Mayo de 2024

Señores

BAN100

notificaciones@ban100.com defensoriaban100@legalcrc.com

E. S. D.

REF.: RECLAMO

ASUNTO: SE AJUSTE EL VALOR DE MI LIBRANZA Y NO SE ME
COBREN EXCEDENTES NO AUTORIZADOS POR MI

JOSE DANIEL BARRETO BELTRAN identificado con cédula de ciudadanía número C.C. 10.184.682, en ejercicio del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la ley 1755 del 2015, por medio del presente escrito, de manera respetuosa, elevo ante ustedes esta petición conforme las siguientes:

HECHOS

PRIMERO: En el mes de octubre de 2023 procedí a solicitar con ustedes un crédito de libranza por valor de \$8.490.000; dicho préstamo fue efectivamente desembolsado y yo procedí con los pagos como correspondía.

SEGUNDO: En el pasado mes de abril de 2024 solicite el retranqueo del crédito de libranza para que se me desembolsaran otros \$7.200.000 para un valor total de \$15.690.000, sin embargo solo se me desembolsaron \$6.800.000 por lo cual quedan pendientes \$400.000.

TERCERO: Aparte de lo anteriormente señalado evidencio que hubo un cobro excesivo por parte de ustedes ya que me indicaron que el valor que debía pagar en total por la libranza era de \$19.500.000, así que no solo no me desembolsaron \$400.000 pendientes, sino que además me están cobrando \$3.810.000 injustificados.

CUARTO: Cuando contacte con la línea de atención al cliente para informar de esta situación, me indicaron que no contaban con la información de mi acuerdo por lo que no me dieron ninguna alternativa para solventar este situación, desde entonces me encuentro en una incertidumbre sobre como debo proceder.

QUINTO: A consecuencia de lo anterior me encuentro gravemente afectado ya que no cuento con los recursos para pagar la obligación, además que considero que es un abuso por parte de esto que me cobren valores elevados por una libranza que de entrada no se desembolsó en el valor acordado.

Con base en los hechos anteriormente planteados, respetuosamente me permito formular las siguientes:

PETICIONES

PRIMERO: Se me desembolsen los \$400.000 pendientes para completar el valor de los \$7.200.000 correspondientes al retranqueo pactado para el crédito de libranza.

SEGUNDO: Se ajuste el valor a pagar del crédito de libranza para que sean sobre la base de los \$15.690.000 originalmente pactados y aceptados por ustedes.

TERCERO: En caso de que la respuesta sea negativa, solicito se me den los argumentos detallados y su fundamento normativo para llegar a esa decisión.

CUARTO: Se me dé respuesta dentro de los términos estipulados en la ley

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Me permito fundamentar la petición en los siguientes argumentos jurídicos:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA EN EL TÍTULO I, ARTICULO 23 consagra como derecho fundamental que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Por tanto, al ser catalogado este derecho como fundamental, no puede ser desconocido por las autoridades ante las cuales se presenta, ya que de ser vulnerado, atentaría no sólo contra el derecho de petición en sí mismo considerado, sino además con el principio contemplado en el artículo 1 de la Carta Política que señala a Colombia como un Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, fundado en el respeto a la dignidad humana, en el trabajo, la solidaridad de las personas que lo integran y en la prevalencia del interés general.

LEY 1755 DE 2015 ARTÍCULO 13 OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

LEY 1328 DE 2009 ARTÍCULO 5 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

LEY 1328 DE 2009 ARTÍCULO 7 Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

LEY 1328 DE 2009 ARTÍCULO 9 CONTENIDO MÍNIMO DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

Parágrafo 1°. Previo a la celebración de cualquier contrato, las entidades vigiladas deberán proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros. Así mismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros. Adicionalmente, deberán indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad.

NOTIFICACIONES

Recibiré la respuesta y notificaciones del caso en la dirección electrónica josedanielbarreto@hotmail.com o en el teléfono celular: 3134034178.

ANEXOS

- Condiciones previas del crédito para el desembolso
- Copia cedula de ciudadanía

Agradezco la atención prestada

Cordialmente,

JOSE DANIEL BARRETO BELTRAN
C.C. No. 10.184.682