

## JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

j09cctobt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá, D. C., enero veintisiete (27) de dos mil veintidós (2022).-

### Sentencia – Segunda Instancia

**Acción Protección Consumidor Financiero** promovida por **Porfirio Chaparro Alba** contra **Bancolombia S.A.**

**Radicado:** 110010800 008 2019 02142 01.

**Secuencia:** 06/10/2020, **hora:** 11:50 a.m.

**Ingresó:** 06/05/2021.

Se resolverá sobre el recurso de apelación que la entidad bancaria accionada formuló contra la sentencia proferida el 2 de septiembre de 2020, por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, en oralidad y, en uso de sus facultades jurisdiccionales.

### ANTECEDENTES

El ciudadano PORFIRIO CHAPARRO ALBA, actuando en nombre propio y en ejercicio de su derecho de postulación, promovió acción de protección al consumidor a fin de que, previos los trámites de un procedimiento Verbal, la jurisdicción ordenara<sup>1</sup>:

**Primero.** El pago de la suma de cincuenta millones de pesos mcte (\$50.000.000) como consecuencia del lucro cesante y daño emergente ocasionados por BANCOLOMBIA<sup>2</sup>.

**Segundo.** El pago de la suma de ochenta y dos millones novecientos once mil seiscientos pesos mtce (\$82.911.600) equivalentes a 100 smmlv como consecuencia de los daños y perjuicios morales ocasionados por BANCOLOMBIA<sup>3</sup>.

El demandante relató que la demandada le otorgó un crédito hipotecario, cuyos pagos debe cumplir en un número de setenta y dos cuotas, la primera de ellas pagada en julio de 2015; afirmó que es puntual en su hábito de pago y, pese a ello, la relación contractual con la convocada resultó afectada por errores operativos de la acreedora; con el propósito de esbozarlos explicó en qué consistieron, por lo menos, los cuatro más relevantes:

Del primero de los yerros endilgados a la entidad bancaria, explicó que su configuración sucedió como consecuencia de las nueve retenciones de dinero no autorizadas (posteriormente reintegradas debido al reconocimiento por parte del banco como inconsistencias presentadas en sus plataformas):

---

<sup>1</sup> Página 5 del documento 01 Cuaderno Principal

<sup>2</sup> Al apropiarse abusiva, arbitraria e injustificadamente de una suma de dinero, obligarme a cancelar mi cuenta de ahorros y tarjeta de crédito, dejar de contestar llamadas que han impedido el desarrollo normal de mis actividades profesiones y comerciales y la dificultad que tuve que soportar para girarle dinero a mi hija que se encontraba en un intercambio académico en la Mount Royal University en Calgary – Canadá e inscribirla y la cancelar solamente la mitad de este semestre académico en la Universidad Javeriana.

<sup>3</sup> Por la angustia, humillación, zozobra, violación a la intimidad, tranquilidad, honor, reputación, honra, buen nombre y en general todos los padecimientos que he venido soportando junto a mi esposa y dos hijas, al presionarme psicológicamente todos los días a través de llamadas, mensajes a mi correo electrónico, mensajes de texto y de voz no solamente de dicha entidad sino de sus aliadas como Konecta y Aecsa cobrándome algo que no debo, me reportaron a la Central de Riesgo dañando no solo mi reputación crediticia sino mi calificación que toda la vida había mantenido en triple a (AAA), es decir, excelente calificación.

Fecha	Valor
18 de diciembre de 2018	\$1'825.611,24
18 de enero de 2019	\$789.654,24
31 de enero de 2019	\$1'655.487,04
1 de febrero de 2019	\$1'249.268,28
4 de febrero de 2019	\$1'250.829,48
5 de febrero de 2019	\$2'909.645,43
6 de febrero de 2019	\$10.153,11
7 de febrero de 2019	\$1'003.110,94
26 de febrero de 2019	\$57.800,32

La segunda de las falencias consistió en que la cuota número cuarenta y seis del crédito hipotecario debía ser pagada el 18 de abril de 2019, fecha que correspondía al primer día de la festividad de Semana Santa, por lo que, el actor decidió pagar el día 15 del mismo mes y año; sin embargo, la convocada imputó el pago como abono a capital sin que esta haya sido la voluntad del obligado; no menos relevante, es que aquella cuota quedó registrada en estado moratorio.

El tercero y cuarto de los errores hacen referencia a que la gestión de cobro de cartera del banco afectó aspectos emocionales, familiares, laborales y financieros de la vida del promotor de la acción; sumado a que, el banco informó estados negativos de pago a las centrales de riesgo, esto, sin fundamentos válidos.

### LA SENTENCIA IMPUGNADA

El 2 de septiembre de 2020, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA -en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales- profirió decisión que puso fin a la primera instancia, acogiendo favorablemente y de forma parcial las pretensiones del actor, cuya parte resolutive se transcribe en las siguientes líneas:

**PRIMERO:** Declarar no probadas las excepciones denominadas cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de Bancolombia, ausencia de daño atribuible a Bancolombia e, inexistencia de perjuicios inmateriales. **SEGUNDO:** Declarar civil y contractualmente responsable a Bancolombia. **TERCERO:** Condenar a Bancolombia a pagar al demandante a título de perjuicio inmaterial, el equivalente a 15 salarios mínimos legales mensuales vigentes, esto es, la suma de \$13'167.045, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión. **CUARTO:** Ordenar a Bancolombia que, dentro de los veinte días hábiles siguientes a la decisión que aquí se adopta, proceda a ajustar el crédito del actor conforme a las condiciones pactadas inicialmente (plazo, tasa, cuota, etc), comunicándoselas al actor, eliminando cualquier reporte negativo que se haya derivado de esta situación y suspendiendo toda gestión de cobro por cuenta de la mora que a la fecha presenta el crédito. **QUINTO:** Condenar a Bancolombia a pagar multa equivalente a veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cuyo monto asciende a \$17'556.060, (...) conforme a lo establecido en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. **SEXTO:** Conceder para el pago de la multa, un término judicial de cinco (5) días contados a partir del día siguiente inclusive, a partir de la firmeza de la presente decisión. **SÉPTIMO:** Comunicar al Grupo de Contabilidad de esta Superintendencia, en relación con la multa impuesta, informando para el efecto lo resuelto en la presente decisión. **OCTAVO:** Remitir copia de la presente sentencia a la Delegatura para Protección al Consumidor de esta Superintendencia para su conocimiento. **NOVENO:** Comunicar al Grupo de Apoyo legal de esta Superintendencia en relación con la multa impuesta, informando para el efecto lo resuelto en la presente decisión, a efectos de los trámites que resulten necesarios realizar ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

**DÉCIMO:** Negar las demás pretensiones. **ONCE.** Condenar en costas a la parte demandada. Se fijan como agencias en derecho la suma de \$2'000.000<sup>4</sup>.

Para declarar probada la responsabilidad de la entidad bancaria convocada, el juzgador tuvo en cuenta las pruebas documentales solicitadas por ambos extremos, las declaraciones rendidas por la representante de la sociedad accionada y una prueba por informe decretada ante las centrales de riesgo.

Con base en aquellos medios probatorios, el juzgador estableció que la discusión gira en torno a un contrato de mutuo convenido entre ambos extremos del litigio; que el obligado aquí demandante, cumplió mensualmente su carga contractual relativa a solventar las cuotas del mutuo; que la acreedora extralimitó sus potestades al efectuar débitos automáticos diferentes de los que el consumidor autorizó desde su cuenta transaccional de ahorros; que la acreedora sí reversó las retenciones excesivas; que la acreedora también registró cuotas de la deuda en estado moratorio pese a que su cliente presentaba un hábito puntual de pagos; que la acreedora informó estados negativos a las centrales de riesgos del sistema financiero porque estas entidades lo certificaron; que la acreedora desplegó su gestión de cobro por vía mensajes de texto y llamadas telefónica; que en la sentencia SC10297 de 2014<sup>5</sup>, la Sala de Casación Civil reconoció que los cobros injustificados son prueba suficiente del daño moral<sup>6</sup>.

## IMPUGNACIÓN

La decisión impugnada fue notificada en estrados y, en aquella oportunidad, la entidad bancaria convocada esgrimió que sus objeciones serían promovidas en contra de las condenas pecuniarias<sup>7</sup>, lo cual justificó en memorial de ampliación de los reparos concretos<sup>8</sup>, motivos reiterados al momento de sustentar el recurso de apelación<sup>9</sup>:

a) La condena por concepto de daños morales fue impuesta con fundamento en que es cierta la existencia del reporte negativo ante centrales de riesgo, empero, este fue eliminado al momento de ser identificado el error, esto es, *para la fecha abril de 2019 de acuerdo con la comunicación remitida al demandante*; también, porque en el expediente no se encuentra comprobado que en aquel tiempo *se produjo daño alguno al demandante, diferente escenario se analizaría si el mencionado reporte hubiere perdurado en el tiempo*; agregó que las llamadas para el cobro efectuadas al demandante se enmarcaron dentro de los límites del respeto, buen trato y, muy lejos de presentar un escenario de angustia, humillación, amenazas o sanciones; finalmente, que la aflicción, la pena y la amargura sufridos por la persona con ocasión del daño, deben estar debidamente probados, dado que no vale el simple dicho.

b) Con referencia a la multa que refiere el numeral 10 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor alegó que se requiere la comprobación de unas “circunstancias de agravación”, entre ellas “la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales”, para este caso se debe considerar que la entidad realizó los ajustes al crédito y la correspondiente

<sup>4</sup> Páginas 415 a 417 del documento 01 Cuaderno Principal.

<sup>5</sup> Corte Suprema de Justicia. Casación Civil. MP. Ariel Salazar Ramírez.

<sup>6</sup> Documento 12 Audiencia 2020-09-02, dentro del cuaderno de la Superintendencia Financiera.

<sup>7</sup> Documento 12 Audiencia 2020-09-02, dentro del cuaderno de la Superintendencia Financiera.

<sup>8</sup> Páginas 419 y 420 del documento 01 Cuaderno Principal.

<sup>9</sup> Documento 05 Sustentación Recurso.

devolución del dinero debitado de la cuenta del cliente en el mes de abril de 2019, como también las correcciones que correspondieron a la eliminación del reporte ante la centrales de riesgo y a la fecha se mantiene en calificación “A”, tal como quedó demostrado dentro del proceso, el banco nunca ha estado renuente al cumplimiento de sus obligaciones. Por lo tanto se advierte que no están dadas las circunstancias para la imposición de dicha multa al banco en la proporcionalidad mencionada en el fallo y la razonabilidad de la cuantía para imponerla.

## CONSIDERACIONES

De acuerdo con lo decidido en el fallo de primer grado y los reparos formulados por la impugnante, lo primero que corresponde determinar es que la responsabilidad declarada en cabeza de BANCOLOMBIA SA se fundamenta, no solo en el incumplimiento de las obligaciones contractuales que adquirió con ocasión de los productos financieros otorgados al señor PORFIRIO CHAPARRO ALBA, sino que, también se fundamenta en la inobservancia de una obligación legal establecida además en el régimen de protección al consumidor financiero, de allí la competencia de la entidad para zanjar la controversia puesta a su consideración por el actor.

Es decir, no se trataba exclusivamente de atender los compromisos estipulados en el clausulado del contrato de mutuo propiamente dichos, pues, por orden legal le correspondía abstenerse de hacer cobros no informados previamente al consumidor financiero, conforme a la obligación especial prevista en el literal g del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009.

El incumplimiento desplegado por la entidad bancaria convocada se encuentra comprobado con la materialización de más de ocho retenciones dinerarias no autorizadas por el señor PORFIRIO CHAPARRO ALBA, justificadas en presuntas inconsistencias que afectaron la operatividad de las plataformas del banco, así como lo reconoció la convocada en su escrito de contestación de la demanda y, en comunicaciones del 1 y 6 de abril de 2019:

“Tal y como se puede observar en las comunicaciones remitidas los días 1 y 6 de abril de 2019, inmediatamente se observó en el inconveniente presentado en el mes de enero y después de los débitos de los días posteriores el banco procedió a la corrección y devolución de las sumas de dinero debitadas por el banco de la cuenta de titularidad del accionante<sup>10</sup>”.

“Pero debido a una inconsistencia en nuestra plataforma, en el mes de enero del presente año, con el pago realizado el día 17 por un monto de \$1,830,000.00, se cubrió parte de la cuota de enero<sup>11</sup>”.

A más de lo anterior, la actividad de cobranza y/o la comunicación de información negativa a las centrales de riesgos del sistema financiero, no son gestiones que se deban valorar de forma aislada, puesto que su génesis tuvo lugar en los incumplimientos antes mencionados, lo cual permite agregar que fue omitida la legítima confianza exteriorizada por el señor PORFIRIO CHAPARRO ALBA al elegir tales servicios en medio de las múltiples opciones que ofrece el sector financiero.

---

<sup>10</sup> Página 163 del documento 01 Cuaderno Principal.

<sup>11</sup> Páginas 183 y 186 del documento 01 Cuaderno Principal.

Cumple memorar que el demandante pretendió el reconocimiento de daños materiales e inmateriales; los primeros fueron denegados y los segundos se encuentran reconocidos; inclusive, el reconocimiento del daño moral y su tasación hace referencia al primero de los reparos formulados en la impugnación, según la argumentación de la entidad apelante las afectaciones emocionales no se encuentran debidamente probadas.

Aun cuando esta condena es propia de la responsabilidad contractual reglada en los arts. 1602 y ss del CC., ajena a la controversia asignada por competencia a la Superintendencia Financiera en el marco de las reglas exclusivas tanto contractuales como legales vinculadas con los consumidores financieros, no puede desconocerse que en el ámbito de aplicación de la regla establecida en el art. 206 del CGP, se puedan hacer estas condenas en estos juicios, si su prueba y acreditación aparecen certeros en la causa procesal correspondiente.

El daño moral ha sido explicado como una típica especie de daño no patrimonial consistente en el quebranto de la interioridad subjetiva de la persona y, en estricto sensu, de sus sentimientos y afectos, proyectándose en bienes de inmensurable valor, insustituibles e inherentes a la órbita más íntima del sujeto por virtud de su detrimento directo<sup>12</sup>, por esta razón, deviene improcedente la comprobación del aludido daño mediante herramientas como el dictamen pericial porque ello se traduciría en la facilidad de crear su propia prueba, lo cual resulta contrario a principios como el de lealtad procesal<sup>13</sup>.

Bajo ese postulado, procede tasar el daño con base en el *arbitrium iudicis*, sana crítica y reglas de la experiencia, teniendo en cuenta que este mecanismo nunca puede servir de sendero para crear beneficios injustificados para nadie, sino corregir con sentido de justicia, satisfacer o desagraviar sentimientos legítimos heridos sin derecho<sup>14</sup>. Como quiera que en esta causa quedaron expuestas las razones por las que se concluyó acerca de la existencia de responsabilidad en cabeza de la entidad bancaria convocada, en el marco de las reglas de los consumidores, las mismas se consideran suficientes para respaldar la condena impuesta, equivalente a quince salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Ahora bien, esta instancia modificará la sentencia impugnada, en cuanto al segundo aspecto objetado por BANCOLOMBIA SA, es decir, en lo que atañe a la multa que refiere el numeral 10 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor, contenido en el numeral quinto de la parte resolutive del fallo; claro está, no por los motivos esbozados en la sustentación del recurso de apelación porque estos se dirigen a controvertir la responsabilidad en el ámbito normativo de los consumidores y ese presupuesto ya se encuentra decidido.

El argumento por el que será modificado el fallo, consiste en que, si bien es cierto, la aludida sanción del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) se encuentra vigente y resulta eficaz en juicios relativos al consumo; no es menos cierto, que para la presente

---

<sup>12</sup> Corte Suprema de Justicia. Casación Civil. Sentencia del 18 de septiembre de 2009. MP. William Namén Vargas. Ref: 2005-406-01.

<sup>13</sup> Numeral 1 del artículo 78 del Código General del Proceso.

<sup>14</sup> Corte Suprema de Justicia. Casación Civil. 20 de junio de 2000.

causa existe un marco normativo especial y prevalente, esto es, el antes citado Régimen de Protección al Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009, artículo 21), que disciplina las sanciones aplicables al incumplimiento de las reglas contenidas dentro de la misma ley, y hace una remisión al debido proceso establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 53 de la Ley 964 de 2005, ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **DECISIÓN**

En mérito con lo expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley

### **RESUELVE:**

*Primero.* Revocar el numeral quinto y los siguientes que del se derivan, de la sentencia proferida el 2 de septiembre de 2020, por la Superintendencia Financiera De Colombia, en oralidad y, en uso de sus facultades jurisdiccionales, dentro de la acción al consumidor financiero promovida por el señor Porfirio Chaparro Alba contra la sociedad Bancolombia S.A.

*Segundo.* Confirmar en todo lo demás.

*Tercero.* Sin condena en costas, por no aparecer causadas (art. 365-8 CGP).

*Cuarto.* Oportunamente, regresen las actuaciones al sentenciador de primera instancia, previa anotación de la presente decisión en los libros del juzgado.

**NOTIFÍQUESE,  
LUISA MYRIAM LIZARAZO RICAURTE  
JUEZ  
jffb**

Firmado Por:

**Luisa Myriam Lizarazo      Ricaurte**  
Juez  
Juzgado De Circuito  
Civil 009  
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Código de verificación: **3420159e55e331b98fdad0d444e6d405533c960b46de469089fb5c7fcdc87eb8**

Documento generado en 28/01/2022 07:45:05 AM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>