

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA & ASOBANCARIA
DEPARTAMENTO DE DERECHO FINANCIERO Y BURSÁTIL
PRIMER MOOT COURT NACIONAL EN DERECHO FINANCIERO
2025**

CASO FICTICIO

1.1. Entre Sofia Vargas Cortés, en calidad de deudora, (el “Cliente”) y el Banco Vesta S.A., en calidad de prestamista (el “Banco Vesta”), el 25 de enero de 2020 se perfeccionó contrato de mutuo con garantía hipotecaria (el “Contrato”), identificado con el No. 67859379789 por la suma total de \$330.000.000, a un plazo de 20 años, con un sistema de amortización en UVR, y una cuota mensual aproximada de \$1.450.000 (el “Crédito”). La cuota mensual se encontraba compuesta por los siguientes conceptos (i) capital; (ii) intereses remuneratorios calculados a la tasa máxima legalmente permitida por la Ley; (iii) seguro de vida deudor; (iv) cuota de acceso a plataformas electrónicas; y (v) cuota de inclusión financiera. El Crédito tenía como finalidad financiar la adquisición de la vivienda de Sofia Vargas Cortés ubicada en la Calle 151 No.19-38 de la ciudad de Bogotá D.C.

1.2. Durante la ejecución del Contrato, en el año 2020 el Banco Vesta y la Titularizadora Horizonte S.A. (la “Titularizadora”) celebraron un contrato de cesión de cartera, incluyendo el Crédito, sin que se remitiera notificación al Cliente. Desde entonces, la Titularizadora es la acreedora del Crédito. Sin embargo, cedente y cesionario acordaron que la administración de la cartera, entendida como el relacionamiento con el cliente, continuase a cargo del Banco Vesta.

1.3. En febrero del 2023 el Cliente entró en mora en el pago de las cuotas causadas dentro del Crédito debido a que para ese momento se dio por terminado su contrato como Profesional Universitario III en el Ministerio de Relaciones Exteriores. Para marzo de 2023, en un hecho desafortunado el Cliente tuvo afrontar el fallecimiento de un familiar producto de las lesiones causadas por terceros quienes lo abordaron en una moto, hurtaron su vehículo y lo abandonaron en las calles de la localidad de Engativá en la ciudad de Bogotá.

1.4. A partir del mes de marzo de 2023 el Banco Vesta inició la gestión de cobro al Cliente, con el fin de brindarle diferentes alternativas de pago que le permitan ponerse al día. Sin embargo, debido a la aflicción y la congoja de la titular, este se negó a recibir varias llamadas del Banco, respondiendo en algunas oportunidades de forma agresiva y en otras negándose a recibir la información, por lo que fueron sus hermanos quienes recibieron algunos de los mensajes de la gestión de cobranza.

1.5. El 6 de septiembre de 2023 la Titularizadora realizó una llamada telefónica al Cliente donde le brindó la alternativa de ponerse “al día” con el pago de las cuotas en mora que a la fecha ascendían a \$12.150.000 y una condonación de \$1.300.000. Para tal fin, la titular debía pagar a más tardar el 20 de septiembre de 2023 la suma de \$10.850.000. El Cliente realizó el pago el 4 de octubre de 2023

en las oficinas del Banco Vesta donde le confirmaron cuál era el valor del acuerdo y le recibieron el pago con destino al Crédito.

1.6. Al salir de las oficinas del Banco Vesta ubicadas en Unicentro Bogotá, el Cliente recibió una llamada de la Titularizadora en el que le confirman recibir el pago de \$10.850.000. No obstante, le indican que debe pagar la suma adicional de \$800.000 por concepto de honorarios y gastos de cobranza judicial. El Cliente no realizó pago adicional, pues no tenía conocimiento de ningún proceso judicial y esas condiciones no habían sido informadas en la llamada del acuerdo de pago con la Titularizadora, ni por el Banco Vesta al momento de consultar en la caja cuál era el valor a pagar.

1.7. Ese mismo día, el Cliente solicitó la emisión de una tarjeta de crédito al Banco Crediamigo S.A. con un cupo de \$5.00.000. Sin embargo, el Banco Crediamigo S.A. rechazó su solicitud argumentando que el Cliente había sido reportado en Datacrédito como un deudor moroso por parte de Banco Vesta, desde el día siguiente a la fecha en la que dejó de pagar la cuota del mes de febrero.

1.8. Los honorarios cobrados tienen origen en el proceso ejecutivo hipotecario interpuesto el 3 de octubre de 2023 por la Titularizadora en contra del Cliente ante el Juzgado 78 Civil Municipal de Bogotá, bajo el radicado 11002000307820230013500, por el cobro de las cuotas en mora causadas en virtud del Crédito desde el mes de marzo de 2023.

1.9. El Cliente, en calidad de demandado, fue notificado del mandamiento de pago el 10 de octubre de 2023. Su apoderado judicial presentó como excepciones de mérito en los quince días hábiles siguientes a la notificación “la excepción de pago” y “la falta de legitimación en la causa por activa”, pues el préstamo se contrajo con el Banco Vesta y no con la Titularizadora.

1.10. El 19 de diciembre de 2023, el Cliente constituyó un depósito judicial en el Banco Agrario de Colombia S.A. a favor del Juzgado 78 Civil Municipal de Bogotá con destino al proceso ejecutivo, correspondiente al valor de las cuotas causadas desde el mes de octubre a diciembre de 2023, es decir, por \$4.350.000.

1.11. Durante el año 2023 el Banco Vesta realizó la gestión de cobranza a partir de la mora en la que incurrió el Cliente, realizando en total 830 llamadas al Cliente, de las cuales 710 se realizaron hasta la notificación del mandamiento de pago y 120 llamadas en lo restante del año. Por día, alcanzó a recibir máximo 39 llamadas. En total, se calculó que para el año 2023 la Cliente recibió 130 llamadas después de las 6:00 p.m. hasta las 9:00 p.m.

1.12. Del total de llamadas realizadas en el 2023, 101 fueron atendidas directamente por el Cliente, en que resaltaba que la razón de la mora era el fallecimiento de su familiar en el mes de marzo de 2023, quien le colaboraba con sus gastos, debido a que en febrero de ese año se le había terminado su contrato laboral. En el curso de algunas comunicaciones solicitó al Banco Vesta cesar las llamadas, ya que esto le generaba volver a informar la causa de la mora y revivir el dolor que le produjo el fallecimiento de su familiar, generando el Banco una revictimización del Cliente.

1.13. Dentro de las gestiones de cobranza el Banco Vesta incluyó el envío de 40 mensajes de texto al número de celular por WhatsApp y SMS, y de correos electrónicos diarios enviados al email registrado por el Cliente. Veinticinco (25) se enviaron con anterioridad a la fecha del mandamiento de pago.

1.14. Ante la excepción de pago promovida por el Cliente y el giro con las cuotas restantes del 2023, la Titularizadora solicitó en el mes de febrero de 2024 ante el juez de conocimiento del proceso ejecutivo la entrega de los títulos judiciales y posterior terminación del proceso por pago total. Pese a que en marzo del 2024 el Juzgado 78 Civil Municipal de Bogotá ordenó la entrega de títulos, esta se materializó hasta el 15 de octubre de 2024.

1.15. Recibidos los títulos judiciales por la Titularizadora, Banco Vesta imputó el pago de los \$4.350.000 el 22 de noviembre de 2024 al saldo del Crédito que tenía para ese momento, y no cuando se constituyeron ante el Juzgado 78 Civil Municipal de Bogotá.

1.16. El Banco Vesta continuó realizando gestiones de cobranza que incluyeron 350 llamadas entre enero y noviembre de 2024, 10 de estas los días sábados de 8 a.m. a 6 p.m. Para mayo de 2024, el Cliente dejó de contestar las llamadas, por lo que el Banco Vesta envió en 8 oportunidades a un mensajero a su casa para entregarle comunicación con la gestión de cobranza, que se transportaba en moto.

1.17. En diciembre de 2024, el Cliente solicitó al Banco Vesta:

- a. El paz y salvo del Crédito argumentando que en septiembre de 2023 celebró un acuerdo de pago con la Titularizadora sobre el saldo de la obligación que se perfeccionó el 4 de octubre de 2023 con la consignación de \$10.850.000, circunstancia que es ratificada por el auto del mes de marzo de 2024 en el que se terminó el proceso por pago total y se ordenó la entrega de títulos judiciales.
- b. El reintegro de las sumas cobradas por los títulos judiciales reclamados por Banco Vesta, considerando que con el acuerdo de pago celebrado con la Titularizadora, el Juez 78 Civil Municipal de Bogotá declaró que el Cliente pagó la totalidad de la obligación.
- c. De forma subsidiaria, solicitó que el valor de los títulos judiciales reclamados por la Titularizadora sea imputados en la fecha en que fueron constituidos por el Cliente y no hasta noviembre de 2024, pues el Banco Vesta y la Titularizadora están trasladando la responsabilidad al Cliente de la mora que estos tuvieron en reclamar los títulos, máxime cuando el inicio del proceso ejecutivo fue injustificado, ya que, para aquel momento el Cliente ya había cumplido con el acuerdo de pago.
- d. Cesar las gestiones de cobranza realizadas por Banco Vesta, las cuales calificó de abusivas, por el número de llamadas en un solo día y los horarios, máxime cuando el Cliente ya había pagado el total de la obligación.
- e. Indemnizar al Cliente por una suma de 100 SMMLV por el daño provocado por la gestión de

cobranza, que le produjo una afectación psicológica grave, debido a que, por una parte, en cada llamada el Banco Vesta le recordaba el evento traumático del fallecimiento de su hermano (motivo de la mora) y, por otra, el envío de la moto a su casa por el Banco le generaba un trauma mayor al revivir las mismas circunstancias en que falleció su familiar. Para el efecto aportó un dictamen pericial practicado por un psicólogo.

- f. Indemnizar a sus hermanos por una suma de 50 SMMLV ya que ellos tuvieron que recibir en varias oportunidades las llamadas del Banco, padecer los cambios de humor y la aflicción generada al Cliente por las gestiones de cobranza.
- g. Reintegrar al Cliente el valor de los gastos de cobranza prejudicial y judicial, ya que no habían sido autorizados por este, destacando que para el momento en que se celebró el acuerdo de pago la Titularizadora no le informó sobre la existencia de este costo, como tampoco se había iniciado demanda ejecutiva.

1.18. El 9 de enero de 2025 Banco Vesta emitió comunicación (i) negando su solicitud al existir un saldo pendiente de la obligación de \$243.4657.903, lo que para el Banco justifica las gestiones de cobranza hasta tanto el Cliente no normalice o pague la totalidad del Crédito. (ii) Frente a los gastos de cobranza prejudicial y judicial indicó que estos estaban pactados desde el contrato de Crédito Hipotecario suscrito por las partes, por lo que no era plausible su desconocimiento por el Cliente, (iii) En cuanto a los títulos judiciales manifestó que estos fueron imputados al saldo en mora del Crédito en la fecha en que el acreedor pudo reclamarlos ante el juzgado, razón por la que no hay lugar a su reintegro. (iv) Finalmente, negó la petición de indemnización argumentando que no estaban probados los daños reclamados y, reiteró, que la entidad financiera actuó dentro de los parámetros legales y contractuales de la relación negocial.