

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2020289552-016-000

Fecha: 2021-03-15 18:11 Sec.día 2077

Anexos: No  
Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc:: 249-SENTENCIA ANTICIPADA NIEGA  
Remitente: 80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO  
Destinatario:: 80010-4-80010-4 Funcionario Grupo de Funciones Jurisdiccionales

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2020289552-016-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 SENTENCIA ANTICIPADA NIEGA  
Expediente : 2020-4020  
Demandante : OSCAR PIRAQUIVE GONZALEZ  
Demandados : BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.  
Anexos :

Encontrándose al Despacho el expediente, conforme a los principios de economía procesal y la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, en aplicación de lo previsto en el artículo 278 (numeral 3º) del Código General del Proceso, que dispone que: “En cualquier estado del proceso, el juez deberá dictar sentencia anticipada, total o parcial, en los siguientes eventos (...) 3. Cuando se encuentra probada (...) **la prescripción extintiva**” (destacado fuera del texto original), se procede a proferir la siguiente:

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

El señor **OSCAR PIRAQUIVE GONZALEZ**, actuando en nombre propio, formuló acción de protección al consumidor financiero en contra de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, con la cual pretendió indemnización afectando los amparos de sustracción de dinero y compra protegida, de la póliza de seguro Hurto Tarjetas TLMK certificado número 00130130054661086547 que tenía por objeto cubrir la tarjeta debito número \*\*\*7721, reclamación con ocasión del hurto de compras y dinero efectivo sufrido por el asegurado el 25 de septiembre de 2018, de acuerdo con la denuncia adjunta a la demanda.

En su oportunidad, se admitió la demanda y se notificó debidamente a **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, aseguradora que en tiempo contestó la misma formulando sendas excepciones de mérito, entre ellas las que intituló como “**CADUCIDAD DE LA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**”, de la cual se procede delantadamente a su análisis en cuanto su fundamento afecta los presupuestos procesales para el ejercicio de la acción.



De la contestación de la demanda, se corrió traslado al demandante como consta en el derivado 2020289552-013-000, quien se pronunció en tiempo sin aportar nuevas pruebas al expediente, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

## II. CONSIDERACIONES

Frente a la precitada excepción, téngase de presente que conforme con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva *“las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”*, en ejercicio de la acción que el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, ha denominado Acción de Protección al Consumidor.

Para efectos de proceder al estudio de esta excepción que invoca la ocurrencia del fenómeno prescriptivo, lo primero que cumple señalar es que la ley define la prescripción como *“un modo de adquirir las cosas ajenas o de extinguir las acciones o derechos ajenos, por haberse poseído las cosas y no haberse ejercido dichas acciones y derechos durante cierto lapso de tiempo, y concurriendo los demás requisitos legales. Se prescribe una acción o derecho cuando se extingue por la prescripción”*, conforme lo dispone el artículo 2512 del Código Civil.

Así las cosas, se tiene que la institución de la prescripción es un mecanismo implementado por el legislador para dotar de certeza jurídica las relaciones contractuales de los asociados, evitando dejar situaciones jurídicas sin resolver de manera indefinida en el tiempo que generen incertidumbre e inconformismo, acarreando así a la imposibilidad de alcanzar uno de los fines primarios del Estado, esto es, lograr la pacífica convivencia social.

En virtud de lo anterior, y visto que la excepción propuesta tiene como sustento que la **acción de protección al consumidor financiero** no fue instaurada dentro del término legal previsto para estos efectos, debe tenerse en cuenta que el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, previó que tratándose de controversias netamente contractuales la referida acción deberá presentarse *“a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato”*, estableciendo de esta manera un límite temporal para su ejercicio, el cual se definió por el numeral 6° del citado artículo como un fenómeno de prescripción.

En este sentido, resulta evidente que los supuestos fácticos que soportan el requisito contemplado en el numeral 3 del artículo 58 de la citada Ley, hacen relación **al término para el ejercicio de la acción de protección al consumidor**, cumpliendo con la exigencia de que el mismo corresponde a un término prescriptivo que debe ser invocado como medio de defensa para proceder a su análisis, como en efecto ocurrió en el proceso bajo análisis.

Al respecto, debe tenerse en consideración, entonces, que la citada norma dispone *“Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía”*. (Subrayado fuera del texto original)

Descendiendo al caso particular, se tiene que la controversia tiene por fuente el cumplimiento de obligaciones que emanan del contrato de seguro de Hurto Tarjetas TLMK con número de certificado 00130130054661086547 que tenía por objeto cubrir la tarjeta débito número \*\*\*7721, de acuerdo con lo reconocido por las partes y la documental aportada por el accionante con la demanda (derivado



2020230166-000-000) y por la aseguradora con la contestación de la demanda (derivado 2020230166-009-000) que corresponde al certificado de la póliza que evidencia que el inicio de vigencia del contrato de seguro fue el 1 de febrero de 2018 al 1 de febrero de 2019, documental en el que se identifica como asegurado a **OSCAR PIRAQUIVE GONZALEZ** y se pactaron las siguientes condiciones particulares:

| Sección de Coberturas  | Plan Seleccionado |
|--|-------------------|
| Sección 1: Compra Protegida  | \$ 5.000.000      |
| Sección 2: Uso Indevido de Tarjeta Protegida                                     | \$ 4.000.000      |
| Sección 2: Uso Forzado de Tarjeta Protegida                                      | \$ 8.000.000      |
| Sección 2: Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos               | \$ 4.000.000      |
| Sección 2: Amparo por Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajero Electrónicos | \$ 800.000        |
| Sección 3: Asistencia en Caso de Hurto   | INCLUIDO          |

Al respecto, es de indicar que si bien el término de vigencia del contrato inicialmente fue pactado hasta el 2 de febrero de 2019, atendiendo al ejercicio de la facultad de revocación que le asiste a las partes de conformidad con el artículo 1071 del Código de Comercio, la aseguradora allegó comunicación para acreditar que éste terminó en octubre del año 2018.

Sobre el particular, analizados el hecho quinto de la demanda y el pronunciamiento presentado con la contestación a la misma, no encuentra la Delegatura claridad frente a si el asegurado fue quien solicitó la terminación del contrato como se indica en la documental denominada “*revocatoria contrato*” allegada por la aseguradora o si la aseguradora hizo uso de la facultad de revocación unilateral del contrato y por tal motivo indica que éste terminó diez días después de la comunicación al asegurado como se expresa también en el fundamento de la excepción en estudio, propuesta por la aseguradora.

Por lo anterior, aunque no se aportó certificado o endoso de la póliza en el que se indique la fecha de terminación del contrato, es decir si finalizó el 9 de octubre de 2018, fecha de la comunicación mediante la cual se le informó al accionante la terminación del contrato, o el 19 de octubre de 2018 como se indica en la contestación de la demanda (diez días después como se establece en el artículo 1071 de Código de Comercio para cuando la aseguradora hace uso de su facultad de dar por terminado el contrato unilateralmente), atendiendo a que el demandante no reconoce haber solicitado la terminación del contrato de seguro, interpretando el contrato de seguro a favor del consumidor financiero, la Delegatura se atenderá a la documental reconocida y no discutida por las partes que corresponde a la póliza aportada por ambos extremos procesales en el que se evidencia que la vigencia del contrato de seguro fue hasta el 1 de febrero de 2019.

Bajo este contexto, se tiene que la presente acción fue radicada el 1 de diciembre de 2020, esto es, habiendo transcurrido un término superior de un año contemplado en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 pues el plazo máximo que le asistía al accionante para reclamar el pago de la indemnización por los hechos base de la reclamación a través del ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero no podría superar, en principio el 1 de febrero de 2020.

Ahora bien, visto que el citado término prescriptivo puede ser interrumpido por las causales consignadas en los artículo 2539 del Código Civil y el inciso final del artículo 94 del Código General del Proceso, siendo estas el reconocimiento de la obligación por el deudor, expresa o tácitamente (interrupción natural), la demanda judicial (interrupción civil), o el requerimiento escrito realizado al deudor directamente por el acreedor, la cual solo tendría lugar por una sola vez, encuentra la Delegatura que en el presente caso la

reclamación del pago de la indemnización a la aseguradora fue realizada el mismo día en el que el asegurado sufrió el hurto de dinero y de las compras, hecho con base en el cual se presentó la reclamación con el fin de demostrar la ocurrencia, esto es el 25 de septiembre de 2018, pretendiendo la afectación de su póliza.

Ahora bien, atendiendo que la reclamación precitada es el primer requerimiento que el acreedor hizo al deudor, es decir, aquel de que habla el artículo 94 del Código General del Proceso, que tendría la virtualidad de interrumpir la prescripción, pero como este requerimiento fue realizado antes de la terminación del contrato de seguro, no podría tenerse en cuenta como interrupción de un término que no había comenzado a correr, por lo que, para el demandante la fecha límite para iniciar la presente acción fue el 2 de febrero de 2020.

En este orden, visto que el libelo introductorio fue radicado hasta el 1 de diciembre de 2020, se encuentra que para dicho momento había transcurrido el término contemplado en el artículo 58 numeral 3 de la Ley 1480 de 2011, por lo que operó el fenómeno de la prescripción de la acción de protección al consumidor, en lo relacionado con el citado contrato de seguro, y en el que soporta su reclamación, dando en este orden prosperidad a la excepción bajo en estudio y que fuese titulada por BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. como *"CADUCIDAD DE LA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO"*, lo que conlleva a que dentro de este escenario jurisdiccional no sea posible analizar de fondo las pretensiones de la demanda respecto de la citada entidad aseguradora, relevándose también la Delegatura del análisis de las demás excepciones.

Finalmente, esta Delegatura no condenará en costas por no aparecer ellas causadas en el expediente.

Conforme con lo expuesto, la DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción de *"CADUCIDAD DE LA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO"*, propuesta por BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**EDUARD JAVIER MORA TELLEZ**

80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO  
GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Copia a:

*Elaboró:*

**TATIANA MAHECHA MARTINEZ**

*Revisó y aprobó:*

**EDUARD JAVIER MORA TELLEZ**

|  |
|--|
| <b>Superintendencia Financiera de Colombia</b><br><b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b><br>Notificación por Estado   |
| La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado<br>Hoy <b>16 de marzo de 2021</b><br><br><b>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA</b><br>Secretario |

