



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023038100-032-000

Fecha: 2024-08-30 18:00 Sec.día 11324

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 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 : 2023038100-032-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-1711
Demandante : MARIA ELISA ROMERO GAMARRA
Demandados : GM FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE
FINANCIAMIENTO
Anexos :

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

Pasa el Despacho a decidir la controversia suscitada entre las partes, cuyos antecedentes y actuación procesal han quedado registrados a lo largo del presente proceso, por medio de la cual **MARIA ELISA ROMERO GAMARRA** pretende la Finalización de la obligación contractual **GM FINANCIAL COLOMBIA S.A.**

Ante dichas súplicas, la entidad demandada se opuso, con la proposición de las excepciones de mérito que denominó *“El contrato es ley para las partes – Teoría de los actos propios. • Diligencia de GM FINANCIAL*



COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y cumplimiento de sus deberes contractuales. • Inexistencia de responsabilidad de GM FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO que sustenten las pretensiones de la demanda por ausencia de nexo de causalidad.”.

En síntesis, indicando que “que la señora MARÍA ALISA ROMERO GAMARRA, está desconociendo el principio de obligatoriedad de los contratos y actúa en contra de sus propios actos cuando desconoce los efectos jurídicos del contrato suscrito con GM FINANCIAL, pues se hace evidente que ella fue quien solicitó el producto objeto de la presente controversia, aceptando todas y cada una de las condiciones previstas en el mismo; así mismo, la demandante tal y como puede ser corroborado en los documentos adjuntos, aceptó la adquisición de los seguros de vida y protección financiera, así como la garantía extendida, cuyo valor fue incluido en la cuota mensual del crédito número 821654”.

Adicionalmente indica que, indica a defense que la compañía de financiamiento cumplió con sus deberes de información y adicionalmente aplicó de manera correcta los pagos realizados por la demandante.

Ahora 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, sea del caso poner de presente, que la entidad financiera allegó los documentos de suscripción del contrato objeto de la controversia debidamente firmados por la demandante, entre los cuales se observa la aceptación y suscripción a los contratos de seguro y asistencia, de los cuales se duele la accionante en su escrito inicial.

Ahora bien, la demandante ha manifestado a lo largo del proceso que las condiciones del crédito no le fueron suficientemente informadas por el banco y que aunadas a la falta de trabajo han generado su incumplimiento en el pago de dichas obligaciones.

Sin embargo, aunado a lo indicado anteriormente respecto de la claridad, suficiencia y oportunidad de la información brindada, que este despacho evidencia durante las etapas previas y posteriores a la suscripción de las obligaciones crediticias, respecto de las condiciones que regirían en la ejecución de las obligaciones que adquiriría con el banco, **para así adoptar una decisión informada**, también se observa que, tal y como indica la entidad financiera, la demandante se sustrae de las obligaciones propias del contrato suscrito, tiempo después de iniciar la ejecución de la obligación y alegando el desconocimiento de las condiciones que ella misma aceptó al firmar los documentos de suscripción del contrato, por lo que este despacho no encuentra coherencia en los alegatos de la demandante.



Aunado a lo anterior, en audiencia del pasado 29 de septiembre de 2023 se requirió a la entidad demandada allegar al plenario los documentos de terminación de la relación contractual el mes de julio de 2023.

El mencionado requerimiento fue contestado por parte de GM Financial Coombia Compañía de Financiamiento, allegando el paz y salvo de la obligación y la constancia de remisión a la demandante de la documental.

En conclusión, vistas las pruebas allegadas por la entidad demandada se encontraran acreditadas las excepciones intituladas *“El contrato es ley para las partes – Teoría de los actos propios. • Diligencia de GM FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y cumplimiento de sus deberes contractuales. • Inexistencia de responsabilidad de GM FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO que sustenten las pretensiones de la demanda por ausencia de nexo de causalidad”*.

Adicional a lo anterior, al encontrarse cancelado el producto financiero objeto de la controversia, siendo esta la pretensión de la preste acción de protección al consumidor, el despacho decretará de oficio la excepción denominada HECHO SUPERADO.

Finalmente, esta Delegatura se abstendrá de condenar en costas, toda vez que las mismas no aparecen causadas.

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 probadas las excepciones de mérito que la parte demandada denominó: *“El contrato es ley para las partes – Teoría de los actos propios. • Diligencia de GM FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y cumplimiento de sus deberes contractuales. • Inexistencia de responsabilidad de GM FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO que sustenten las pretensiones de la demanda por ausencia de nexo de causalidad”* y de oficio la denominada HECHO SUPERADO de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, 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 2 de septiembre de 2024</p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>