

ABUSO DE LA POSICIÓN DOMINANTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS COMO
PRESUPUESTO TRANSGRESOR DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL
USUARIO BANCARIO

MARÍA CAMILA SANTACRUZ RIASCOS

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

FACULTAD DE DERECHO

CALI

2019

ABUSO DE LA POSICIÓN DOMINANTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS COMO
PRESUPUESTO TRANSGRESOR DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL
USUARIO BANCARIO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ABOGADA

TUTOR

DR. DIEGO FERNANDO YANTEN CABRERA

MARÍA CAMILA SANTACRUZ RIASCOS

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

FACULTAD DE DERECHO

CALI

2019

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN		11
ABSTRAC		11
INTRODUCCIÓN		12
1.	CONTEXTUALIZACIÓN GENERAL DE LAS CARACTERISTICAS DETERMINANTES DE LA ACCIÓN DE TUTELA EN EL AMBIENTE FINANCIERO	15
1.1	BREVE DETERMINACIÓN NORMATIVA DE LA ACCIÓN DE TUTELA	15
1.1.1	Conceptualización constitucional.	15
1.1.2	Características esenciales de la acción de tutela.	18
1.1.3	Términos procesales de interposición y resolución de la acción de tutela.	19
1.2	CONTEXTUALIZACIÓN PROBLEMÁTICA DERIVADA DE LA RELACIÓN: USUARIO BANCARIO Y ENTIDAD FINANCIERA	19
1.2.1	Contratos, contrarios a las disposiciones emitidas por la Corte Constitucional, en la cual las entidades financieras establecen negocios jurídicos de adhesión, sin que el usuario pueda participar de su creación.	21
1.2.2	Excesivos cobros de intereses.	24
1.2.3	Mala distribución de tablas de amortización en los créditos facilitados al usuario.	25
1.2.4	Descuentos de seguros sin debida información al cliente.	25
1.2.5	Espera innecesaria para entrega de documentos del consumidor financiero.	26
1.2.6	Recaudos injustificados para la solicitud de expedición de certificados.	27
1.2.7	Desigualdad entre cliente vs no clientes en el momento de la	27

	atención.	
1.2.8	Intentos de retención para continuar con cobros excesivos en sus carteras.	28
1.2.9	Reportes negativos ante centrales de riesgo sin previa información.	28
1.2.10	Cobros abusivos por el no-descuento de cuotas que se habían pactado por libranza.	29
1.2.11	Manifestaciones de no-cobros de cuotas de manejo y realización de cobranzas.	30
1.2.12	No reintegros por parte de las entidades financieras, cuando se ha realizado un pago adicional.	30
1.2.13	No respuesta de las peticiones presentadas ante la entidad.	31
1.2.14	Malos tratos por parte del personal de las corporaciones a los usuarios bancarios.	32
1.2.15	Cambios no fundamentados entre la expedición de un certificado de deuda, con el saldo brindado por el personal encargado o extractos bancarios.	32
1.2.16	Amenazas constantes en la vida cotidiana por el no “pronto pago”	33
1.2.17	Deudas no contraídas por el titular, sino por suplantación de terceros.	33
1.2.18	Información errada por el grado de interés que pactan las entidades con el usuario financiero.	34
1.2.19	Concesión de préstamos, sin tener en cuenta la forma de contrato laboral, sin percatarse del tiempo para cubrir la deuda.	34
1.2.20	Imposición oculta de contratos por parte de asesores comerciales.	35
1.2.21	No respeto por la esencia constitucional del derecho de petición.	35
1.2.22	Cobro de comisiones no informadas al cliente, por trámites de papeleo y de la atención prestada.	35
1.2.23	Demora en la expedición de paz y salvo, para cobros pequeños que generen moras y permitan continuar con el cobro de dicha obligación.	35
1.2.24	No entrega de las condiciones pactadas en un crédito solicitado.	36

2.	ESTRUCTURA DE LA RELACIÓN INEQUITATIVA ENTRE EL USUARIO Y LA ENTIDAD FINANCIERA	38
2.1	DETERMINACIÓN DE LA DESIGUALDAD ENTRE BANCO Y USUARIO	38
2.2	SUPRESIÓN DE LA INMEDIATEZ DE LA ACCIÓN DE TUTELA	39
2.2.1	Materialización de la subsidiaridad.	39
2.2.1.1	Resumen analítico del derecho constitucional de petición.	40
2.2.1.2	Aparición procesal de la acción de tutela en la relación bancaria.	41
3.	LIMITES PARA LA MATERIALIDAD DEL AMPARO CONSTITUCIONAL COMO DISPOSICIÓN JURÍDICA TENDIENTE A NIQUILAR EL DESBALANCE ENTRE USUARIO Y BANCO	44
3.1	HABEAS DATA	45
3.1.1	Concepto Constitucional del Habeas Data	45
3.2	EL DERECHO DE PETICIÓN COMO MECANISMO DE PROTECCIÓN PRIMARIO DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS BANCARIOS	48
3.3	NO EFICIENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA CUANDO SE REQUIERE LA INMEDIATA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL USUARIO BANCARIO	49
	CONCLUSIONES	51
	RECOMENDACIONES	52
	BIBLIOGRAFIA	53
	BIBLIOGRAFIA DE SENTENCIAS	56

LISTA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1:	CARTA DE INSTRUCCIONES	24
ILUSTRACIÓN 2:	SEGURO DE VIDA	26
ILUSTRACIÓN 3:	LIBRANZA	29
ILUSTRACIÓN 4:	DEBITO AUTOMÁTICO	31
ILUSTRACIÓN 5:	PAGARÉ	36

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1:	PROCEDIMIENTO DE LA ACCIÓN DE TUTELA	19
FIGURA 2:	PROCEDIMIENTO DEL DERECHO DE PETICIÓN	41
FIGURA 3:	TÉRMINOS Y PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL HABEAS DATA.	47
FIGURA 4:	TÉRMINOS PARA SOLICITAR DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	48
FIGURA 5:	TÉRMINOS PARA SOLICITAR DERECHO DE PETICIÓN GENERAL.	49
FIGURA 6:	TÉRMINOS PARA SOLICITAR LA ACCIÓN DE TUTELA.	49

ABUSO DE LA POSICIÓN DOMINANTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS COMO PRESUPUESTO TRANSGRESOR DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL USUARIO BANCARIO

Resumen: De acuerdo a la legislación colombiana, encargada de buscar la protección y amparo para la no vulneración de garantías constitucionales y legales, se encuentra establecida la prohibición del abuso de las entidades particulares, facultadas por la prestación de servicios públicos. No obstante, continúa siendo tema de debate la posición dominante asumida por estas corporaciones. Cabe resaltar que, en varias ocasiones, se ha presentado cierto grado de negligencia con respecto a la satisfacción de las necesidades del usuario bancario por la carencia de información, tendiendo a que estas personas jurídicas, se posesionen en un entorno privilegiado y lleven al consumidor financiero a una situación de desventaja.

Palabras clave: Acción de tutela, desequilibrio, posición dominante, usuario bancario, entidad financiera.

ABUSE OF THE DOMINANT POSITION OF FINANCIAL ENTITIES AS A TRANSGRESSOR BUDGET OF THE FUNDAMENTAL RIGHTS OF THE BANKING USER

Abstrac: According to the Colombian legislation, which is in charge of seeking protection and protection for the non-violation of constitutional and legal guarantees, it is established the prohibition of the abuse of private entities, empowered by the provision of public services. Nonetheless, the dominant position assumed by these corporations continues to be a matter of debate. It should be noted that, on several occasions, there has been a degree of negligence regarding the satisfaction of the needs of the banking user due to the lack of information, tending to make these legal persons take possession of a privileged environment and take the financial consumer to a disadvantaged situation.

Keywords: Action for protection, imbalance, dominant position, banking user, financial entity.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad: establecer la manera, por la cual, los beneficiarios de la prestación del servicio público financiero, sean protegidos de forma tal, que encuentren garantías que les permitan satisfacer sus necesidades.

Inicialmente, se procederá a hablar sobre la acción que deben incoar los usuarios bancarios, al ver su desequilibrio frente a las entidades bancarias, que parecen aprovecharse de la especial protección que les ha otorgado la ley, esta, puede ser, según lo investigado, la acción de tutela, que será explicada para la comprensión de sus elementos constitutivos y como está, puede ser un remedio jurídico, cuando de problemas bancarios se trate; es necesario mencionar, la cantidad de inconvenientes que día a día se están presentando y no logran solventar las insuficiencias de estos casos.

Después, será necesario comprobar de qué forma si puede resolverse, positivamente, con esta acción, las dificultades que ha traído la posición dominante de las corporaciones financieras que, aparentemente, han abusado de su poder, para poner en desventaja al consumidor.

Esto, nos conlleva a realizar la pregunta, que será resuelta a través de la presente investigación, esta es:

¿Existe una herramienta jurídica que permita conjurar los abusos propiciados por las entidades bancarias frente a los usuarios del servicio ejercidos precisamente por su posición dominante?

La actual investigación permitirá determinar si existe alguna manera para encontrar solución a las controversias suscitadas entre el usuario bancario y la entidad financiera, en forma eficaz, para la protección y amparo constitucional con respecto a los derechos fundamentales del usuario bancario. Por esto, se han presentado los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL.

Determinar si existe una herramienta jurídica que permita conjurar los abusos propiciados por las entidades bancarias frente a los usuarios del servicio ejercidos precisamente por su posición dominante.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Explicar por qué las entidades financieras expresan una posición dominante al interior de la relación contractual que sostienen con el usuario bancario.

Describir los elementos constitutivos de la acción de tutela como remedio jurídico para la salvaguarda de los derechos fundamentales de los usuarios bancarios frente a los abusos de las entidades financieras.

Relacionar las consecuencias determinadoras subsecuentes a la consideración que la acción de tutela surge como mecanismo constitucional propicio para solventar los inconvenientes, en los cuales los usuarios bancarios pueden ser víctimas debido a la posición dominante del banco sobre ellos.

Esta investigación se realiza con el fin de dar a conocer la importancia que debe tener la protección de los derechos fundamentales del usuario bancario, cuando existe el inconveniente entre la posición dominante que se presenta con la entidades financieras, teniendo como referencia la legislación colombiana, la cual busca la garantía y protección de los derechos constitucionales, partiendo de la prohibición que tienen las instituciones particulares, encargadas de prestar un servicio público.

Actualmente, aun, se mira el abuso y provecho de la posición dominante que se está presentando por estas corporaciones, es por ello, que se busca con el presente trabajo, establecer ciertas maneras de solución para que el usuario o consumidor no se encuentre perjudicado ni vulnerado.

Es por esto, que la metodología utilizada en el presente trabajo será, una investigación jurídica, en tanto busca establecer un análisis sobre el “abuso de la posición dominante de las entidades financieras como presupuesto transgresor de los derechos fundamentales del usuario bancario” Con esto se pretende precisar que el trabajo abordó la problemática referida a los derechos fundamentales de los consumidores financieros desde una perspectiva jurídica, tomando como eje la Constitución Política.

El enfoque de investigación es de tipo cualitativo básico, descriptivo, en la medida que busca explorar la problemática asumida a partir de sus principales cualidades, con lo cual se busca dar profundidad de significados a las categorías asumidas.

El paradigma cualitativo señala que el enfoque es guiado por área y con la inclusión de temas de investigación de corte trascendental.

1. CONTEXTUALIZACIÓN GENERAL DE LAS CARACTERÍSTICAS DETERMINANTES DE LA ACCIÓN DE TUTELA EN EL AMBIENTE FINANCIERO

1.1. BREVE DETERMINACIÓN NORMATIVA DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

Dentro del presente trabajo resulta, pues, necesario hablar sobre el mecanismo, objeto de estudio de investigación, es por esto que resulta necesario dar la definición concreta de la acción de tutela.

1.1.1. Conceptualización constitucional

La acción de tutela, es un instrumento legal que permite, realizar la rogación de protección de derechos fundamentales vulnerados, la cual está estipulada en el artículo 86 de la Carta Superior, permitiendo a los ciudadanos, incoar ante un juez la salvaguarda de sus derechos.

A diferencia del régimen ordinario, la acción de tutela es un instrumento que pretende dar, de manera oportuna, la resolución de apremios que están resquebrajando derechos que son de especial protección, dado que, al parecer es una herramienta idónea y eficaz cuando de estos temas se trata.

En este orden de ideas, cabe explicar, de una manera muy breve, qué busca la acción de tutela y cómo esta puede ser solicitada ante el juez, para la debida protección de los derechos.

Han existido, ciertas transformaciones en el derecho, entre ellas está la gran incorporación de instrumentos jurídicos que permitan resolver de manera eficiente inconvenientes que se presentan en la vida cotidiana, esto con el fin de proteger a las personas en situación de vulnerabilidad manifiesta, frente a entidades que aprovechan el desconocimiento para la no protección de los derechos.

En tal sentido, sin duda, es menester hablar sobre qué entidades se puede ejercer esta acción, esto es, ante autoridades públicas, que se crea, están vulnerando las garantías constitucionales, pero también, se puede ejercer con excepción en contra de entidades particulares, cuando estas sean prestadoras de servicios públicos o que aquella condición este deteriorando un interés colectivo o que la persona, solicitante del derecho, se encuentre en situación de indefensión.

La acción de tutela, está estipulada en el Decreto 2591 de 1991, en donde se establece todo lo pertinente para la realización de las disposiciones oportunas, que permitan llegar a una decisión definitiva y, en lo posible, positiva para poder cesar la vulneración del derecho fundamental incoado.

Los derechos protegidos por esta acción conllevan a requerir un amparo por parte del juez, debidamente, habilitado, para la defensa inmediata de los derechos que han sido quebrantados, al tratarse de los fundamentales-constitucionales.

Al respecto, se ha manifestado que:

Estos derechos, para ser fundamentales, han de ser sancionados positivamente por el legislador, de tal modo que “la previsión de tales derechos por un ordenamiento positivo es la condición de su existencia o su vigencia en ese ordenamiento”. Siendo normativamente de todos, es decir, inherentes a cada uno de los miembros de una determinada clase de sujetos (clase de sujetos que no deja de ser un constructo del propio derecho), “estos derechos no son alienables o negociables sino que corresponden, por decirlo de algún modo, a prerrogativas no contingentes e inalterables de sus titulares y a otros tantos límites y vínculos insalvables para todos los poderes, tanto públicos como privados”. (Contreras, 2012, p. 125).

Lo anterior, da lugar a explicar cuáles han sido los derechos que se pueden proteger mediante el amparo de la acción de tutela, estos son: derechos de aplicación inmediata, los cuales están establecidos en el artículo 85 de nuestra Constitución; derechos subjetivos que pueden ser amparados por el juez, establecidos en el Capítulo Primero, Título Segundo de la Constitución; derechos fundamentales que están establecidos por mandato constitucional; los derechos pertenecientes al bloque de constitucionalidad; derechos innominados; y derechos que pueden ser protegidos por conexidad con un derecho fundamental.(Toro, 2003, p. 71).

Ahora bien, es importante señalar, y es el tema que nos compete, cuándo procede la acción de tutela, cuando de particulares se trata y esto se da, solamente, si la ley ha estipulado, claramente, en qué casos esta es eficaz.

Ya, se mencionó anteriormente, en qué casos se puede solicitar la protección ante un juez, si estamos frente a un particular, pero no se ha detallado, específicamente, en qué momento nos acoge la legislación si de una entidad bancaria se trata, de manera que es muy necesario explicar que la acción de tutela puede ser solicitada para la protección de derechos fundamentales, cuando el particular ejerza funciones o prestaciones de servicios públicos, como lo hacen estas entidades.

Bajo este contexto, la honorable Corte Constitucional, ha manifestado, que después de varios casos tratados, en los cuales se mencionó que la Constitución no daba el nombre de entidad de servicio público a los bancos, luego, otorgó a la actividad financiera este calificativo, sosteniendo que son estas empresas las que buscan satisfacer una necesidad de carácter general de manera obligatoria, así sea que la prestación este bajo el cargo del Estado u otros.

Para garantizar esto, la Corte Constitucional afirma: el carácter de servicio público (2010), en donde manifestó que este tiene el nombre porque no, solamente, cuentan con propiedades de esta actividad, sino que también porque el derecho positivo así lo ha manifestado y fue reconocido por la jurisprudencia.

En cuanto al desempeño del Estado, en los primeros años, de vigencia de la Constitución de 1991, tratándose de nuestro tema, este empezó a mirar la actuación de los usuarios por medio de la acción de tutela, teniendo como demandados no solo a bancos, sino también a compañías de seguros.

Nadie puede ignorar que, esta acción ha sido creada para que las personas puedan acudir ante el juez competente, sin que los requisitos solicitados tengan la estrictez de otro tipo de acciones, para la presentación de esta petición. En ese sentido, se procede a mencionar cuales son aquellos:

La acción de tutela se rige por su informalidad, cuando la persona cree se le ha vulnerado su derecho fundamental, así pues, está debe redactar, de manera coherente, los hechos o fundamentos fácticos, por los cuales cree que está siendo víctima de un abuso por parte de una entidad; en este contexto, el Decreto 2591 de 1991, en su artículo 14, ha sido enfático en señalar, que es indispensable establecer cuáles son los hechos que lo llevan a motivar la solicitud, como también, expresar el derecho que se considere ha sido vulnerado, por su puesto, en contra de quien pretende recaiga la acción, es decir, la entidad pública o en, casos excepcionales, privada, que piensa resquebrajo su derecho; dirigirse ante el funcionario competente, para el conocimiento del caso; es necesario entablar la pretensión que tenga frente al interés de su asunto; no es de trascendencia que se cite la norma constitucional que se está viendo infringida, si, anteriormente, manifestó cual fue el derecho que observa ha sido transgredido; indispensable es, pues, las direcciones del accionante y accionado para las correspondientes notificaciones; se debe agregar,

también, el juramento en el cual se manifieste no haber instaurado una acción similar en relación a los mismos hechos y pretensiones en contra del mismo demandado; es evidente que para que el juez tenga total convencimiento de que el derecho está siendo afectado por el accionado, se presenten los debidos medios de prueba que se tenga en su poder; y los anexos correspondientes en la solicitud de la acción. (Botero, 2009, p. 131).

Este mecanismo no requiere de otras formalidades; puesto que, con los elementos mencionados, anteriormente, es suficiente para la instauración de la demanda. En caso tal de que está sea presentada por una persona profesional en el campo del derecho, es necesaria la presentación de su tarjeta profesional, como también, la evidencia del derecho de postulación (memorial poder), otorgado por la persona que requiere de esta herramienta jurídica.

A pesar de estos requisitos indicados, puede existir el caso, en el cual los accionantes no pueden escribir o también se dé la situación de que el accionante sea un menor de edad, es por esto que la ley ha otorgado la facultad al juez, para que sea él el encargado de asumir la atención del solicitante, sin existir otro requisito adicional.

1.1.2. Características esenciales de la Acción de Tutela.

Con el objetivo de aclarar a más cabalidad lo antes mencionado de la acción de tutela, se expresara brevemente sus características:

Inmediatez: Pretende la pronta resolución de los propósitos solicitados mediante esta acción, sin buscar dilaciones en el transcurso del proceso.

Subsidiariedad: Esta herramienta jurídica procede, cuando no existe otro mecanismo de defensa judicial, ante esto, se ha expresado:

En efecto, la acción de tutela no ha sido concebida como un instrumento para sustituir los demás medios de defensa judicial, sino como un mecanismo que complementa los otros recursos y acciones, en la medida en que cubre aquellos espacios que éstos no abarcan o lo hacen deficientemente. Aceptar lo contrario sería admitir que el juez constitucional tomara el lugar de las otras jurisdicciones, resultado que iría en contra del fin de la jurisdicción constitucional, cual es el de velar por la guarda e integridad de la Constitución, tarea que comprende también la de asegurar las competencias de las otras jurisdicciones- (Corte Constitucional, 1998).

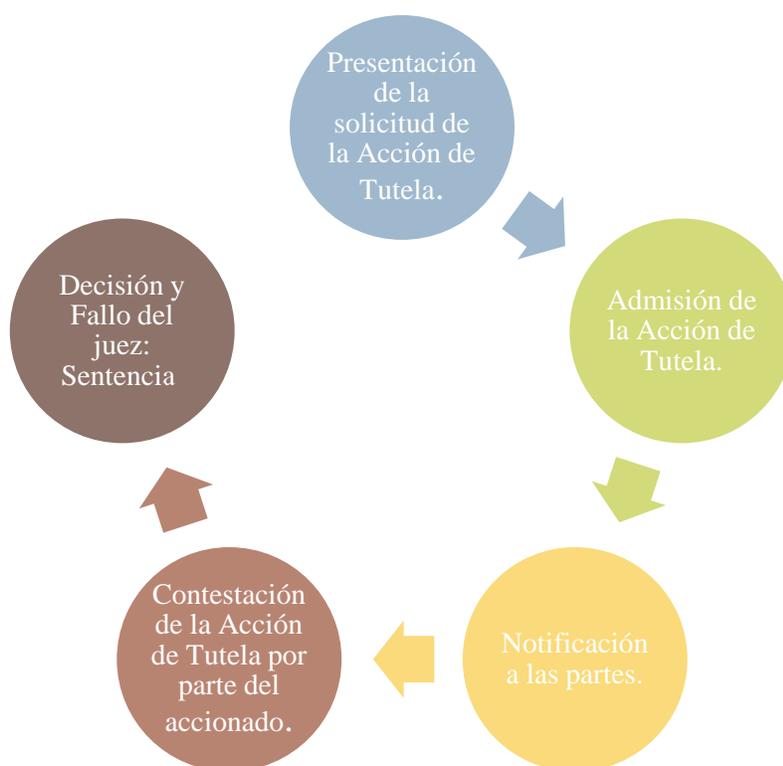
Eficacia: Es eficaz, en el sentido que de haberse vulnerado el derecho fundamental, la pronta decisión del juez, permitirá la resolución de la controversia presentada.

Informalidad: Debe cumplir con muy mínimos requisitos para la presentación de la solicitud, sin necesidad de muchos formalismos.

1.1.3. Términos procesales de interposición y resolución de la Acción de Tutela.

A todo lo mencionado, anteriormente, se añade que este mecanismo de defensa, no podrá superar el término de 10 días, contados a partir del día de la recepción de la solicitud, hasta la decisión del fallo. El transcurso del proceso, será de siguiente manera:

FIGURA No. 1:



Procedimiento para invocar la Acción de Tutela.

1.2 CONTEXTUALIZACIÓN PROBLEMÁTICA DERIVADA DE LA RELACIÓN: USUARIO BANCARIO Y ENTIDAD FINANCIERA

Ahora bien, después de haber consagrado la investigación a lo pertinente de esta acción, el objeto de estudio nos permite discutir sobre los diferentes e innumerables inconvenientes que se dice existir, con respecto a la posición dominante que enfrentan las entidades financieras frente al usuario bancario, entre ellos cabe mencionar:

- a) Contratos, contrarios a las disposiciones emitidas por la Corte Constitucional, en la cual las entidades financieras establecen negocios jurídicos de adhesión, sin que el usuario pueda participar de su creación.
- b) Excesivo cobro de intereses.
- c) Mala distribución de tablas de amortización en los créditos facilitados al usuario.
- d) Descuentos de seguros sin debida información al cliente.
- e) Espera innecesaria para entrega de documentos del consumidor financiero.
- f) Recaudos injustificados para la solicitud de expedición de certificados.
- g) Desigualdad entre cliente vs no clientes en el momento de la atención.
- h) Intentos de retención para continuar con cobros excesivos en sus carteras.
- i) Reportes negativos ante centrales de riesgo sin previa información.
- j) Cobros abusivos por el no-descuento de cuotas que se habían pactado por libranza.
- k) Manifestaciones de no-cobros de cuotas de manejo y realización de cobranzas.
- l) No reintegros por parte de las entidades financieras, cuando se ha realizado un pago adicional.
- m) No respuesta de las peticiones presentadas ante la entidad.
- n) Malos tratos por parte del personal de las corporaciones a los usuarios bancarios.
- o) Cambios no fundamentados entre la expedición de un certificado de deuda, con el saldo brindado por el personal encargado o extractos bancarios.
- p) Amenazas constantes en la vida cotidiana por el no “pronto pago”.
- q) Deudas no contraídas por el titular, sino por suplantación de terceros.
- r) Información errada por el grado de interés que pactan las entidades con el usuario financiero.
- s) Concesión de préstamos, sin tener en cuenta la forma de contrato laboral, sin percatarse del tiempo para cubrir la deuda.
- t) Imposición oculta de contratos por parte de asesores comerciales.
- u) No respeto por la esencia constitucional del derecho de petición.
- v) Cobro de comisiones no informadas al cliente, por trámites de papeleo y de la atención prestada.

- w) Demora en la expedición de paz y salvos, para cobros pequeños que generen moras y permitan continuar con el cobro de dicha obligación.
- x) No entrega de las condiciones pactadas en un crédito solicitado.

A decir verdad, estos son, solamente, algunos de los problemas que se han venido presentando con estas entidades, pero, es, precisamente, más adelante, en donde, se explicará, sí, realmente, la acción de tutela funciona para la resolución de estos inconvenientes. Es por ello, que, a continuación, se expresará, de modo más detallado, los literales mencionados y se hará un breve análisis sobre cada uno de ellos.

1.2.1. Contratos, contrarios a las disposiciones emitidas por la Corte Constitucional.

Podría advertirse, inicialmente, a modo de introducción, que todo vínculo obligacional bancario contiene una génesis robustecida por la presencia inicial de un acto jurídico bilateral, esto es, un *negotium*; y que este mismo posee características peculiares. Dista, en efecto, de ser una transacción voluntaria de mercado, al interior de la cual las partes encuentran equitativamente un poder creador establecido en la manifestación de la voluntad contractual (Yanten y Guzmán, 2017), aunque muchas veces se denominan actos jurídicos sinalagmáticos.

Esto quiere decir que, si bien la externalización del usuario bancario es materializada con la aceptación y firma del producto bancario del que se trata, lo cierto es que, éste simplemente se acoge a las caracterizaciones contractuales *ex ante* propuestas por el banco, en ese sentido, se habla de un verdadero contrato de adhesión cuyas cláusulas están prefijadas por la entidad financiera y brindan un escaso margen para que el usuario bancario defina con un sí o con un no su propia voluntad.

Este tipo de contratos, anuncian serios inconvenientes, además de incrementar los riesgos de la posición dominante, que en muchos casos resulta incontrolable. Cabe agregar, que entre los muchos riesgos existentes hace frente las denominadas “cláusulas abusivas” que unidas con la desinformación propia de algunos, sino muchos, usuarios bancarios representa un grave tropiezo para la materialización verdadera que estos solicitan por parte de las instituciones jurídicas.

A este respecto, puede manifestarse, de la mano de Gual Acosta, que ha de entenderse por estas, aquellas que:

... resulta predispuesta por una de las partes quien ejerce un cierto poder contractual derivado por lo general de una posición dominante y que de hecho le resulta impuesta a la otra parte quien se encuentra en una condición de dependencia económica o debilidad que no solo es económica, sino que también se podría presentar por falta de pericia contractual o conocimientos, generando con dicha disposición un desequilibrio normativo es decir de los derechos y obligaciones pero que además debe ser de carácter importante o significativo entre los sujetos contratantes (2016, p. 120).

Como se verá –más adelante–, la relación usuario/entidad financiera, por su misma naturaleza, de acuerdo al concepto precisado, supone un desequilibrio material e, incluso, un desequilibrio genético, esto es, un desbalance en la formación contractual misma, es decir, en la fuente de la obligación objeto de pagos sucesivos, por ejemplo, en el contrato de mutuo mismo celebrado a razón de un crédito prolongado que, en rigor, al plazo inicialmente pactado y sin formas extraordinarias de terminación presupone un acto jurídico de tracto sucesivo.

Consecuencialmente, vale recordar, el evento histórico según el cual, las autoridades jurisdiccionales, preocupadas por la variabilidad inopinada e intempestiva por parte de las entidades financieras sobre créditos figurados con motivo de hipotecas sobre bienes inmuebles y el subsecuente deterioro de muchos usuarios financieros, arribaron a la conclusión de supeditar toda extensión crediticia a controles de regulación de tasas e intereses, con el propósito de evitar cláusulas abusivas exorbitantes y, suponerse al fin, una materialización del constitucionalismo expresado en la constitucionalización de garantías y deberes aplicables a usuarios reales y no una simple demagogia jurídica. Este hecho se evidencia, con especial énfasis

... con la sentencia C-700 de 1999, la Corte declaró inexecutable todos los artículos del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero que desarrollaban el sistema UPAC. Lo anterior llevó a la expedición de la Ley 546 de 1999, con la cual el Congreso reglamentó el sector hipotecario, se reemplazó el UPAC por la UVR para atar las deudas exclusivamente al IPC, se exigieron cuotas iniciales de mínimo el 30%, se creó el Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria para facilitar la financiación de vivienda a largo plazo. La sentencia C-747 de 1999 declaró la inconstitucionalidad de la capitalización de intereses en los créditos de vivienda. Estos cambios fueron muy positivos pues con la UVR se buscó evitar que hacia el futuro los deudores se enfrentaran a unas tasas diferentes a las esperadas. Con la regulación de los sistemas de amortización y la exigencia de al menos el 30% en la cuota inicial, se podían evitar en muchos casos sistemas de pago insostenibles en el tiempo. Sin embargo, este activismo judicial fue muy controvertido (Bernal y Pico, 2015, p. 173).

Lo anterior, produjo como hecho relevante la obligatoriedad de información que recae sobre las entidades financieras con motivo de los contratos u obligaciones derivadas de estos frente a los usuarios, lo cual, de nuevo –se verá–, no siempre concurre, haciendo de esta materialización un esquema dubitativo que debe revisarse. No obstante, vale aclarar que la Corte

Constitucional, ha creado una jurisprudencia firme que intenta zanjar los inconvenientes, anteriormente expresados, reafirmando, contundentemente, que:

La autonomía de la voluntad negocial de las entidades financieras, en muchos aspectos, está más restringida que la del resto de particulares, pues se encuentra especialmente limitada en razón a la función que desempeñan, a la especialidad de la actividad que prestan y a su condición de instrumento para garantizar derechos individuales, como quiera que la libertad negocial también se limita por la prohibición de afectar desproporcionadamente derechos fundamentales y por el impedimento del abuso del derecho propio. Sin embargo, esto no quiere decir que el Estado propicie el desequilibrio económico de las actividades financieras, bursátiles y aquellas que captan dinero del público, ni quiere decir que la Constitución exija la aprobación instantánea de créditos, pues resulta evidente que esas entidades deben procurar disminuir el grado de riesgo que resulta consustancial al otorgamiento de un préstamo, a través del conocimiento del cliente. Precisamente, para estimular la democratización, la seguridad y transparencia del crédito es importante la intervención del Estado (Corte Constitucional, 1999).

En concordancia, con el contexto anteriormente manifestado, se puede expresar que las entidades financieras establecen negocios jurídicos de adhesión (Estrada y Tapias, 2016, p. 167 y ss.), sin que el usuario pueda participar de su creación, en ese sentido, el máximo tribunal constitucional ha definido los contratos de adhesión en la siguiente forma:

... contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad (Corte Constitucional, 2012).

Conviene, pues, señalar que los contratos, por ejemplo, son realizados, en todos los casos por las entidades financieras. Se dice que estas están siendo vigiladas y monitoreadas por la Superintendencia Financiera, pero, al transcurrir el tiempo, las quejas presentadas por los usuarios cada vez son mayores, por los abusos, precisamente, presentados con estas personas.

Con todo, se observa que las solicitudes que se muestran ante esta entidad tienen que ver con la no debida información por parte de los bancos, cuando de prestarles un servicio se trata.

Ante esto, se ha expresado:

Usuarios, consumidores y adquirentes de bienes y servicios dentro del ciclo económico, carecen de información suficiente y completa: únicamente reciben la propaganda que a diario bombardea el fabricante, el productor o el distribuidor para doblegar su psiquis, su libertad y su libre decisión. (Tolosa, 2017, p. 18).

Los contratos, o pagares que firman con las entidades financieras, en la mayoría de los casos, quedan en mano de estas y lógico, es pues, ya que esa será la manera por la cual ellos podrán exigir el cumplimiento de dicha obligación. Sírvase, entonces poner como ejemplo, uno de los documentos, que debe ser firmado por el tomador de cierto servicio.

ILUSTRACIÓN No. 1:



NIT. 860.034.594-1

CARTA DE INSTRUCCIONES

CÓDIGO DE BARRAS

Señores
BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.

Por medio de la presente manifiesto que de conformidad con el artículo 622 del Código de Comercio, en forma irrevocable autorizo al BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A., para diligenciar los espacios en blanco contenidos en el presente pagaré, de acuerdo con los siguientes instrucciones:

1. Se incorporarán en el pagaré firmado con espacios en blanco objeto de estas instrucciones, todas las obligaciones existentes con BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A., incluyéndose en dicho importe no solo el capital, sino intereses, gastos, comisiones, honorarios, impuestos, etc., que figuren a mi cargo al momento de llenarse dicho pagaré, pues el incumplimiento de una obligación a mi cargo acarrea la aceleración de la fecha de vencimiento de todas las obligaciones a mi cargo, previa notificación conforme a ley.
2. El BANCO podrá diligenciar los espacios en blanco del pagaré en cualquiera de los siguientes eventos:
 - a). El no pago oportuno de cualquier suma de dinero que, conjunta o separadamente debiéramos a el BANCO por concepto de capital, intereses capitalizados, corrientes y/o de mora, primas de seguro, honorarios, impuesto, comisiones, gastos de cobranza extrajudicial y/o judicial o cualquier otro derivados de cualquier operación activa de crédito.
 - b). La admisión y/o declaratoria de cualquiera de los firmantes de esta carta en cualquier proceso o trámite de índole concursal o liquidatorio, o acuerdo de promoción de pagos.
 - c). La Insolvencia de cualquiera de los firmantes de esta carta o la verificación de cualquier hecho que coloque a alguno de estos en circunstancias que dificulten y/o imposibiliten el cumplimiento de sus obligaciones para con el BANCO.
 - d). La muerte o interdicción de cualquiera de los firmantes.
 - e). Si los bienes de cualquiera de los firmantes de esta carta son embargados o perseguidos en ejercicio de cualquier acción o se demeritaren o depreciaren de modo que dejen de ser suficiente garantía para el BANCO.
 - f). Si cualquiera de los firmantes de esta carta comete inexactitudes, reticencia, imprecisiones o fraude en balances, certificaciones, informes o declaraciones que efectúe o suministre al BANCO.
 - g). No se perfeccionen las garantías exigidas por el Banco, esto es, no se registre ante la autoridad de tránsito correspondiente, a satisfacción del BANCO, dentro de los 30 días calendario siguiente a la suscripción del presente documento.
 - h). En los demás casos de la ley.
3. El espacio "Fecha de Vencimiento" corresponderá a un día cierto determinado o no, estableciendo aquella en la que se llenen sus espacios en blanco.
4. En los espacios reservados para capital, intereses y otros conceptos e insertarán las sumas que por dicho concepto debe(mos), y que de acuerdo con la contabilidad, libros, registros y comprobantes de contabilidad de el BANCO, le resulte(mos) a deber por concepto de deudas exigibles no contenidas en documentos que presten "merito ejecutivo", al momento de entablar las acciones legales del caso, tendientes a obtener su pago.
5. En el pagaré se individualizará cada una de las obligaciones que se incorporen, discriminando su capital, el valor de los intereses corrientes y moratorios, y otros.
6. Autorizo(amos) a el BANCO, para debitar o descontar de cualquier cuenta corriente, de ahorros, depósito en garantía a término y en general de cualquier suma líquida a favor de cualquiera de los firmantes de ésta carta, el importe de cualquiera de las obligaciones mencionadas en el literal a) del numeral 2 que antecede, sean estas a cargo de uno o de todos los firmantes del presente documento.
7. Autorizo(amos) a BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A. (el Acreedor) para consultar, verificar, procesar, reportar, suministrar, actualizar y divulgar a los bancos de datos el nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones, con el fin de establecer el comportamiento de pago, efectuar el estudio de crédito o viabilidad de las solicitudes de productos y servicios realizadas por nuestra parte, conforme a las políticas de El Acreedor, y reportar el estado de las obligaciones contraídas a favor de el Acreedor, o su causahabiente a cualquier título.
8. El espacio correspondiente al número de pagaré correspondirá a la numeración interna asignada por el Banco para la administración documental.
9. El espacio "Tipo de Producto" corresponderá al(los) producto(s) solicitados por mí(nuestra) parte.
10. El espacio "Número de Obligación" corresponderá a la numeración asignada por el Banco al momento del desembolso, activación o reestructuración de los créditos solicitados por mí parte.
11. El espacio "Capital" corresponderá al capital causado en mora, así como al capital cuya exigibilidad se acelera, que fue entregado en mutuo, utilizado en razón del cupo.
12. El espacio de "Intereses de Plazo" corresponderá a los intereses causados y vencidos, liquidados conforme a la tasa informada o publicada por el Banco para la fecha del desembolso, utilización, reestructuración.
13. El espacio de "Intereses de mora" corresponderá a los intereses causados y vencidos, liquidados a la tasa máxima legal permitida.
14. El espacio "Gastos de cobranza" corresponderá a los gastos de cobranza prejudicial causados por una gestión de cobro efectiva, y conforme a las Políticas y tarifas informadas por el Banco en www.colpatria.com, y el cumplimiento de requisitos legales.
15. El espacio de cuota de manejo y comisiones corresponderá a las tarifas, que correspondan al producto o la prestación efectiva de un servicio, informadas conforme a ley.
16. El espacio "Seguro de Vida Deudor" corresponderá a las primas de seguros causadas y cubiertas por el Banco del seguro colectivo vida deudor.
17. En el espacio "Otros" deberá diligenciarse el concepto al que corresponden los valores, que correspondan a la prestación efectiva de un servicio o el pago de una suma pagada por el banco.

INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE COBRO

Banco Colpatría S.A. en forma directa o por intermedio de agentes externos especializados, realiza la cobranza de la cartera originada por el Banco, gestión que se debe realizar conforme a las siguientes políticas: Respeto por nuestros clientes: Al realizar el contacto en horarios adecuados, de manera cortés, clara, confidencial y ética. Cobranza preventiva: Consiste en realizar contactos preventivos con los clientes que se encuentren al día, que únicamente busca recordar las fechas de pago y no genera gastos de cobranza. Cobranza prejudicial: consistente en la gestión de cobro a partir del primer día en mora, por medio de contacto encaminado a normalizar la obligación. La gestión de cobro causará gastos de cobranza, que deberán ser asumidos por el Cliente. Si el cliente cancela las sumas adeudadas antes de alcanzar una mora superior a quince (15) días calendario, el Banco no cobrará la gestión realizada en este período, pero si la mora subsiste a partir del día 16 en mora, en razón de la gestión desplegada para recuperar la cartera, se cobrarán los gastos de cobranza causados por la gestión realizada, así como la que en lo sucesivo se realice en forma mensual. Estos se cubrirán en primera instancia con el pago realizado y se liquidarán sobre el menor valor entre el saldo vencido y el pago efectuado. En el caso de cartera castigada se liquidarán sobre el valor del pago. Cobranza jurídica: En el caso de cobro por la vía jurídica (presentación de demanda) de cualquier tipo de cartera, los gastos correrán a cargo del deudor. Las tarifas de gastos derivados de la gestión de cobranza, corresponden a porcentajes acorde a la altura de mora, y pueden ser consultadas en www.colpatria.com/politicas/politicas-gestion-cobranza. Agentes Externos Especializados: Banco Colpatría S.A. en forma directa o por intermedio de agentes externos especializados, pueden ofrecer mecanismos de negociación a los clientes. Es de anotar que dichos agentes no pueden recibir sumas de dinero por ningún tipo de concepto. Mecanismos de contacto: Telefónico incluidos mensajes pregrabados, Visita puerta a puerta a los lugares de contacto, Comunicaciones directas a través de diferentes medios: carta, correo electrónico, entre otros. Para mayor información sobre las políticas de cobranza, agentes externos especializados, medios de contacto y canales de pago, consulta en www.colpatria.com.

ACTUALIZADO MARZO 2018 100242253 OFIXPRES 001 001 100 001

Fuente: Banco Colpatría- Nota: Los documentos son ejemplos de la situación jurídica que se pretende ilustrar, sin embargo no supone que la entidad financiera que los emite actúa de acuerdo a las malas prácticas aquí señaladas.

1.2.2 Excesivos cobros de intereses

Se puede estipular aquí, que en el momento de facilitar uno de los productos brindados por los bancos, de los mayores inconvenientes, están, los excesivos cobros de intereses a los usuarios, mencionando, por parte de las personas encargadas, informaciones erróneas para el cumplimiento de sus metas, sin darse cuenta del daño que le están ocasionando a sus clientes, esto se da, cuando se manifiesta que el crédito obtenido por el tomador será a un determinado porcentaje y en el momento de hacer las debidas comparaciones, el servicio utilizado saldrá por un doble del valor concertado inicialmente.

1.2.3 Mala distribución de tablas de amortización en los créditos facilitados al usuario.

Atendiendo a esta posición, se analiza, por ejemplo, después de observar certificaciones de deuda y extractos bancarios de la misma, la no aplicación correcta de las tablas de amortización, esto es, la diferencia abismal entre el estudio de la aplicación del pago causado a intereses y a capital de una deuda, aprovechándose, así de los consumidores financieros y llevando a que la deuda, después de cancelar cuotas por más de un año, se incremente mucho más que el monto solicitado inicialmente y esto en varias ocasiones no se le explica al usuario.

De ahí que, ante esto, en esa misma tabla de amortización, de la que se habló en el párrafo anterior, por ejemplo en caso de crédito de vivienda, se ha manifestado:

Esa naturaleza exige el establecimiento de mecanismos que reviertan la situación de desigualdad existente entre las entidades financieras y los usuarios. Esta tarea se concentra en la intervención del Estado tendiente al mantenimiento del equilibrio contractual a través de medidas que brinden protección y seguridad jurídica al usuario del crédito, que impidan la inclusión de cláusulas irrazonables y desproporcionadas que hagan imposible la amortización de los créditos en condiciones equitativas y que dificulten o imposibiliten el goce efectivo del derecho a la vivienda digna. (Corte Constitucional, 2003)

1.2.4 Descuentos de seguros sin debida información al cliente.

La experiencia demuestra que, para la toma de alguno de los productos financieros que ofrecen estas entidades, con respecto a créditos, es obligatoria la toma de un seguro de vida, el cual cubriría con la totalidad de la deuda, en caso tal de que a la persona deudora le pasare algo, como alguna incapacidad o le sobreviniere la muerte; sin embargo, es objetivo del asesor comercial vender seguros adicionales, siendo honestos con los tomadores, lastimosamente, la honestidad, en muchos casos, no se hace presente, obligando a poseer, seguros de los cuales ni siquiera han sido informados los clientes y en el momento de tomar alguno de sus productos, son constreñidos a la obtención de estos, teniendo como excusa, que si no toman este producto, no será posible el desembolso del crédito que se está tomando, por lo cual deben autorizar para que se les atribuya este seguro, como la decisión clara de ellos haberlo solicitado y tomado, teniendo como consecuencia, descuentos demasiado grandes, que a la hora de la verdad, no serán pagados, por las demasiadas complicaciones que le pondrán al cliente en el momento de ir a solicitarlos o reclamarlos, entre ellos puede estar como muestra, un seguro de desempleo.

Un ejemplo del seguro de vida obligatorio, es el siguiente:

ILUSTRACIÓN No. 2:

SOLICITUD DE INCLUSIÓN INDIVIDUAL PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES		CÓDIGO DE BARRAS	
			
Tomador: Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A.	Tipo de Identificación:	Fecha de Nacimiento:	
Asegurado: _____	No. de Identificación	Año	Mes
Ocupación: _____	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Beneficiario: Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A.	Vigencia: Desde: A partir de la fecha y hora del desembolso	Hasta: La cancelación de la obligación (renovable mensualmente).	
Amparos y valor asegurado: Muerte e incapacidad Total y Permanente por el saldo insoluto de la deuda a la fecha de ocurrencia del siniestro Valor de la prima: Corresponde a un porcentaje aplicado sobre el saldo de deuda al momento del corte de facturación (mayor información en www.colpatria.com / seguros / Seguros de Vida Deudor Consumo).			
Declaración de Asegurabilidad			
Padece o ha padecido alguna enfermedad		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuál _____	Desde cuándo _____
Toma actualmente algún medicamento		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuál _____	Desde cuándo _____
Nombre del último médico consultado		Fecha _____	Diagnóstico _____
<small>1. Mi estado de salud es Normal. No padezco ni he padecido enfermedades de tipo congénito o que incidan sobre los sistemas cardiovascular, respiratorio, urogenital digestivo, colágeno, psiquismo, endocrino, musculoesquelético, neurológico, hemolinfático, sentidos, piel y anexos, Sida y demás adicciones o afecciones que incidan sobre mi estado de salud. No he sido sometido o tengo pendientes tratamientos o intervenciones quirúrgicas en la actualidad, de enfermedades de los sistemas anteriormente enunciados. No padezco de lesiones o secuelas de origen traumático o patológico de los sistemas anteriormente enunciados. 2. Tanto mis actividades, como profesión, ocupación u oficio son lícitos y los ejerzo dentro de los marcos legales y no practico aficiones que afecten mi integridad. 3. La información suministrada en este documento es completa y verídica, por lo tanto la falsedad, omisión, error o retención en ella, producirá la nulidad relativa del seguro y demás consecuencias estipuladas en los artículos 1058 y 1158 del código de comercio. 4. Además autorizo expresamente a cualquier médico, hospital, clínica, compañía de seguros o cualquier otra organización o institución a suministrar a Axa Colpatría Seguros de Vida S.A., mi historia clínica y todos aquellos datos que en ella se registren o lleguen a ser registrados y obtener copia de este documento y de sus anexos, incluso después de mi fallecimiento. 5. La prima debe ser pagada con la misma periodicidad establecida en la obligación y autorizo a que esta sea cargada en la factura mensual del crédito asegurado. 6. Declaro en mi calidad de asegurado que he designado al Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A. como beneficiario Oneroso. 7. Para atender cualquier solicitud, formular quejas o peticiones por favor comunicarse con las líneas de atención al cliente en Bogotá 756 1616, a nivel nacional 018000 522222 y demás ciudades consultando en la página www.colpatria.com / contáctenos. 8. Para conocer el procedimiento de reclamación por siniestro, plazos y documentación requerida por favor ingresar a www.colpatria.com en la barra roja buscar Seguros, dirigirse a Seguros Licitatorios y hacer clic en Seguro de Vida Deudor Consumo. 9. La mora en el pago de la prima, produce la terminación automática del seguro individual, conforme a los artículos 1066 y 1152 del código de comercio. 10. Libertad de Contratación: El deudor podrá elegir con que compañía de seguros contratará la póliza de seguro, en caso de tomar la póliza con otra aseguradora, podrá consultar el procedimiento y requisitos ingresando a www.colpatria.com / Seguros / Seguro de Vida Deudor Consumo. En este caso manifiesto mi compromiso de renovar la póliza durante la vigencia del crédito y entregarla debidamente endosada a favor del Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A., con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles al vencimiento de la póliza. En caso de no ser entregada la póliza endosada antes del vencimiento de la vigencia o no se cumple con la totalidad de los requisitos, autorizo a Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A., para que contrate a mi cargo el seguro, incluyéndome de manera automática en la póliza colectiva del Banco y realizándose el respectivo cobro de la prima hasta la regularización de los requisitos, sin que exista obligación de devolución de las primas ya cobradas por parte del Banco por las coberturas otorgadas.</small>			
Se firma el presente documento en la ciudad de _____ Departamento de _____ a los _____ días del mes de _____ de _____		<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div>	
FIRMA ASEGURADO		HUELLA DACTILAR	
ACTUALIZADO DICIEMBRE/2016		100251224	

Fuente: Banco Colpatría- Nota: Los documentos son ejemplos de la situación jurídica que se pretende ilustrar, sin embargo no supone que la entidad financiera que los emite actúa de acuerdo a las malas prácticas aquí señaladas.

1.2.5 Espera innecesaria para entrega de documentos del consumidor financiero.

Como consecuencia de lo anterior, los usuarios bancarios toman la decisión de optar por alternativas que les ofrezcan mejores condiciones, debido a su inconformidad y miran, como medida de solución, la venta de la cartera a otra entidad financiera, pero para esto, es necesario la solicitud del certificado actual de su deuda y es aquí en donde se tienen que enfrentar con malos tratos, por parte de los empleados de estas corporaciones, los cuales en la mayoría de los casos, tienen como misión, retener, de todas las maneras posibles, al cliente y empiezan a poner barreras para la no expedición del certificado necesitado, esto es, esperas de más de dos horas para realizar la solicitud y un término mayor de diez días para la entrega del debido certificado, sabiendo que, son los asesores quienes tienen acceso directo al sistema y pueden expedirlo de manera inmediata, sin extender una burocracia innecesaria. Se dice que:

En efecto, para aquellos casos en los que los bienes o servicios son recibidos por el consumidor como resultado de convenios y/o actividades de fidelización, incentivos o promociones por adquirir productos y/o servicios financieros, con buen sentido la Superintendencia Financiera ha entendido que las quejas o reclamos relacionados con la naturaleza o la calidad de estos bienes o servicios pertenece a la esfera de competencia de la Superintendencia de industria y comercio, por la relación que se predica con la satisfacción general derivada de dichos bienes y servicios, y la ausencia de vínculos contractuales con la actividad financiera, bursátil y aseguradora y otras relacionadas con la captación de recursos del público. (Betancourt, 2014, p. 158).

1.2.6 Recaudos injustificados para la solicitud de expedición de certificados.

Anteriormente se manifestó, las demoras que se presentan en las entidades para la entrega de dichos documentos y no es suficiente con esto, sino que también para retrasar o no generar la solicitud, establecen precios exagerados para que los clientes se desanimen de solicitarlos, sabiendo que estos, son instrumentos que dan facilidad al consumidor para la obtención del conocimiento de su deuda, que están a la mano de los asesores de servicio y se pueden entregar de manera inmediata, como también, sin generar cobros de más de veinte mil pesos por tal escrito.

1.2.7 Desigualdad entre cliente vs no clientes en el momento de la atención.

Se ha podido observar, en varias compañías de financiamiento, la gran diferencia que existe entre un cliente y un no cliente para el momento de alguna información que se necesita o también cuando se van a hacer pagos en dicha entidad, existen ocasiones, en las cuales el cliente tiene cierta prioridad ante los que no han obtenido producto alguno, siendo ellos, quienes son atendidos de manera prioritaria, dejando al otro usuario sin atención o para que este servicio se preste debe esperar horas para el momento de presentar su requerimiento, sin embargo, existe el caso tal, en que la persona no cliente, se acerca a la entidad por necesidad de obtener un préstamo y es, en ese preciso momento, que esta persona pasa inmediatamente, porque a la empresa y al asesor le conviene, entonces, existe pues, una desigualdad total entre cada uno de los usuarios.

1.2.8 Intentos de retención para continuar con cobros excesivos en sus carteras.

Acontece mucho este inconveniente con los créditos de libranza, producto que ha generado grandes ganancias a las entidades financieras y que tiene una inmensa ventaja porque la cuota pactada a pagar mensualmente, es descontada directamente de su nómina, es decir, la

empresa en donde está laborando, es la encargada de suministrar los correspondientes pagos. Esto ha llevado a que la mayoría de las entidades tengan este producto financiero, intentando fidelizar de todas las maneras posibles a sus clientes, pero como existe la libre competencia, es menester de las otras compañías, poder ofrecer mejores condiciones de crédito, para llevar a su empresa la cartera de la anterior entidad y es aquí, en donde, los asesores son los encargados de tratar de retener de todas las maneras posibles al usuario, poniendo barreras para la no expedición de documentos que en la otra entidad solicitan, se ha dicho entonces:

El ordenamiento jurídico colombiano consagra que las entidades vigiladas que conforman el sistema financiero tienen la obligación de suministrar la información necesaria a los consumidores, para que puedan escoger la mejor de las opciones ofrecidas de acuerdo con sus intereses y necesidades. Además, las personas tienen derecho a ser protegidas en su calidad de usuarios de este mercado, lo que se logra mediante el suministro y acceso efectivo a la información. (Corte Constitucional, 2016).

1.2.9 Reportes negativos ante centrales de riesgo sin previa información.

Pasando a otro problema, cierto es que, estas compañías, en el momento de brindar un servicio, informan al consumidor que el no pago de sus obligaciones generara reportes negativos ante las centrales de riesgo, pero, a juicio de determinadas personas, no se cumple con el requisito de procedibilidad para realizar esto y conlleva a que los usuarios sean reportados y se afecte su buen nombre, sin tener derecho a su defensa, sin garantizar el debido proceso, esto se da en el caso tal, por ejemplo, cuando se ha generado una mora por un saldo muy mínimo del cual el cliente no ha sido informado. Aquí podemos agregar que:

El debido proceso es un derecho fundamental complejo, de carácter instrumental, continente de numerosas garantías de las personas, y constituido en la mayor expresión del derecho procesal. Se trata de una institución integrada a la Constitución y que posibilita la adhesión de unos sujetos que buscan una tutela clara de sus derechos. Es un derecho fundamental que se integra generalmente a las partes dogmáticas de las constituciones escritas, reconocido como un derecho de primera generación en cuanto hace parte del grupo de derechos denominados como individuales, civiles y políticos, considerados como los derechos fundamentales por excelencia. Precisamente estos derechos cuentan con unos mecanismos de protección y efectividad muy concretos como el recurso de amparo o la acción de tutela en el caso colombiano. (Gil, 2017, p. 194).

1.2.10 Cobros abusivos por el no-descuento de cuotas que se habían pactado por libranza.

Considero, que esta, es otra molestia para los usuarios del sistema financiero que han pactado sus cuotas con un préstamo de libranza, las entidades pagadores, reciben la solicitud por parte del banco, firmada con la autorización del cliente, para que el descuento sea realizado

automáticamente por nomina, pero debido a complicaciones que se presentan con estos convenios, el pago no se hace efectivo, por lo cual, empiezan a generarse excesivos cobros que pueden incrementar en millones, por el no pronto pago. La solicitud que se presenta en la mayoría de casos es similar a la ilustración reflejada a continuación, motivo por el cual, el cliente, está seguro de que todo se realizara correctamente:

ILUSTRACIÓN No. 3:

COLPATRIA MULTIBANCA
del grupo Scotiabank

AUTORIZACIÓN DE LIBRANZA

Libranza No. _____
Modalidad crédito de consumo con el BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A. Nit. 860.034.594-1
Señor Pagador _____ (Nombre de la entidad pagadora) Valor Credito \$ _____
E.S.D. _____

Yo _____ (nombre del titular del crédito), mayor de edad, domiciliado en _____, identificado con cédula de ciudadanía No. _____ de _____ por medio del presente documento y en forma expresa e irrevocable los autorizo para que el sueldo, prestaciones, pensiones y/o de cualquier otra suma que según el caso recibo de _____ (Nombre de la entidad pagadora), me sean descontadas y entregadas al BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A., a partir del mes de _____, (número de cuotas mensuales en letra) _____ cuotas mensuales, cada una por valor de _____ pesos M/CTE, (en letras) (\$ _____), liquidado con una tasa de interés del _____ (en letras) _____ (en número) efectivo mensual, para un valor total de _____ Pesos M/CTE (en letras) (\$ _____).

En el caso de incumplimiento en el pago de la presente obligación, autorizo que se liquiden intereses de mora a la tasa máxima legal permitida, y si hubiere cobro judicial asumiré el pago de los costos del proceso, los honorarios del abogado, y demás gastos generados para hacer efectivo el pago del crédito adeudado.

Igualmente autorizo expresa e irrevocablemente al PAGADOR, para que las sumas descontadas mensualmente en los términos aquí establecidos sean giradas directamente y entregadas en forma mensual al BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA en las calidades expresadas.

Autorizo al pagador para que me sea descontada y entregada a Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A., la suma de dinero que éste le señale por comunicación escrita, correspondiente a los intereses remuneratorios y moratorios causados con anterioridad al primer descuento en nómina efectivamente realizado.

Así mismo autorizo a _____ (nombre de la entidad pagadora), para que en caso de terminación por cualquier causa del contrato de trabajo o relación que con ella tengo suscrito, me sea deducido de mis salarios, prestaciones sociales, bonificaciones e indemnizaciones, vacaciones, descansos remunerados y cualquier acreencia laboral a la que tengo derecho, el saldo de la obligación que llegare a tener a mi cargo en la fecha de retiro con el BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A., incluyendo intereses moratorios.

En caso de terminación del contrato de trabajo por cualquier causa, y que no sea posible trasladar o mantener el descuento por nómina con cualquier pagador, las condiciones del crédito presentarán las siguientes modificaciones: i) se convierta el crédito de consumo - libranza a un crédito de consumo por installmento, en razón de la pérdida de la posibilidad de descuento; ii) Se modifique la tasa remuneratoria del crédito, incrementándose en 70 puntos respecto a la tasa inicialmente pactada para el crédito de Libranza, siendo este incremento sobre la tasa inicial expresada nominal mensual vencida (sin superar la máxima legal permitida)

Autorizo a Banco Colpatría para que ante la imposibilidad del descuento total o parcial de la cuota(s), por cualquiera de los siguientes eventos: i) Retraso del pagador en perfeccionar el descuento por nómina, ii) Cualquier descuento(s) sobrevenido(s) a la aprobación del crédito, o durante la vigencia del crédito, realizados por el pagador con preferencia al pago de la cuota(s), ya sea por prelación legal. Pej: embargo; ya sea por aplicación del pagador, ej: descuento institucional o suspensión del descuento por vacaciones, realice el traslado de los intereses remuneratorios y de mora causados con anterioridad al primer descuento en nómina efectivamente realizado para ser cancelados en la última cuota, presentando ésta un aumento en razón de los intereses referidos; y realice el desplazamiento de la exigibilidad del componente de capital, contado desde la fecha efectiva en la que se realizó el primer descuento o la reactivación del descuento suspendido en nómina por la presente libranza, modificándose el plazo final del crédito y conservando las mismas cuotas pactadas.

En el supuesto que el descuento por nómina de cualquiera de las cuotas no se pueda realizar total o parcialmente, por cualquier razón o motivo, tal hecho no exime de responsabilidad al deudor de realizar el pago oportuno por medio de cualquier otro medio o canal a disposición del deudor, tales como: red de oficinas, banca virtual, etc.; asumiendo el deudor la carga de diligencia consistente en la verificación de la efectividad del descuento en su nómina.

Se firma en _____ a los _____ días del mes de _____ de año de dos mil _____ (20 _____).

EL TITULAR DEL CRÉDITO

Nombre completo _____
CC No.: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____ Cel.: _____ Firma _____

Aceptado para descuento FIRMA PAGADURÍA

Nombre completo de la entidad pagadora _____
NIT: _____
Dependencia: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____ Cel.: _____ Firma pagador y sello _____

Actualizado Junio 2017 **- CLIENTE -** 100294230

Fuente: Banco Colpatría- Nota: Los documentos son ejemplos de la situación jurídica que se pretende ilustrar, sin embargo no supone que la entidad financiera que los emite actúa de acuerdo a las malas prácticas aquí señaladas.

1.2.11 Manifestaciones de no-cobros de cuotas de manejo y realización de cobranzas.

Para empezar una buena relación entre cliente-asesor, es muy necesaria la honestidad con la cual este se exprese ante el usuario, motivo que corresponde a la persona vinculada de la corporación financiera ser lo más leal con dichas informaciones, entre ellos está, ser claros en el momento de la entrega de una tarjeta débito o crédito, que en la actualidad, se están brindando sin tanto requisito, para que sean más los consumidores de este servicio, pero es posible, que más adelante lleguen cobros con justificación de la cuota de manejo y las cobranzas cada vez por parte de las entidades son mucho mayores.

1.2.12 No reintegros por parte de las entidades financieras, cuando se ha realizado un pago adicional.

Advirtamos que, estas entidades se han vuelto problemáticas en el tema de reintegros, cuando de un pago adicional se trata y este no debía realizarse, empero ya fue generado por parte del cliente. Las comunicaciones, por la línea nacional, dicen ser la mejor manera de solucionar este inconveniente, pero, en el momento de realizarlas, no les interesa brindar la asesoría debida para el correspondiente reintegro, asimismo, se puede mencionar aquí, la imposición oculta de contratos, por parte de los asesores comerciales, puesto que no informan al cliente de la forma honesta y la entidad se toma atribuciones para tomar este dinero como adelanto de otras cuotas o abonos a otros de sus productos haciendo firmar documentos, sin la debida autorización del cliente, el documento firmado, en el cual se ha manifestado su voluntad es por ejemplo:

ILUSTRACIÓN No. 4:

COLPATRIA
MULTIBANCA
del grupo Scotiabank

**FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN
DÉBITO AUTOMÁTICO COLPATRIA**
¡Autorizamos, nosotros pagamos!

DÉBITO AUTOMÁTICO COLPATRIA

FECHA SOLICITUD
AAAA MM DD

INFORMACIÓN DEL CLIENTE		MEDIO COMUNICACIÓN	
Nombres y Apellidos o Razón Social		Cédula o Nit.	E-mail
Dirección		Teléfonos	Celular No.

Autorización para pago con cargo a cualquier tipo de producto (*) de Multibanca Colpatría - Si No

SERVICIOS O PRODUCTOS A INSCRIBIR							
Beneficiario del Pago	No. de obligación o de Referencia	(*) Tipo de producto a Debitar	Número de producto a Debitar	Nombre de Banco (**)	I	R	M

Débito Programado / Ahorro Programado							
Datos cuenta beneficiaria Colpatría u otros Bancos			Datos cuenta Origen Colpatría a debitar		Vr. Cuota	No. Cuotas	Fecha Pago
Banco cuenta beneficiaria	Tipo de cuenta beneficiaria	No. cuenta beneficiaria	Tipo de producto a debitar	No. producto a debitar			

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE LA ENTIDAD

Oficina donde se realiza la inscripción	Código Oficina	Oficina donde Tiene la Cuenta	Cédula Asesor o Vendedor	Visado por	Fecha de Ingreso al sistema
					Año Mes Día

Le recomendamos leer nuestra guía de Post Venta adjunta a esta solicitud
(*) Tipos de Productos: Ahorros, Corriente, TC Visa, TC Master y Crédito Rotativo
I: Ingreso R: Retiro
(**) No aplica para cuentas de los Bancos BBVA, Davivienda y Banco Agrario

IMPORTANTE: La información contenida en el presente formulario así como la documentación adjunta, por el hecho de su aporte, es propiedad de Colpatría.
Si la obligación que acabo de inscribir vence hoy y fue inscrita después de las 5 pm ó si usted inscribió su obligación con cargo a una cuenta de otro Banco y esta vence en los siguientes 5 días; le recomendamos realizar el pago por otro medio (BancaNet, Multilínea, Oficina). El Banco se hará cargo del pago automático de la siguiente factura.

EL CLIENTE
DECLARO QUE CONOZCO Y ACEPTO LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO IMPRESO AL DORSO

FIRMA _____
NIT. o Cédula _____

ORIGINAL - CLIENTE -
OPX/PRES - ver más 604797
COM/1128/MAYO-2010

Fuente: Banco Colpatría- Nota: Los documentos son ejemplos de la situación jurídica que se pretende ilustrar, sin embargo no supone que la entidad financiera que los emite actúa de acuerdo a las malas prácticas aquí señaladas.

1.2.13 No respuesta de las peticiones presentadas ante la entidad.

Presentar solicitudes respetuosas, ha sido una de las maneras que los usuarios han optado para tratar de solucionar las controversias suscitadas con estas entidades, pretendiendo, tener una oportuna respuesta para que no se sigan presentando los inconvenientes, lastimosamente, el resultado es diferente con ciertas entidades, las cuales no dan ni respuesta positiva ni negativa a dicha solicitud, archivando las peticiones de los usuarios, al respecto se ha dicho:

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera

completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas. (Corte Constitucional, 2018).

1.2.14 Malos tratos por parte del personal de las corporaciones a los usuarios bancarios.

Asimismo, de las grandes quejas presentadas por parte de dichos consumidores, están los malos tratos que se les da, por parte de personas vinculadas a las entidades, estas pueden ser, asesores comerciales, cajeros, sub-gerentes y en determinados casos hasta los gerentes de dichas corporaciones, que debido al gran flujo de usuarios y solicitudes que se presentan, toman una mala actitud frente a los clientes, para en lo posible, no responder las inquietudes que se presentan. La Corte Constitucional, al darse cuenta de estas situaciones ha expresado que debido al estado de ventaja que tienen estas personas ha sido posible que aún se presenten tales casos, por lo cual ha manifestado:

En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tienen una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses. (2013, b)

1.2.15 Cambios no fundamentados entre la expedición de un certificado de deuda, con el saldo brindado por el personal encargado o extractos bancarios.

Probablemente, varios ciudadanos, que tienen o han tenido relación contractual con las entidades financieras, dan garantía de esta contrariedad. Las entidades financieras, no dan explicación alguna del porqué esto puede suceder; en el momento de ir a cancelar alguno de los créditos obtenidos con alguna de estas empresas, en la mayoría de casos, se brida cierta información, diciendo que el saldo es al día que se está realizando la solicitud y efectuando el pago tal de cierto valor, presentándose días después para la obtención del correspondiente paz y salvo, teniendo como respuesta, que no es posible generarlo por un saldo pendiente que presenta, también, se da el caso, en el cual, las entidades, entregan una correspondiente liquidación del crédito y no se cumple a cabalidad.

1.2.16 Amenazas constantes en la vida cotidiana por el no “pronto pago”.

En cuanto a las amenazas por el no “pronto pago”, se podría decir, que es una consecuencia de los errores que cometen los usuarios, al no hacerse responsables de la obligación que contrajeron con la entidad, sin embargo, cuando el caso se ha vuelto reiterativo, las coacciones por parte de las personas encargadas al respecto, son mayores y pasan a otro nivel, indicando a los clientes posiciones de dominio que harán que este usuario tenga inconvenientes. Es por ello que se ha sobredicho:

Luego, si el ciudadano o la persona jurídica, no conservan el buen nombre, por ejemplo al hacer mal uso de los servicios financieros y en general de sus obligaciones civiles, comerciales y financieras, a las que accede, y si así es reportado en las certificaciones emitidas por las entidades encargadas de suministrar información sobre solvencia económica no se estaría violando tal derecho, siempre y cuando la información emanada de la entidad sea veraz; en otras palabras, sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. (Corte Constitucional, 2002).

1.2.17. Deudas no contraídas por el titular, sino por suplantación de terceros.

Pasa, el gran inconveniente de las personas que por una u otra manera, pierden su documento de identificación, esto ha conllevado a muchos problemas, aun poniendo el correspondiente denuncia y se ha presentado en varios acontecimientos, que terceros logran apropiarse de atribuciones que no tienen, ni les corresponden; pasa esto, en el caso tal, que logran un préstamo por parte de una entidad financiera, sin el cumplimiento de los debidos requisitos de comprobación de que realmente la persona es la que se está presentando ante ellos a realizar la solicitud y es, en ese preciso momento cuando al no haber pagos que corresponderían al titular, sin el debido proceso que les apremia, las entidades deciden generar el reporte negativo ante centrales de riesgo, sin haber confirmado tales circunstancias, es por esto que:

La Corte ha sostenido que el derecho a la información no es absoluto, de donde resulta que puede ser utilizado para revelar datos que lesionen la honra y el buen nombre de las personas. La información en los términos del ordenamiento superior, debe corresponder a la verdad, debe ser verídica e imparcial, pues no existe derecho a dirigir informaciones que no sean ciertas y objetivas. En este sentido, a juicio de la Corte, mientras las informaciones sobre un deudor sean fidedignas, verídicas y completas, no se puede afirmar que el suministro y la circulación de los datos a quienes tienen un interés legítimo en conocerlos vulnera el buen nombre de su titular. (Corte Constitucional, 2000).

1.2.18 Información errada por el grado de interés que pactan las entidades con el usuario financiero.

En un literal anterior, ya se había expresado algo a este respecto, hoy en día, existen cantidad de personas, que se están dedicando a la labor de asesores comerciales externos, los cuales tienen como función, la integración de más clientes para la entidad a la cual laboran, no obstante, el camino más fácil que han tomado alguno de ellos, es hablar a los clientes con mentiras para la obtención de mayores beneficios y salarios personales, mintiendo a los consumidores, sobre las verdaderas condiciones que se pactaran en el contrato, entre ellas, ocultando la verídica tasa de interés que se les ofertara en el crédito, valiéndose de su conocimiento y escondiendo lo que realmente se les está ofreciendo. Este grado de interés, supone una debida comprobación por parte del banco central de nuestro país, es por eso importante citar:

La aparición del Banco de la República, como es bien conocido, propició un cambio trascendental en la economía de Colombia, influenciando de manera positiva el factor de liquidez, el control de las tasas de interés, el manejo de las reservas internacionales y la adquisición de préstamos externos. A partir de su creación el sistema financiero colombiano se robusteció como un proyecto de bancos comerciales que gira en torno a un banco central. (Mora, 2011, p. 50).

1.2.19 Concesión de préstamos, sin tener en cuenta la forma de contrato laboral, sin percatarse del tiempo para cubrir la deuda.

Admitamos que, para determinadas personas, esta puede ser una muy buena opción para la obtención de un crédito ofrecido por la entidad bancaria y puede ser que si, en el contexto, que la persona beneficiada por este préstamo, sepa utilizar de la mejor manera estos recursos, pero por el contrario, pueden existir otras, que resulten totalmente perjudicadas por esta facilidad dada por la entidad y esto pasa, cuando el usuario se confía de poder cumplir con esta obligación, esperando que su contrato sea renovado, aunque, puede darse la circunstancia en la cual es despedido y no logra conseguir un trabajo fácilmente, es en ese entonces, cuando los cobros empezaran a subir de manera abismal y las coacciones por parte de la entidad para el pronto pago será mayor, es por ello, que esta es una situación compleja, que está llevando a personas a tener grandes inconvenientes con estas corporaciones.

1.2.20 Imposición oculta de contratos por parte de asesores comerciales.

Es indudable que existen personas, que realizan sus trabajos de la mejor manera, intentando llegar al máximo nivel de confianza de sus clientes, sin embargo, la experiencia demuestra que no todos son iguales, ya se ha manifestado en el transcurso de este trabajo, que la lealtad, debería ser requisito indispensable para la buena atención del consumidor financiero, brindándole toda la asesoría e información para posteriormente no tener inconveniente alguno; pero por el contrario, existen asesores que prefieren omitir ciertas informaciones para su provecho, beneficiándose de la necesidad del cliente y sin manifestar las verdaderas condiciones a las cuales se están comprometiendo, ocultando la veracidad de los sucesos con los que se encontrarán en un futuro, esto es, la imposición oculta de los contratos.

1.2.21 No respeto por la esencia constitucional del derecho de petición.

Se cree indiscutible que, el derecho de petición por estar consagrado en nuestra máxima Carta, debería ser respetado por todas las entidades a las cuales se les presente dicha solicitud, no obstante, la realidad es diferente, existen corporaciones que si responden las preocupaciones de los clientes, pero no de valen de lo que realmente deben responder, es decir, dan soluciones a temas que no han sido incoados en la petición, como breve conclusión se ha sobredicho:

La respuesta debe cumplir con los siguientes requisitos: (i) oportunidad; (ii) lo pedido debe resolverse de fondo y manera clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario, a través de un mecanismo idóneo para ello. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.(Corte Constitucional, 2013, a).

1.2.22 Cobro de comisiones no informadas al cliente.

Los trámites de papeleo, de la atención prestada o descuentos anticipados por partes de seguros se han presentado en ciertas ocasiones, esta, es una de las quejas que se ha presentado ante la Superintendencia Financiera, ya que los usuarios no son informados sobre estos cobros que en determinadas ocasiones afectan considerablemente al cliente.

1.2.23 Demora en la expedición de paz y salvos.

Los aplazamientos injustificados por parte de las entidades financieras, para la entrega de certificados de paz y salvos, se ha dicho, se está dando para la realización de cobros pequeños que generen moras y permitan continuar con recaudaciones de este compromiso. La tardanza

puede superar los cuarenta días, plazo que no es para nada justificado, sabiendo que los pagos que se realizan de las totalidades de deuda, no se demoran más de tres días para que dicha obligación aparezca en cero y este caso se da cuando el pago es efectuado en cheque y mientras se genera el canje, demora estos días en hacerse efectivo el pago.

1.2.24 No entrega de las condiciones pactadas en un crédito solicitado.

Ante la solicitud de un préstamo bancario, es obligación de estas entidades, hacer la correspondiente entrega de las condiciones iniciales pactadas, para que cliente tenga total convencimiento y claridad sobre lo que está pactando con la corporación, desde luego, esto claramente no se cumple ya que son muy pocas las entidades que cumplen a cabalidad con la entrega de la carta de instrucciones o pagare, que es más o menos así:

ILUSTARACIÓN No. 5:

PAGARÉ No. _____

Yo (Nosotros), _____

Identificado(s) como aparece al pie de mi (nuestras) firma (s), actuando en nombre propio, declaro (amos) que solidaria e incondicionalmente pagaré (mos) a la orden del BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A. la suma total de _____ pesos moneda corriente (\$ _____).

Esta suma corresponde a las obligaciones y a las sumas que a continuación se relacionan:

Tipo de Producto						
Número de Obligación						
Fecha Vencimiento						
Número Abreviado						
Capital	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Intereses de Plazo	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Intereses de Mora	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Gastos Cobranza	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Cuota Manejo/Comisiones	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Seguro Vida Deudor	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Otros	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Total	\$	\$	\$	\$	\$	\$

A partir del vencimiento, pagaré (mos) sobre el capital intereses moratorios a la tasa máxima vigente permitida, sin perjuicio que se paguen igualmente sobre todos los conceptos indicados en el cuadro anterior, en los términos del artículo 886 del Código de Comercio, para lo cual la firma de este documento se entenderá como acuerdo posterior al vencimiento. Todos los gastos, honorarios e impuestos ocasionados con la suscripción, cobro extrajudicial o judicial de este título-valor, correrán por cuenta exclusiva de su(s) otorgante(s).

En constancia se firma en la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

FIRMA 1 _____ FIRMA 2 _____ FIRMA 3 _____

NOMBRE _____ NOMBRE _____ NOMBRE _____
C.C. _____ C.C. _____ C.C. _____

ACTUALIZADO MARZO 2018 100242253

Fuente: Banco Colpatria- Nota: Los documentos son ejemplos de la situación jurídica que se pretende ilustrar, sin embargo no supone que la entidad financiera que los emite actúa de acuerdo a las malas prácticas aquí señaladas.

En fin, la situación es extremadamente complicada, es por esto que se procederá a hablar en el capítulo siguiente sobre cómo estas entidades han podido continuar generando estos abusos.

2. ESTRUCTURA DE LA RELACIÓN INEQUITATIVA ENTRE EL USUARIO Y LA ENTIDAD FINANCIERA

Con lo anterior, podríamos concluir que la acción de tutela es el mecanismo más idóneo, cuando de proteger los derechos fundamentales se trata; sin embargo, existen barreras que nos llevan a pensar si, realmente, los inconvenientes mencionados, anteriormente, podrían ser resueltos por este mecanismo. Ante esto, se ha manifestado:

Tal análisis resulta de especial importancia porque esta jurisprudencia es reproducida día tras día por los jueces y tribunales que fallan en primera instancia las acciones de tutela, con lo cual el argumento de la inmediatez se puede convertir en una barrera para el amparo de los derechos de quienes acuden a la tutela buscando una orden judicial para su protección. (Cano, 2017, p. 121).

Si, la respuesta evidente, sería que la acción de tutela permite remediar todos y cada uno de estos inconvenientes, la investigación actual, sería innecesaria, no obstante, se desprenderá una explicación, en donde, se podrá analizar porque esta herramienta jurídica no es del todo eficaz.

2.1 DETERMINACIÓN DE LA DESIGUALDAD ENTRE BANCO Y USUARIOS

Abordemos el primer inconveniente, el cual es la posición dominante que estas entidades tienen frente al usuario bancario, esto es: la desventaja que tiene una persona frente a la entidad financiera que le presta sus servicios, esto por la gran protección que les ha otorgado la ley para seguir en situación de superioridad; por ello, en varios casos, los titulares del derecho, prefieren evitar entablar acciones legales en contra de ellos; entiéndase, la posición dominante como el abuso que tiene una entidad, precisamente, por su condición beneficiosa, frente a la parte débil que está contratando con ella, estableciendo de manera unilateral, por ejemplo, contratos, de los cuales no se informa al solicitante lo que en realidad está tomando, así, pues:

En sede jurisdiccional ha tomado un valor especial la interpretación judicial, entendida como el otorgamiento de facultades especiales a los jueces para determinar cómo han de entenderse las cláusulas contractuales o para establecer la existencia de cláusulas abusivas que son, generalmente, desfavorables para una de las partes. Para la relación entre Banco y Consumidor, quién impone este tipo de cláusulas es el banco y el afectado el consumidor financiero. (Calonje, 2011, p. 96).

Es por esto que, aquellas entidades aún continúan generando abusos frente sus usuarios, valiéndose de la poca actividad que tienen cuando del tema de resolver quejas se trata y así

extienden las vulneraciones al usuario. Acerca de esta posición dominante, la honorable Corte Constitucional ha declarado:

Para la Corte es claro que las entidades bancarias tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero. En efecto, son ellas quienes fijan los requisitos y condiciones de los créditos, tasas de interés, sistemas de amortización etc. Son ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan, y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los clientes. (2005).

También es necesario hablar aquí, sobre el estado de indefensión que tienen los usuarios financieros frente a estas entidades, por esta misma razón se dio una clara percepción al respecto:

Es un concepto de carácter fáctico que se configura cuando una persona se encuentra en un estado de debilidad manifiesta frente a otra, de modo que, por el conjunto de circunstancias que rodean el caso, no le es posible defenderse ante la agresión de sus derechos. Así mismo, la jurisprudencia ha dicho que la indefensión se presenta en aquellas circunstancias en las cuales la persona ofendida carece de medios jurídicos de defensa o también, cuando a pesar de existir dichos medios, los mismos resultan insuficientes para resistir o repeler la vulneración o amenaza de sus derechos fundamentales. (Corte Constitucional, 2017).

2.2 SUPRESIÓN DE LA INMEDIATEZ DE LA ACCIÓN DE TUTELA POR EL DERECHO DE PETICIÓN

Para que un usuario financiero pueda acudir ante el juez, competente de tutela, debe, inicialmente ejercer otra acción, ya que esta, es de manera subsidiaria, es decir, que esta no busca reemplazar otros mecanismos de defensa judicial, sino que es una medida excepcional para la protección de un derecho fundamental. Entonces, es importante aclarar, que no se puede abusar de este instrumento y por ello, para poder presentar la solicitud, con respecto a las entidades, cuando se considere se está generando una violación a sus derechos, corresponde, al usuario, hacer primero, la debida petición ante la entidad, para que si esta, no responde, en el término señalado por la ley se pueda entablar la petición ante un juez.

2.2.1 Materialización de la subsidiaridad.

En el primer capítulo, se mencionó la subsidiaridad como característica de la acción de tutela, no obstante, en este acápite, resulta pues, hablar sobre ello, ya que en el tema que nos acontece, no se puede invocar la protección de los derechos fundamentales, sin antes haber instaurado otra acción de la protección de los mismos, por esto se puede añadir lo que se ha referido a ello:

En ese sentido, se observa que la jurisprudencia constitucional ha señalado desde sus pronunciamientos más remotos que la infracción simple de un derecho fundamental no es una condición suficiente para que el titular pueda iniciar la correspondiente acción de tutela pues, adicionalmente, es necesario que la oportunidad en la cual se presenta la solicitud de protección se ciña al postulado de la inmediatez, a lo cual es preciso añadir la exigencia que trae consigo la máxima de la subsidiariedad.(Gutierrez,2010, p.96).

2.2.1.1 Resumen analítico del derecho constitucional de petición.

Cabe resaltar aquí que, la solicitud inicial, es pues, el derecho fundamental constitucional de petición, que es una herramienta jurídica, la cual permite generar solicitudes ante las autoridades administrativas (artículo 2 Ley 1437 de 2011), de manera respetuosa, para obtener respuesta, sin que medie necesariamente la aceptación de lo solicitado. (Yanten, 2018, p. 152).

Por consiguiente, con el ánimo de aclarar esta situación, se realizara una breve explicación del derecho de petición, determinado en el artículo 23 de nuestra Carta Superior, y en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Este es un derecho fundamental que permite requerir, mediante una petición, una pronta resolución al inconveniente que se presente, intentando hacer, de manera efectiva, la participación de los ciudadanos y que tengan la posibilidad de acceder a sus derechos. Ante este, se pretende garantizar los derechos constitucionales, como también, el derecho a la participación política o el derecho a la información. La honorable Corte Constitucional, ha declarado: que para que la respuesta tenga validez, debe ser clara y resolver precisamente lo solicitado, de lo contrario, se infringirá el derecho fundamental de petición; la petición debe generarse ante una entidad estatal o aquellas que ejerzan cierta autoridad, extendiéndose también a instituciones privadas cuando así la ley lo determine; esto se da cuando el particular ejerce una prestación de servicio público, como pasa en el caso tal de las entidades financieras. Este derecho de petición, es un medio que pretende obtener la materialidad de protección de un derecho fundamental; con respecto al término de resolución de la petición, se debe cumplir el término señalado por la ley, es decir, quince días, de lo contrario, la entidad deberá dar la explicación, del porqué no lo hizo. (2011).

Dentro de este contexto, existe la necesidad de mencionar, que esta, se supone, es la manera en cómo se debe iniciar la acción, cuando hablamos de los inconvenientes que se

presentan con las entidades financieras, buscando una protección frente a las contrariedades que se presentan en diferentes casos. De esto se ha dicho:

Esta protección es necesaria, ya que la relación del consumidor con los productores y comerciantes es por naturaleza desequilibrada, en la que productores y comercializadores suelen ser gigantes organizaciones que imponen unilateralmente las condiciones del contrato, y los consumidores o usuarios son personas del común, con ingresos restringidos, y muchas veces en situación de pobreza, que no pueden negociar el contrato sino que simplemente pueden tomarlo o dejarlo, y muchas veces lo toman por necesidad. (Ossa, 2010, p. 205).

Se pretende que los usuarios estén protegidos, frente al abuso que, ya se ha mencionado en párrafos anteriores, pero aun así, el desequilibrio sigue presente, esto se corrobora por la falta de celeridad que implica un trámite innecesario frente a las entidades financieras: iniciando porque, para la presentación del derecho de petición, se requieren horas para que pueda presentarse la solicitud ante la entidad, después, se empieza a ver, en la mayoría de casos, la mala y no debida atención al usuario y la no pronta resolución de la petición, siendo este un pequeño inconveniente, porque en otras ocasiones, que no se presenta respuesta alguna.

A continuación, se presenta la manera en como es incoado el derecho fundamental de petición:

FIGURA No. 2:



Procedimiento para invocar el Derecho Constitucional de Petición.

2.2.1.2 Aparición procesal de la Acción de Tutela en la relación bancaria.

Es, en ese preciso momento, cuando cabe entablar la acción de tutela, precisamente, por la respuesta tardía e ineficaz del derecho de petición; entonces, la celeridad, se diluye, pues se ha extendido a más de quince días la espera de la solución de lo pedido y la nueva solicitud, ante un

funcionario competente, que dé un pronunciamiento de fondo con respecto al caso, tardara diez días más de los inicialmente esperados. Esto ha llevado a expresar que:

La evolución de las entidades del Estado advierte sobre la necesidad de un compromiso de blindaje y respeto a sus actividades. Sin embargo, lo ocurrido en el sector público señala la debilidad que tiene esta clase de instituciones y sugiere que pueden existir excepcionalmente, solo justificadas para resolver por un período de tiempo determinado fallas de mercado y actividades que están reservadas a bancos de desarrollo, bajo un pertinente blindaje y estricta supervisión por parte de la entidad de control. El Estado apoyará su desarrollo asignándole recursos presupuestales para cubrir actividades sociales y capitalizar sus excedentes para lograr su fortalecimiento institucional. (Arango, 2006, p. 39).

Claramente, se puede ver, en lo manifestado, que se justifica la carencia de respuestas y, es por ello, que las entidades financieras siguen teniendo un provecho con respecto a esto, valiéndose de la protección que se les ha dado y correspondiendo, según manifiestan, a comprometerse a cumplir con lo que se les solicita, lo cual lleva a suponer que no se realizara el debido cumplimiento por parte de estas, si aún, se las sigue protegiendo.

Sería significativo mencionar, entonces que, es muy diferente lo que pasa con la teoría y la práctica, esto se ha demostrado con la cantidad de quejas que recibe la Superintendencia Financiera, cuando de estos casos se trata, elevando, mucho más, el tiempo de respuesta a cada una de las peticiones, cuando, como es usual se interpone la queja ante esta entidad y para esto ya existe una determina ley, en la cual se dice:

Se destacan dentro de esta ley aspectos relacionados con los principios que deben regir la relación entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, el Sistema de Atención a Consumidores (SAC), la defensoría del consumidor financiero y los procedimientos que se deben seguir para la resolución de las quejas, el régimen sancionatorio y las reclamaciones hechas por los consumidores financieros entre los aspectos más relevantes.(Jiménez, 2014, p. 77).

Precisamente, por esos requisitos de procedibilidad es que los usuarios, en la mayoría de inconvenientes, prefieren verse vulnerados ante esta posición que se presenta con las entidades encargadas de prestarles ese servicio público, pero que aqueja, día a día, a estas personas y sabiendo, además, que:

Cuando se habla de la protección del consumidor financiero, se pretende hacer referencia a los derechos como la facultad que tiene la persona que usa los servicios bancarios para exigir todo aquello que la ley, los decretos, los actos administrativos, las resoluciones o incluso la jurisprudencia reiterativa, establece a favor de esas personas (Marín, 2013, p. 461).

Ahora bien, lo que busca remediar esta investigación, es sí, realmente, este gran número de inconvenientes pueden resolverse, positivamente, por la acción manifestada, esta es, la acción de tutela; es por ello que, en el capítulo posterior, se manifestara como se podrían resolver estos determinados casos.

3. LIMITES PARA LA MATERIALIDAD DEL AMPARO CONSTITUCIONAL COMO DISPOSICIÓN JURÍDICA TENDIENTE A NIQUILAR EL DESBALANCE ENTRE USUARIO Y BANCO

La pregunta que fue formulada en la introducción de la presente investigación, se resuelve relativamente, es decir, la acción de tutela, puede ser solicitada en determinados casos, no en todos y cada uno de los inconvenientes presentados.

En concreto, como ya se mencionó en los dos capítulos anteriores, la acción de tutela, despliega cierto grado de desbalance cuando de estos temas se trata, es por ello, que se ha indicado:

El ejercicio de la acción de tutela, no obstante ser un derecho subjetivo de todas las personas, se encuentra limitado teleológicamente en la medida en que debe perseguir los fines para los cuales fue instituido tal mecanismo de amparo. De tal suerte, la acción es procedente en los casos concretos en que presentándose la vulneración o amenaza de un derecho fundamental no existe otro mecanismo judicial para su protección y reestablecimiento, o en los casos en que, aun cuando exista un medio judicial dispuesto para tal fin, éste no resulte inmediato y eficaz, de manera que no sea oportuno para salvaguardar los derechos cuya vulneración o amenaza representa un perjuicio irremediable. (Corte Constitucional, 2006).

Como se ve, para incoar tal acción, no debe existir otro mecanismo de defensa judicial o se la puede solicitar siempre cuando, existiendo ese elemento, ese no sea eficaz; entonces cabe resaltar, cuáles serían estas contradicciones que se han venido presentando entre los usuarios bancarios y las entidades financieras que si permitan ser remediados por esta herramienta jurídica.

En el curso de esta búsqueda, se ha tratado de dejar claro las innegables disputas que se han demostrado, precisamente, por la posición de dominio que tienen las entidades financieras, ahora bien, es necesario estipular que numerales pueden salvaguardar su derecho fundamental con esta solicitud, pero de manera subsidiaria, estos son: 1.2.4, 1.2.9, 1.2.13, 1.2.17 y 1.2.21; se iniciara posteriormente la explicación del porque pueden ser solicitados y como en la práctica, no resulta ser, pues, tan eficaz la protección de estos derechos. Los numerales: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.5, 1.2.6, 1.2.7, 1.2.8, 1.2.10, 1.2.11, 1.2.12, 1.2.14, 1.2.15, 1.2.16, 1.2.18, 1.2.19, 1.2.20, 1.2.22, 1.2.23 y 1.2.24, no podrían ser resueltos por este mecanismo, ya que existe otra jurisdicción a la cual se puede acudir, como también se pueden presentar las debidas quejas ante

la Superintendencia Financiera, encargada de vigilar a estas entidades para que no se cometan tales abusos.

El tema aquí planteado, es la resolución de los inconvenientes ya mencionados, de una manera “oportuna” y “eficaz”, que permitan el pronto fallo para que no miren violentados sus derechos fundamentales, sin embargo, antes de ello, debe existir una petición respetuosa ante la entidad y de no existir respuesta o que esta no sea coherente con lo que se solicitó, se pueda invocar la acción de tutela.

De esta manera, se explicará a continuación, la forma en cómo debemos proteger los derechos fundamentales del usuario bancario, empezando por hablar con respecto al tema del habeas data, para terminar con el derecho de petición y se advertirá la no inmediatez que se presenta en estos casos, para al final concluir con la actual investigación y proceder a dar ciertas recomendaciones.

3.1 HABEAS DATA

3.1.1 Concepto constitucional del Habeas Data

Es una herramienta jurídica, estipulada en el artículo 15 de nuestra Constitución, basada en el derecho al buen nombre que tenemos todas las personas, el cual es necesario respetar y hacerlo respetar, esta actividad está a cargo del Estado ya que es un derecho fundamental y debe dársele su debida protección..

A partir de ello, se ha dicho:

El Hábeas Data es la garantía normativa de protección del derecho al buen nombre de la persona. Su consagración en la constitución como un derecho fundamental lo coloca en una categoría de derechos especial al rodearlo de un plus de constitucionalidad y el artículo 85 de la Carta Política, darle la garantía de la aplicabilidad inmediata, sin necesidad de desarrollo legislativo. Sin embargo, el legislador ha expedido dos normas de carácter estatutario para su regulación, la ley 1266 de 2008 y la ley 1581 de 2011, en virtud de la cual regula el derecho fundamental. (Garcés, 2014, p. 112).

En efecto, se está hablando de este mecanismo constitucional, asemejándolo a los inconvenientes presentados en los numerales 1.2.9 y 1.2.17 que hablan sobre reportes negativos ante centrales de riesgo que afectan el buen nombre.

Al llegar a este punto, se hablará sobre la manera que procede al entablar esta controversia que día a día se viene suscitando con los usuarios bancarios.

Basándome en la Ley 1266 de 2008, que es la ley estatutaria que se planteó para la protección del Habeas Data, se hará un breve resumen, sobre lo que trata.

Como derecho constitucional, las personas tienen la garantía de saber sus comportamientos que lleven a la protección de su buen nombre, conociendo y actualizando aquellas informaciones a las cuales han sido sometidos, como por ejemplo, en un banco de datos en donde se registran los exámenes que se le ha realizado a determinadas personas en temas comerciales, financieros y de servicios, brindándole la correspondiente importancia que aquellos tienen, es por esto que se ha expresado:

Así, un punto de partida que establece la propia jurisprudencia es que la honra es una construcción individual que parte del reconocimiento social que obtiene un individuo. Este reconocimiento se basa —principalmente— en la percepción externa que tienen los demás sobre el comportamiento de ese sujeto, y por tal razón se conjugan las garantías de intimidad social, y este derecho, al encontrar que en caso de no existir una adecuada protección de esa intimidad social, se correría el riesgo de poner en peligro o de amenazar gravemente el derecho. (Bautista, 2015, p. 34).

Es importante señalar algunos de los principios que se deben tener en cuenta para la administración de los datos, estos son:

Principio de veracidad: La información entregada al banco de datos del cual ya se habló, debe ser cierta y exacta, como también, estar totalmente corroborada, para que esta no lleve a inducir a un error al titular del derecho.

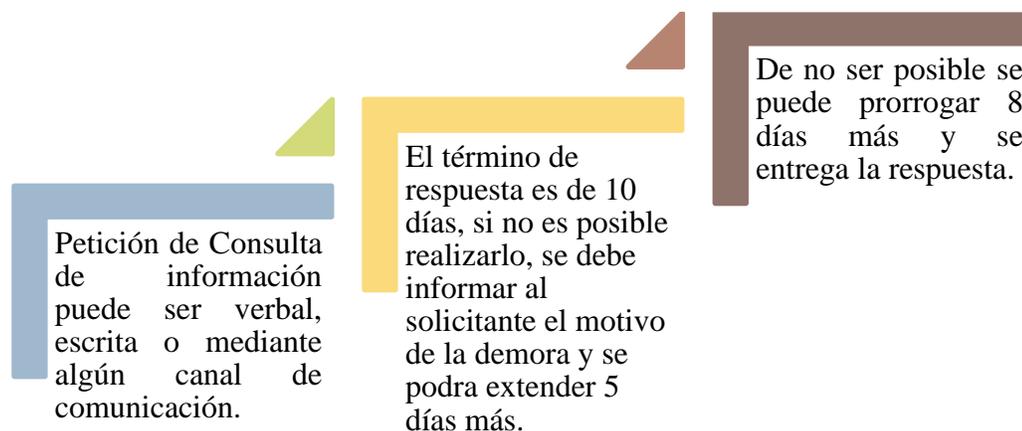
Principio de circulación restringida: Corresponde a la no divulgación de datos públicos, los cuales han sido autorizados simplemente para la entidad que requiera de dichos antecedentes.

Principio de seguridad: Los datos a los cuales se tenga acceso, deben tener las medidas necesarias de protección para garantizar que no existan alteraciones o transformaciones, que no han sido autorizadas.

Principio de confidencialidad: Es de vital importancia la reserva que deben brindar las personas naturales o jurídicas que tengan a su cargo la administración de los datos personales, inclusive cuando ya no sea esta, su función, porque el suministro de esta información llevaría a la inmediata vulneración del derecho protegido.

Anteriormente se manifestaron unos de los principios de esta ley, para proceder a explicar, si, una persona se ve afectada por alguno de los casos mencionados, como lo es, un reporte negativo ante centrales de riesgo, sin la debida información o que se presenten afectaciones a su buen nombre por deudas no contraídas por el titular del derecho, sino por terceros, debe proceder inicialmente de la siguiente forma:

FIGURA No. 3



Términos y procedimiento para solicitar el Habeas Data.

Las personas tienen el derecho de solicitar la debida protección de sus derechos fundamentales y poseen también, la autonomía de poder solicitar la información cuando lo requieran, basándose en el tiempo estipulado por la ley.

Si, después, de los términos señalados, las peticiones no son resueltas procede, el mecanismo de protección de los derechos fundamentales, que es la acción de tutela y es precisamente por eso, que se ha reiterado, la característica de la subsidiaridad de esta, ya que existe una herramienta anterior a la mencionada.

Pasa, pues, lo mismo con las peticiones que son presentadas, bajo el amparo del derecho constitucional de petición, por ello muy brevemente, en el siguiente subcapítulo se hablará de cómo este procede.

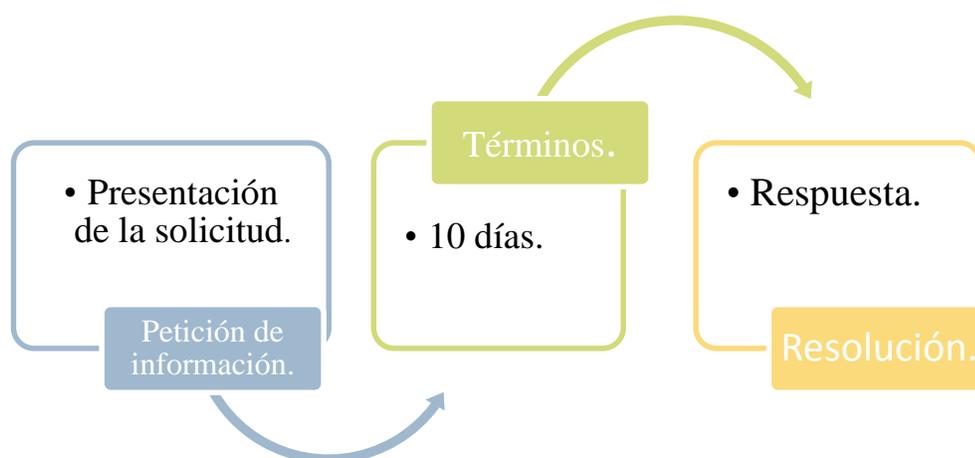
3.2 EL DERECHO DE PETICIÓN COMO MECANISMO DE PROTECCIÓN PRIMARIO DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS BANCARIOS

El numeral 1.2.4, que es: descuentos de seguros sin debida información al cliente, debe iniciarse por petición respetuosa ante la entidad para que le manifiesten cuál fue el mecanismo utilizado por parte del asesor comercial con respecto a la venta del seguro, esperando una respuesta clara y precisa de cómo fueron los hechos.

Para que exista vulneración del numeral 1.2.13: no respuesta de las peticiones presentadas ante la entidad y 1.2.21: el no respeto por la esencia constitucional de petición, ya debieron ser presentadas anteriormente para que se pueda acceder ante la herramienta jurídica de protección, que es, la acción de tutela, para la salvaguarda del derecho fundamental.

No se detendrá, pues, en este capítulo a explicar la esencia del derecho constitucional fundamental de petición, ya que fue aclarado en el anterior capítulo, pero si se manifestaran los términos en como este procede. Empecemos entonces por el derecho de petición de información:

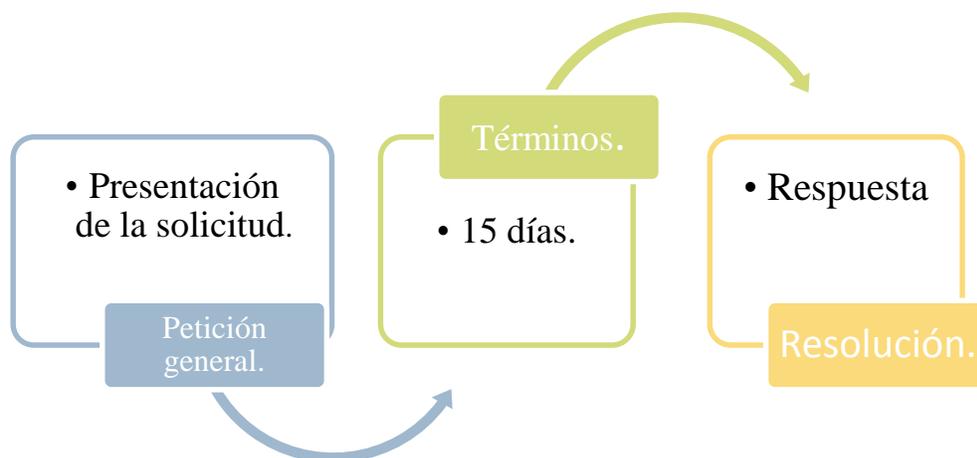
FIGURA No. 4.



Términos para solicitar el Derecho de Petición de Información.

Y concluyamos con el procedimiento del derecho de petición general, este es:

FIGURA No. 5.

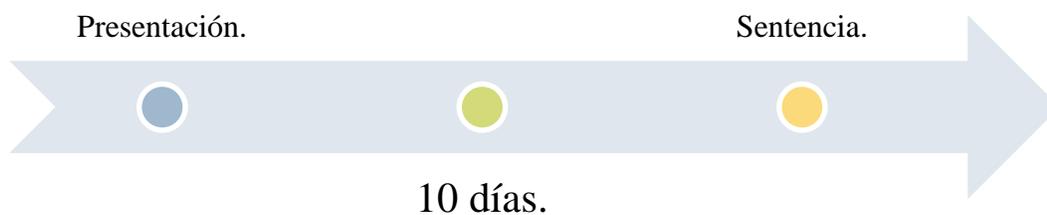


Términos para solicitar el Derecho de Petición.

3.3 NO EFICIENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA CUANDO SE REQUIERE LA INMEDIATA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL USUARIO BANCARIO.

De acuerdo a lo manifestado, podemos expresar que el tiempo pronunciado anteriormente, sería prudente para la protección de estos derechos, sin embargo, como las entidades financieras no cumplen a cabalidad ni con los tiempos de respuesta y en otras ocasiones, ni las dan, procede presentar la acción de tutela que tiene como términos lo siguiente:

FIGURA No. 6.



Términos para solicitar la Acción de Tutela.

Es por ello, entonces, que la eficacia de la materialización de la protección de los derechos fundamentales, cuando de estos temas se trata, no se hace presente, ya que el tiempo sobrepasaría más de veinte días para respuesta de las solicitudes invocadas por el usuario financiero.

Cabe manifestar, por lo mismo, que la posición dominante de estas entidades financieras, se sigue presentando, gracias a la gran protección que se les ha brindado. Asimismo se ha insinuado:

La actividad financiera y aseguradora supone una situación particular frente a la procedencia de la acción de tutela, toda vez que las entidades financieras no solo son prestadoras de un servicio público sino que además ejercen posición dominante respecto de los usuarios, quienes a su vez, se encuentran en estado de indefensión. Bajo tal perspectiva, admite entonces la Corporación la intervención del juez constitucional en las relaciones privadas que afecten derechos fundamentales, y es su deber intervenir obligatoriamente siempre que las decisiones adoptadas por una de las partes que ostente una posición de supremacía jurídica, económica o comercial constituya una grave amenaza o violación de los derechos fundamentales.(Corte Constitucional, 2015).

Por último, después de realizada la presente investigación, se procederá a dar las conclusiones, sacadas del correspondiente trabajo, como también, proporcionar determinadas recomendaciones que se podrían hacer.

CONCLUSIONES

De la investigación realizada, se puede concluir que:

La acción de tutela, es un mecanismo creado para la protección de derechos fundamentales que busca la inmediatez y la eficacia para que se dé la salvaguarda de estos derechos, sin embargo al concluir el trabajo, se podría manifestar, que esta, tiene una barrera procedimental cuando los usuarios bancarios reclaman su derecho, esto se da, por la principal herramienta que se debe presentar para acudir a esta medida, esta es, por ejemplo, el habeas data o el derecho de petición.

Los usuarios bancarios, no se encuentran desprotegidos por la relación de preminencia existente con la entidad financiera, si no que se está dando tal desamparo del usuario, debido a la garantía procedimental que no funciona como una precaución, lo cual significa que el derecho de petición mencionados, carecen de efectos suspensivos sobre las actuaciones lesivas.

La posición dominante del banco, tiene que ver efectivamente con el excesivo tramitar procedimental que en contra de los usuarios se articula como medio necesario para la protección de derechos fundamentales que ya están siendo vulnerados.

Los inconvenientes que aquejan a los usuarios financieros, son relativamente grandes y por el mal actuar de estas corporaciones, imponiéndose ante el cliente, se ha llevado a que varias personas, opten por mantenerse alejadas de estos servicios, precisamente, por el no debido y correspondiente comportamiento que deberían tener estas compañías.

La eficiencia de los bancos, llevaría a una posibilidad de crecimiento de las mismas agrupaciones, reduciendo las quejas o controversias presentadas por los usuarios y de ser posible, brindarles una mejor opción para la protección de la no vulneración de sus derechos.

RECOMENDACIONES

Sería recomendable continuar con la investigación, llevando a más profundidad el tema objeto de estudio, el cual puede hacerse valer por muchos de los usuarios financieros que se han sentido vulnerados por alguno de los inconvenientes ya mencionados.

Cabe también manifestar, que existe la posibilidad de mirar cómo se podría modificar las acciones en contra de estas entidades, precisamente, por la posición dominante que están asumiendo frente al cliente.

Que exista un mayor intervencionismo por parte de la Superintendencia Financiera, frente a los desafueros ocasionados en el eje relacional: entidad financiera: usuario.

Que se analice la posibilidad de la real materialización del derecho de petición en el evento en que el usuario bancario lo ha incoado frente a la entidad financiera, esto es, que se garantice el efecto suspensivo de la petición mientras se resuelve la controversia, para evitar por ejemplo, incrementos innecesarios al nivel de intereses.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, J. y Herrera, B. (2016). Contrato por adhesión y relación de consumo en el Estatuto del Consumidor Colombiano. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Vol. XXII, No. 1, Enero-Marzo, pp. 166-178
- Arango, M. (2006). *Evolución y crisis del sistema financiero en Colombia*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Bautista, M. (2015). *El derecho a la intimidad y su disponibilidad pública*. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Bernal-Fandiño, M. y Pico-Zúñiga, F. (2015), Las cláusulas abusivas en los contratos de crédito hipotecario. Una mirada comparativa entre España y Colombia, *131 Universitas*, 149-194. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.vj131.cacc>
- Betancourt, G. (2014). Funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia: análisis desde la regulación de protección al consumidor. *Revista digital de Derecho Administrativo*, 12: 141-166.
- Botero, C. (2009). *La Acción de Tutela en el Ordenamiento Constitucional Colombiano*. Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.
- Calonje, N. (2011). Fortalecimiento de la Protección al Consumidor Financiero Frente a la Actividad Contractual Bancaria Nacional e Internacional. *Revista Via Inveniendi et Iudicandi*, 12: 79-102.
- Cano, L. (2017). El principio de inmediatez de la acción de tutela: ¿Una barrera para la protección judicial de los derechos fundamentales?. *Revista Entremado*, 13: 114-127.
- Contreras, S. (2012). Ferrajoli y los derechos fundamentales. *Revista de la Inquisición (Intolerancia y Derechos Humanos)*, 16: 121-145.
- Garcés, P. (2014). *Acciones Constitucionales-una aproximación a la eficacia y a la efectividad de los derechos*. Colombia: Editorial Institución Universitaria de Envigado.
- Gil, C. (2017). El debido proceso en la Ley de Habeas Data. *Revista CES Derecho*, 8: 191-204.

- Gual, J. (2016). Las cláusulas abusivas - Evolución hacia una noción. *Revista Verba Iuris*, 11(36), pp. 113-134.
- Gutiérrez, A. (2010). Tendencia actual de amparo en materia de derechos económicos, sociales y culturales en la jurisprudencia de la Corte Constitucional. *Revista Derecho del Estado*, 24: 81-104.
- Jiménez, F. (2014). Efectos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en el tratamiento de la exigencia legal de educación al consumidor financiero. *Revista Civilizar de Empresa y Economía*, 9: 69-86.
- Marín, M. (2013). La protección de los consumidores financieros. *Revista AGO.USB*, 13: 459-484.
- Martínez, A. (2016). La competencia y la eficiencia en la banca colombiana. Colombia: La imprenta Editores S.A.
- Mora, A, Serna, M y Serna, N. (2011). Las entidades bancarias en Colombia. *Revista MBA EAFIT*: 32-53.
- Ossa, G. (2010). Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 40: 203-239.
- Posada, C. (2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano, *Revista de Derecho Privado*, Universidad Externado de Colombia, n.º 29, julio-diciembre, pp. 141-182.
- Ramírez, A y Cristancho, L. (2010). Eficiencia en el sector financiero colombiano en el periodo 1995-2008. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 2: 147-156.
- Tolosa, L. (2017). De los principios del Derecho Obligacional y Contractual Contemporáneos. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 2: 13-61.
- Toro, H. (2003). Guía de mecanismos constitucionales de protección de derechos humanos. Colombia. Naciones Unidas.

Yanten, D. (2018). La concreción democrática del procedimiento administrativo. *Revista de Derecho Público*, 88: 133-165.

Yanten, D. y Guzmán, C. (2017). El inconveniente intersubjetivo consensual de la finitud del objeto en contratos de transferencia de conocimiento. *Justicia Juris*, 13 (2), 34-45

BIBLIOGRAFIA DE SENTENCIAS

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Junio 16 de 1992. Sentencia T-414 de 1992, M.P. Dr. Ciro Angarita Barón.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Mayo 28 de 1998. Sentencia T-262 de 1998, M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Marzo 10 de 1999. Sentencia SU-157 de 1999, M.P. Dr. Alejandro Martínez Caballero.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Mayo 08 de 2000. Sentencia T-527 de 2000, M.P. Dr. Fabio Morón Díaz.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Abril 18 de 2002. Sentencia T-268 de 2002, M.P. Dr. Alfredo Beltrán Sierra.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Febrero 06 de 2003. Sentencia T-083 de 2003, M.P. Dr. Jaime Córdoba Triviño.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Febrero 17 de 2005. Sentencia T-129 de 2005, M.P. Dra. Clara Inés Vargas Hernández.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Julio 07 de 2006. Sentencia T-515A de 2006, M.P. Dr. Rodrigo Escobar Gil.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D.C: Noviembre 01 de 2011. Sentencia C-818 de 2011, M.P. Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D.C: Noviembre 07 de 2012. Sentencia C-909 de 2012, M.P. Dr. Nelson Pinilla Pinilla.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Julio 08 de 2013. Sentencia T-419 de 2013, M.P. Dr. Luis Ernesto Vargas Silva.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Septiembre 30 de 2013. Sentencia T-689 de 2013, M.P. Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Enero 15 de 2015. Sentencia T-007 de 2015, M.P. Dr. Jorge Iván Palacio Palacio.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Mayo 11 de 2017. Sentencia T-227 de 2016, M.P. Dr. Jorge Iván Palacio Palacio.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Junio 23 de 2017. Sentencia T-400 de 2017, M.P. Dr. Alberto Rojas Ríos.

CORTE CONSTITUCIONAL (Colombia). Bogotá D. C: Marzo 02 de 2018. Sentencia T-077 de 2018, M.P. Dr. Antonio José Lizarazo Ocampo.