

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



**Radicación: 2022084889-059-000**

Fecha: 2023-03-22 18:49 Sec.día 1265

Anexos: No  
Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc:: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Remitente: 80010-80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO  
Destinatario:: 80000-80000-DELEGATURA PARA 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 : 2022084889-059-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2022-1735  
Demandante : DIEGO PASTRANA GARCIA  
Demandados : ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD COOPERATIVA  
Anexos :  
Demandados : BBVA COLOMBIA S.A.

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 7 de marzo del año 2023 (derivado 058-000), en concordancia con lo establecido en el numeral 5 del artículo 373 del Código General del Proceso, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente,

## SENTENCIA

El señor DIEGO PASTRANA GARCIA, por conducto de apoderado, formuló acción de protección al consumidor de la cual da cuenta los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y artículo 24 del Código General del Proceso en contra de ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD COOPERATIVA y BBVA COLOMBIA S.A., entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, con la que pretende se condené a la mentada compañía de seguros a cancelar la suma de SESENTA Y CUATRO MILLONES SESENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS (\$64.068.552) a favor del BANCO BBVA COLOMBIA S. A., por ser el beneficiario de la obligación suscrita en el seguro de vida grupo deudores, junto con los intereses a la máxima tasa permitida por la Ley calculados desde el 10 de octubre del año 2018, así como, condenar a BBVA COLOMBIA S.A. a reintegrar las cuotas que le puedan corresponder al actor con ocasión al crédito 009600194403, condonando el saldo restante de citado crédito y expidiendo el respectivo paz y salvo, conforme se evidencia del escrito introductorio.



Admitida la demanda y notificada a las entidades, en su oportunidad se opusieron a la prosperidad de las pretensiones mediante la formulación de sendas excepciones de mérito, respecto de las cuales se pronunció la parte actora.

Surtidas las etapas que establece los artículos 372 y 373 del Código General del Proceso, habiéndose proferido sentencia en firme respecto de la compañía de seguros en audiencia del pasado 28 de noviembre del año 2022 (derivado 039-000), continuando la actuación únicamente respecto de la entidad financiera, sin que se observe causal de nulidad que invalide lo actuado, siendo la Delegatura competente para el conocimiento de la controversia en el marco de la acción de protección al consumidor instaurada, y reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, corresponde entonces establecer la existencia de una responsabilidad contractual de BBVA COLOMBIA S.A. que conlleva al reconocimiento de las pretensiones de la demanda.

Al respecto, partiendo de los hechos no debatidos por las partes establecidos en la fijación del litigio en audiencia inicial, dentro de los cuales se encuentra la existencia del crédito \*\*4403, el diligenciamiento y suscripción del formulario de asegurabilidad por el actor, que el actor nunca lee los documentos puestos a su disposición y que no le surgieron dudas o interrogantes al suscribir la información puesta de presente por la entidad financiera, procede el Despacho al análisis de los medios exceptivos propuestos de conformidad con las pruebas legal y oportunamente allegadas al plenario, así como la conducta procesal de las partes en el curso de la actuación.

Partiendo de lo anterior, ante la ausencia de discusión respecto a la existencia y naturaleza del contrato financiero que vincula a las partes, siendo un contrato de mutuo o crédito financiero, es del caso resaltar que este se encuentra definido en el artículo 2221 del Código Civil como aquél en el cual: “... una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo a restituir otras del mismo género y calidad”, aplicable al ámbito mercantil al tenor de lo dispuesto por el artículo 822 del Código de Comercio, salvo la condición remunerada de este.

Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de “interés público”, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, y por el cual reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Siendo este sentido, que su actividad no solo se circunscribe a las condiciones del contrato celebrado de conformidad con las condiciones definidas por el Código de Comercio, sino que su actividad a su vez se rige de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto-Ley 663 de 1993), el decreto único financiero (Decreto 2555 de 2010 con sus modificaciones), la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y en materia de protección al consumidor, por lo dispuesto en la Ley 1328 del 2009, y en lo no regulado en dicha disposición por lo previsto en la Ley 1480 del 2011 –Estatuto del consumidor–.

Circunstancia que, sin perder de vista las condiciones propias de la relación contractual objeto de controversia, conlleva a que no se pueda desconocer que el mismo emerge de un escenario de expresa protección constitucional, fundado tanto en el derecho del consumidor previsto por el artículo 78 de la Carta Política como en el ejercicio de la actividad financiera, por el cual se impone precisos deberes de

diligencia en cuanto a aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo y poder negocial.

Siendo con ocasión a los citados estándares de diligencia propio de las entidades vigiladas, que la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta, y que son exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009.

Expuesto lo anterior, partiendo del citado marco normativo, y descendiendo al caso particular, visto que las pretensiones de la demanda no solo parten de la obligación condicional propia del contrato de seguro, sino que abarca el marco de las condiciones propias del deber de información y debida diligencia que le asiste a la entidad financiera, y a la cual ha hecho referencia la parte actora en sus diferentes intervenciones, se procede al análisis del caso en el marco de la carga que poseen las partes en el proceso de conformidad con el artículo del 167 del Código General del Proceso el cual establece que incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen.

Al respecto, es preciso recordar que en tratándose de cargas procesales, la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia recogida en varias ocasiones por la Corte Constitucional, en Sentencias como las C-279 de 2013 y C086 de 2016, las ha definido como *“aquellas situaciones instituidas por la ley que comportan o demandan una conducta de realización facultativa, normalmente establecida en interés del propio sujeto y cuya omisión trae aparejadas para él consecuencias desfavorables, como la preclusión de una oportunidad o un derecho procesal e inclusive hasta la pérdida del derecho sustancial debatido en el proceso”*.

Según la última de las sentencias citada, *“Una característica de las cargas procesales es entonces su carácter potestativo (a diferencia de la obligación procesal), de modo que no se puede constreñir a cumplirla. Una característica es que la omisión de su realización “puede traer consecuencias desfavorables para éste, las cuales pueden ir desde la preclusión de una oportunidad o un derecho procesal hasta la pérdida del derecho material”. En palabras ya clásicas, “la carga funciona, diríamos, à double face; por un lado el litigante tiene la facultad de contestar, de probar, de alegar; en ese sentido es una conducta de realización facultativa; pero tiene al mismo tiempo algo así como el riesgo de no contestar, de no probar, de no alegar. El riesgo consiste en que, si no lo hace oportunamente, se falla en el juicio sin escuchar sus defensas, sin recibir sus pruebas o sin saber sus conclusiones. Así configurada, la carga es un imperativo del propio interés”*.

En este orden, para que haya lugar al reconocimiento de la pretensión derivada de una responsabilidad civil contractual, resulta necesario que se encuentre acreditado no solo la existencia de un contrato válidamente celebrado y del cual surgen las obligaciones a cargo de cada una de las partes, y cuyo incumplimiento incumplidas podrían acarrear algún tipo de responsabilidad, sino la acreditación de incumplimiento consistente en la sustracción de manera injustificada de una de las partes del contrato de las obligaciones a su cargo, un daño o perjuicios consistente en el menoscabo patrimonial que presenta una persona (en su esfera económica o moral) y un nexo de causalidad entre los daños o perjuicios con el incumplimiento alegado.

Partiendo de lo anterior, ante la ausencia de discusión sobre la existencia y condiciones del contrato de mutuo celebrado por los opuestos procesales, respecto a la existencia de un incumplimiento y visto que la inconformidad base de controversia deviene de la póliza de seguros de vida deudores que fungía como seguridad adicional de crédito y la negativa por la entidad aseguradora ante la solicitud formulada en su oportunidad por el actor, téngase de presente que como se evidencia de las documentales allegas y los interrogatorios de parte rendidos en el curso de la actuación, el mismo corresponde a un seguro

de vida adquirido por la entidad financiera en calidad de tomador por cuenta de sus deudores como resultado de un proceso de licitación, la cual es ofrecida al hoy demandante en el marco del proceso de solicitud, adquisición y posterior desembolso del crédito por conducto de la fuerza de venta de la entidad demandada, habiéndose vinculado el actor como asegurado atendiendo a la exigencia de BBVA Colombia S.A. de adquirir un seguro de vida para el otorgamiento del crédito.

A este respecto, téngase de presente que los literales a), b) y d) del artículo 5 de la mentada Ley 1328 del año 2009, reconoce como derechos de los consumidores financieros el 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, así como el recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, el tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

Estableciendo la misma disposición como obligaciones especiales de las entidades, de conformidad con los literales b) y c) del artículo 7 *ibidem*, “*el entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos (...) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado*”.

Disposiciones que a su vez, encuentran concordancia con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, en su PARTE I - INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS, en cuyo TÍTULO III - COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, CAPÍTULO I: ACCESO E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, se resalta el deber de información que poseen las entidades vigiladas que otorguen créditos que conlleven la necesidad, legal o contractual, de contar con seguridades adicionales constituidas por seguros, respecto a disponer lo necesario, en materia de la transparencia en sus operaciones, para que sus deudores asegurados puedan ejercer eficazmente la libertad que les otorga la ley.

Estableciendo a su vez, el velar por la debida ilustración al deudor, consistente a informar por escrito sobre las posibilidades con que cuenta para acreditar la seguridad adicional que constituye el seguro y las condiciones de aceptación o rechazo de las pólizas que presente, o en el caso de optar por la adhesión al seguro colectivo tomado por la entidad, el suministrarle información sobre los requisitos y el procedimiento para el perfeccionamiento de su inclusión, resaltando el deber establecer mecanismos expeditos, objetivos y claros, que consten en los correspondientes manuales de procedimiento y que permanezcan a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia

Circunstancias estas, relevantes, en tanto que el seguro de vida grupo deudor fundamento de la reclamación, se adquiere con el fin de dar cumplimiento a la exigencia de la entidad financiera para el otorgamiento de la obligación de crédito que fue otorgada al actor.

Lo que conlleva que las entidades financieras, como BBVA COLOMBIA S.A., están obligadas a cumplir con los deberes de información y debida diligencia para garantizar al consumidor una oportuna y completa comprensión y toma de decisiones informadas al tenor de lo previsto en la Constitución en su artículo 78 dispuso que “*la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización*”.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



Partiendo del citado marco, se encuentra que el actor alega el incumplimiento de la entidad financiera en el marco de la falta de información suministrada en el curso del proceso de diligenciamiento de los documentos asociados al seguro de vida grupo deudor, en especial en lo que respecta a la declaración de asegurabilidad, así como a la entrega de las condiciones de la póliza.

En este orden, aunque en el curso del interrogatorio de parte y en los alegatos de conclusión se encuentra que la parte funda su inconformidad en la ausencia de una información clara, suficiente y oportuna en lo concerniente al proceso de información del contrato de seguro asociado al de mutuo, en el cual aduce el haber conocido por medio de un ofrecimiento telefónico realizado en el año 2018 y el haber cursado el trámite de manera muy rápida haciendo constante referencia al asesor “Hector”, en el presente caso asume relevancia la conducta propia de la misma parte actora.

Y es que no se puede desconocer, que como fue expuesto por el mismo testigo Hector Mario Torres Sanchez en audiencia anterior, el no fue el asesor mediante el cual se colocara el crédito base de reproche siendo quien colaborara en otros productos financieros. Situación que debe ser valorada con los hechos de haberse acreditado en el curso de la actuación, como se evidencia de la respuesta allegada ante el decreto oficioso del Despacho por parte de la entidad financiera, el testimonio de la señora Yurliz Merlis Carolina Villarraga y el carea realizado entre la citada asesora con el actor, que fuera la señora Villarraga como gestor de la oficina de Hacienda Santa Barbara en la ciudad de Bogotá con quien se tuviera el contacto para la colocación del crédito hipotecario, habiéndose iniciado el trámite con anterioridad sin haber concluido por situaciones relacionadas con elementos externos al contrato de mutuo como fuera lo referente al inmueble seleccionado por el actor.

A su vez, se encuentra acreditado, que en el año 2018 se retoma el proceso habiéndose incluso solicitado por el demandante el no realizar nuevo avalúo sobre el inmueble, conllevando ante el nuevo lugar de domicilio del hoy demandante el proceder a la suscripción de los documentos requeridos en la oficina de Armenia, sin que esto conlleva a que el proceso se adelantara con la Yurliz Merlis Carolina Villarraga y quien reconociera haber suministrado la información sobre las condiciones del crédito, el seguro y las condiciones de diligenciamiento de los documentos correspondientes a tal fin.

Y aunque no se desconoce la conducta de la entidad financiera en relación con el atender en oportunidad las pruebas de oficio y las respuestas otorgadas frente a los documentos soporte de la adquisición del crédito base de controversia por el representante legal, la cual conlleva a un indicio grave frente a la entidad, la misma no desvirtúa las respuestas contradictorias otorgadas por el demandante en sus intervenciones, y de las cuales no se encuentra que desconociera a la citada asesora o el proceso adelantado con la misma limitándose a resaltar la memoria de la testigo y a realizar valoraciones y opiniones sobre la misma.

Lo que conlleva a que la negación del demandante sobre la información suministrada sea desvirtuada con la firma impuesta en el documento en señal de aceptación de su contenido, el desconocimiento a las prácticas propias de autoprotección al no leer los documentos que suscribe pese al haber reconocido que en los documentos del seguro se consignan casillas para responder, lo expuesto por la asesora Yurliz Merlis Carolina Villarraga sobre el haber informado lo referente al seguro y la importancia de las declaraciones de asegurabilidad, y la misma experiencia que posee el actor en la adquisición de productos financieros demás con la entidad demandada dentro de los cuales se encuentra los adquiridos con el asesor Hector Mario Torres Sanchez.



Circunstancia que conlleva a concluir el conocimiento que tuviera el actor sobre las condiciones del seguro adquirido y cuya negativa es fundamento de la presente acción, por lo que no se encuentra acreditada en el plenario el incumplimiento alegado por la actora a la entidad financiera.

Ahora bien, aunque la parte actora en sus alegatos de conclusión a su vez aduce la existencia de un incumplimiento imputable a la entidad financiera en el marco de la libertad de elección de la póliza, el cambio de aseguradora sin el conocimiento previo al actor y el manual operativo, si en discusión se estuviera el Despacho a las mismas atendiendo a la facultad otorgada por el artículo 58 de la Ley 1480 del año 2011, como excepción al principio de congruencia, no se encuentra como dichas circunstancias presentan un nexo de causalidad con el valor pretendido o cuya realización conlleve a la existencia de un daño real y cierto como lo pretende al actor.

Por lo anterior, en el presente asunto no se acreditaron los presupuestos axiológicos para el reconocimiento de la responsabilidad contractual pretendida frente a la entidad financiera, por lo que se dará prosperidad a la excepción intitulada por BBVA COLOMBIA S.A. como *“AUSENCIA DE RELACIÓN ENTRE LA CONDUCTA DESPLEGADA POR EL BANCO BBVA Y LAS PRETENSION QUE SE RECLAMA POR PARTE DE LOS DEMANDANTES”*, lo que conlleva a denegar las pretensiones de la demanda respecto y releva a la Delegatura del estudio de los medios exceptivos formulados por aquel, a la luz de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso

Finalmente, se condenará en costas a la parte demandante en favor de la entidad financiera demandada, estableciendo como agencias en derecho la suma correspondiente a dos millones de pesos (\$2.000.000)

En consecuencia, 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 denominada *“AUSENCIA DE RELACIÓN ENTRE LA CONDUCTA DESPLEGADA POR EL BANCO BBVA Y LAS PRETENSION QUE SE RECLAMA POR PARTE DE LOS DEMANDANTES”*, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión

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

**TERCERO:** Condenar el constas al demandante, el señor DIEGO PASTRANA GARCIA en favor de BBVA COLOMBIA S.A., estableciendo como agencias en derecho la suma de dos millones de pesos (\$2.000.000).

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**SANTIAGO RODRIGUEZ CHONA**

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



**MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO**

ASESOR  
80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Copia a:

*Elaboró:*

**SANTIAGO RODRIGUEZ CHONA**

*Revisó y aprobó:*

**SANTIAGO RODRIGUEZ CHONA**

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>23 de marzo de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>

