

De: Secretaria Sala Civil Familia - Seccional Neiva <secsnei@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Enviado: miércoles, 23 de agosto de 2023 16:10

Para: Lizeth Andrea Cuellar Oliveros <lcuellao@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Asunto: RV: SUSTENTACION RECURSO DE APELACION - RADICACION 41001 31 03 003 2019 00118 02

De: pilar murcia <pilar_murcia@hotmail.com>

Enviado: miércoles, 23 de agosto de 2023 4:09 p. m.

Para: Secretaria Sala Civil Familia - Seccional Neiva <secsnei@cendoj.ramajudicial.gov.co>; rartunduaga <rartunduaga@arcaabogados.com>; Fabio Perez <fabio_perez78@hotmail.com>

Asunto: SUSTENTACION RECURSO DE APELACION - RADICACION 41001 31 03 003 2019 00118 02

Señores

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE NEIVA S

SALA SEGUNDA DE DECISIÓN CIVIL FAMILIA LABORAL

Magistrada Ponente LUZ DARY ORTEGA ORTIZ

E. S. D.

DEMANDANTE: ISABEL TRIANA CASTAÑEDA

DEMANDADO: BANCOLOMBIA S.A.

RADICADO: 41001 31 03 003 2019 00118 02

REFERENCIA: SUTENTACION RECURSO DE APELACION

PILAR MAZZILLY MURCIA SÁNCHEZ, abogada en ejercicio, identificada con la cedula de ciudadanía No 52.261.625 de Bogotá y portadora de la tarjeta profesional No 92223 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, obrando en nombre y representación de la señora **ISABEL TRIANA CASTAÑEDA**, mayor de edad, identificada con la cedula de ciudadanía No 26.467.901 expedida en Campoalegre (H); con todo respeto, presento la sustentación del Recurso de Apelación a la sentencia de fecha 10 de julio del 2023, proferida por el Juzgado Tercero Civil del Circuito; de conformidad con lo ordenado en el auto de fecha 16 de agosto del 2023 proferido por la Magistrada Ponente.

PILAR MAZZILLY MURCIA SANCHEZ

313 3454119

pilar_murcia@hotmail.com

Señores

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE NEIVA S
SALA SEGUNDA DE DECISIÓN CIVIL FAMILIA LABORAL
Magistrada Ponente LUZ DARY ORTEGA ORTIZ
E. S. D.**

DEMANDANTE: ISABEL TRIANA CASTAÑEDA
DEMANDADO: BANCOLOMBIA S.A.

RADICADO: 41001 31 03 003 2019 00118 02

REFERENCIA: SUTENTACION RECURSO DE APELACION

PILAR MAZZILLY MURCIA SÁNCHEZ, abogada en ejercicio, identificada con la cedula de ciudadanía No 52.261.625 de Bogotá y portadora de la tarjeta profesional No 92223 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, obrando en nombre y representación de la señora **ISABEL TRIANA CASTAÑEDA**, mayor de edad, identificada con la cedula de ciudadanía No 26.467.901 expedida en Campoalegre (H); con todo respeto, presento la sustentación del Recurso de Apelación a la sentencia de fecha 10 de julio del 2023, proferida por el Juzgado Tercero Civil del Circuito; de conformidad con lo ordenado en el auto de fecha 16 de agosto del 2023 proferido por la Magistrada Ponente; en los siguientes términos:

PRIMERO: La sentencia proferida por el Juzgado de primera instancia, desconoce el avance tanto legal como jurisprudencial en la defensa de los derechos del consumidor, que se ha producido en los últimos años y que es el eje central de las pretensiones de la demanda y de las razones de reproche a la sentencia de fecha 10 de julio de 2023

Así la Constitución del año 1991, incluyó el derecho de los consumidores y usuarios, en el capítulo de los derechos colectivos y del medio ambiente; y es el artículo 78 de la Constitución el que delimita los contenidos esenciales del mismo; la disposición constitucional prevé:

“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen.

Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.”

Esta defensa de los consumidores y usuarios, apunta a la protección sustancial de los ciudadanos que entran en relación con proveedores y distribuidores de bienes y servicios, respectivamente. Dicha concepción de protección sustancial en un contexto de Estado social es plenamente distinguible de la concepción liberal basada en una relación en igualdad de condiciones y absoluta libertad de negociación entre consumidor y productor o distribuidor de bienes, o prestador de servicios, la cual es una situación ficta en la gran mayoría de los casos en que dicha relación se presenta.

Es decir, desde la misma Constitución y de la jurisprudencia constitucional, se reconoce que entre los usuarios y consumidores y los proveedores y distribuidores

de bienes y servicios la relación de equilibrio e igualdad contractual es ficta y por ese reconocimiento, se ha creado toda una normatividad en protección de esa parte de la relación contractual que puede verse afectada por ese desequilibrio sustancial.

Por ello, la Corte Constitucional en Sentencia C-313/13, manifestó:

“La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sin embargo, la Constitución no entra a determinar los supuestos específicos de protección, tema este que se desarrolla a través del ordenamiento jurídico. El programa de protección, principalmente, se determina a partir de la ley, los reglamentos y el contrato. Es claro que la fuente contractual debe interpretarse de conformidad con los principios tuitivos del consumidor plasmados en la Constitución. Con el derecho del consumidor se presenta algo similar de lo que se observa con otros derechos constitucionales. La Constitución delimita un campo de protección, pero el contenido preciso del programa de defensa del interés tutelado, es el que se desarrolla y adiciona por la ley y por otras normas y fuentes de reglas jurídicamente válidas. En particular, trazado el marco constitucional, a la ley se confía el cometido dinámico de precisar el contenido específico del respectivo derecho, concretando en el tiempo histórico y en las circunstancias reales el nivel de su protección constitucional. El significado de un determinado derecho y su extensión, por consiguiente, no se establece sólo por la Constitución a priori y de una vez para siempre”

Dentro de ese marco de protección al consumidor, tenemos la protección a los usuarios y consumidores financieros, teniendo en cuenta que el artículo 335, consagró que *“las actividades financiera, bursátil (...) y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación (...) son de interés público y solo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado (...)”* protección que se concretó con el artículo 23 de la Ley 795 de 2003, que dispone:

Artículo 23. Modifícase el numeral 1 del artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual quedará así:

“1. Información a los usuarios. Las entidades vigiladas deben suministrar a los usuarios de los servicios que prestan la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas.

En tal sentido, no está sujeta a reserva la información correspondiente a los activos y al patrimonio de las entidades vigiladas, sin perjuicio del deber de sigilo que estas tienen sobre la información recibida de sus clientes y usuarios.”

Creándose además todo un régimen de protección a ese consumidor y usuario financiero, con la Ley 1328 de 2009¹, la cual tiene por objeto específico

¹ Ley 1328 de 2009. **Artículo 1°.** *Objeto y ámbito de aplicación.* El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección.

“...establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia..” ahora dentro de esos principios de protección tenemos el principio de debida diligencia y de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna

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.

Sobre este aspecto la Corte Constitucional, en sentencia T 302 de 2020, manifestó lo siguiente:

“5.1. El acceso efectivo a la información es un derecho de los consumidores financieros, un deber de las entidades financieras y un principio que rige las relaciones entre estos, que tiene su fundamento en el principio constitucional de la buena fe. El literal c) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 establece la obligación de las entidades financieras de entregar información cierta, suficiente y oportuna a los consumidores como unos de los principios orientadores que gobiernan las relaciones entre estos y las entidades vigiladas:

“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”

Para los efectos del presente Título, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.

5.2. La jurisprudencia constitucional ha explicado que esta disposición impone a las entidades bancarias y aseguradoras la obligación de suministrar información *“(i) que corresponda efectivamente a la realidad jurídica y fáctica del vínculo del que se trate; (ii) que sea completa y no parcial, de manera tal que su destinatario pueda tener una imagen integral y detallada de la posición en la que se encuentra y de las posibilidades de actuación que tiene en la relación; y (iii) que sea plenamente comprensible, incluso en aquellos casos en los que su naturaleza técnica imponga dificultades para ser explicada. En adición a ello (iv) la información debe ser entregada en el momento en que resulta relevante y no después, de manera tal que con fundamento en ella, el cliente o usuario –según el caso- pueda tomar las decisiones correspondientes”*.

5.3. La importancia de garantizar información cierta, suficiente, clara y oportuna radica en que permite equilibrar, en cierta medida, la relación desigual que se presenta entre consumidores y entidades del sistema financiero, debido a la complejidad de los términos contractuales y, en el caso de los contratos de seguro, en razón a que suelen ser contratos de adhesión que no permiten la participación o discusión de los usuarios y son realizados por la entidad bancaria o aseguradora de acuerdo a sus intereses. Asegurar entonces el acceso efectivo a la información, les permite a los usuarios del sistema financiero conocer sus deberes y ejercer oportunamente sus derechos, así como tomar decisiones informadas sobre los diferentes productos financieros.

5.4. La información entonces es un elemento central en las relaciones entre los ciudadanos y las entidades del sistema financiero, tanto en la etapa precontractual, como contractual y postcontractual, pues previene abusos del ejercicio de la libertad contractual. *“Es por ello que cualquier restricción injustificada al acceso a la información debe entenderse como una práctica abusiva, propiciada por el poder dominante del que gozan las entidades aseguradoras y bancarias”*.

Entonces, esos deberes de debida diligencia, de transparencia y de suministro de información cierta, suficiente y oportuna, no es una obligación traída de los cabellos o que vulnera la autonomía de la voluntad de las partes en el negocio jurídico, para el caso en cuestión el negocio jurídico de la restructuración de una obligaciones en mora con una entidad financiera, es la exigencia de que la entidad financiera en virtud de la profesionalidad con la que debe ejercer su oficio, sea diligente, clara transparente y oportuna en la información que le suministre a su usuario para que ese usuario, con esa información determine de acuerdo a sus condiciones económicas y personales, si ese negocio jurídico en las condiciones de renegociación de la deuda, intereses, existencia o no de seguros de carácter personal que amparen la deuda y de garantías reales existentes; le conviene o no; ese es el aspecto que se reprocha, porque la sentencia obvia la obligación de la entidad financiera demandada de haber informado de manera íntegra y completa a su cliente de todas las condiciones en que se celebrara ese negocio jurídico denominado restructuración del crédito de fecha 26 de septiembre del año 2016.

SEGUNDO: Ese derecho de la usuaria en este caso de la señora ISABEL TRIANA, a obtener de la entidad financiera TODA la información necesaria para realizar la restructuración de su crédito es el derecho que se le sustrajo

El juzgador de primera instancia, afirma que en la restructuración de los créditos efectuada por la señora ISABEL TRIANA CASTAÑEDA, ese 26 de septiembre del año 2016, ella se encontraba en plano de igualdad con la entidad financiera, que en ese plano de “igualdad”, ella debía preguntar y que en ese marco de igualdad podía contratar otros seguros que respaldaran su crédito reestructurado, pero francamente resulta poco posible buscar otros seguro que amparará su deuda, si no sabía que debía buscarlo, porque no se le informó y debe precisarse que la

decisión de ni siquiera remitir la declaración de asegurabilidad suscrita de buena fe por la señora ISABEL TRIANA el día 26 de septiembre del año 2016 a SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A., provino de funcionarios de la entidad financiera demandada BANCOLOMBIA, el día 27 de septiembre del año 2016; afirmación que está sustentada probatoriamente.

Por ello se insiste, la valoración y la apreciación de esta igualdad por parte del juzgado de primera instancia, resulta una afirmación insuficiente, injusta e inequitativa, porque desconoce todo el marco de protección al usuario financiero.

Ese precisamente es el origen del reproche, mientras la entidad financiera demandada BANCOLOMBIA, poseía toda la información de la restructuración del crédito, podía determinar enviar o no la declaración de asegurabilidad, tenía toda la experiencia y la profesionalidad en el ejercicio de su oficio y personas expertas contratadas para ello, la señora ISABEL TRIANA, es una persona del común, no se dedica al negocio bancario y por tanto, confía de manera legítima en que la entidad financiera le proporcionará la información suficiente para que ella pueda tomar la decisión que mejor conviene a sus intereses; la usuaria desconoce porque no tiene por qué saberlo que, por sus circunstancias de salud, no podía ser incluida en la póliza colectiva de vida deudores según la decisión de la misma demandada BANCOLOMBIA S.A.

Entonces si la señora ISABEL TRIANA, no conocía las condiciones de la restructuración como se puede afirmar por parte del juzgado de primera instancia, que la usuaria financiera podía buscar dentro del mercado de seguros una póliza que le ampara el riesgo, si se itera no sabía que debía buscarla, porque su convencimiento legítimo era de que estaba asegurada.

La pregunta que se debe hacer entonces, es ¿cómo puede ejercer un usuario financiero sus derechos, si no es informado de manera clara, oportuna y suficiente de las condiciones en que se otorga un crédito?

Se argumenta que en plano de igualdad, la demandante debía preguntarle al banco, si estaba o no incluida en la póliza colectiva de vida deudores, pero de conformidad con las pruebas legalmente practicadas la decisión de no inclusión provino de la entidad financiera BANCOLOMBIA el día 27 de septiembre del 2016, es decir, la decisión fue tomada por la entidad al día siguiente de la suscripción del negocio jurídico y la usuaria no fue informada, es más seguía tan ignorante de su situación que presenta sendas solicitudes de siniestro porque como no le dijeron nada de las verdaderas condiciones de la restructuración, asumió que ellas eran idénticas a las reestructuraciones y/o negocios jurídicos, que llevo a cabo a lo largo de más de quince años de relaciones crediticias con la entidad financiera demandada BANCOLOMBIA.

TERCERO: Es necesario aclarar, que, desde la misma demanda, se ha sido claro en manifestar que la responsabilidad contractual que se pretende que se declare en contra de BANCOLOMBIA, es por faltar a su deber de debida diligencia y de suministro de información clara, transparente y oportuna.

Nunca se pretendió como entendió de manera errónea el juzgador de primera instancia, en atribuirle a BANCOLOMBIA S.A., la obligación de conceder o de incorporar a la demandante en la póliza colectiva de vida deudores, los reproches que se realizan además de desconocer sus deberes de debida diligencia y de suministro de información cierta, suficiente y oportuna, es porque desconoce que:

1.- A pesar de que la reestructuración se considera un nuevo negocio jurídico, no puede desconocerse que ese negocio posee unos antecedentes e incluso unas garantías reales precedentes y una relación previa de años de confianza que permitían que el usuario confiará de manera legítima en la debida diligencia y en que BANCOLOMBIA S.A., le estaba suministrando la información necesaria para

“solucionar” sus problemas

2.- Que, dado ese largo historial de relaciones crediticias, la usuaria financiera confiaba en que el banco le informaría de manera clara y oportuna, los pormenores de la restructuración

3.- Que, dada también esa misma confianza y seguridad en la profesionalidad de la entidad financiera BANCOLOMBIA, confió en que los documentos que diligenciaba eran aceptados en su totalidad, porque así le había ocurrido con anterioridad y nunca fue informada de que, con posterioridad a la firma de los documentos, las condiciones de su negocio habían cambiado en un aspecto relacionado con la cobertura del riesgo asumido con la restructuración efectuada el 26 de septiembre del 2016.

Se podría manifestar a lo anterior, que la entidad financiera BANCOLOMBIA, no asume la responsabilidad de que el consumidor financiero fuera incluido en la póliza porque esa responsabilidad y decisión correspondía a la aseguradora, en virtud de que las solicitudes para el seguro de vida grupo deudores de libre inversión suscritas por la señora ISABEL TRIANA CASTAÑEDA, el 26 de septiembre del año 2016, tienen transcrito en el reverso, la leyenda siguiente:

“...LA PRESENTE SOLICITUD NO CONSTITUYE ACEPTACIÓN DEL RIESGO POR PARTE DE LA COMPAÑÍA SURAMERICANA DE SEGUROS DE VIDA S.A. HASTA TANTO LA COMPAÑÍA SE MANIFIESTE DE MANERA EXPRESA Y DOCUMENTO ESCRITO”

Pero en el presente caso, nótese que:

- (i) La decisión de no incluir a la señora ISABEL TRIANA CASTAÑEDA en la póliza colectiva de vida deudores, no provino de SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A., sino de BANCOLOMBIA S.A. y
- (ii) La decisión de no inclusión en la póliza colectiva de vida deudores se efectuó el día 27 de septiembre del año 2016 (expediente electrónico PDF 46 folio 10 y 11), no el 26 de septiembre del año 2016 y en esa decisión no participo la usuaria financiera sino únicamente funcionarios de la entidad financiera demandada BANCOLOMBIA
- (iii) La decisión de no inclusión en la póliza colectiva de vida deudores por parte de funcionarios de la entidad financiera demandada BANCOLOMBIA, el día 27 de septiembre del año 2016, NO fue informada a la señora ISABEL TRIANA CASTAÑEDA

Entonces, se insiste si la señora ISABEL TRIANA CASTAÑEDA, no conocía de la exclusión, como podría contratar otro seguro como se afirma en la sentencia de primera instancia o decidir no seguir adelante con la restructuración y retractarse del negocio como en efecto podía hacerlo, si no conocía este hecho, como podía tomar una decisión informada

Y manifestar que la no obligatoriedad de la póliza de vida deudores en este tipo de contratos de mutuo, convierte a la póliza de vida grupo deudores en un derecho exclusivo de la entidad financiera demandada y que entonces puede abrogarse el derecho de informar o no informar al usuario financiera y tomar decisiones inconsultas en relación a este seguro, significaría que hemos retrocedido en cuanto a los derechos de los usuarios y consumidores y que además, privilegiamos la desigualdad en las relaciones contractuales

Lo que se ha manifestado con insistencia por nuestra parte, es que la usuaria financiera tenía todo el derecho de conocer de manera íntegra y completa todos los aspectos de la restructuración de su negocio jurídico incluido si esa restructuración se hallaría o no respaldada por la póliza de vida grupo deudores y esa información únicamente podía provenir de la entidad financiera demandada.

En este aspecto, es necesario volver sobre lo que manifiesta SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA, en su comunicación a Bancolombia de fecha 07 de febrero del 2018 “...Seguros de Vida Suramericana S.A. se encuentra imposibilitada para poner en conocimiento de estos la decisión de no atender favorablemente la reclamación, debido a que los mismos no hacen parte del contrato de seguro celebrado entre Bancolombia y esta entidad, por lo que dicha información hace parte reservada de una relación contractual que no compete a nosotros divulgar a terceros”

Allí claramente se manifiesta que la obligación de información proviene de BANCOLOMBIA, no de Seguros de Vida Suramericana S.A., por la confidencialidad del contrato de seguro celebrado entre estas dos personas jurídicas

Y tampoco como lo pretende el sentenciador de primera instancia, la obligación en este caso de búsqueda de información es del usuario financiero, porque es desconocer que este es el extremo endeble de la relación, que no es el profesional en el negocio y que no tiene por qué conocer que sus condiciones de salud no la hacen beneficiario del seguro de vida grupo deudores, esa información solo la conoce el profesional en el negocio; por ello la ley al reconocer ese desequilibrio le impone a la entidad financiera unos deberes, que en el presente caso no fueron cumplidos por la entidad financiera.

Debe además anotarse que estos deberes de debida diligencia y de suministro de información, de conformidad con la jurisprudencia de la Superintendencia Financiera, corresponden a una obligación de la entidad financiera, de entregar información oportuna, completa, clara suficiente sobre todas las condiciones del contrato de mutuo, aunado al deber de debida diligencia, porque a más de obligaciones, son principios orientadores del profesional bancario. (Sentencia radicado 2017-17552017105964, de fecha 07 de febrero del 2019)

CUARTO: Debe ahora reiterarse que la información relativa a la no inclusión en la póliza colectiva de vida grupo deudores de la señora **ISABEL TRIANA CASTAÑEDA**, se obtuvo en el año 2018, es decir, casi dos (2) años, después de acaecida la reestructuración y no de manera fácil, sino a través de un camino de tutelas y de quejas y de petitionar a **SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.**, sobre el particular, es por ello, que hasta que no conoció los hechos, no se entabló la acción para defender sus intereses.

La demandante, nunca ha desconocido que tenía obligaciones en mora, pero esa mora no es óbice para que la entidad financiera ignore los deberes legales de debida diligencia y de suministro de información oportuna, suficiente y oportuna

La mora de la demandante, no la despoja de sus derechos, ni la despoja de su capacidad de decidir sobre tal o cual camino, es mejor para ella como usuaria financiera en el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

Entonces, se reitera el reproche no es que el banco estaba en la obligación de garantizarle la aprobación de la póliza colectiva de vida deudores, como lo entendió el sentenciador de primera instancia, es, se insiste, que BANCOLOMBIA, le quito la posibilidad a la señora demandante de elegir, porque jamás le INFORMÓ que por sus condiciones de salud ni se la incluiría en la póliza de vida grupo deudores, porque sus garantías reales eran suficientes para la deuda, esa información, era necesaria para la usuaria pero no fue proporcionada

SEXTO: Y si bien es cierto, la interpretación que el sentenciador le dé a las pruebas es de carácter independiente y autónoma, también es cierto que para llegar a la conclusión, no puede omitir valorar elementos probatorios presentes en el expediente y tampoco puede omitir que la Ley y la jurisprudencia, son explícitos en manifestar que el consumidor financiero no está en igualdad de condiciones con el Banco, que por esa desigualdad real y material, a las entidades financieras, se le imponen unas cargas en la entrega de la información, en la calidad de ellas, en la

diligencia que debe tener en virtud de la profesionalidad en el ejercicio de su actividad, agregado a que nos encontramos ante contratos de adhesión, no ante contratos en que las partes negocian el contenido de sus clausulados y más en el presente caso, cuando luego de una relación crediticia de por lo menos quince (15), en donde, se rellenan los mismos formularios y se entregan con idénticos resultados, se espera que ante el mismo procedimiento se llegue a la misma conclusión.

Las normas de protección al consumidor específicamente, la Ley creada en protección específica al consumidor financiero (Ley 1328 de 2009), la jurisprudencia que expresamente manifiesta que, en la prestación de la actividad bancaria, el banco adquiere una posición de supremacía material -con relevancia jurídica- frente al usuario²; es decir, que recibe unas atribuciones especiales que rompen el plano de igualdad referido, es lo que el sentenciador de primera instancia no tuvo en cuenta, al proferir su sentencia.

Con fundamento en los planteamientos que anteceden, solicito respetuosamente, se sirva revocar la sentencia recurrida, dictando en su lugar la que deba reemplazarla.

Atentamente,



PILAR MAZZILLY MURCIA SÁNCHEZ

C.C. 52.261.625 de Bogotá

T.P. 92223 del C.S. de la J.

Cel. 313 3454119

Correo electrónico: pilar_murcia@hotmail.com

² Sentencia SU-157/99