

Bogotá D.C, 29 de marzo de 2012

Señora
ADRIANA MARCELA GOMEZ
adrigomez.111@hotmail.com
BOGOTÁ

Ref.: Reclamación No. 01-049-2012-02-24-6 contra **Banco Av Villas**

Apreciada señora Adriana:

Procedemos a continuación a emitir nuestro concepto sobre la reclamación presentada por usted contra **Banco Av Villas**

HECHOS

1- El día 24 de febrero de 2012, en las oficinas de la Defensoría, se recibió su comunicación mediante la cual presenta reclamación contra **Banco Av Villas** en los siguientes términos:

"Comedidamente me dirijo a ustedes debido a que el día 22 de Febrero el cheque No. 9979247 por valor de \$19.228.000 fue devuelto erróneamente por 2 causales: Fondos insuficientes y firma no registrada. Dóndome cuenta del error hice una reclamación la cual fue registrada por el banco con el número 5263353 en la cual el centro de costo 16494 del Banco Av Villas responde que realizando la respectiva verificación el saldo al final del día 20 de Febrero de 2012 el saldo era \$1.298.433,62 ya que el pago se realiza antes de la 1:am del siguiente día calendario.

*Respecto a esto me permito adjuntar soporte entregado por la oficina Unicentro de Occidente en donde consta que el saldo al día 20 de Febrero era \$23.683.270,62. Es cierto que había un canje, pero este fue consignado el día viernes en jornada diurna y se liberaba el día lunes en las horas de la noche, a mas tardar a la media noche por tanto el dinero estaría disponible para el pago.
Por otra parte, el Banco Av Villas da tiempo hasta el día hábil siguiente para consignar en las cuentas antes de las 9:15 am para que no devuelvan los cheques por fondos y en todo caso a esta hora también estaba el dinero disponible, además en el sistema del banco por Internet en el link donde uno puede mirar los cheques que están por devolver, este cheque no aparecía. El banco sabe que cuando las devoluciones de cheques son por fondos, al girador le cobran el 20% de sanción por tanto solicito sea corregido en el extracto esta causal y me sea entregada una carta informando el error para de esta forma entregarla al proveedor o beneficiario del cheque, en este caso el señor Miguel Gómez y no aplique la sanción del 20% el cual no estoy dispuesta a pagar pues es error del centro de canje.
Por otra parte la firma registrada es la firma que siempre hago en los cheques y nunca de mi cuenta habían devuelto un cheque por firma, pueden comparar los cheques digitalizados que se giran de mi cuenta y observar que la firma es la misma y los rasgos siempre son los mismos.
Muchas gracias por la atención y quedo atenta a ustedes".*

2- En cumplimiento de lo consagrado en el Decreto 2281 de 2010 se solicitó al **Banco Av Villas** , sus comentarios al respecto y el envío de los documentos solicitados.

3- El 27 de marzo de 2012, el **Banco Av Villas** expresa sus opiniones en los siguientes términos:

"De acuerdo a su comunicación, se realizaron las verificaciones a la queja presentada por la señora ADRIANA MARCELA GOMEZ en la que manifiesta su inconformidad por la devolución de un cheque por valor de \$19.228.000 consignado el día 20 de febrero de 2012, el Banco AV Villas informa:

Se realizó la respectiva verificación respecto a la devolución del cheque No. 9979247 por valor de 19.228.000 consignado el día 20 de febrero de 2012 cuyas causales de devolución corresponde a "Fondos insuficientes" y "Firma No registrada".

La consignación efectuada el día 17 de febrero de 2012 por valor de \$24.337.915 no quedo aplicado en el momento que se efectuó el proceso de validación para pago del cheque No. 9979247 por valor de 19.228.000, generando así la causal por fondos insuficientes, ya que el cliente está en la obligación de mantener en su cuenta corriente fondos suficientes para atender el pago total de los cheques.

En cuanto a la causal por "Firma no registrada" corresponde a que la firma estampada en el cheque no corresponde a la registrada en el sistema.

Por otra parte, el Banco Av Villas como valor agregado realiza nuevamente la validación y corre el proceso de canje a las 09:50am exceptuando las devoluciones por causales técnicas, que para este caso entre las causales de devolución aplico una técnica "Firma no registrada".

Por lo anterior no es posible atender satisfactoriamente su solicitud".

NUESTRO CONCEPTO

Es importante señalar que la opinión o concepto que se expida con base en los documentos que integran el presente expediente, no es de forzosa aceptación, ni de obligatorio cumplimiento para las partes, de acuerdo con el reglamento de la Defensoría del Consumidor Financiero expedido de conformidad con la ley.

La institución financiera procedió a brindar la respuesta solicitada, tal como consta en la comunicación antes transcrita y recibida en esta Defensoría del Consumidor Financiero.

De acuerdo con lo expuesto, el Entidad fija su posición sobre los hechos objeto de la queja y explica lo sucedido.

No obstante, en cuanto a la causal de devolución del cheque por "Firma no registrada", la entidad se limita a indicar que *"En cuanto a la causal por "Firma no registrada" corresponde a que la firma estampada en el cheque no corresponde a la registrada en el sistema"*.
Asó mismo, respecto a la causal fondos insuficientes, la entidad se limita a indicar *La consignación efectuada el día 17 de febrero de 2012 por valor de \$24.337.915 no quedo aplicado en el momento que se efectuó el proceso de validación para pago del cheque No. 9979247 por valor de 19.228.000, generando así la causal por fondos insuficientes, ya que el cliente está en la obligación de mantener en su cuenta corriente fondos suficientes para atender el pago total de los cheques, sin explicar las razones por las cuales se presentó esta situación y sin hacer referencia a la siguiente afirmación del cliente:
"Me permito adjuntar soporte entregado por la oficina Unicentro de Occidente en donde consta que el saldo al día 20 de Febrero era \$23.683.270,62. Es cierto que había un canje, pero este fue consignado el día viernes en jornada diurna y se liberaba el día lunes en las horas de la noche, a mas tardar a la media noche por tanto el dinero estaría disponible para el pago."*

En este sentido, la respuesta de la entidad bancaria es incompleta en la medida en que no aportó las pruebas que sirvieron de soporte a las afirmaciones que realiza.

En este punto, vale la pena recalcar que toda afirmación, en lo posible debe ser soportada con las pruebas o documentos de rigor, en la medida que la carga de la prueba le corresponde al Banco y no a su cliente, conforme a derecho.

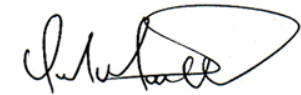
En efecto, el Banco como profesional de la actividad financiera debe sustentar mediante los documentos o pruebas que considere pertinentes sus afirmaciones, sin embargo, en el presente caso simplemente se limita a efectuar la afirmación antes citada.

En este orden de ideas, el Banco debe remitir la documentación mediante la cual demuestre lo afirmado en su respuesta, el Banco, al tener la carga de la prueba debe demostrarle a su cliente tal situación, en la medida en que es la prueba de su proceder, frente a la normatividad vigente.

Por lo expuesto, considera esta Defensoría que hasta tanto la entidad bancaria no remita una respuesta, completa y que abarque todos los hechos narrados por el peticionario en su queja, no es posible analizarla en forma óntegra y pronunciamos dentro del ámbito de nuestras facultades y atribuciones.

Por lo expuesto, es necesario que la entidad bancaria adjunte los soportes y pruebas necesarias sobre la procedencia las cusales invocadas para la devolución del cheque respectivo.

Asó mismo, nos permitimos solicitar a la entidad informar a esta Defensoría si efectuó algún cobro por concepto de la sanción del 20% del importe del cheque por su devolución cuando la culpa es del librador, prevista en el artículo 731 del Código de Comercio
De acuerdo con lo antes transcrito y expuesto, de manera atenta y comedida se solicita a la entidad dar respuesta directa al reclamante con copia a esta Defensoría del Consumidor Financiero con el objeto de proceder al análisis y estudio que corresponda, de acuerdo con la Ley.
Agradecemos respuesta dentro de los ocho (08) días siguientes a la fecha de la presente comunicación.
Si dentro del lapso citado no recibe respuesta agradecemos que nos lo informe, con el objeto de requerir de la respuesta respectiva, ya que sin ella no nos es posible pronunciamos al tenor de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2281 de 2.010.
Cordialmente,



CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO
Defensor del Consumidor Financiero
cc. Banco Av Villas
cdg