

Doctor
HERNÁN MAURICIO OLIVEROS MOTTA
 Magistrado Ponente
 Sala Civil, Familia, Laboral
 Tribunal Superior de Valledupar

Referencia. Proceso : **VERBAL DE RESPONSABILIDAD**
 Demandante : **GUSTAVO GONZALES Y OTRA**
 Demandado : **FINANCIERA COMULTRASAN**
 Radicado : **20-001-31-03-003-2014-00261-01**

MANUEL FERNANDEZ DIAZ, abogado en ejercicio, identificado civil y profesionalmente al pie de mi correspondiente firma, actuando en nombre y representación de la parte actora, con el debido respeto acudo ante su digno cargo, a fin de presentar la siguiente:

SUSTENTACION DEL RECURSO

Ratificamos los argumentos expuestos al formular la alzada, a lo cual adicionamos lo siguiente:

AUSENCIA ABSOLUTA DE MORA EN EL CREDITO No. 1734140-00, REPORTADO NEGATIVAMENTE ANTE CENTRALES DE RIESGOS.

Los comprobantes de contabilidad visibles a folios 26, 30 y 93, informan que el 31 de octubre de 2012, se realizó un pago anticipado con cargo al crédito No. 1734140-00. Tal conclusión es posible al revisar las columnas: **“DIAS MORA”** (que en los folios 30 y 93 reflejan **menos 31 días**) y la columna: **“Descripción”** el que para la fecha consigna: **“ABONO SIGUIENTES CUOTAS”**, es decir, que dicho pago cubría las cuotas pendientes hasta el 30 de noviembre de 2012, tomando en cuenta que la columna: **“Fcha. Vcto”**, informa que el vencimiento de la cuota siguiente era para el día 1 de diciembre de 2012.

Lo anteriormente asentado puede verificarse en los siguientes pantallazos:

Financiera **comultrasan**

Nit: 0000000077169670 Cliente: GONZALEZ PERALTA GUSTAVO ADOLFO

Código Agencia: 00049 Línea de Credito: 2 Número préstamo: 1734140-00

Valor Prestamo : 15.498.666,00 Interes Historico: 263.319,00 Capital Historico : 15.498.666,00 Mora Historico: 0,00

Cuota	Fcha.Vcto	Fcha.Pago	Capital	Interes	Seguros	Int.Mora	Total	Nro Consignación	Descripción	Agencia Pago
1	2012/12/01	2012/10/31	158.971,00	247.979,00	7.594,00	0,00	414544,00	27400	ABONO SIGUIENTES CUOTAS	49
999	2012/12/03	2012/12/03	15.339.895,00	15.340,00	0,00	0,00	15355035,00	134	ABONO DISMINUYE PLAZO	49

Financiera **comultrasan**

Nit: 0000000077169670 Cliente: GONZALEZ PERALTA GUSTAVO ADOLFO

Código Agencia: 00049 Línea de Credito: 2 Número préstamo: 1734140-00

Valor Prestamo : 15.498.666,00 Interes Historico: 263.319,00 Capital Historico : 15.498.666,00 Mora Historico: 0,00

CUOTA	FCHA VCTO	FCHA PAGO	DIAS MORA	CAPITAL	INTERES	SEGU	INT MORA	TOTAL	NRO CONSIGNACIÓN	DESCRIPCIÓN	AGENCIA PAGO
1	12/1/2012	10/31/2012	-31	158.971,00	247.979,00	7.594,00	0	414544	27400	ABONO SIGUIENTES CUOTAS	49
999	12/3/2012	12/3/2012	0	15.339.895,00	15.340,00	0	0	15355035	134	ABONO DISMINUYE PLAZO	49

CUOTA	FOVA VCTO	FOVA PAGO	DIAS MORA	CAPITAL	INTERES	SEGURO	INT MORA	TOTAL	MRO CONSIGNACIÓN	DESCRIPCIÓN	AGENCIA PAGO
1	12/1/2012	10/31/2012	-31	158 971.00	247 979.00	7 594.00	0	414544	27400	ABONO SIGUIENTES CUOTAS	48
999	12/31/2012	12/31/2012	0	15 339 699.00	15 340.00	0	0	15355035	134	ABONO DISMINUYE PLAZO	49

Aunado a lo anterior, los folios 26, 30 y 93 del expediente, anotan como **“Mora Histórico: 0.00”** respecto al préstamo No. 1734140-00, mismo reportado negativamente el **31 de octubre de 2012**, ante centrales de riesgos.

Las pruebas anteriormente detalladas, ponen de presente que el abono realizado constituyó un **pago anticipado**, de ahí, la ausencia absoluta de mora en el crédito No. 1734140-00, reportado negativamente con calificación C, ante centrales de riesgos. Debemos recordar además que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral **4.3 categoría C o “riesgo apreciable”**, incluido en la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, solamente se asigna calificación de riesgo C, cuando se demuestre **“Insuficiencia en la Capacidad de Pago del Deudor”**, lo cual resulta ser un contrasentido, cuando se compruebe como ocurre en el presente caso **“Pagos Anticipados”** y **“Saldos a Favor del Deudor”**.

VIOLACION DEL DERECHO DE INFORMACION Y DEBIDA DILIGENCIA, POR PARTE DE LA DEMANDADA.

Si la sentencia cuestionada se hubiese dado a la labor de examinar las declaraciones de la representante legal de la entidad demandada, referente al levantamiento de reportes negativos, cotejando dicha información con el pago efectuado el 31 de octubre de 2012, con destino al préstamo No. 1734140-00, no hubiese concluido que a consecuencia del demandante encontrarse en mora, se justificaba el proceso de reestructuración, en consecuencia, el reporte negativo ante centrales de riesgo. También habría variado la decisión controvertida, si el fallo rebatido, hubiese tomado en cuenta la respuesta a la siguiente **pregunta**: *¿En que tiempo después de haberle cancelado una deuda a ustedes o si se ha presentado en alguna otra ocasión que algún asociado después de haber pagado, en qué tiempo ustedes le pueden hacer el levantamiento o mandar a la CIFIN o a DATACREDITO para que hagan el levantamiento de la sanción?*

Respuesta: *“Inmediatamente del pago, si estoy por ejemplo en un 25 de mes al corte que es el 30 se va el reporte, ósea **nuestros pagos también están en línea**, lo que pasa es que los reportes son con cortes mensuales para cada institución, ósea **nosotros tan pronto paga el asociado se reporta al corte sale el pago en la fecha que es**, lo que pasa doctor es que esos reportes quedan tanto positivo como negativo dependiendo de las permanencias en las centrales de riesgo, entonces cualquier institución financiera, cuando vamos a ver el historial crediticio, pues miramos cuántos créditos ha tenido una persona y **como ha sido su comportamiento de pago**.”* (Minutos 55:57 a 56:48).

Despierta serias dudas la veracidad de la declaración trascrita, sobre todo en lo referente a pagos en línea e inmediatez para informar acerca del levantamiento de reportes negativos ante centrales de riesgos, especialmente si se toma en cuenta que no tuvo ningún efecto el pago realizado el mismo día del reporte negativo, esto es, el 31 de octubre de 2012, a la obligación No. 1734140-00 (folios 26, 30 y 93 del expediente). Lo anterior, sin considerar, el saldo a favor, derivado de los descuentos por nomina admitidos al contestar el numeral 5 de los Hechos de la demanda y mencionado al sustentar el primer motivo de inconformidad, dentro del Recurso de apelación interpuesto.

Si era cierto que el levantamiento del reporte negativo ante centrales de riesgos, se hacía inmediatamente se efectuara el pago, debido a que dichos pagos estaban en línea, conforme a lo declarado por la representante legal de la demandada, habría que concluir que, en el presente caso, la omisión de la demandada, constituyó un despropósito, causante de los daños cuya reparación se pretende. Hecho que, a su vez pone en evidencia, que la información suministrada al actor por parte de la accionada, no fue clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, ni idónea, por tanto, conforme lo dispone el artículo 23 de la ley 1480 de 2011, deberá declararse: “...responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información”.

Procesalmente no se demostró que la entidad accionada informara al actor, que el crédito No. 1734140-00, desembolsado el 30 de octubre de 2012, sería reportado al día siguiente, esto es, el 31 de octubre de 2012. La sentencia embestida, no se detuvo a examinar las mencionadas circunstancias, sino que a pesar de tantas veces mencionado pago efectuado el mismo día del reporte negativo, justifica la reestructuración, menospreciando con tal proceder lo dispuesto por el parágrafo del artículo 12 de la ley 1266 del 31 de diciembre de 2012. Tampoco atiende la sentencia cuestionada, la Calificación de la Cartera de Créditos por Edad de Vencimiento, conforme lo dispone el numeral 4.6 de la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, ofrecidos al interponer el recurso de alzada.

Además, la entidad demandada al omitir suministrar información de la calidad legalmente establecida y por prescindir de la debida diligencia, incumplió los siguientes deberes establecidos en la Ley 1328 del 15 de Julio de 2009:

Artículo 3°. Principios. *Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:*

a) **Debida Diligencia.** *Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban 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. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.*

c) **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.** *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.*

Artículo 5°. Derechos de los consumidores financieros. *Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:*

a) *En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el 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.*

Artículo 9°. Contenido mínimo de la información al consumidor financiero. *En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para*

determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

Artículo 10. Oportunidad de la información al consumidor financiero. Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de esta ley así como las específicas de otras normas, deberá ser notificada previamente a los consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato. En el evento en que la entidad vigilada incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir.

Tampoco tomó en cuenta la sentencia rebatida, que la representante legal de la accionada, mostró mayor conocimiento de las estipulaciones legales, que rigen las situaciones del proceso rebatido, que de los hechos y circunstancias concernientes al mismo, lo cual se deduce de la siguiente declaración no tomada en cuenta en la decisión cuestionada: **Preguntado:** ¿Qué me puede decir con relación a la demanda presentada por el señor Gustavo Adolfo González y su señora Andrea del Rosario Gil Meza a la empresa que usted representa?

Respuesta: “Dentro del procedimiento que conozco de la organización, la cooperativa, por ser una institución vigilada por la superintendencia de economía solidaria, al igual que el sector financiero que es vigilado por la superintendencia financiera de Colombia, tenemos unos protocolos que cumplir, nosotros somos cooperativas y sector financiero que captamos y colocamos, por lo tanto la regulación ahí es muy estricta, cuando se dice que nosotros le pusimos, le quitamos, le colocamos, eso pues, no es cierto, porque dentro de los protocolos en la circular básica contable jurídica estipula todos estos mecanismos.” (Minutos: 49:00 a 49:47).

DECLARACIONES DUDOSA Y/O CONFUSAS DE LA REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACCIONADA.

El fallo rebatido no analizó el alcance, ni el contenido de la declaración ofrecida por la representante legal de la demandada, a la **pregunta:** ¿Qué sabe usted del pago que se hizo a la empresa por parte de los demandantes? Ofreció la siguiente **Respuesta:** “Pues a la fecha entiendo que la obligación ya está cancelada, entiendo que el asociado presentó una mora , dentro de los protocolos existe en la lectura que documenté del expediente, existe una grabación que es un medio aceptado por la superintendencia de economía solidaria donde se le llama al asociado porque tenía una altura de mora de 52 días si mal no estoy, que para la superintendencia se estipula como una **calificación C**, dice también la circular que toda modificación que usted le haga a una operación de crédito diferente/ distinta que sea de tiempo, tasa, cualquier movimiento para la superintendencia se denomina **reestructuración** y entre otras a **nosotros como institución financiera** nos aplican una regulación para la contemplación de los ingresos , entiendo que para el caso del señor , cumplía con las características de ser un reestructurado, se acepta la propuesta allegada, se graba la **nueva operación de crédito**, por supuesto eso está en los sistemas y a los cortes de cada mes se reporta, como ya lo expliqué, a la central de riesgos” (Minutos 52:03 a 52:38).

Resulta evasiva la anterior respuesta ofrecida por la declarante, y en tal sentido es importante, recordarle a la sala que, la declaración vertida anteriormente, fue ofrecida en audiencia celebrada el 20 de septiembre de 2016, y que, desde el 8 de

enero de 2013, conforme a imagen ofrecida seguidamente, la demandada informó que respecto a los créditos terminados en 131371000 y 17341400, el demandante se encontraba a paz y salvo, circunstancias conocidas por la declarante, conforme a su dicho. No obstante, lo anterior, el reporte negativo ante centrales de riesgos, a esa fecha, no se había levantado, situación echada de menos en la decisión objeto de alzada.

Financiera COMULTRASAN
15/18
Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Ltda.
NIT: 804.009.752-8
Of. Principal: Calle 35 No. 16-43
PB.X: 880 2000
Fax: (7) 630 3048
Bucaramanga

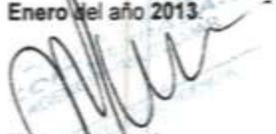
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE SANTANDER LTDA
"FINANCIERA COMULTRASAN"
NIT 804.009.752-8

INFORMA:

Que el (la) señor(a) GONZALEZ PERALTA GUSTAVO ADOLFO identificado(a) con 77169670 se encuentra vinculado (a) a la Cooperativa desde el 2008/09/04 es Codeudor de la obligación(es) No. 001-049-116138100 , No. 002-049-131312300 , y es Titular de la obligación(es) No. 001-049-116120200, No. 002-049-131371000, No. 002-049-173414000, y a la fecha se encuentra paz y salvo.

No obstante la Cooperativa "Financiera Comultrasan" se reserva el derecho de efectuar el cobro de cualquier transacción realizada y no cobrada con anterioridad y que se encuentre debidamente documentada y contabilizada con posterioridad a la presente fecha(en los términos del artículo 880 del código de comercio)

Se expide a solicitud del interesado con destino a : GERENCIA DE SERVICIOS a los 08 días de Enero del año 2013.


Firma Autorizada
Financiera Comultrasan
Oficina: Valledupar - Cesar.

Si la decisión controvertida, hubiese valorado las declaraciones antes trascritas, confrontando su contenido con lo estipulado para la **Calificación de la cartera de créditos por edad de vencimiento**, conforme lo dispone el numeral 4.6 de la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, hubiese arribado a la conclusión que si el **número mínimo de días** para que una fuente de información reporte negativamente con **calificación C**, ante un operador de información a un titular de información es de **61 días**, no podía haberse realizado el mencionado reporte, **estando al día y con saldo a favor las obligaciones contraídas a la fecha por el actor**. Además, habría podido concluir que, a pesar de existir un pago adelantado, la accionada reportó como reestructuración la naciente obligación, un día después de haber realizado el desembolso y el mismo día de recibir un pago por adelantado, sin haberle informado previamente al demandante, que lo iba a reportar negativamente ante centrales de riesgo.

Tampoco se detuvo la sentencia cuestionada a analizar que el despacho realizó a la representante legal de la demandada, la **Pregunta:** *Si el demandante canceló, ¿exactamente qué se supone que iban a reestructurar?* A lo cual ofreció la siguiente **Respuesta:** *"En el momento en que se hace la nueva operación de crédito que se denomina reestructuración es que se tenían las alturas de mora, y es que el proceso se denomina reestructuración, eso dentro de las centrales de riesgo tiene una connotación diferente, hay unos vectores de*

pago y las **centrales marcan eso como un reestructurado**, a eso es a lo que me refiero” (Minutos 55:20 a 55:59).

Tal y como se aprecia en la anterior respuesta, la declarante pretende hacer creer al despacho, que son las centrales de riesgo, quienes determinan el contenido de la información a reportar, insistiendo nuevamente en una mora que conforme se deduce de los folios 26, 30 y 93, es inexistente.

Consabido es que las reglas referentes al flujo de información se enlistan dentro de los **Deberes de la Fuente de Información** contenidos en el artículo 8 de la Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, dichas obligaciones en los numerales 1 a 3 son:

1. **Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.**
2. **Reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.**
3. **Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores.**

Las normas antes transcritas, no permiten inferir que los Operadores de información marquen como reestructurado un crédito, atendiendo unos supuestos vectores de pago, tales facultades no se incluyen dentro de los **Deberes de los operadores de los bancos de datos**, enlistados en el artículo 7 de la ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, todo lo contrario, de acuerdo al numeral 2 del citado artículo, es responsabilidad de tales operadores: “**2. Garantizar, que, en la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetarán los demás derechos consagrados en la ley**”.

Si el fallo objeto de alzada, hubiese atendido la solicitud realizada por este togado, durante los alegatos de conclusión, respecto a revisar el cumplimiento o incumplimiento por parte de la accionada, de sus deberes de información aludido en las leyes 1266 de 2008, 1328 de 2009 y 1480 de 2011, hubiesen variado los resultados del proceso, especialmente en caso de haber acompasado dicho examen, con el análisis probatorio comentado en párrafos anteriores y con las normas allí mencionadas.

Por todo lo anterior, se reitera la solicitud de revocatoria de la decisión venida en apelación, para que, en su lugar, sean concedidas las suplicas de la demanda.

ACTUALIZACION DIRECCION PARA NOTIFICACIONES

El suscrito recibirá notificaciones en la Carrera 21 No. 6-14, Barrio La Esperanza de la Ciudad de Valledupar. Email: maferdiaz7@hotmail.com, Celulares: 315 682 01 17 – 300 562 79 22.

Atentamente,



MANUEL FERNÁNDEZ DÍAZ

C.C. No. 84.038.321

T.P. No. 191669 del C.S.J.