



ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS, CORRECCIÓN A LA CERTIFICACIÓN SOBRE CANCELACIÓN CRÉDITO

Concepto 2021007670-001 del 1 de marzo de 2021

Síntesis: Los establecimientos bancarios, en su calidad de acreedores, tienen la posibilidad de corregir errores en la liquidación de créditos con posterioridad a la expedición de certificaciones o constancias sobre la cancelación de los mismos; no obstante, la modificación de la información contenida en tales documentos solo es posible cuando dichos cambios se acepten de manera voluntaria por sus deudores.

«(...) consulta si las certificaciones que expiden las entidades financieras por concepto de la cancelación de un crédito deben contener la expresión “paz y salvo”. Lo anterior, teniendo en cuenta que su banco emitió una certificación con la siguiente anotación “se reserva el derecho de efectuar el cobro de cualquier transacción realizada y no cobrada con anterioridad, que se encuentre debidamente documentada y contabilizada con posterioridad”.

Sobre el particular, amablemente le informamos que en nuestro ordenamiento positivo no existe una disposición que de modo específico señale expresiones puntuales que deban contener las constancias de finiquito de créditos emitidas por los establecimientos bancarios, así como tampoco condiciones bajo las cuales deban ser expedidas.

No obstante, el Código de Comercio regula en el Capítulo V, Título I, Libro Cuarto el pago de obligaciones mercantiles a partir de las siguientes reglas:

En el artículo 877 del citado código se dispone que “... el deudor que pague tendrá derecho a exigir un recibo y no estará obligado a contentarse con la simple devolución del título; sin embargo, la posesión de este hará presumir el pago ...”.

Por su parte, el artículo 879 del mismo ordenamiento consagra la presunción de pago al cierre de una cuenta, en los siguientes términos: “El finiquito de una cuenta hará presumir el pago de las anteriores, cuando el comerciante que lo ha dado arregla sus cuentas en períodos fijos”.

De acuerdo con estas reglas es claro que el deudor dentro de un contexto obligacional tiene dos derechos, el primero, a exigir un documento en el cual conste la liberación de la obligación por su pago total al acreedor y, el segundo, a que opere a su favor la presunción legal de la terminación de una deuda cuando su cuenta haya finiquitado, sin que sea necesario en este caso valerse de otros medios de prueba para acreditar la cancelación de la respectiva obligación.

En forma correlativa, el artículo 880 de la mencionada codificación reconoce a los acreedores el derecho de rectificación de errores posterior al finiquito, en virtud del cual “el comerciante, que al recibir una cuenta pague o dé finiquito, no perderá el derecho de solicitar la rectificación de los errores, omisiones, partidas duplicadas u otros vicios de la cuenta”.

Del anterior contexto normativo se concluye que los establecimientos bancarios, en su calidad de acreedores, tienen la posibilidad de corregir errores en la liquidación de créditos luego de la expedición de certificaciones sobre la terminación de los mismos y así comprobar que existe un saldo pendiente a su favor cuando revisados los pagos efectuados por el deudor y su aplicación a capital e intereses se encuentren imprecisiones, aspecto que en últimas desvirtuaría la presunción legal de pago a que refiere el artículo 879 antes citado.

Sin embargo, la modificación de la información contenida en las constancias de cancelación de créditos expedidas por las entidades bancarias solo puede darse cuando esos cambios se acepten de manera voluntaria por sus consumidores. Así lo ha establecido la Corte Constitucional en Sentencia T-060 de 2004, con ponencia del Magistrado Álvaro Tafur Galvis donde señaló:

(...) se entiende que las entidades bancarias como entidades depositarias de la confianza pública y prestadoras de un servicio de interés público, tienen una posición dominante frente a sus usuarios. Así, cuando la entidad financiera haciendo uso de su capacidad técnica, emite un Paz y Salvo, y comunica con exactitud a su cliente el estado de los créditos que le ha concedido, éste no sólo asume como veraz dicha información, sino que adquiere la certeza respecto del estado actual de su obligación y su nivel de endeudamiento.

En consecuencia, cuando la entidad informa a sus clientes el estado actual de las obligaciones que estos tienen con ella, les está dando a conocer de manera expresa y precisa la posición jurídica que ha asumido frente a las mismas, no pudiendo en consecuencia variar tal decisión de manera unilateral. **No obstante, si posteriormente dicha entidad se percató de que la información suministrada a sus clientes está errada, podrá modificarla sólo con la aquiescencia de sus clientes, y en caso de no obtener tal aprobación, debe acudir ante la jurisdicción ordinaria para corregir su yerro.**

Es claro entonces, que cuando la entidad financiera revoca de manera unilateral e inconsulta su propio acto modificando así su posición jurídica frente a una obligación financiera, vulnera los derechos fundamentales de sus clientes, pues los obliga a asumir las consecuencias negativas de sus propios errores, y les imputa además la carga de acudir a la justicia ordinaria si están inconformes con la nueva posición jurídica que la entidad ha asumido (Resaltado fuera de texto).

(...).»