

**ACCIONES CONSTITUCIONALES CON IMPACTO  
EN LA ACTIVIDAD BANCARIA EN COLOMBIA**

**REGLAS, PAUTAS INTERPRETATIVAS Y MOTOR  
DE REGULACIÓN**

**OLGA ZORAIDA QUIÑONEZ CAÑÓN**

**SEPTIEMBRE  
2017**

# **PROCESOS JUDICIALES CONTRA ENTIDADES BANCARIAS**

## **Procesos declarativos relacionados con:**

- **Fraude electrónico**
- **Daños por reportes negativos a centrales de riesgo**
- **Créditos no desembolsados**
- **Perjuicios por embargos en labores de cobranza**
- **Cobro irregular de intereses en exceso**
- **Cobro de seguros de vida grupo de deudores**
- **Etc.**

# ¿QUÉ SUCEDE EN LOS TEMAS CONSTITUCIONALES O COLECTIVOS?

Es una temática especial, que cada día cobra más fuerza y su uso es recurrente. Se debe dar una importancia superlativa a estos litigios.

## Características

- **Genera jurisprudencia**
- **Involucra derechos fundamentales y/o colectivos**
- **Ofrece pautas interpretativas para los jueces**
- **Da lugar a creación de normas o regulaciones**
- **Tiene un escenario mediático mas relevante**

## **¿EN CONCRETO CUÁLES TEMAS?**

- Caducidad de dato negativo - habeas data**
- Atención a clientes con discapacidad**
- Seguro de vida grupo de deudores**
- Infraestructura de oficinas – baños**
- Acceso al crédito con independencia de reportes negativos**
- Defectos de suelos y de construcción en urbanizaciones**
- Tarifas de productos o servicios financieros**

# TUTELA PARA PAGO DE SEGURO DE VIDA



**Art. 1058 del Código de Comercio.**

**Reticencia e Inexactitud en la declaración del estado de riesgo conducen a la NULIDAD RELATIVA y NO SE PAGA EL SEGURO.**

La sentencia C -232/97 de la Corte Constitucional, se pronunció sobre la constitucionalidad del artículo 1058 del Código de Comercio sosteniendo la misma tesis, vale decir, que en esos casos opera la nulidad del contrato de seguro **“con prescindencia de extemporáneas consideraciones sobre la necesidad de que la reticencia o inexactitud tenga relación de causalidad con el siniestro que haya podido sobrevenir, justamente porque lo que se pretende es restablecer o tutelar un equilibrio contractual roto ab initio, en el momento de celebrar el contrato de seguro, y no al acaecer el siniestro..”**

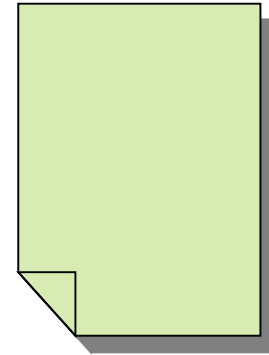
**Sin embargo...**

## **Sentencia T- 282 de 2016**

*Nuevo criterio y carga para la Aseguradora:*

**“deberá demostrar el nexo de causalidad entre la preexistencia aludida y la condición médica que dio origen al siniestro, de forma clara y razonada, y con fundamento en las pruebas aportadas en el expediente.** De esta manera, la aseguradora es la parte contractual que tiene la carga de probar dicho elemento objetivo para efectos de exonerarse de su responsabilidad en el pago de la indemnización...”

# TUTELA PARA ACCEDER A CRÉDITO A PESAR DE SU REPORTE NEGATIVO



## Sentencia T 035-2017

**“...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...”



# TUTELA POR CADUCIDAD DEL DATO NEGATIVO CUANDO NO HA EXISTIDO PAGO



## Sentencia T – 164 de 2010

«...es deber del juez de tutela, en aras de garantizar la protección efectiva a dicho derecho, emplear todas las facultades probatorias con las que dispone para determinar (i) el momento de exigibilidad de la obligación incumplida objeto del reporte negativo, y desde ahí (ii) examinar si ha efectivamente transcurrido el plazo señalado por la ley para la extinción de la obligación por el fenómeno de la prescripción liberatoria.»

Así, luego de encontrar que dicho término haya efectivamente transcurrido, deberá verificar que hayan pasado más de 4 años desde aquel momento, para poder conceder la protección al derecho al hábeas data a deudores que se hayan sustraído de manera permanente de sus obligaciones crediticias. En consecuencia, una entidad vulnera el derecho fundamental al hábeas data de una persona cuando mantiene un reporte negativo de ella por un término superior a 4 años, contado a partir del momento de extinción de la obligación por prescripción liberatoria.”

# ACCIÓN POPULAR PARA IMPLEMENTAR SERVICIO DE BAÑOS EN LAS OFICINAS BANCARIAS

**Sentencia del 6 de julio de 2006, del Tribunal Superior de Cundinamarca.**

*“...respecto a la petición de ordenar la construcción de un sanitario para minusválidos dentro de la sucursal acusada, recuérdese por el actor popular que esa solicitud se negó en primera instancia porque comprometía la seguridad del ente bancario ante la ausencia de espacio adicional para satisfacer tal pedimento, decisión que será mantenida por esta Colegiatura al guardar congruencia con el cardumen probatorio acopiado al proceso”.*

***Sin embargo...***

**Ley 1801 de 2016. CODIGO DE POLICÍA.** Impuso una obligación a los establecimientos abiertos al público en el siguiente sentido:

*“Artículo 88. Servicio de baño. Es obligación de todos y cada uno de los establecimientos de comercio abiertos al público, prestar el servicio de baño a niños, mujeres en evidente estado de embarazo y adultos de la tercera edad cuando así lo soliciten, sin importar que los mismos sean sus clientes o no...”*

## **OPCIONES**

- **Baños para varios establecimientos**
- **Convenios**
- **Ofrecer los sanitarios de los empleados**

# ACCIONES POPULARES PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA

**Sentencia del 6 de mayo de 2016, el Juzgado 5 Civil del Circuito de Manizales impartió la siguiente instrucción a un banco:**

*“...Ordenar al Banco X, ubicado en Y, que dentro del mes siguiente a la notificación de esta providencia proceda a contratar un profesional intérprete de planta o inicie la capacitación en lenguaje de señas a los ya vinculados y/o suscriba convención con institución especializa en lenguaje de señas colombianas para que brinde el servicio de guía e intérprete en la sede donde la accionada presta sus servicios ...”*

## Y AHORA?

**Circular 008 de 2017**, la Superintendencia Financiera de Colombia dispuso, entre otras cosas, la siguiente obligación a cargo de las entidades bancarias (**PLAZO HASTA NOVIEMBRE DE 2017**):

*“...1.3.5. Establecer medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros...”*

# ACCIÓN POPULAR POR DEFECTOS DEL SUELO EN URBANIZACIONES FINANCIADAS POR LOS BANCOS

**Tribunal Administrativo de Cundinamarca, 24 de octubre de 2013:**

*“...la finalidad de las acciones populares es la protección de los derechos e intereses colectivos, y no un mecanismo para proteger derechos individuales, como es la suspensión de los procesos pre-jurídicos y coactivos originados con ocasión de la mora en los créditos hipotecarios, así como extinguir la obligación de pago de dichos créditos, toda vez que existen otros mecanismos diferentes a la acción de la referencia”*

# **CONCLUSIONES**

- **Las acciones constitucionales y colectiva han dinamizado el derecho y propiciado expedición de normas y regulaciones de actividades, conductas y procedimientos relacionados con la actividad y la operación bancaria.**
- **Es fundamental tener siempre a la mano un banco de datos de todas las temáticas constitucionales relacionadas con la actividad bancaria. Ello permitirá contar con las líneas jurisprudenciales existentes, así como las que en el pasado hubieren tenido vigencia y a la postre fueron modificadas, a efecto de establecer cuál criterio es el que puede resultar útil para exponer de cara a la defensa judicial en un caso concreto.**



**MUCHAS GRACIAS**