con lo anterior, el artículo séptimo de la ley citada estableció que *“Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales: ... 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.”*

Y así mismo el derecho de los consumidores a *“b. Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.”*

Ahora, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio. A este respecto, vale señalar que el artículo 6° la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero, entre otras: (i) revisar *“los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos”* y, (ii) *“observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”*, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato, siempre y cuando ellas no correspondan a cláusulas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren, limiten o atenúen la responsabilidad de la entidad financiera (literal d y parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

Bajo el anterior marco normativo, procederá esta Delegatura a determinar si le asiste el derecho a la consumidora al reconocimiento de las pretensiones de la demanda, o si por el contrario se encuentran acreditadas las excepciones con las que se opuso a entidad demandada a las mismas.

Para tal fin, es importante mencionar que si bien la demandante ha incumplido su obligación de pago, lo cierto es que dicha circunstancia no es la debatida en el presente asunto, ya que la inconformidad de la demandante nace de la negativa de la entidad a reestructurar las obligaciones de sus tarjetas de crédito terminadas en los No. ***0500 y No. ***2796.

Sobre esta situación, indica la entidad que tenía la potestad de reestructurar o no las obligaciones de la demandante a la luz de la autonomía de la voluntad privada que rige las relaciones contractuales entre personas del derecho privado, por lo cual, atendiendo que había una marcación de listas restrictivas de carácter permanente, decidieron no atender a la solicitud de su cliente.



Sobre este particular, el despacho se debe pronunciar inicialmente respecto de la respuesta entregada por la entidad mediante comunicación No. 1-37946544722 del 30 de septiembre de 2023.

En esta comunicación se informó que:



Bogotá, 30 de Septiembre del 2023

1-37946544726

Apreciada Cliente
JENNY ALEXANDRA ROJAS
rojas.jenny1021@gmail.com

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En atención a la solicitud formulada, relacionado con los productos y servicios que maneja con nuestra Entidad, le informamos lo siguiente:

Se ha evidenciado la titularidad de la tarjeta de las tarjetas de crédito No. 5471****0500 y No. 5471****2796 bajo su C.c 1121857162, respecto a esto, podemos comunicar:

1. El 11 de septiembre del 2023 se ha realizado la aceptación de una estructura de reestructuración para sus tarjetas de crédito No. 5471****0500 y No. 5471****2796 a un plazo estipulado de 120 meses, de la siguiente forma:

Lo anterior implica que, el 30 de septiembre de 2023 se le informó a la demandante que desde el 11 de septiembre anterior se había aceptado su solicitud de reestructuración de las obligaciones contraídas con las tarjetas de crédito terminadas en los Nos. ***0500 y ***2796, es decir que la voluntad de la entidad estaba encaminada a generar este mecanismo para que la demandante pudiera pagar su deuda.

Pero la aplicación de dicha estructuración quedo sujeta a una única condición:



Bogotá, 30 de Septiembre del 2023

1-37946544726

Apreciada Cliente
JENNY ALEXANDRA ROJAS
rojas.jenny1021@gmail.com

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En atención a la solicitud formulada, relacionado con los productos y servicios que maneja con nuestra Entidad, le informamos lo siguiente:

Se ha evidenciado la titularidad de la tarjeta de las tarjetas de crédito No. 5471****0500 y No. 5471****2796 bajo su C.c 1121857162, respecto a esto, podemos comunicar:

1. El 11 de septiembre del 2023 se ha realizado la aceptación de una estructura de reestructuración para sus tarjetas de crédito No. 5471****0500 y No. 5471****2796 a un plazo estipulado de 120 meses, de la siguiente forma:
 1. Primer semestre: Tasa 1.2% con una cuota aproximada de \$170.000.
 2. Segundo semestre: Tasa 1.5% con una cuota aproximada de \$190.000.
 3. Tercer semestre: Tasa 1.9% con una cuota aproximada de \$210.000.
 4. Cuarto semestre en adelante: Tasa 2.0% con una cuota de \$240.000.

Cabe aclarar que se debe realizar un abono mínimo para la fecha 19 de septiembre del 2023 por valor de \$240.000 a la tarjeta de crédito No. 5471****0500.

Banco Davivienda S.A.

La señora **JENNY ALEXANDRA ROJAS** debía realizar un abono a más tardar el 19 de septiembre de 2023 a la tarjeta de crédito terminada en el No. ****0500 por valor de \$240.000 MCTE, pago que se realizó de manera efectiva el 15 de septiembre como lo indicó la demandante a la casa de cobranza AECSA:



Encontrándose así acreditado el único requisito que le exigió BANCO DAVIVIENDA S.A. a la demandante, para la aplicación de la reestructuración de las obligaciones contraídas con sus tarjetas de crédito.

Ahora bien, la entidad indica que la demandante se encontraba anotada en una lista restrictiva de carácter permanente, sin embargo, en el desarrollo de este proceso, no demostró dicha marcación, no indicó si le



informó de esa situación a la demandante previo al pago realizado el 15 de septiembre de 2023, ni mucho menos acreditó circunstancia objetiva que permitiera entender su decisión de no aplicar la reestructuración aprobada a la demandante.

Por lo anterior, encuentra este despacho que BANCO DAVIVIENDA no acreditó las excepciones que intituló “**PACTA SUNT SERVANDA: DESCONOCIMIENTO DEL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS SUSCRITOS POR LA DEMANDANTE Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE BANCO DAVIVIENDA S.A., EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PRIVADA POR PARTE DEL BANCO DAVIVIENDA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA S.A. EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE DAÑO**” y en consecuencia, deberá aplicar la reestructuración de la obligación en los mismos términos y con las mismas condiciones indicadas en la comunicación del 30 de septiembre de 2023; es decir el valor de la deuda para el 11 de septiembre de 2023 deberá ser reestructurado en el plazo y bajo las tasas de interés indicadas en la comunicación.

Finalmente, téngase que el trámite de la acción de protección al consumidor se caracteriza por ser ágil y expedito, en la medida en que la mayoría de las gestiones de notificación y afines que en principio estarían en cabeza de las partes, la Delegatura adelanta las mismas brindando el apoyo requerido para tal fin, que es un expediente virtual y las audiencias se llevaron a través de los canales habilitados para el efecto por lo que atendiendo a que el numeral 8° del artículo 365 del C.G.P a cuyo tenor, “*solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación*”, no habrá condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, sin que la conducta de la parte demandante conlleve por ese efecto.

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 no probadas o sin efectos las excepciones de mérito que la pasiva denominó “**PACTA SUNT SERVANDA: DESCONOCIMIENTO DEL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS SUSCRITOS POR LA DEMANDANTE Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE BANCO DAVIVIENDA S.A., EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PRIVADA POR PARTE DEL BANCO DAVIVIENDA S.A., INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA S.A. EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUSENCIA DE DAÑO**”, por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a la **BANCO DAVIVIENDA S.A** en los términos de esta providencia, respecto de la no reestructuración de las deudas contraídas con las tarjetas de crédito terminadas en los Nos. ***0500 y ***2796 de titularidad de la señora **JENNY ALEXANDRA ROJAS**.

TERCERO: CONDENAR a **BANCO DAVIVIENDA S.A.** a que proceda en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de este proveído, a **APLICAR** la reestructuración de la obligación de las tarjetas de crédito terminadas en los Nos. ***0500 y ***2796, en los mismos términos y con las mismas condiciones indicadas en la comunicación del 30 de septiembre de 2023; es decir el valor de la deuda para el 11 de septiembre de 2023 deberá ser reestructurado en el plazo y bajo las tasas de interés indicadas en la comunicación.

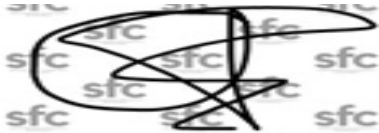
El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, dentro de los DIEZ (10) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.



CUARTO: Sin condena en costas

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

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>14 de agosto de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>