



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024005062-028-000

Fecha: 2024-08-22 20:27 Sec.día5970

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 : 2024005062-028-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-0312  
Demandante : MARIA CARMENZA OROZCO  
  
Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

Encontrándose al 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, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y su contestación:

Sobre el decreto del interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada en su escrito de contestación, no resulta necesario su decreto, 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

Reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual establecida entre **MARIA CARMENZA OROZCO** de una parte y **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** de la otra parte.



De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, este Despacho encuentra que el que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual al **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, con ocasión de la incorrecta aplicación de los pagos realizados por la demandante desde enero de 2023 a enero de 2024.

Previo a abordar los aspectos normativos y jurisprudenciales que enmarcan la controversia sometida a consideración de la Delegatura, no debe perderse de vista que la misma se ubica dentro del ámbito de protección al derecho del consumidor, expresión del artículo 78 constitucional. Al efecto, baste hacer referencia a la ley dentro de la que ha sido creada la acción de protección al consumidor, esto es la Ley 1480 de 2011, más conocida como Estatuto del Consumidor.

Al efecto, la actividad financiera cumple respecto del desarrollo económico una función esencial, motivo por el cual, las entidades que ejercen la actividad financiera tienen la exigencia de actuar con mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Adicionalmente, formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido, al igual que las que imponen cargas, deberes y obligaciones que contribuyen, refuerzan o cualifican la obligación principal, como es el caso de la Ley 1328 de 2009. Al respecto, 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”*.

Así mismo, 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.

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”*.

Descendiendo al caso que nos ocupa, la demandante se duele de la falta de claridad respecto del estado de cuenta de la obligación adquirida con la entidad financiera, por lo cual pretende en esta acción de protección al consumidor que:

1. Que la entidad ENEL CODENSA – SCOTIABANK COLPATRIA, verifique y aplique debidamente, los pagos hechos desde ENERO DE 2023 hasta la fecha, por cuanto en nuestro parecer no los han tenido en cuenta para los abonos a la deuda.
2. Que la entidad ENEL CODENSA – SCOTIABANK COLPATRIA, retire los reportes negativos en centrales de riesgo, por un tema de negligencia administrativa, en los cuales sus sistemas no han sido eficientes asumiendo o aplicando los pagos, y si perjudica mi buen nombre financiero, por cuanto entiendo que les he pagado cumplidamente.
3. Que la entidad ENEL CODENSA – SCOTIABANK COLPATRIA, me haga llegar de manera clara un extracto donde se refleje el valor del préstamo, las cuotas pagadas, y las que presuntamente se deben para que se pueda verificar que me encuentro al día conforme a



Frente a las pretensiones de la demandante, **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** se opuso con las excepciones de mérito que denominó *“INEXISTENCIA DE DAÑO CIERTO, EL COMPONENTE FÁCTICO DE LA DEMANDA ESTÁ ALEJADO DE LA REALIDAD, CUMPLIMIENTO LEGAL EN EL REPORTE DE LA DEUDORA MOROSA POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A., INEXISTENCIA DE VULNERACIÓN DEL DERECHO AL HABEAS DATA, BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A., CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRODUCTOS POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA, EXCEPCIÓN GENÉRICA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 282 DEL C.G.P., EXCEPCIÓN DE CONFESIÓN CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 191 DEL C.G.P.”*

Las excepciones se fundamentan en que *“los documentos que aporta como pruebas no tienen la virtualidad de acreditar que la información del banco sobre el estado de su obligación es errónea, al contrario, los elementos del plenario y el escrito de demanda sugieren que la señora Orozco no ha sido diligente y responsable en el seguimiento de la evolución de su deuda, y la vigencia de su mora se explicaría por haber consignado sumas por debajo del valor mínimo del instalamento mensual, el cual varió con ocasión de añadir los costos de gastos de cobranza, interés de mora y saldos anteriores acumulados, es decir, porque tras la mora la consumidora continuó realizando pagos por el valor mínimo de cuando estaba al día, todo ello a pesar de que la entidad le brindaba periódicamente el detalle de las cuentas de su préstamo. De manera que, de acuerdo con los registros (histórico) de Scotiabank Colpatría S.A., los pagos de la demandante en absoluto han sido omitidos, sino que los mismos no alcanzaron para eliminar la mora que se prolonga hasta hoy, a raíz de que sus montos estaban por debajo del valor mínimo de las cuotas, comunicado clara y oportunamente a la deudora por conducto de las facturas de energía de Enel Colombia S.A. E.S.P., por consiguiente, la señora Orozco exhibe sin razón o justificación derivada de alguna culpa de mi poderdante, un desconocimiento desinteresado de sus propias finanzas personales, achacando al banco las consecuencias de su descuido y desidia a la hora de mantenerse al tanto del estado de su obligación pendiente. En conclusión, la responsabilidad civil de mi poderdante se desmorona desde el comienzo en la medida que su componente primordial, el daño, no es en este caso cierto (comprobado) ni actual o subsistente.”*

Igualmente indica que **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** *“cumplió lo dispuesto en la normatividad vigente para efectos del reporte de la deudora que entró en mora y no procedió a cancelar la obligación insoluta a su cargo frente al Banco, para lo cual, la aparición de normas especiales como la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 2157 de 2021 o “borrón y cuenta nueva”, le otorgan la facultad a la entidad financiera de solicitar el registro en las bases de datos de los cliente en mora que hayan cumplido cierto tiempo, lo cual procedió en el caso particular” y “la entidad financiera que represento no tuvo responsabilidad alguna en los supuestos hechos y siempre actuó con buena fe”.*

Indicado lo anterior, observa el despacho en el cuadro propuesto en la contestación de la demanda que la entidad no registró pagos en los meses de julio y agosto de 2023, y en el mes de septiembre el pago realizado por la demandante fue aplicado a intereses.

En el mismo cuadro se observa que en octubre de 2023 se registra pago, pero no en los meses de noviembre y diciembre siguientes, registrando nuevamente el pago realizado en el mes de enero de 2024.

Sobre lo anterior, los pagos realizados, la demandante allega los comprobantes de los pagos realizados entre el mes de enero de 2023 y enero de 2024, sobre los cuales la defensa de la entidad financiera manifiesta que *“que los recibos de los meses de febrero, marzo y abril son ilegibles, los de junio, julio, agosto y diciembre no guardan relación con el Contrato No. 1004178195202, y además falta el de enero de 2023.”*

Sobre el particular, encuentra el despacho que más allá de la afirmación infundada de la defensa de la entidad financiera, no hay soporte que acredite que los comprobantes aportados por la demandante no correspondían a la obligación por ella adquirida, máxime cuando si hay correspondencia entre valores aplicados y comprobantes allegados por la demandante en los meses de enero a junio, septiembre y octubre, sin que haya explicación de por qué no se aplicaron los meses restantes.



Por lo anterior, encuentra el despacho que tal y como lo indica la demandante, no se han aplicado de manera correcta los pagos que ha realizado a su obligación, por lo que decaen de esta manera los argumentos de la entidad vigilada y por lo anterior se tendrán por no acreditadas las excepciones que denominó *“INEXISTENCIA DE DAÑO CIERTO, EL COMPONENTE FÁCTICO DE LA DEMANDA ESTÁ ALEJADO DE LA REALIDAD, CUMPLIMIENTO LEGAL EN EL REPORTE DE LA DEUDORA MOROSA POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A., INEXISTENCIA DE VULNERACIÓN DEL DERECHO AL HABEAS DATA, BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A., CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRODUCTOS POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA, EXCEPCIÓN GENÉRICA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 282 DEL C.G.P., EXCEPCIÓN DE CONFESIÓN CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 191 DEL C.G.P.”*

Así las cosas, **SCOTIABANK COLPATRIA** deberá aplicar los pagos del mes de julio de 2023, agosto de 2023, noviembre de 2023 y diciembre de 2023, conforme a los comprobantes que fueron aportados por la demandante con su escrito inicial.

Así mismo, de haberse generado reportes ante las centrales de información con ocasión de la mora en los pagos indicados anteriormente, **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** deberá eliminar el vector negativo correspondiente a dichos meses.

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 brindado el apoyo requerido para tal fin, que es un expediente virtual, y las audiencias se adelantaron por el canal virtual dispuesto por esta Superintendencia, 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 se 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** probada las excepciones que **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** intituló *INEXISTENCIA DE DAÑO CIERTO, EL COMPONENTE FÁCTICO DE LA DEMANDA ESTÁ ALEJADO DE LA REALIDAD, CUMPLIMIENTO LEGAL EN EL REPORTE DE LA DEUDORA MOROSA POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A., INEXISTENCIA DE VULNERACIÓN DEL DERECHO AL HABEAS DATA, BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A., CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRODUCTOS POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA, EXCEPCIÓN GENÉRICA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 282 DEL C.G.P., EXCEPCIÓN DE CONFESIÓN CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 191 DEL C.G.P.”*

**SEGUNDO: DECLARAR** que **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** incumplió con sus deberes legales y contractuales con ocasión de la no aplicación de los pagos realizados en los meses de julio de 2023, agosto de 2023, noviembre de 2023 y diciembre de 2023 al crédito terminado en el No. \*\*\*\*5202 de titularidad.

**TERCERO: ORDENAR** a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** a **APLICAR** dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, los pagos realizados por la demandante en los meses de julio de 2023, agosto de 2023, noviembre de 2023 y diciembre de 2023, reliquidando la obligación de la demandante conforme a dicho ajuste.

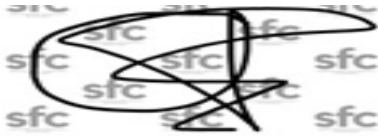


En el mismo término, de haberse realizado reportes ante centrales de información con ocasión de la mora en los meses indicados anteriormente, **SCOTIABANK COLPATRIA** deberá eliminar el vector negativo reportado.

**CUARTO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada 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>23 de agosto de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>