ACCION DE TUTELA:	2023-313
ACCIONANTE:	DANIEL ROMERO HOYOS
ACCIONADA:	BANCO CAJA SOCIAL – SUPERFINANCIERA y otro
	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA

REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO CUARENTA Y NUEVE PENAL DEL CIRCUITO
LEY 600 DE BOGOTA
Carrera 28 A Nro. 18 A 67, Piso 5º. Bloque E.
Complejo Judicial de Paloquemao
Teléfono: 601- 3532666 EXT. 71489
Correo institucional: pcto49bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., tres (03) de noviembre de dos mil veintitrés (2023)

ASUNTO

Decidir la acción de tutela presentada por el señor **DANIEL ROMERO HOYOS** contra **EL BANCO CAJA SOCIAL, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y CONTRUCTORA MARVAL**

SITUACION FACTICA

El accionante relató lo siguiente:

1.- Es padre cabeza de familia de una menor de cuatro años, quien depende económicamente de él; nunca convivió con la madre de su hija; que ha trabajado desde muy pequeño, es bachiller, desde hace catorce años trabaja en la CENTRAL DE ABASTOS CORABASTOS, ejerciendo labores de carga y descarga de frutas y venta de estas, en un horario de 11 pm a 10:30 am.

2.- Hace más de un año es afiliado a la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR, con la intención de obtener un subsidio, para acceder a la vivienda digna.

3.- Luego de varias averiguaciones para compra de VIVIENDA DE INTERES SOCIAL - VIS- inició un plan de ahorro, con mucho esfuerzo, ya que su trabajo no es profesional, lo que le permitió a lo largo de 2 años, poder reunir la cuota inicial, pagando más de un millón doscientos mil ($ 1.200.000, oo) pesos, obligándose a duplicar sus tareas varias y adicionales, que salieran en CORABASTOS. (cargue, descargue adicional, cotero, limpieza, dese la madrugada, hasta la noche)., todo con el propósito, ilusión y finalidad de adquirir una vivienda para su hija.

4.- En calidad de prometiente comprador, solicitó oferta de compraventa de bien inmueble No. 218498-001, con la **CONTRUCTORA MARVAL S.A.**, del proyecto de vivienda No. 002508301000-CADIZ E1TIPO 2:02ª, INMUEBLE 0316 AGRUPACION TORRE 02, precio de venta de ciento cincuenta y seis millones doscientos treinta y un mil ($ 156`231.000.oo)

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

pesos, cuya forma de pago era cincuenta y cuatro ($54`000.000.oo) millones de pesos, de cuota inicial y un saldo de ciento un millones quinientos cincuenta mil ciento cincuenta ($101.550.150) pesos.

5.- Para separar el inmueble consignó tres millones ciento mil ($ 3.100. 000.oo) pesos, el 23 de abril de 2021, a favor de la Fiducia No 10355, deposito que se hizo en el banco BBVA; con recursos propios se cancelaria el 35% del valor del inmueble.

6.- El 29 de mayo de 2023, celebró **promesa de compraventa No. HN 218498**, entre él y la URBANIZADORA **MARVAL S.A.S**, en la que pactó en la cláusula cuarta**, PRECIO Y FORMA DE PAGO,** así:

"*a. Precio total de venta de EL INMUEBLE $156.231.000 EL(LOS) PROMITENTE(S) COMPRADOR(ES) declara conocer que el precio de venta corresponde al tope para la vivienda de interés social del año en que se perfeccione la firma de la escritura, de conformidad con lo pactado en la oferta de compraventa, y acepta que el precio se ajuste tomando como referente el valor del salario mínimo mensual vigente del año en que se firme la escritura, en el equivalente al tope aplicable en dicho año. Se aclara que al momento de la firma del presente documento, la normatividad vigente establece que el tope de la vivienda de interés prioritario VIP es 90 SMMLV y el tope de la vivienda de interés social VIS es 150 SMMLV y el tope de la vivienda de interés social de renovación urbana es 175 SMMLV.*

"b. Dineros entregados a la fecha $36.680.850 Recursos Propios $ 36.680.850

"c. Saldo por Cancelar $119.550.150

"d. Cronograma de Pagos del saldo por pagar: - Crédito Hipotecario de $ 61.740.681, se cancelarán a través de BANCO CAJA SOCIAL en la fecha 30/08/2023 - Recursos propios $23.009.469 se cancelará en junio 26 de 2023 - Subsidio de $34.800.000 registrado en el Postulación No. 1101341782 se cancelará a través de COMPENSAR"

7.- Dado a que el **BANCO CAJA SOCIAL,** luego de un análisis de capacidad de endeudamiento, **aprobó** un crédito por menor valor, se realizó **OTRO SI**, a la **promesa de compraventa No. HN 218498**, entre el suscrito y **URBANIZADORA MARVAL S.A.S**, en donde se pactó en la cláusula cuarta: **PRECIO Y FORMA DE PAGO,** así:

"a.- Precio total de venta de EL INMUEBLE $156.231.000 EL(LOS) PROMITENTE(S) COMPRADOR(ES) declara conocer que el precio de venta corresponde al tope para la vivienda de interés social del año en que se perfeccione la firma de la escritura, de conformidad con lo pactado en la oferta de compraventa, y acepta que el precio se ajuste tomando como referente el valor del salario mínimo mensual vigente del año en que se firme la escritura, en el equivalente al tope aplicable en dicho año. Se aclara que al momento de la firma del presente documento, la normatividad vigente establece que el tope de la vivienda de interés prioritario VIP es 90 SMMLV y el tope de la vivienda de interés social VIS es 150 SMMLV y el tope de la vivienda de interés social de renovación urbana es 175 SMMLV.

"b. Dineros entregados a la fecha $59.690.319 Recursos Propios $ 59.690.319

"c. Saldo por Cancelar $96.540.681

"d. ***Cronograma de Pagos del saldo por pagar: - Crédito Hipotecario de $57.430.597, se cancelarán a través de BANCO CAJA SOCIAL en la fecha 30/08/2023 - Recursos propios***

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

$4.310.084 se cancelará en junio 30 de 2023 - Subsidio de $34.800.000 registrado en el Postulación No. 1101341782 se cancelará a través de COMPENSAR." *(negrilla en texto)*

8.- Para la cancelación del saldo insoluto, se inició tramite de solicitud de crédito hipotecario con el **BANCO CAJA SOCIAL,** como del subsidio familiar, con la **Caja de Compensación Compensar**.

9.- Tuvo que acudir a un préstamo a favor de un tercero, en aras de poder pagar los excedentes no aprobados por el Banco, así como los derechos de escrituración y registro que pagaría posteriormente, dicho préstamo fue por valor de $30.000.000.

10.- Respecto del crédito hipotecario con el **BANCO CAJA SOCIAL,** la COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS FINANCIEROS, realizó el respectivo estudio del crédito, a través del Coordinador Jeison Sebastián Rodríguez, cumpliendo las etapas de preaprobación y aprobación del mismo, por valor de cincuenta y siete millones cuatrocientos treinta mil quinientos noventa y siete (**$ 57.430.597) pesos**, quedando de esta manera aprobado el crédito por el valor estipulado en el otro sí.

11.- **Obtenida la carta de aprobación del crédito** de fecha **14 de Junio de 2023**, se ordenó el perfeccionamiento del contrato, a través de la firma de la escritura pública que diera lugar a la constitución de hipoteca a favor del **BANCO CAJA SOCIAL,** mediante la Escritura Pública No. 9385 de fecha 19 de Julio de 2023, otorgada por la Notaría 38 del Círculo de Bogotá; escritura que fue debidamente registrada en el folio de Matrícula Inmobiliaria No. 50C – 2166478, de la Oficina de Registro de Instrumentos de Bogotá, zona Centro, el día 5 de Septiembre de 2023 y se encuentra inscrito en la anotación no. 6.

12.- En la página quince, clausula séptima, de dicha Escritura Pública, se estipuló respecto del **PRECIO Y FORMA DE PAGO**, en el numeral tercero, que el saldo por valor de cincuenta y siete millones cuatrocientos treinta mil quinientos noventa y siete ($57.430.597) pesos, sería cancelado, a través de un préstamo que concedió el **BANCO CAJA SOCIAL** , garantizado con hipoteca de primer grado a favor de dicha entidad y se liquidara una vez le sea presentada a satisfacción, la primera copia registrada de la escritura de hipoteca junto con certificado de libertad donde aparezca el registro del gravamen constituido.

13.- Realizado el registro de la Escritura Pública, el **5 de septiembre de 2023**, solicitó al **BANCO CAJA SOCIAL,** procediera al desembolso del crédito hipotecario; en la medida que la **CONTRUCTORA MARVAL S.A.**, estaba requiriendo el pago total sobre el valor del inmueble, a fin de proceder a la entrega.

14.- El 13 de septiembre de 2023, el **BANCO CAJA SOCIAL** , negó el desembolso del crédito, argumentando de que el accionante, no se ajusta a las políticas actuales de la Entidad para la aprobación de esta clase de operaciones financieras, y como consecuencia de ello, la **CONTRUCTORA MARVAL S.A.**, se negó a hacer la entrega del inmueble, indicándole que en su caso, operaba el incumplimiento, por no haber procedido al pago, por lo cual debía rescindir el contrato de compraventa e imponerle la sanción de la cláusula penal por incumplimiento.

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO FL 1600

15.- Se presentó reclamación, mediante derecho de petición, resuelto por el **BANCO CAJA SOCIAL, mediante el caso No. 1143432**, en el que este, se niega a efectuar el desembolso, amparado en la libertad contractual y el principio de autonomía de la voluntad, como derecho absoluto.

16.- Mediante comunicado de fecha 23 de octubre de 2023, la **CONTRUCTORA MARVAL S.A.**, le notificó que ha iniciado proceso de rescisión de la Escritura Pública de compraventa No.9385 de fecha 19 de julio del 2023, de la Notaria 38 del círculo de Bogotá, otorgando un plazo hasta el día 26 de octubre, para definir la forma de pago.

17.- Adujo el accionante que la conducta desplegada por el Banco, afecta injustificadamente el desarrollo de las políticas que el Estado había implementado para hacer efectivo el derecho a la vivienda digna de sujetos de especial protección constitucional mediante el otorgamiento de subsidios., como de los principios constitucionales insertos en el preámbulo al orden justo y la convivencia pacífica.

18.- Resaltó que el crédito fue preaprobado y aprobado, el **BANCO CAJA SOCIAL** , tomó las garantías reales y personales del deudor: (i) firma de Escritura Pública No.9385 de fecha 19 de julio del 2023, otorgada por la Notaria 38 Del Círculo de Bogotá, de constitución de hipoteca, así como la (ii) Garantía personal, a través de la firma del pagare, garantizando así el contrato de mutuo, conforme a estos considerados como actos previos, se generó una expectativa legitima de derecho., faltó a los principios mínimos de la buena fe y confianza, que gobiernan la autonomía contractual; toda vez que no puede retrotraer su voluntad de manera posterior a la celebración del acto jurídico y su tradición, indicando razones comerciales y financieras, respecto de la tipología del riesgo del deudor, cuando las mismas debieron ser previstas con antelación al vinculo contractual, es decir, dentro de la etapa precontractual, de preaprobación y aprobación del crédito, abusando de su posición dominante e imponiendo requisitos no previstos, dentro del acuerdo de voluntades a la luz del artículo 1502 del CC y normas concordantes.

19.- El obrar contractual del **BANCO CAJA SOCIAL,** causa un grave perjuicio de naturaleza irremediable al contratante (accionante), en la medida en que no puede cumplir con el contrato de compraventa, cuando se le generó (i) Una expectativa legitima de derecho con la aprobación del crédito; y (ii) Una situación jurídica concreta a título de derecho adquirido, conforme a las cláusulas contractuales, que indican la concesión del crédito hipotecario y su respectiva protocolización.

20.- Sostuvo que se le causa un perjuicio de naturaleza irremediable dado que el desembolso del crédito por parte del Banco, ya se había garantizado, sumado al hecho en que los hizo incurrir en los siguientes pagos, (i) Estudio del crédito, (ii) Escrituración. (iii) Beneficencia y Registro de la escritura pública de compraventa e hipoteca abierta. (iv) Separación del inmueble por valor de $3.100.000, (v) préstamo otorgado por un 3º por valor de $ 30.000.000 millones. (vi) pago de la cuota inicial (vii) el subsidio familiar; todo con la ilusión, propósito y finalidad de tener una vivienda digna para su hija, la cual se ve derrumbada por la conducta del Banco.

21.- Alegó que la decisión de negar el desembolso del crédito desconoce, vulnera los principios constitucionales que rigen el servicio público prestado por la entidad accionada, tales como el deber de solidaridad y la obligación de garantizar los derechos fundamentales de las personas sujetas a una protección especial,

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

ACCION DE TUTELA:	2023-313
ACCIONANTE:	DANIEL ROMERO HOYOS
ACCIONADA:	BANCO CAJA SOCIAL – SUPERFINANCIERA y otro
	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA

Esta actuación fue recibida por reparto el 27 de octubre/2023, vía correo electrónico, procedente de la oficina de reparto.

DERECHOS Y PRETENSIONES

Considera el accionante vulnerados los derechos al DEBIDO PROCESO, A LA VIVIENDA DIGNA, A LA VIDA, PROTECCION ESPECIAL Y REFORZADA PARA LAS PERSONAS EN ESTADO DE DEBILIDAD MANIFIESTA.

La pretensión concreta, es la siguiente:

*"Se **TUTELEN**, los derechos fundamentales del Señor DANIEL ROMERO HOYOS, a, **A LA VIVIENDA DIGNA, A LA VIDA, PROTECCION ESPECIAL Y REFORZADA PARA LAS PERSONAS EN ESTADO DE DEBILIDAD MANIFIESTA**, a los principios constitucionales que rigen el servicio público prestado por la entidad accionada, tales como el deber de solidaridad., que se han visto vulnerados, en razón a que la entidad tutelada BANCO CAJA SOCIAL, no ha procedido al desembolso del crédito hipotecario, para que en su lugar:*

*"1. **Se ORDENE**, al BANCO CAJA SOCIAL, proceda al desembolso del crédito hipotecario, por valor de $ 57.430.597, según lo pactado en escritura pública No 9385 de fecha 19 de julio de 2023, debidamente registrada al Folio de M.I. 50C - 2166478*

*"2. **Se ORDENE** a la CONTRUCTORA MARVAL S.A, se abstenga de proceder a la resciliación contractual, y o terminación del contrato, hasta tanto el Juez de tutela decida de fondo de la solicitud y el BANCO CAJA SOCIAL, proceda al desembolso del crédito hipotecario.*

CONTESTACION DE LA DEMANDA

1.- BANCO CAJA SOCIAL

Informó de manera inicial que, el señor **DANIEL ROMERO HOYOS**, se encuentra vinculado comercialmente con el **BANCO CAJA SOCIAL** a través de la cuenta de ahorros No. ***0065, con 3281 días de inactividad.

Respecto a los hechos, indicó que, se encontró solicitud y **aprobación de Crédito Hipotecario 1-9766022157**, donde se **genera carta de aprobación el 14 de junio de 2023,** por **$57,430,597.00** a **240 meses,** y se explica en esta comunicación que cuenta con cuenta con **540 días** para escoger la vivienda que cumpla con sus necesidades y se genera las condiciones mínimas que el mismo debe cumplir para que el Banco acepte su financiación, finalmente, el Banco le aclaró al señor **DANIEL ROMERO HOYOS,** que el desembolso del

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

crédito está sujeto a la disponibilidad financiera de la entidad, a que se mantengan las condiciones que se consideraron para la aprobación y a que se cumplan en forma estricta las políticas internas del Banco.

Posteriormente, de acuerdo con el nuevo estudio generado por el Banco en el marco del cambio de condiciones por parte del señor **DANIEL ROMERO**, la Entidad encuentra que debe ser negada la solicitud por no cumplir con perfil de riesgo en su nuevo ingreso, este análisis arroja que, de acuerdo con la aplicación de las herramientas y metodologías complementarias, el cliente no cumple con perfil de riesgo interno.

Manifestó que, la solicitud de crédito hipotecario surtió el procedimiento establecido para acceder a productos de la Entidad, los cuales involucran aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente que arrojaron como resultado, como no viable, porque el perfil no cumple satisfactoriamente la política de riesgo de la Entidad y la totalidad de variables estudiadas por el Banco, en ese sentido, se remitieron comunicaciones los días 7 y 13 de septiembre de 2023 informando que no se ajusta a las políticas actuales del **BANCO CAJA SOCIAL** para la aprobación de créditos, lo que le fue comunicado el accionante.

Pese a lo anterior, a efectos de apoyar a sus clientes, el Banco retomó el análisis de la operación de crédito, situación que fue informada al señor DANIEL ROMERO en gestión telefónica y de forma escrita del 31 de octubre de 2023, donde se remitió comunicación a los correos electrónicos: paolabog15@yahoo.com y dadan_25@hotmail.com, estando a la espera de la documentación solicitada , y que se acordó con el accionante, se entregaría del 31 de octubre al 1º de noviembre/2023, y de esta manera continuar con el estudio del crédito solicitado.

Adujo que, todas las comunicaciones remitidas al señor **DANIEL ROMERO HOYOS**, el **BANCO CAJA SOCIAL** , fueron claros en informarle, que el desembolso del crédito hipotecario estaba sujeto a la disponibilidad financiera de la entidad, en especial a que se mantuvieran las condiciones que se consideraron para la aprobación inicial, y a que se cumplieran en forma estricta las políticas internas del Banco, situación que en el presente caso no sucedió y en ese sentido el Banco procedió con la negación de la solicitud del crédito, no obstante, actualmente se solicitaron nuevos soportes, que están pendientes por allegar, con los que se ingresaría nuevamente la operación al análisis pertinente. Frente a los demás hechos de la acción de tutela dicen que NO LES CONSTAN, puesto que aquellos se encuentran relacionados con otras entidades.

Solicitó se declare improcedente la tutela.

2.- **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Contestó que revisada la herramienta tecnológica Smartsupervision, portal web dispuesto para que los consumidores radiquen quejas y para la atención de aquellas por parte de las entidades vigiladas y defensores del consumidor financiero, se encontró, que los días 9 y 11 de octubre se registraron las **quejas No. 1301696881090477365 y 1301143589**; las inconformidades fueron registradas por esa Entidad y el Defensor del Consumidor del Banco con ocasión del escrito remitido por el señor ROMERO HOYOS, mediante el que solicitó al BANCO CAJA *SOCIAL: "(...) el desembolso del crédito por valor de $57.430.597 pesos, (...). Por ultimo en*

JUZGADO 40 PENAL DE CIRCUITO EN BOG

lo que hace a la resciliación del acto jurídico, no procede por existir falta de voluntad del deudor (…)"

Analizados los hechos de la reclamación, aseveró que las pretensiones, NO son de su competencia, ya que el descuerdo del consumidor obedece a una decisión de la entidad vigilada que recae en el principio de autonomía de la voluntad privada y en la actividad profesional que desarrolla.

La queja del consumidor fue remitida al establecimiento de crédito y esa Entidad envió al señor Romero Hoyos comunicación en los siguientes términos:

En relación con el trámite de quejas debe tener presente que:

La atención y resolución de las inconformidades está a cargo de las entidades vigiladas, en la medida que son estas quienes prestan de forma directa el producto o servicio a los consumidores financieros.

La información suministrada en su reclamación, por cuanto, dentro de la competencia administrativa, las inconformidades o reclamos presentadas ante las entidades vigiladas, defensores del consumidor financiero y esta Superintendencia, serán tenidas en consideración por este Organismo para cumplir con las funciones de supervisión, con el fin de lograr la prestación de un servicio más ágil, eficiente y un trato justo al consumidor financiero.

Mediante el trámite de la queja o reclamo, la Superintendencia no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares, que son propias de los jueces de la república, así como de la Delegatura para funciones Jurisdiccionales de la SFC.

(…)"

Lo que le fue comunicado al accionante, el 30 de octubre/2023, mediante correspondencia entregada en la dirección física, suministrada por el quejoso.

Con ocasión de la notificación de la tutela, ese Organismo en cumplimiento de las funciones de supervisión establecidas en el artículo 11.2.1.4.11. del Decreto 2555 de 2010 procedió a verificar la gestión de la entidad vigilada, encontrando que dio respuesta al quejoso, así:

"Reciba un cordial saludo. En atención al oficio citado en el asunto, mediante el cual manifiesta su inconformidad sobre el resultado no favorable de su solicitud de crédito, al respecto indicamos que la Entidad tiene definidas políticas, normas y procedimientos claros y específicos que deben ser cumplidos en su totalidad en cada una de las solicitudes presentadas por los clientes para acceder a nuestros productos, los cuales involucran aspectos cualitativos y cuantitativos que determinan si la operación es o no viable.

"En su caso particular, la operación no fue aprobada ya que no cumplía con los requisitos anteriormente descritos, tal como se le indicó en la carta del 13 de septiembre de 2023 que usted allegó en su comunicación, particularmente en la verificación de su vinculación laboral que no fue confirmada. Por lo expuesto, en esta oportunidad no podemos atender su solicitud y tampoco generar el desembolso del dinero.

"Lo anterior, en línea con lo establecido en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, que dispone como uno de los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, la 'libertad de elección' en virtud del cual:

'(…) las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente

el suministro de productos o la prestación de los servicios que las primeras ofrezcan.' (subrayado fuera del texto).

"Así mismo, en ejercicio de la autonomía de la voluntad privada, la Entidad posee la facultad para escoger los segmentos de mercado o los grupos de clientes con los cuales desea establecer relaciones contractuales.

"Adicionalmente, consideramos importante señalar que las decisiones que competen al Banco Caja Social no son arbitrarias ni desconocen los derechos de los consumidores, por el contrario, las mismas son, como lo acabamos de mencionar, motivadas, objetivas y razonables. Estas decisiones aplican solamente para nuestra Organización y en ningún momento afectarán las relaciones que pueda pretender adelantar con otras entidades financieras. Lo anterior, en los términos de la sentencia T-329 de 2008 de la Corte Constitucional, que sobre el particular señaló:

'Ahora bien, en relación con esta última pauta las entidades financieras pueden negar el acceso al sistema financiero o terminar los contratos bancarios cuando se presentan causales objetivas y razonables que justifiquen dichas decisiones. Dicho en otros términos y para lo que interesa a la presente causa, la capacidad negocial, entratándose de los servicios vinculados con la actividad financiera y bancaria, se encuentra limitada por el cumplimiento de las condiciones objetivas de acceso previstas por la Ley 35 de 1993, entre las cuales se encuentran; (i) la capacidad de pago del solicitante y (ii) el riesgo de la operación. Esta limitación, tiene como fundamento la naturaleza intuito personae de los contratos financieros, los cuales exigen el cumplimiento de determinadas reglas orientadas al conocimiento del cliente o KYC, que pueden agruparse en cuatros categorías a saber: (i) los riesgos de reputación; (ii) los riesgos operativos; (iii) los riesgos legales y; (iv) los riesgos de concentración"

En este sentido, afirmó que la entidad bancaria dio una respuesta clara y completa a la reclamación del consumidor, brindado una explicación detallada de las razones por las que negó el desembolso del crédito hipotecario. Todo lo anterior, permite concluir sin lugar a duda que esta Entidad ha actuado dentro del marco de las competencias administrativas legalmente asignadas y procurando por la protección de los derechos del consumidor financiero. Finalmente, aunque el tutelante dirige la solicitud de amparo contra esta Superintendencia, en los hechos no presenta reproche alguno frente al actuar de la SFC y no formula pretensiones encaminadas a que se imparta una orden a este Organismo, lo que permite concluir que no son los llamados a responder por la trasgresión que alega.

Manifestó que sus vigiladas pueden establecer protocolos más estrictos para la vinculación de clientes, los cuales pueden corresponder a requerimientos de información que les permitan a dichas entidades, contar con mayores elementos de juicio de manera previa al momento de definir sus relaciones comerciales de carácter financiero, para cuyo efecto pueden solicitar los documentos soporte que consideren necesarios o de ser el caso el mismo potencial cliente deberá efectuar las aclaraciones, indicaciones, reseñas, así como aportar los documentos que sean necesarios para establecer su verdadero perfil de riesgo frente a la prestación del servicio financiero por parte de una de nuestra vigiladas.

En ese sentido, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que regulan sus operaciones, cada entidad vigilada del sector financiero bursátil o asegurador se encuentra facultada para establecer en sus procedimientos, manuales, reglamentos internos y demás documentos existentes, la exposición clara de los criterios y requisitos que deben observarse para vincular a los destinatarios de sus productos y servicios en una relación contractual, presentando para el efecto diferentes niveles de tolerancia según las particularidades que sean evidenciadas respecto de un potencial cliente, ya sean en sus antecedentes, soportes documentales que anexe

JUZGADO 18 PENAL DEL CIRCUITO

al proceso, así como hechos o informaciones que existan sobre el mismo y que resulten relevantes para la evaluación de la entidad en un momento determinado.

Sin embargo, el acceso a los productos y servicios que prestan las Entidades Vigiladas no puede ser discriminatorio, desigual, negado o suspendido injustificadamente. De tal forma, cuando su prestación no sea impuesta obligatoriamente por su régimen respectivo, la negativa para suministrarlo o la solicitud de documentos adicionales para la prestación del mismo, así como su posible terminación unilateral debe basarse, estrictamente, en la evaluación de las condiciones y los riesgos inherentes a las operaciones que se realizarían con cada consumidor, de forma que la abstención de prestarlos esté plenamente justificada en criterios objetivos y razonables que deben ponerse en conocimiento del consumidor cuando lo solicite.

La negativa para prestar servicios financieros no puede obedecer a una decisión caprichosa de la vigilada, sino a una determinación debidamente analizada y sustentada en hechos y parámetros definidos, evitando de esta manera prácticas discriminatorias que se traduzcan en la no prestación injustificada del servicio financiero a determinadas personas, actividades o sectores.

Por lo tanto, la relación existente entre la libertad contractual y el interés público que reviste la actividad que desarrollan las entidades financieras, significa que si bien éstas no se encuentran obligadas a prestar los servicios financieros bajo cualquier circunstancia, sí implica que en los casos frente a los cuales se pretende abstener de suministrarlos, están en la obligación de informar a sus clientes o a los potenciales clientes, las razones objetivas que sustentan la decisión, si éstos así lo solicitan, de no prestar el servicio financiero.

Solicitó declarar la improcedencia de la presente solicitud de amparo y en consecuencia negar el amparo deprecado, ya que no existe vulneración a los derechos fundamentales del tutelante que sea atribuible a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**.

3.- **CONTRUCTORA MARVAL S.A.**, pese a habérsele corrido traslado, no dio respuesta de la acción de tutela.

PRUEBAS

1.- El accionante anexò con la demanda, los siguietes documentos:

- Copia de la cedula de ciudadanía del tutelante.
- Copia del registro civil de nacimiento de su menor hija I.R.L.
- Oferta de compraventa de bien inmueble No. 218498-001, con la constructora MARVAL S.A., correspondiente al proyecto de vivienda No. 002508301000-CADIZ E1TIPO 2:02ª, INMUEBLE 0316 AGRUPACION TORRE 02.
- Consignación por valor de $ 3.100.000 pesos, de fecha 23 de abril de 2021, a favor de la fiducia No 10355, deposito que se hizo en el banco BBVA.
- Promesa de compraventa No. HN 218498, entre **DANIEL ROMERO HOYOS** y **URBANIZADORA MARVAL S.A.S**.
- OTRO SI, a la promesa de compraventa No. HN 218498, entre el suscrito y URBANIZADORA MARVAL S.A.S.
- Formato de conocimiento de cliente de COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS FINANCIEROS.

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

- Copia de factura de gastos de escrituración de la Escritura Pública No. 9385 de fecha 19 de Julio de 2023, otorgada por la Notaria 38 del Círculo de Bogotá.
- Certificado de Tradición y Libertad del inmueble con matrícula No. 50C – 2166478, de la Oficina de Registro de Instrumentos de Bogotá, zona Centro.
- Copia de la página 15 de la Escritura Pública No. 9385 de fecha 19 de Julio de 2023.
- Consignación por valor de $ 23. 009.469 ante el banco BBVA.
- Carta de negación del crédito otorgado por el BANCO CAJA SOCIAL.
- Derecho de petición radicado ante el BANCO CAJA SOCIAL de fecha
- Derecho de petición radicado ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA de fecha
- Pantallazo de correo enviado por la defensoría del consumidor del BANCO CAJA SOCIAL de fecha
- Notificación incumplimiento de pago emitido por URBANIZADORA MARVAL, de fecha 23 de octubre de 2023.
- Pantallazo de correo electrónico enviado a URBANIZADORA MARVAL, donde se solicita el plazo para el pago final.
- Pantallazo de correo electrónico enviado por la URBANIZADORA MARVAL, negando la solicitud del plazo para el pago final.
- Respuesta por parte del BANCO CAJA SOCIAL - Oficio Superintendencia Financiera de Colombia n.° 1301696881090477365

2.- El **BANCO CAJA SOCIAL,** remitió los siguientes documentos:

- Carta de aprobación del 14 de junio de 2023 3.
- Carta de negación del 7 y 13 de septiembre de 2023
- Comunicación remitida el 31 de octubre de 2023 con la constancia de envío

3.- La **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA,** remitió los siguientes documentos:

- Copia del escrito remitido por el señor Daniel Romero Hoyos a esta Superintendencia y Defensor del consumidor del Banco Caja Social.
- Comunicación informando sobre el inicio de la queja y constancia de notificación.
- Respuestas del Banco Caja Social a las quejas 1301696881090477365 y 1301143589.

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

CONSIDERACIONES

➢ PROBLEMA JURÍDICO

Determinar si el **BANCO CAJA SOCIAL vulneró** los derechos al DEBIDO PROCESO, A LA VIVIENDA DIGNA, A LA VIDA, PROTECCION ESPECIAL Y REFORZADA PARA LAS PERSONAS EN ESTADO DE DEBILIDAD MANIFIESTA al negar la solicitud de crédito financiero presentada por el señor **DANIEL ROMERO HOYOS**, a pesar de haberlo aprobado con anterioridad.

La Corte Constitucional ha señalado respecto del derecho a una vivienda digna (sentencia T-035/2017, del 26 de enero/2017 M.P. Dr. Alejandro Linares Cantillo) lo siguiente:

"D. El DERECHO A LA VIVIENDA DIGNA. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA

26.- El artículo 51 de la Constitución Política dispone que:

> *"Todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna. El Estado fijará las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho y promoverá planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas de ejecución de estos programas de vivienda".*

"Para cumplir el mandato constitucional les corresponde a las autoridades formular políticas públicas tendientes a la satisfacción del derecho a la vivienda, la cual debe ser adecuada, habitable, asequible y provista de seguridad jurídica en la tenencia, en los términos del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales[1]*.*

"27.- La Corte ha definido el derecho a la vivienda como "aquel derecho dirigido a satisfacer la necesidad humana de disponer de un sitio de residencia sea propio o ajeno, que ofrezca condiciones mínimas para que quienes allí habiten puedan realizar su proyecto de vida de manera digna"[2]*.*

"… 30.- También ha consagrado la jurisprudencia de esta Corporación que el derecho a la vivienda es fundamental cuando se trata de sujetos de especial protección constitucional, como son los menores de edad, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, población desplazada, personas en condiciones de extrema pobreza o víctimas del conflicto armado; en los casos en que se afecta el contenido mínimo de protección del derecho, de acuerdo con el cual el Estado está en la obligación de promover planes de vivienda, que incluyen subsidios para la compra o arrendamiento de bienes inmuebles, este último, cuando la afectación del derecho sea como consecuencia de la acción (por ejemplo, por obras de interés general) o inacción (por ejemplo, construcciones sin licencia de construcción en zonas de alto riesgo) de las entidades territoriales o por hechos imprevisibles (por ejemplo, desastres naturales). En estos casos, el carácter fundamental del derecho a la vivienda, obliga a la adopción de medidas de carácter inmediato[3]*.*

"…G. LOS LÍMITES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS AL MOMENTO DE DEFINIR SI CELEBRAN O NO UN CONTRATO DE MUTUO Y, EN PARTICULAR, LA PROHIBICIÓN DE BLOQUEO FINANCIERO INJUSTIFICADO

"50.- La actividad financiera implica el ejercicio de derechos y deberes constitucionales y legales, lo que impone la salvaguarda del núcleo esencial de cada derecho. El núcleo esencial "es aquella parte de su contenido que es absolutamente necesaria para que los intereses jurídicamente protegibles, que dan vida al derecho, resulten real, concreta y efectivamente protegidos"[4]*. A su vez, la coexistencia de derechos supone la salvaguarda del núcleo esencial de cada uno de ellos y "se rebasa o se desconoce (…) cuando el derecho queda sometido a limitaciones que lo hacen impracticable, lo dificultan más allá de lo razonable o lo despojan de la necesaria protección"*[5]*.*

*"51.- **En el contexto de las actividades financieras se ha suscitado, tal y como lo ha reconocido la jurisprudencia constitucional, la tensión entre la autonomía de la voluntad y la libertad contractual en el ejercicio de las relaciones privadas de contenido financiero o bancario que gozan de garantía constitucional (arts. 333 y 335), de una parte, y el respeto***

[1] Sentencia T-167 de 2016.
[2] Sentencias T-958 de 2001, T-791 de 2004, T-585 de 2008, C-300 de 2011, entre otras.
[3] Sentencia T-167 de 2016.
[4] Sentencias T-426 de 1992 y SU-157 de 1999.
[5] Ibidem.

de los derechos fundamentales de los usuarios del citado sector en particular del derecho constitucional de acceder al sistema financiero (arts. 13, 14, 333 y 335)[6].

"La sentencia T-468 de 2003 estableció que los usuarios del sistema financiero son titulares del derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica, a la igualdad de trato, a la iniciativa privada y a la libertad económica. Respecto del reconocimiento de la personalidad jurídica aseguró que "consiste en la capacidad reconocida a todas las personas para ejercer derechos y contraer obligaciones, no sólo de contenido extrapatrimonial sino también de carácter económico", lo que supone no solo el reconocimiento del derecho sino la posibilidad de desarrollar los atributos que ello implica.

"Acto seguido, aseguró que en la actividad bancaria el ejercicio de la personalidad jurídica se encuentra sometido al cumplimiento de las condiciones señaladas en la Ley 35 de 1993, que son: (i) la capacidad de pago del solicitante y (ii) el riesgo de la operación. En relación con estos supuestos aseveró:

"Como consecuencia de lo anterior, las políticas de prohibición de acceso a las actividades económicas lícitas, tales como, el ingreso a la actividad bancaria, se encuentran proscritas por la Constitución, ya sea que provengan del Estado o de los particulares, siempre y cuando resulten discriminatorias, irrazonables y desproporcionadas. Ello, porque precisamente implican el desconocimiento de la capacidad negocial de las personas y, por ende, de su derecho fundamental al reconocimiento de la personalidad jurídica.

"En este sentido, no todas las políticas de prohibición de acceso a una actividad económica lícita resultan inconstitucionales, verbi gracia, (i) el artículo 336 Superior permite el establecimiento de monopolios como arbitrios rentísticos y, así mismo, (ii) la citada Ley 35 de 1993, faculta a las instituciones bancarias para negar la prestación de sus servicios financieros, siempre que exista un riesgo latente en la operación o sea manifiesta la debilidad económica del solicitante para asegurar el cumplimiento de las operaciones activas de crédito, aspectos incuestionablemente destinados a garantizar la solvencia y solidez del sistema financiero (artículo 335 C.P)".

*"52.- **La sentencia SU-157 de 1999 determinó que el ejercicio de los derechos de las entidades del sector financiero no pueden hacer inviable la ejecución de los derechos fundamentales de los usuarios. La infracción de los derechos de los usuarios se produce cuando el comportamiento de una de tales entidades constituye un "bloqueo financiero injustificado". La Corte se ha referido a este evento al indicar**:*

*"Como se explicó en los numerales 10 y siguientes de la parte motiva de esta sentencia, la autonomía de la voluntad de las entidades financieras es más restringida que la de cualquier particular, como quiera que le está vedada la arbitrariedad en su decisión, so pena de transgredir derechos fundamentales. Sin embargo, la situación que se estudia es extrema, pues debe analizarse si, como lo afirman los peticionarios, ellos están sometidos a bloqueos financieros, en vista de la negativa reiterada e injustificada ausencia de prestación de servicios bancarios, lo cual podría quebrantar los derechos de los usuarios a que se ha hecho referencia**. Por lo tanto, la Corte Constitucional considera que si bien la autonomía de la voluntad de los bancos está amparada constitucionalmente ellos anulan derechos de los clientes o bloquean comercialmente a una persona cuando se presentan los siguientes elementos**:*

[6] Sentencia T-468 de 2003.

"b1. Cuando al cliente le es imposible actuar de manera efectiva para neutralizar los efectos de las decisiones de los bancos. Por lo tanto, no constituye una situación de bloqueo financiero si existen medios administrativos o jurídicos que le permitan acceder al sistema financiero. Para la Corte, es claro que los accionantes han agotado todos los escenarios nacionales e internacionales para demostrar una condición legítima para acceder al servicio público bancario. De igual manera, acudieron a los organismos judiciales pertinentes para demostrar la licitud de su capital. No obstante, no obtuvieron solución para su actual situación.

"b2. También se presenta el bloqueo financiero cuando el usuario está frente a la imposibilidad de ingreso al servicio público bancario. Por consiguiente, transgreden desproporcionadamente los derechos del cliente, las decisiones en cadena o reiteradas indefinidamente que impiden hacer uso de la banca. Como se observa, si la mayor parte de la banca rechaza las relaciones comerciales con una misma persona, sin causa objetiva válida que le permita desplegar una actividad razonable para evitarlo, se transgrede no sólo el núcleo esencial del derecho a la personalidad jurídica sino el derecho a acceder en igualdad de condiciones al servicio público bancario.

"b3. Cuando la decisión de las entidades financieras produce consecuencias graves para la capacidad jurídica del usuario del servicio público. También resulta evidente que, para el sistema financiero, los accionantes están imposibilitados para realizar negociaciones comerciales en donde medie un título valor o créditos a su favor, lo cual produce una disminución inmensa de su capacidad negocial.

"b4. Cuando la negativa de negociación no responde a causas objetivas y razonables que justifican la decisión. Por lo tanto, las entidades financieras pueden negar el acceso al sistema financiero o puede terminar contratos bancarios cuando se presentan causales objetivas que amparan la decisión. Por consiguiente, no existe bloqueo financiero cuando las entidades financieras fundamentan su decisión razonablemente. ***En otras palabras, no se transgreden derechos del cliente cuando existe una causa objetiva que explique la desvinculación o la negativa de negociación.*** *Por el contrario, sería evidente el abuso de la libertad negocial privada, opuesto a los principios del Estado Social, si se niega el acceso a la actividad bancaria sin justificación legal o económica alguna. Cabe anotar que no constituye causal objetiva que autoricen la negativa para el acceso a la actividad financiera, la utilización de criterios de diferenciación prohibidos constitucionalmente (C.P. art. 13). Por ende, no es factible negar el servicio público bancario por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión (inciso 2º del artículo 5º de la Ley 35 de 1993, transcrito en el numeral 11 de esta sentencia)".*

"El bloqueo financiero se configura cuando se da alguna de las situaciones descritas en b1, b2 y b3 y, adicionalmente, no se cumple con la carga argumentativa de explicar las causas objetivas y razonables que llevan a dicha determinación. En efecto, la exigencia de configuración de alguno de los tres primeros supuestos obedece a la necesidad de constatar una real afectación iusfundamental del usuario. A su vez, la exigencia relativa a la carga argumentativa, se explica en el hecho de que las entidades financieras deben contar con la capacidad de valorar adecuadamente los riesgos que asumen con la celebración de determinados contratos dado que, su función de

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

intermediación supone que administra recursos del público que deben encontrarse debidamente respaldados al desarrollar las actividades de colocación de recursos.

*"53**.- La sentencia T-468 de 2003, al referirse al último requisito determinó que las entidades financieras pueden terminar los contratos bancarios o negar el acceso al sistema financiero cuando se presenten causales objetivas y razonables que justifiquen dichas determinaciones. La decisión de no contratar debe encontrarse fundamentada o bien en la existencia de riesgos en la operación (legales, operativos, de concentración y reputacionales) o en la manifiesta debilidad económica del solicitante. En cada caso tales riesgos deben ser valorados de manera precisa y particular a efectos de adoptar la decisión**.*

"54.- La Corte estima del caso reiterar, de manera particular, aquellos eventos que pueden llegar a valorarse como eventos de bloqueo financiero injustificado y que pueden dar lugar, según la hipótesis de que se trate, a impartir una orden de contratación o una obligación de ofrecer una justificación objetiva y razonable. En efecto, es diferente el caso en el que se presenta una justificación por parte de la entidad y el juez de tutela constata que ella obedece a razones discriminatorias –evento en el cual procedería una orden de contratación-, de aquel en el que no es posible identificar cuáles son las razones de la decisión negativa –en cuyo caso correspondería ordenar la presentación de las mismas-.

***"En primer lugar, no resulta constitucionalmente admisible que la entidad de que se trate, se niegue a contratar indicando de manera genérica que ello se encuentra fundado en las "políticas de crédito" o "en el comportamiento crediticio". La respuesta debe cumplir unas condiciones formales que exigen explicar de manera específica y clara su decisión**. Este deber encuentra fundamento legal en el literal b, del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 al prescribir:*

*"b) Libertad de elección. Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. **La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros**" (Negrillas no hacen parte del texto).*

"En segundo lugar, tal y como lo manifestó la sentencia SU-157 de 1999, "no constituye causal objetiva que autorice la negativa para el acceso a la actividad financiera, la utilización de criterios de diferenciación prohibidos constitucionalmente (C.P. art. 13)". De ahí que, "no es factible negar el servicio público bancario por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión, etc." Ello además encuentra fundamento en lo prescrito por el artículo 5 de la Ley 35 de 1993 que dispone:

***"ARTÍCULO 5o. DEMOCRATIZACIÓN DEL CRÉDITO.** El Gobierno Nacional intervendrá para promover la democratización del crédito. Para este efecto fijará a las entidades objeto de intervención límites máximos de crédito o de concentración de riesgo para cada persona natural o jurídica, en forma directa o indirecta, y las reglas para su cálculo.*

*"Además, el Gobierno Nacional podrá dictar normas con el fin de evitar que en el otorgamiento de crédito por parte de las instituciones sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Bancaria se **empleen prácticas discriminatorias relacionadas con***

sexo, religión, filiación política y raza u otras situaciones distintas a las vinculadas directamente con el riesgo de la operación y la capacidad de pago del solicitante.

"Para este mismo propósito, el Gobierno Nacional podrá definir y prohibir prácticas que constituyan exigencia de reciprocidades con el fin de evitar que a través de las mismas se impida injustificadamente el acceso al crédito o a los demás servicios financieros." (Negrillas no hacen parte del texto).

"En tercer lugar, no resulta suficiente invocar la existencia de reportes negativos o la ausencia de historia crediticia a efectos de negar el acceso. ***Estas entidades tienen que valorar en conjunto la existencia de los diferentes elementos que definen la capacidad económica. Esta exigencia encuentra fundamento en el parágrafo 1°, del artículo 10, de la Ley 1266 de 2008 que prescribe lo siguiente:***

"Parágrafo 1°. La administración de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, por parte de fuentes, usuarios y operadores deberá realizarse de forma que permita favorecer los fines de expansión y democratización del crédito. Los usuarios de este tipo de información deberán valorar este tipo de información en forma concurrente con otros factores o elementos de juicio que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y el análisis crediticio, y no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento de obligaciones suministrada por los operadores para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito. (subrayado fuera de texto)

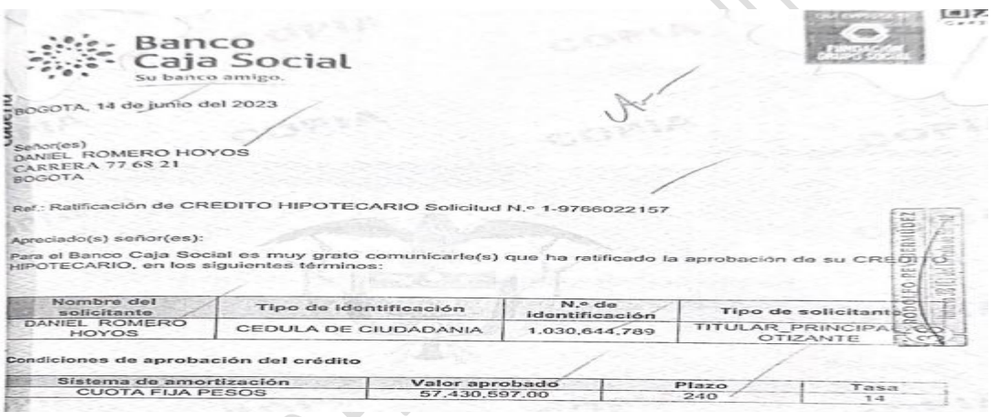
"De la norma citada, se deduce que las entidades financieras al negar un servicio, deben hacerlo con fundamento en razones que vayan más allá del reporte negativo, pues esta no es suficiente para negar el acceso a la prestación de un servicio público[7]. En esa dirección, se pronunció la Corte en la sentencia T-592 de 2003 con ocasión de la solución de un caso cercano al presente, en el sentido que las personas demandantes no podían acceder a créditos de vivienda, al advertir que, (i) los datos económicos de ficheros personales no suplen la valoración del riesgo que las entidades financieras están obligadas a realizar dado que (ii) en ningún caso la presencia de un dato adverso o de una calificación negativa en un proceso informático pueda dar lugar, por si sola, a excluir al aludido de un servicio financiero, ni de una operación de crédito y, adicionalmente, (iii) en todos los casos la negativa a prestar un servicio público deberá justificarse debidamente, en especial cuando el requerimiento se relaciona con el acceso de los asociados a la vivienda digna.

"55.- De lo anterior se evidencia, que las entidades que ejercen la actividad financiera deben garantizar el núcleo esencial de los derechos fundamentales de los usuarios y, al mismo tiempo, garantizar la estabilidad y confianza en el sistema financiero. Para ello les corresponde estudiar las solicitudes presentadas por los ciudadanos y determinar si acceden o no. En caso que la decisión sea la de negar el servicio requerido, ella no puede suponer un bloqueo financiero injustificado que se da cuando se dan las situaciones descritas en b1, b2 y b3 (supra 52) y adicionalmente no se cumple con la carga argumentativa de explicar las causas objetivas y razonables que llevan a dicha determinación. La negativa de un servicio financiero debe hacerse invocando razones que además de ser formalmente claras y específicas, no obedezcan a propósitos discriminatorios ni se limiten a la invocación de reportes negativos en las centrales de riesgo. De no proceder así se desconoce, de una parte, los derechos a la igualdad y a la personalidad jurídica y, de otra, el mandato de democratización del crédito". (subraya y negrilla fuera de texto)

[7] Esto también fue afirmado en la sentencia T-592 de 2003.

➢ **CASO CONCRETO**.

Es evidente que la inconformidad del accionante se centra, en que luego que él con mucho esfuerzo, dado que labora en la CENTRAL DE ABASTOS CORABASTOS, ejerciendo labores de carga y descarga de frutas y venta de estas, en un horario de 11 pm a 10:30 am., y viéndose en la necesidad de doblar horas laborales, para adquirir su vivienda, logró, estar afiliado a la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR; y en su deseo de adquirir una vivienda para y él y su menor hija averiguó lo relacionado con la VIVIENDA DE INTERES SOCIAL – VIS-, iniciando el correspondiente ahorro para la cuota inicial, luego de ello, en calidad de prometiente comprador, solicitó oferta de compraventa con la **CONTRUCTORA MARVAL S.A.**, aceptándose la misma, celebrándose el 29 de mayo/2023 promesa de compraventa Nro. HN 218498; **el BANCO CAJA SOCIAL , luego de un análisis de capacidad de endeudamiento, APROBO el crédito hipotecario**, por menor valor, lo que llevó a que se hiciera OTRO SI, en la promesa de compraventa con la **CONTRUCTORA MARVAL S.A.**, para lo cual tuvo que hacer un préstamo de libre inversión por $30.000.000; para el **14 de junio/2023** dicha entidad bancaria **- BANCO CAJA SOCIAL - le notificó la APROBACION DEL CREDITO:**



Banco Caja Social
Su banco amigo.

BOGOTA, 14 de junio del 2023

Señor(es)
DANIEL ROMERO HOYOS
CARRERA 77 68 21
BOGOTA

Ref.: Ratificación de CREDITO HIPOTECARIO Solicitud N.° 1-9766022157

Apreciado(s) señor(es):

Para el Banco Caja Social es muy grato comunicarle(s) que ha ratificado la aprobación de su CREDITO HIPOTECARIO, en los siguientes términos:

Nombre del solicitante	Tipo de identificación	N.° de identificación	Tipo de solicitante
DANIEL ROMERO HOYOS	CEDULA DE CIUDADANIA	1.030,644,789	TITULAR PRINCIPAL OTIZANTE

Condiciones de aprobación del crédito

Sistema de amortización	Valor aprobado	Plazo	Tasa
CUOTA FIJA PESOS	57,430,597.00	240	14

Motivo por el cual, lo condujo a continuar con la compraventa del inmueble, realizando la Escritura Pública Nro. 9385 del 19 de julio/2023 ante la Notaria 38 del Círculo de Bogotá, y su registro ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos – zona Centro, el 5 de septiembre/2023, anotación nro. 6; luego le solicitó al **BANCO CAJA SOCIAL ,** el correspondiente desembolso del crédito APROBADO, entidad que le informó, el **13 de septiembre/2023**, que el crédito es NEGADO, argumentando que "***no se ajusta a las políticas actuales de la Entidad para la aprobación de esta clase de operaciones financieras":***

UNA EMPRESA DE FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL

Banco Caja Social
Su banco amigo.

Bogotá D.C.,

Señor
DANIEL ROMERO HOYOS
Carrera 77 n.° 69 – 21
Barrio: Villa Luz
Bogotá D.C.

Asunto: Oficio Superintendencia Financiera de Colombia n.° 1301696881090477365
Solicitud de crédito
154 - Respuesta a Requerimiento CF-N
Caso n.° 1143432

"Reciba un cordial saludo. En atención al oficio citado en el asunto, mediante el cual manifiesta su inconformidad sobre el resultado no favorable de su solicitud de crédito, al respecto indicamos que la Entidad tiene definidas políticas, normas y procedimientos claros y específicos que deben ser cumplidos en su totalidad en cada una de las solicitudes presentadas por los clientes para acceder a nuestros productos, los cuales involucran aspectos cualitativos y cuantitativos que determinan si la operación es o no viable.

"En su caso particular, la operación no fue aprobada ya que no cumplía con los requisitos anteriormente descritos, tal como se le indicó en la carta del 13 de septiembre de 2023 que usted allegó en su comunicación, particularmente en la verificación de su vinculación laboral que no fue confirmada. Por lo expuesto, en esta oportunidad no podemos atender su solicitud y tampoco generar el desembolso del dinero.

"Lo anterior, en línea con lo establecido en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, que dispone como uno de los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, la "libertad de elección" en virtud del cual:

*"(...) **las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos** mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de los servicios que las primeras ofrezcan." (subrayado fuera del texto).*

"Así mismo, en ejercicio de la autonomía de la voluntad privada, la Entidad posee la facultad para escoger los segmentos de mercado o los grupos de clientes con los cuales desea establecer relaciones contractuales.

"Adicionalmente, consideramos importante señalar que las decisiones que competen al Banco Caja Social no son arbitrarias ni desconocen los derechos de los consumidores, por el contrario, las mismas son, como lo acabamos de mencionar, motivadas, objetivas y razonables. Estas decisiones aplican solamente para nuestra Organización y en ningún momento afectarán las relaciones que pueda pretender adelantar con otras entidades financieras. Lo anterior, en los términos de la sentencia T-329 de 2008 de la Corte Constitucional, que sobre el particular señaló:

"Ahora bien, en relación con esta última pauta las entidades financieras pueden negar el acceso al sistema financiero o terminar los contratos bancarios cuando se presentan causales objetivas y razonables que justifiquen dichas decisiones. Dicho en otros términos y para lo que interesa a la presente causa, la capacidad negocial, entratándose de los servicios vinculados con la actividad financiera y bancaria, se encuentra limitada por el cumplimiento de las condiciones objetivas de acceso previstas por la Ley 35 de 1993, entre las cuales se encuentran; (i) la capacidad de pago del solicitante y (ii) el riesgo de la operación.

"Esta limitación, tiene como fundamento la naturaleza intuito personae de los contratos financieros, los cuales exigen el cumplimiento de determinadas reglas orientadas al conocimiento del cliente o KYC, que pueden agruparse en cuatros categorías a saber: (i) los riesgos de reputación; (ii) los riesgos operativos; (iii) los riesgos legales y; (iv) los riesgos de concentración".

Al respecto, el **BANCO CAJA SOCIAL ,** contestó que efectivamente, se encontró solicitud y **aprobación de Crédito Hipotecario 1-9766022157**, donde se **genera carta de aprobación el 14 de junio de 2023** por **$57,430,597.00** a **240 meses,** y se explica en esta comunicación que cuenta con cuenta con **540 días** para escoger la vivienda que cumpla con sus necesidades y se genera las condiciones mínimas que el mismo debe cumplir para que el Banco acepte su financiación, finalmente, el Banco le aclara al señor **DANIEL ROMERO HOYOS** que el desembolso del crédito está sujeto a la disponibilidad financiera de la entidad, a que se

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

mantengan las condiciones que se consideraron para la aprobación y a que se cumplan en forma estricta las políticas internas del Banco; posteriormente, de acuerdo con el nuevo estudio generado por el Banco en el marco del cambio de condiciones por parte del señor **DANIEL ROMERO**, la Entidad encuentra que debe ser negada la solicitud por no cumplir con perfil de riesgo en su nuevo ingreso, este análisis arroja que, de acuerdo con la aplicación de las herramientas y metodologías complementarias, el cliente no cumple con perfil de riesgo interno; y dentro del procedimiento establecido para acceder a productos de la Entidad, los cuales involucran aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente que arrojaron como resultado, como no viable, porque el perfil no cumple satisfactoriamente la política de riesgo de la Entidad y la totalidad de variables estudiadas por el Banco, en ese sentido, se remitieron comunicaciones los días 7 y 13 de septiembre de 2023 informando que no se ajusta a las políticas actuales del **BANCO CAJA SOCIAL** para la aprobación de créditos, lo que le fue comunicado al accionante:

No obstante lo anterior, el Banco informó al Juzgado que retomó el análisis de la operación de crédito, situación que fue informada al señor Daniel Romero en gestión telefónica y de forma escrita el 31 de octubre de 2023, remitiéndole comunicación a los correos electrónicos: paolabog15@yahoo.com y dadan_25@hotmail.com, estando a la espera de la documentación solicitada , y que se acordó con el accionante, se entregaría del 31 de octubre al 1º de noviembre/2023, y de esta manera continuar con el estudio del crédito solicitado.

De otra parte, la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** manifestó que, allí se recibieron las **quejas No. 1301696881090477365 y 1301143589** inconformidades fueron registradas por esa Entidad y el Defensor del Consumidor del banco con ocasión del escrito remitido por el señor Romero Hoyos, mediante el que solicitó al Banco Caja *Social "(...) el desembolso del crédito por valor de $57.430.597 pesos, (...). Por ultimo en lo que hace a la resciliación del acto jurídico, no procede por existir falta de voluntad del deudor (...)*": así mismo indicó que la inconformidad del quejoso, NO son de competencia de esa entidad, pese a ello, la queja fue remitida a la entidad involucrada, quien le dio repuesta al señor HOYOS; también señaló que esa Superfinanciera, dio respuesta al accionante el 30 de octubre/2023, allegando la correspondiente notificación de la misma.

La **CONTRUCTORA MARVAL S.A.**, no dio respuesta al traslado de la tutela.

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

De la jurisprudencia anteriormente trascrita, se puede sintetizar lo siguiente:

1º. Que, en las actividades financieras se ha suscitado, se puede suscitar una tensión entre la autonomía de la voluntad y la libertad contractual en el ejercicio de las relaciones privadas de contenido financiero o bancario que gozan de garantía constitucional (arts. 333 y 335) y el respeto de los derechos fundamentales de los usuarios del citado sector en particular del derecho constitucional de acceder al sistema financiero (arts. 13, 14, 333 y 335).

2. Que, las políticas de prohibición de acceso a las actividades económicas lícitas, tales como, el ingreso a la actividad bancaria, se encuentran proscritas por la Constitución, ya sea que provengan del Estado o de los particulares, **siempre y cuando resulten discriminatorias, irrazonables y desproporcionadas.** Ello, porque precisamente implican el desconocimiento

de la capacidad negocial de las personas y, por ende, de su derecho fundamental al reconocimiento de la personalidad jurídica.

3. Que, según la sentencia SU-157 de 1999, el ejercicio de los derechos de las entidades del sector financiero no puede hacer inviable la ejecución de los derechos fundamentales de los usuarios. La infracción de los derechos de los usuarios se produce cuando el comportamiento de una de tales entidades constituye un "**bloqueo financiero injustificado".**

4. Que, constituye abuso de la libertad negocial privada, opuesto a los principios del Estado Social, **si se niega el acceso a la actividad bancaria sin justificación legal o económica alguna**. Cabe anotar que no constituye causal objetiva que autoricen la negativa para el acceso a la actividad financiera, la utilización de criterios de diferenciación prohibidos constitucionalmente (C.P. art. 13). Por ende, no es factible negar el servicio público bancario por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión (inciso 2º del artículo 5º de la Ley 35 de 1993, transcrito en el numeral 11 de esta sentencia)".

5. La decisión de no contratar debe encontrarse fundamentada o bien en la existencia de riesgos en la operación (legales, operativos, de concentración y reputacionales) o en la manifiesta debilidad económica del solicitante. En cada caso tales riesgos deben ser valorados de manera precisa y particular a efectos de adoptar la decisión.

6. No resulta constitucionalmente admisible que la entidad de que se trate, se niegue a contratar indicando de manera genérica que ello se encuentra fundado en las "políticas de crédito" o "en el comportamiento crediticio". La respuesta debe cumplir unas condiciones formales que exigen explicar de manera específica y clara su decisión. Este deber encuentra fundamento legal en el literal b, del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

De conformidad con la jurisprudencia citada, es evidente que la negativa de un servicio financiero debe hacerse de manera motivada y seria, y no indicando de manera genérica que ello se encuentra fundado en las "políticas de crédito" o "en el comportamiento crediticio", ya que tal comportamiento constituye un "**bloqueo financiero injustificado",** lo que en criterio del Juzgado ocurrió en este caso, por cuanto luego de haber sido aprobado el crédito dígase del cumplimiento objetivo de todos los requisitos, fue negado de manera **irrazonable y desproporcionada**, lo que sin lugar a dudas, deja ver una falta de ética empresarial, ya que le queda mal al BANCO CAJA SOCIAL, al aprobarle el crédito accionante, haciéndolo incurrir en gastos para la formalización y registros de las escrituras, tales como: (i) Estudio del crédito (ii) Escrituración. (iii) Beneficencia y Registro de la escritura pública de compraventa e hipoteca abierta. (iv) Separación del inmueble por valor de TRES MILLONES CIEN MIL ($3.100.000, oo) pesos (v) Préstamo otorgado por un tercero por valor de TREINTA MILONES ($ 30`000. 000.oo) de pesos. (vi) Pago de la cuota inicial, para después aducir que ya no le aprueba el crédito, pues es la misma entidad bancaria la que se está contradiciendo, pues lo que aduce para negarlo, debió haberlo tenido en cuenta para aprobarlo, lo cual deja ver que se trata de una conducta empresarial irrazonable constitucionalmente, porque le vulnera al accionante y a su hija, el derecho fundamental a una vivienda digna, por ello la libertad empresarial aducida no sirve para justificar el cuestionable actuar del BANCO CAJA SOCIAL, ya que ello equivale a permitir el abuso con los usuarios del sistema bancario.

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

En consecuencia, resulta procedente AMPARAR los derechos al DEBIDO PROCESO ya que si el crédito ya había sido aprobado, se entiende que los motivos para retractarse de esa aprobación, carecen de fundamento, y LA VIVIENDA DIGNA de una persona que por su situación de vulnerabilidad, con fundamento en el inciso segundo del artículo 13 de la Constitución Nacional, ante el abuso de la posición dominante en la relación contractual, por parte del BANCO CAJA SOCIAL[8], amerita ser protegidos solicitados por el accionante **DANIEL ROMERO HOYOS.**

Por manera que se ORDENARA al representante legal del **BANCO CAJA SOCIAL** y/o quien haga sus veces, para que en el término máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de la presentación de la documentación que le haga falta al accionante, so pena de la sanción de multa y arresto por desacato, y de la respectiva investigación penal por el delito de fraude a resolución judicial, proceda al DESEMBOLSO APROBADO inicialmente al accionante **DANIEL ROMERO HOYOS,** en relación con el crédito hipotecario que sirvió de base para la firma de la Escritura Pública No. 9385 de fecha 19 de Julio de 2023, y el pagaré 29046912.

Y por tener relación con la orden que se impartirá para la protección del derecho fundamental a la vivienda digna del accionante, se ORDENARÁ al Gerente y/o Representante Legal de la **CONTRUCTORA MARVAL S.A.**, (**URBANIZADORA MARVAL S.A.S)** y/o quien haga sus veces, se ABSTENGA de rescindir la Escritura Pública No. 9385 de fecha 19 de Julio de 2023, hasta que el **BANCO CAJA SOCIAL,** le notifique y proceda al desembolso del crédito aprobado al señor **DANIEL ROMERO HOYOS.**

No se darà ninguna orden a la SUPERINTEDENCIA FINANCIERA, porque en cumplimiento de las funciones de supervisión establecidas en el artículo 11.2.1.4.11. del Decreto 2555 de 2010 procedió a verificar la gestión de la entidad vigilada, verificando que el BANCO CAJA SOCIAL le dio respuesta al accionante, lo que le fue comunicado al accionante, el 30 de octubre de 2023, mediante correspondencia entregada en la dirección física, suministrada por el quejoso.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y NUEVE PENAL DEL CIRCUITO LEY 600 DE BOGOTÁ, D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR los derechos fundamentales del debido proceso y la vivienda digna del accionante, señor **DANIEL ROMERO HOYOS,** vulnerados por el **BANCO CAJA SOCIAL y la CONSTRUCTORA MARVAL S.A** (**URBANIZADORA MARVAL S.A.S)**

SEGUNDO.- ORDENAR al representante legal del **BANCO CAJA SOCIAL** y/o quien estatutariamente haga sus veces, so pena de la sanción de arresto y multa por desacato, y de

[8] **"**El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan"

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600

la respectiva investigación penal por el delito de fraude a resolución judicial, para que en el término máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de la presentación de la documentación que le haga falta al accionante, proceda al DESEMBOLSO del crédito hipotecario aprobado inicialmente al señor **DANIEL ROMERO HOYOS,** objeto de esta tutela.

TERCERO. - ORDENAR al Gerente y/o Representante Legal de la **CONSTRUCTORA MARVAL S.A. (URBANIZADORA MARVAL S.A.S)** y/o quien haga sus veces, para que **se abstenga de rescindir la Escritura Pública No. 9385 de fecha 19 de Julio de 2023**, en espera a que el **BANCO CAJA SOCIAL, en cumplimiento de este fallo de tutela,** le notifique y proceda al desembolso del crédito hipotecario objeto de esta tutela, en favor del señor **DANIEL ROMERO HOYOS.**

CUARTO: ORDENAR que si dentro del término de ley no es impugnado el fallo (tres días siguientes a la notificación) se envíe sin demoras las diligencias a la Corte Constitucional, para su eventual revisión, vía correo electrónico.

La notificación a las partes se debe hacer a las siguientes direcciones electrónicas:

ACCIONANTE:

DANIEL ROMERO HOYOS: paolabog15@yahoo.com y dadan_25@hotmail.com

ACCIONADAS:

BANCO CAJA SOCIAL: contactenos@bancocajasocial.com Y notificacionesjudiciales@fundaciongruposocial.co

SUPERINTENDENTE FINANCIERO DE COLOMBIA: super@superfinanciera.gov.co y notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co

CONSTRUCTORA MARVAL: protecciondatos@marval.com.co

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

JUAN PABLO LOZANO ROJAS

JUEZ

JUZGADO 49 PENAL DEL CIRCUITO LEY 600