

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023004177-044-000



Fecha: 2023-09-14 21:50 Sec.día 1824

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

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 : 2023004177-044-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-0159  
Demandante : JAIME ELIAS TORRES BUELVAS  
  
Demandados : COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLIVAR S.A.

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 31 de agosto del año 2023 (derivado 041-000), 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 JAIME ELÍAS TORRES BUELVAS, por conducto de apoderado judicial, formula acción de protección al consumidor contra COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A. y BANCO DAVIVIENDA S.A. por medio de la cual pretende: “1. Que se obligue a la Compañía de Seguros Bolívar S.A., al pago de la suma de DOSCIENTOS SEIS MILLONES NOVENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS (\$206.190.834) correspondientes al saldo del crédito hipotecario tomado por el señor César Augusto Sánchez Avella (Q.E.P.D.) al Banco Davivienda S.A., titular del mencionado crédito hipotecario. 4 2. Que se obligue al Banco Davivienda S.A., al reintegro de la suma de TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS (\$3.900.000) correspondientes al débito automático realizado de cuentas del señor César Augusto Sánchez Avella (Q.E.P.D.) posterior a su fallecimiento y sin debida autorización. 3. Que la superintendencia financiera sancione a las entidades demandadas por violar su deber legal y constitucional de respetar el derecho fundamental de petición como mecanismo de acceso a la justicia. 4. Que la Superintendencia financiera aperture investigación por las conductas flagrantemente discriminatorias motivada en razones de orientación sexual que han desplegado sistemáticamente los funcionarios de la entidad Davivienda y Seguros Bolívar. 5. Que se ordene a las entidades banco Davivienda y Seguros Bolívar a emprender con sus empleados y funcionarios programas o campañas internas que prevengan la discriminación contra la población LGBTI usuaria de sus servicios y promuevan el respeto y reconocimiento de los derechos y de la dignidad de las familias diversas colombianas. 6. Que se condene en las costas procesales resultantes del curso del presente proceso a las hoy demandadas”.

Admitida la demanda, fue notificada a las citadas entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia quienes en oportunidad se opusieron a las citadas pretensiones de la demanda mediante la formulación de excepciones de mérito, las cuales se procede a su estudio de conformidad con las pruebas legal y oportunamente allegadas al plenario, la conducta

procesal de las partes, así como las disposiciones que regulan tanto a la actividad financiera como aseguradora, esto en el marco de la competencia excepcional que le fue atribuida a la esta Delegatura de la citada Superintendencia mediante los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso.

Para este propósito, visto que no existe discusión entre los opuestos procesales respecto a la existencia y naturaleza de los contratos base de controversia, es del caso resaltar que, en relación con Banco Davivienda S.A., se está en presencia de un contrato de mutuo o préstamo el cual se encuentra definido en el artículo 2221 del Código Civil, en virtud del cual “... una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo a restituir otras del mismo género y calidad”.

Siendo del caso resaltar, que se está en presencia de un mutuo mercantil, en virtud de la calidad de comerciante que ostenta la entidad financiera, de conformidad con los artículos 1, 10, 20, numerales 3°, 22 y 822 del Código de Comercio) y, por tanto, oneroso.

Ahora bien, en cuanto a las prestaciones que surgen para los intervinientes en un contrato de mutuo, ha sido reconocido por la doctrina que, para el mutuante, en este caso la entidad financiera, la obligación que surge es la de carácter constitutivo, cual es la entrega del dinero – oportunidad en la que nace el contrato mismo – mientras que para el mutuario lo es el pago de la remuneración convenida y la restitución de la suma mutuada. (RODRÍGUEZ Azuero, Sergio, *Contratos Bancarios*, Sexta Edición, Editorial LEGIS, reimpresión 2011, pág. 466).

Por su parte, en relación con Compañía de Seguros Bolívar S.A., se encuentra que el contrato de seguros es regulado en el título V del LIBRO CUARTO del Código de Comercio – artículos 1036 a 1162-, así como el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto-Ley 663 de 1993), debiéndose resaltar que de conformidad con lo establecidos en los artículos 1036 y 1037 del citado código, este corresponde a un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva, celebrado entre el tomador, siendo la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos, y el asegurador quien es la persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos.

Ahora bien, dada la naturaleza de la acción impetrada y los antecedentes de la actuación, consignados en el curso del presente proceso, es del caso recordar que la relación contractual establecida entre un consumidor financiero y una entidad vigilada se encuentra enmarcada en un contexto de protección constitucional como lo es el derecho del consumidor previsto por el artículo 78 de la Constitución Política, esto de conformidad con el ejercicio de la actividad financiera y aseguradora elevada al rango de interés público como lo establece el artículo 335 ibidem, y cuya ejecución por tanto impone a las entidades prestadoras que para ello fueren autorizadas por el Estado, el ejecutar su actividad acorde con precisos deberes de información, atención y debida diligencia, que le competen conforme con los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en armonía con los literales a) y c) del artículo 3 del título I de la Ley 1328 de 2009, siendo estos deberes 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.

Así lo explicó la Corte Constitucional en la sentencia de T-136 de 2013, en el cual reconoció “Precisamente la Ley 1328 de 2009, en concordancia con lo señalado por el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, establece que las entidades vigiladas tienen la obligación de suministrar a los consumidores financieros toda la información necesaria para que estos escojan las mejores opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades. De hecho, el acceso efectivo a la información es uno de los principios fundantes sobre los cuales se erige el régimen de protección al cliente. Además, dada su relevancia, la información tiene otras tres acepciones en el mercado colombiano: ... “Según lo dispuesto en dicha ley, la información es: (i) un derecho de los consumidores financieros en los términos del literal b) del artículo 5°; (ii) una obligación especial de las entidades vigiladas de acuerdo con lo establecido en los literales a), b), c), f), g), h), j), o), p) y s) del artículo 7°; (iii) un principio orientador que debe regir las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades al tenor de lo previsto por el literal c) del artículo 3° de la misma norma y (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero al que se refiere el literal c) del artículo 8 de la misma disposición”... La información suministrada por las entidades a los consumidores financieros tiene por objetivo fundamental equilibrar la situación de indefensión en la que normalmente se encuentra el usuario, empoderándolo en el conocimiento y ejercicio efectivo de sus derechos. Se espera entonces que la información otorgada, (i) dote a los consumidores financieros de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones; (ii) facilite la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado, y (iii) propenda por que conozcan suficientemente los derechos y obligaciones pactadas.”

Siendo del caso reconocer en un escenario de protección al consumidor como el presente, que en el cumplimiento con lo dispuesto en el citado régimen de protección al consumidor, tanto las entidades financieras como aseguradoras deben atender obligaciones especiales que superan los límites propios de los contratos celebrados dada la naturaleza de la actividad que de manera profesional ejercen, conforme ha sido expuesto en precedencia, particularmente las consagradas en la Ley 1328 de 2009, en sus artículos 7° y 9°, bajo principios de debida diligencia y transparencia de información que se establecen en el artículo 3° *ibídem* y en donde se consagra la obligación especial, de suministrar información comprensible, transparente, clara, veraz, y oportuna al consumidor financiero acerca de los productos y servicios a él ofrecidos. Debiéndose resaltar que el citado deber tiene como fin el menguar el desequilibrio existente entre las entidades y el consumidor financiero propio de una relación de consumo.

En desarrollo de las citadas disposiciones, e insistiendo en el ejercicio profesional que se demanda de las entidades autorizadas para el desarrollo de la actividad financiera y aseguradora en el territorio nacional, junto con el el interés público que la cobija, conlleva a que a las mismas se incorporen condiciones de especial protección para el consumidor financiero, enmarcadas desde los principios orientadores de la relaciones existentes, como lo establece el artículo 3° del título I de la Ley 1328 de 2009, en virtud del cual: *“Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes: a) Debida diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.*

Al respecto, el Tribunal Superior de Bogotá, al resolver recurso de alzada presentado en el proceso 2015-1087 de conocimiento de esta Delegatura indicó, que toda vez que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera son profesionales en el ejercicio de la actividad financiera de interés público, se exige de las mismas una debida diligencia, en la información, atención y el desenvolvimiento de sus relaciones contractuales propio del de un buen padre de familia; actividad de la cual igualmente reciben provecho económico, así como autorización del estado para ejercerla.

Habiéndose los citados principios materializados en derechos de los consumidores, como los que prevé el artículo 5 de la misma disposición, y en obligaciones especiales de las entidades vigiladas, como fuera *“a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia. b) 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. c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado. d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia. e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual. f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos. g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia. h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados. i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes. j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa. k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables. l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros. (...) s) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera. (...)”*

Los cuales resultan de imperativo cumplimiento, constituyendo en lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, siendo un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”, como lo establece el inciso primero del artículo 5 de la mentada disposición.

Siendo del caso resaltar en relación con la información, que el mismo como pilar y principio materializado tanto en derechos como deberes de las entidades, generan en los consumidores la posibilidad de tomar decisiones informadas, conllevando a que como se indicó en precedencia, se debe garantizar de manera previa, clara, suficiente y oportuna, tanto al momento en que el consumidor expresa su voluntad de contratar o de renegociar con la entidad financiera y en el curso de la misma, pues de no ser así, conllevaría a limitar la posibilidad de evaluar las otras opciones del mercado y el determinar su decisión final.

En efecto, planteado a la luz del régimen de protección al consumidor financiero, ha sostenido la Corte Constitucional, en sentencia C-640 de 2010 que:

*“...la actividad financiera, bursátil y aseguradora es, pues, una actividad esencial para el desarrollo económico; constituye principal mecanismo de administración del ahorro del público y de financiación de la inversión pública y privada y está fundada en un pacto intangible de confianza. Se trata de la confianza por parte de los usuarios en que las obligaciones derivadas de la respectiva obligación serán rutinariamente satisfechas. Y esa confianza está a su vez cimentada en una regulación adecuada y en la convicción pública de que las entidades que hacen parte del sistema están vigiladas técnica y profesionalmente”.*

Ya en punto de la actividad aseguradora, en la citada providencia, la Corte Constitucional, remitiéndose a lo dicho en la sentencia C-409 de 2009, afirmó que el mecanismo de previsión del riesgo que ofrece el sector asegurador formal:

*“se fundamenta en el propósito de cumplir con la función social consistente no sólo en proteger el patrimonio del asegurado o amparar a los beneficiarios del seguro por los daños que ocasionó la ocurrencia del hecho riesgoso cubierto (que ya es mucho), sino en proteger la confianza y la seguridad que reclama la economía de mercado y en general el desenvolvimiento de la vida social y económica del mundo contemporáneo, intangibles valiosos propios a toda sociedad con un estadio medianamente avanzado de civilización, y por los cuales los seguros en general, representan aspectos vitales en las relaciones humanas”.*

Así entonces, el ejercicio de la actividad aseguradora conlleva implícitamente el cumplimiento, por parte de la entidad que a ello se dedica profesionalmente, de los deberes especiales que le son exigibles, correlativos al beneficio que ésta recibe por la prestación de sus servicios.

Lo anterior, sin perjuicio de las particulares del contrato suscrito entre las partes y siempre que las mismas no conlleven cláusulas abusivas que restrinjan los derechos del consumidor financiero ni releven de responsabilidad a la entidad vigilada, como lo prevé el parágrafo del artículo 11 de la Ley 1328 de 2009.

Ahora bien, lo anterior no puede conllevar a desconocer las prácticas de protección propias por parte de los consumidores contenidas en el artículo 6 del citado Estatuto, dentro de las cuales se encuentra: (i) informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas. (ii) observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros. (iii) revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos., aunque ello no se traduce indefectiblemente en que por su no ejercicio haya “pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros”.

Partiendo de lo anterior, para resolver el presente caso, no solo se debe estar a las disposiciones que regulan al contrato de mutuo y de seguro, sino a las que establecen las condiciones de la actividad dentro del que se enmarca el de protección al consumidor. Elemento además relevante, en cuanto a que el desconocimiento o insatisfacción de obligaciones derivadas del

negocio jurídico o de cualquier convención válida, imponen a la parte incumplida la carga de las consecuencias desfavorables, situación que en la doctrina y la jurisprudencia se ha denominado como “responsabilidad contractual”.

A su vez, visto que en el curso de la actuación se ha resaltado lo referente a la existencia de dos contratos independientes, desarrollados por personas jurídicas con objeto social exclusivo y excluyente, conforme lo prevé el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, téngase de presente que se está en presencia de contratos coligados respecto del cual el Tribunal Superior de Bogotá el momento de resolver sobre una segunda instancia de un proceso de conocimiento de la Delegatura, expediente 2021-4683, en decisión del 24 de noviembre del año 2022, dispuso:

*“Así las cosas, aunque el Banco no funja como asegurador, las vicisitudes atrás reseñadas sobre el incumplimiento del deber contractual y legal de información, al haber sido el encargado de la colocación del seguro, sin duda permiten colegir que sobre aquel recae una responsabilidad contractual, por hacer parte del ya mencionado coligamiento negocial, sin que pueda escindirse su actuación de lo finalmente acontecido con la aseguradora. Recuérdese, además, que a dicha persona jurídica se imponían deberes convencionales y legales especiales, dada su condición de profesional en la intermediación financiera y a la naturaleza de su actividad, condiciones estas que determinan una mayor estrictez en la evaluación de su desatención. Cabe resaltar que esta postura frente a la transgresión contractual por el deber de información ya ha sido adoptada por esta Sala de Decisión en sentencia de 27 de octubre de 2021. Expediente 003-2020-01991-01., al abordarse un caso de similares connotaciones fácticas.*

*Sobre el particular, la Sala Civil de la Corte Suprema ha dicho que<sup>1</sup>: “En los casos de uniones de contratos, las obligaciones de los intervinientes, por lo tanto, no se reducen a las prestaciones propias de cada uno de los coligados; su actuación debe ir más allá, en tanto que, como ya se reseñó, la obtención del fin último, no depende del cumplimiento de las mismas, consideradas separadamente. El laborio de los interesados debe dirigirse también a lograr el engranaje de todas las convenciones aunadas, esto es, a la conformación y funcionamiento de un sistema, en el que ellas actúen como un todo.*

*“El coligamiento no es la simple suma de unos elementos aislados. Es su relacionamiento, para hacerlos actuar conjunta y armónicamente.*

*“Así las cosas, propio es ver que en los casos de conexidad contractual, las personas vinculadas a la cadena, están obligadas, en primer lugar, a celebrar de forma coordinada la totalidad de los contratos que se requieren para la debida configuración de la red, lo que deben hacer con plena sujeción al proyecto de negocio pretendido; y, en segundo término, a mantener el adecuado funcionamiento del sistema así constituido, por todo el tiempo que corresponda.*

*“Se trata de obligaciones que no son propias de ninguno de los contratos coligados, pero de cuya satisfacción depende tanto el surgimiento como la existencia del entramado contractual y, por sobre todo, la consecución del fin último querido por los interesados.*

*“Para el reconocimiento de tales deberes, basta hacer actuar el principio consagrado en los artículos 1603 del Código Civil y 871 del Código de Comercio, conforme a los cuales, según el primero, “[l]os contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley pertenecen a ella”; y, según el segundo, “[l]os contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural” (Subrayas fuera de los textos).*

El concepto de contratos coligados no es de ninguna forma novedoso, la Corte Suprema de Justicia en su Sala de Casación Civil en el año 1999, ya daban cuenta de la naturaleza de este concepto:

*“En esos términos, en materia de concordatos, sucede con frecuencia que en ejercicio de la llamada autonomía negocial y tras de expresar su voluntad en un único documento, las partes le dan vida a diversos contratos que, aun conservando su identidad típica y por ende quedando sometidos a la regulación que les es propia, quedan sin embargo coligados entre sí, funcionalmente y con relación de recíproca dependencia, hasta el punto de que las vicisitudes de uno, en mayor o menor grado, pueden repercutir en los otros, casos en los cuales es deber de los jueces establecer con cuidado y con base en las pruebas recaudadas si, además*

---

<sup>1</sup> Ib. SC- 18476 de 15 de noviembre de 2017

de las finalidades de cada uno de los contratos celebrados, existe o no un objetivo conjunto y general querido por las partes.<sup>2</sup>  
(subrayas fuera de los textos).

E incluso indica que para que pueda existir contratos coligados debe presentarse dos elementos:

- “a) Pluralidad de contratos. Se requiere la existencia de, al menos, dos negocios jurídicos que cumplan los requisitos legales para su existencia y validez.*
- b) La existencia de un nexo funcional, habida cuenta que se debe buscar la consecución de un mismo resultado”<sup>3</sup>.*

Sobre este aspecto, es importante recalcar que es condición de los contratos coligados, el que, de una pluralidad de contratos se busque la persecución de un fin, de tal forma que se genera un vínculo recíproco entre ambos negocios, a tal punto que, en el evento de ausencia de alguno, la consecución de ese fin se vería frustrada o gravemente afectada, como lo ha señalado dicha Corporación.

Aterrizado al caso en concreto, aunque estos negocios jurídicos, en referencia al contrato mutuo y al contrato de seguros, disponen de autonomía al ser contratos típicos, regulados individualmente y con objetos diferentes, emanan de un vínculo intrínseco fruto de la autonomía negocial de las entidades licitantes, que, para el presente caso, la desidia de alguno afectaría el fin último negocial. A saber, la dependencia entre la póliza que cubre algún tipo de producto crediticio, en este evento un mutuo, no puede ser separada del mismo, situación en la cual se rescindiría el contrato al no contar con el elemento asegurable, y aunque a grandes rasgos se puede pensar que la existencia del crédito subsiste sin póliza alguna, lo cierto es que en los actuales modelos de estado del riesgo, es una práctica generalizada que se concede el mismo siempre y cuando se cuente con una póliza que lo respalde.

Como que quiera que la consecución lógica del mutuo, para este caso, es la prestación de una cierta cantidad de dinero con el fin de ser resarcido ese préstamo a través del cumplimiento periódico de la obligación por un valor superior a lo inicialmente prestado, siendo el contrato de póliza una garantía de ese pago, evento en que, acaecido el siniestro cubierto en clausulado, se evidencia que ambos tipos de contratos están orientados a la misma finalidad. Es precisamente esta particularidad, lo que hace que se encuentren vinculadas las entidades accionadas, siendo que el cumplimiento sobre las obligaciones de crédito afecta los intereses de ambos.

Partiendo del citado marco, se procede al estudio del caso en concreto atendiendo la competencia de la Delegatura, iniciando delantamente al estudio del medio exceptivo intitulado por Banco Davivienda S.A. como *FALTA DE LEGITIMACION EN LA CAUSA POR PASIVA DE BANCO DAVIVIENDA*, la cual se funda en que al pretender el reconocimiento de una indemnización derivada de un contrato de seguro, la misma solo podría vincular a la aseguradora demandada y otorgante de la cobertura, sin que se pueda trasladar su cumplimiento a la entidad financiera cuyo objeto social no le permite el desarrollo de la actividad aseguradora restringida a las compañías de seguros autorizadas por el efecto, por lo que se procede delantamente a su estudio, en cuanto a que su prosperidad conlleva a que no se pueda realizar un pronunciamiento de fondo en relación con dicha entidad.

Al respecto, ténganse de presente que la legitimación como cuestión propia del derecho sustancial, concierne a una de las condiciones de prosperidad de la pretensión debatida en el litigio, motivo por el cual, su ausencia desemboca en sentencia desestimatoria debido a que quien reclama el derecho no es su titular o porque lo exige ante quien no es el llamado a contradecirlo, atendiendo si la ausencia de legitimación es respecto de la parte activa o pasiva.

En este orden, la legitimación como presupuesto procesal desde el extremo pasivo, hace referencia a que la persona vinculada sea el sujeto llamado a responder a partir de la relación jurídica sustancial por el derecho o interés que es objeto de controversia.

Partiendo de lo así dicho, visto que dentro de las pretensiones formuladas se enmarca la responsabilidad de Banco Davivienda S.A. en el proceso del atención a los derechos de petición y conductas asociadas a discriminación en el proceso de reclamación

<sup>2</sup> CSJ, SC 068 del 6 de octubre de 1999, Rad. n.° 5224.

<sup>3</sup> CSJ, SC 3978 14 de diciembre del 2022 Rad 05001

de las pólizas, circunstancias que corresponden debatir a dicha entidad en el marco de la relación derivada en el citado contrato, se encuentra que la misma esta llamada a contradecir el derecho reclamado, lo que sin más conlleva a no dar prosperidad a la excepción en estudio.

Sorteado lo anterior, encuentra el Despacho que el objeto del litigio a resolver consiste en establecer si el BANCO DAVIVIENDA S.A. y/o la COMPAÑÍA SE SEGUROS BOLIVAR S.A. se encuentran contractualmente obligadas a reconocer y pagar las sumas pretendidas con ocasión a la solicitud de afectación del seguro de vida CONTRATO DE SEGURO VIDA PROTECCIÓN N° 5132054441101 por el fallecimiento del señor CESAR AUGUSTO SANCHEZ AVELLA (q.d.e.p), cada uno desde su respectiva relación contractual, así como la aplicación numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Para tales efectos, ha de abordarse entonces la excepción de “*PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*”, formulada por la aseguradora demandada, con fundamento en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Frente a la citada 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 su análisis, cumple señalar 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.

Precisado 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, señaló 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 orden, es claro 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 presente proceso.

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 en concreto, se tiene que la controversia tiene por fuente la afectación de la Póliza vida individual vida protección N°: 5132054441101, donde fungió como tomador y asegurado el señor **CESAR AUGUSTO SANCHEZ AVELLA** (Q.E.P.D.) y como aseguradora **COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLIVAR S.A.**

Precisado lo anterior, y en lo concerniente a la fecha de finalización del citado contrato de seguro, el artículo 1045 del Código de Comercio, reconoce como elementos esenciales del este tipo de contratos (i) el interés asegurable; (ii) el riesgo asegurable, (iii) la prima o precio del seguro, y la obligación condicional, frente a los cuales se dispone expresamente que la ausencia de alguno de los enunciados elementos conlleva a que el contrato no produzca efecto alguno.

Así las cosas, téngase en cuenta que el artículo 1054 *Ibidem* reconoce como riesgo asegurable la muerte; y, en este orden, dada la ocurrencia del siniestro, el riesgo asegurable deja de existir, por lo que, ante la ausencia de dicho elemento esencial, se presenta la extinción del contrato de seguro.

Al respecto, conforme se acredita con el registro civil de defunción allegado a la actuación, el señor **SANCHEZ AVELLA** (Q.E.P.D.) falleció el día 2 de diciembre del año 2021.

En este sentido, al tomar como fecha de partida para contar el término prescriptivo la del fallecimiento del señor **SANCHEZ AVELLA** se llegaría a la inexorable conclusión que el término máximo que le asistía al accionante para reclamar el pago del amparo 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 2 de diciembre del año 2022 ante la ausencia de riesgo asegurable.

Sin embargo, esta circunstancia se puede ver modificada con la aplicación de la interrupción de la prescripción prevista en los artículos 2539 del Código Civil y el inciso final del artículo 94 del Código General del Proceso, siendo estas el reconocimiento de la obligaciones 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.

En esta medida, como quiera que en la actuación no se encuentra un reconocimiento de la obligaciones por la aseguradora, ni ésta ha sido demandada por estos hechos, no se configuraría la primera de las citadas situaciones y en lo que guarda relación con la segunda, dentro del expediente obra el formato único de reclamaciones elevado por el actor ante compañía de Seguros Bolívar radicado el 11 de diciembre del año 2021, configurándose con ello la interrupción del artículo 94 del Código General del Proceso, por lo que el término máximo que le asistía a la parte demandante para incoar esta acción no podía superar el 11 de diciembre del año 2022.

Sin embargo, el libelo introductorio fue radicado hasta el 17 de enero de 2023 (derivado 000), fecha para la cual había transcurrido el término contemplado en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, por lo que operó la prescripción de la acción de protección al consumidor en lo relacionado con el citado contrato de seguro, dando en este orden prosperidad a la excepción bajo estudio y que fuese titulada como **“PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**, lo que conlleva a que no sea posible analizar de fondo las pretensiones de la demanda respecto al contrato de seguro reclamado y releva a la Delegatura del análisis de otros medios exceptivos propuestos por la compañía de seguros, de conformidad con lo establecido en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Decantado lo anterior, se entra al estudio de la responsabilidad contractual de la entidad financiera BANCO DAVIVIENDA S.A., ante lo que ha de tenerse en cuenta que son elementos axiológicos de esta (i) El incumplimiento del contrato (ii) el daño, (iii) la relación de causalidad entre uno y otro y (iv) el título de imputación, aspectos o requisitos que deben concurrir para que sea dable trasladar el perjuicio sufrido por la víctima a otro centro jurídico de imputación; elementos cuya acreditación será analizada.

Al respecto, de conformidad con las documentales que reposan en el plenario, las manifestaciones que en oportunidad refirieron los representantes de las entidades demandadas y los testigos- asesoras comerciales, es del caso precisar que a pesar de la condición que ostenta la entidad financiera frente al seguro adquirido por su conducto, en donde no corresponde

aquellos adquiridos por cuenta de sus deudores, como lo establece el numeral 2 del artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (en adelante EOSF), y en cumplimiento a las condiciones establecidas en el capítulo 1 del título 2 del Libro 36 del Decreto 2555 de 2010, atendiendo al interés que presentaba frente al mismo le conllevó a ser canal no solo de ofrecimiento, solicitud y vinculación, sino también para la solicitud de afectación ante la materialización del seguro.

Y es que frente al deber de información que tiene el establecimiento de crédito cuando funge como tomador de una póliza de vida grupo deudores, la Sala de Casación Civil de la H. Corte Suprema de Justicia, en Sentencia del 30 de junio de 2011 con ponencia del M. P. Edgardo Villamil Portilla dentro del Expediente 76001-31-03-006-1999-00019-01, donde recordó el régimen normativo aplicable en estos casos así:

*“Sucede, sin embargo, que cuando se constituye dicha garantía, normalmente el deudor-asegurado adhiere a las condiciones que propone el acreedor, quien en todo caso debe garantizar la debida información en torno a las condiciones acordadas con la aseguradora que otorga la póliza colectiva. Precisamente, el numeral 4.4., del Capítulo VI, del Título I, de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Bancaria -modificado por la Circular Externa 015 de 2007-, prevé que “cuando el deudor opte por su adhesión como asegurado a la póliza tomada por la entidad de crédito, esta deberá suministrarle información sobre los requisitos y el procedimiento para el perfeccionamiento de su inclusión. Según esto deberán establecer mecanismos expeditos, objetivos y claros, que constarán en los correspondientes manuales de procedimiento y quedarán a disposición de esta Superintendencia en la respectiva sede social para ser revisados en las visitas de inspección”.*

*Por su parte, el Numeral 2º del artículo 210 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 2 de abril de 1993), establece que “en todos los casos el deudor deberá recibir un certificado individual y copia de las condiciones del contrato de seguro con la estipulación de la tarifa aplicable”, lo que deja ver la necesidad de que el asegurado, cuyo interés asegurable es el que se protege, cuente con la debida información sobre el contenido y alcance de la póliza contratada”.*

En igual sentido, cabe poner de presente que el artículo 2.36.2.2.8 Decreto 2555 de 2010 señala los deberes especiales que tiene el banco respecto de la información a brindar al asegurado con anterioridad de la licitación de la póliza colectiva como con posterioridad a la misma al señalar que:

*“Información al deudor. Una vez se adjudique la licitación, la institución financiera deberá informar al deudor, a través del medio en el que recibe regularmente sus extractos o estados de cuenta del producto al que se asocia el seguro, o por el medio que este haya autorizado con anterioridad:*

- i. El resultado de la licitación, indicando el nombre de la aseguradora y el cambio de la tasa de prima del seguro.*
- ii. El derecho que tiene de escoger otra aseguradora en los términos del artículo 2.36.2.2.5 del presente decreto, para lo cual la institución financiera deberá señalar la totalidad de las condiciones del seguro.*

*Una vez la institución financiera ha tomado el seguro por cuenta del deudor y ha recibido la póliza de parte de la aseguradora, tendrá quince (15) días hábiles para entregar al deudor una copia de la póliza respectiva, así como publicar en su página web los términos y condiciones del seguro tomado.*

*La entrega de la copia de la póliza podrá efectuarse por cualquiera de los medios previstos en el Código de Comercio o en la Ley 527 de 1999 y sus modificaciones. En todo caso la entidad financiera deberá proveer una copia de la póliza y los términos y condiciones del seguro en forma física si el deudor así lo requiere”.*

Bajo el anterior marco, este Despacho debe resaltar que no resultan menores las obligaciones que asume una entidad financiera en virtud de su posición frente al seguro base de controversia, atendiendo además a que se fundan en su condición de entidad que desarrolla una actividad de interés público con una actividad que expresamente le regula tal conducta. Pues en este tipo de contrato la vinculación del consumidor financiero se realiza a través de la actuación, diligencia y deber de información del establecimiento de crédito.

Circunstancia que constituye la razón de inconformidad o el reproche que hace la parte actora desde los hechos de la demanda respecto de la entidad financiera demandada y en la que fundamenta sus pretensiones, sobre la base en que se omitió una información adecuada frente al actor en el proceso de reclamación atendiendo a su relación con el asegurado.

Es por ello, que las financieras tienen por su condición un alto grado de exigencia en la prestación, promoción, divulgación y entrega de servicios y/o productos, en tanto deben obrar con una debida diligencia en todos sus actos, así como brindar *“...información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.”*, (lit. c. art. 3º ley 1328 de 2009).

En cuanto al primer aspecto, la debida diligencia, la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, ha sido constante en señalar que a las entidades financieras no les basta con prestar el servicio o brindar el producto, sino que su obligación radica en actuar con un máximo de cuidado, -como un buen padre de familia-, en atención al servicio profesional que ejercen y la actividad riesgosa a la que están atados, luego toda actuación debe proceder de un actuar esmerado que conlleve a que el otorgamiento o prestación en el curso del negocio jurídico produzca para sus vinculados un actuar que no se torne ligero en las diversas etapas del negocio, en tanto su carga conlleva a que sus clientes reciban la atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales que se establezcan y, en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.

Frente al segundo, es deber de las financieras y vigiladas, brindar de forma clara, suficiente y oportuna la información sobre los productos y servicios que prestan, ello quiere decir que ante sus especiales conocimientos deben encontrar la manera de comunicar a sus clientes todo tipo de información relevante que conlleve al usuario a decidir si toma o no el producto con sus beneficios y consecuencias, además de señalar cuales son las condiciones obligatorias de tal acuerdo negocial y las accesorias, en aras de que este consumidor financiero pueda adoptar libremente la decisión de tomar o no el producto y/o servicio así como acudir ante otra entidad del mismo ramo, lo cual le permita verificar en la gama de productos y/o servicios el que más se ajuste a sus necesidades, así como también contar con la información que le permita ejercer las acciones fundadas en los derechos que surgen de los mismos.

A su turno, y aplicable a este proceso donde el seguro surge como garantía de la obligación principal, para el caso, una obligación hipotecaria, las entidades vigiladas deben informar 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.

Bajo el anterior marco, derroteros y pruebas debida y oportunamente allegadas al proceso valoradas a la luz de la sana crítica y en conjunto la Delegatura analizará el caso en concreto. Al respecto, debe señalarse que el Banco Davivienda S.A. está llamado a ser declarado responsable por la ausencia de cumplir con los deberes de diligencia e información que demanda la normatividad para la atención de la solicitud de información del actor y la debida diligencia, aún más si se tiene en cuenta la condición que ostenta frente a la póliza reclamada.

Frente al particular, dentro de la actuación está acreditado que el 11 de diciembre de 2021 el demandante diligenció formato único para reclamaciones en el formulario dispuesto por la compañía de seguros para el efecto, donde se hace relación a las condiciones del evento ocurrido, así como la calidad de compañero permanente que ostenta el accionante.

Posteriormente, se tiene que el 14 del mismo mes y año el Banco Davivienda le informa al demandante *“que su solicitud de indemnización del Seguro de Vida por la cobertura de Fallecimiento a nombre de Cesar Augusto Sanchez Avella fue radicada con la aseguradora. En un máximo de 25 días calendario la aseguradora estará dando respuesta. De acuerdo a su solicitud de Seguro de Vida (fallecimiento o incapacidad total - permanente), le informamos que las Tarjetas de Crédito y Crédito Rotativo serán bloqueadas de manera definitiva y no podrán ser usadas de manera automática. De igual forma, le manifestamos que los cargos realizados en la(s) Tarjeta(s) de Crédito y/o Crédito Rotativo posteriores al fallecimiento del titular no serán cubiertos por la compañía aseguradora y estarán a cargo de los herederos del causante, al igual que en el caso de la radicación de reclamación por incapacidad total y permanente, las cuales estarán a cargo del reclamante asegurado. Si desea mayor información, por favor comuníquese con el Call Center Seguros Bolívar 3122122 en Bogotá o en nuestra línea 3383838 en la ciudad de Bogotá y en el resto del país al 01 8000 123 838”* (der. 021, folio 5)

Igualmente, el 23 de diciembre de ese año, la aseguradora demandada, le indica al demandante que *“De acuerdo a la reclamación presentada por la cobertura de Vida Básica, la Compañía de Seguros Bolívar S.A., se encuentra en la verificación de la documentación aportada y en búsqueda de más información de conformidad con lo estipulado en el Artículo 34 de la ley 23 de 1981 así “Autorizo expresamente a la “Compañía de Seguros Bolívar S.A” para tener acceso a mi historia clínica y a todos aquellos datos que en ella se registren o lleguen a ser registrados y a obtener copia de ese documento y de sus anexos y para compartir, reportar, procesar, solicitar,*

suministrar o divulgar a cualquier entidad legalmente autorizada para manejar o administrar bases de datos...” Una vez terminemos la revisión de la información le comunicaremos la definición del caso”. (fl. 73 derivado 000).

Así las cosas, está probado que, desde el 11 de diciembre del 2021 Banco Davivienda conocía sobre el fallecimiento del señor Cesar Augusto Sánchez Avella (q.e.p.d.) y la calidad de compañero permanente del demandante con respecto a este.

A su vez se encuentra probado que la entidad bancaria remitió solicitud de afectación de la póliza de vida 5132054441101 a la entidad aseguradora SEGUROS BOLÍVAR quien la resolvió, objetándola el 20 de enero del 2022, con fundamento en la reticencia por parte del asegurado (derivado 000, folio 46 y 74).

Es con ello que se encuentra probado el indebido actuar por parte de la entidad bancaria, como quiera que ya tenía conocimiento del fallecimiento del señor Cesar Augusto Sánchez Avella (q.e.p.d.), y aun así realizó el cobro automatizado del crédito hipotecario el 12 de enero del 2022, según dan cuenta los extractos del producto arrimados con la demanda (derivado 000, fl. 20). Aspecto sobre el cual es de señalar que aunque la entidad financiera aduce en la contestación de la demanda que ello no constituye un incumplimiento contractual por parte de aquella, dado que en la carta de beneficio de tasa el deudor autorizó el débito automático, lo cierto es que conocido el deceso del mismo y los efectos que ello conlleva respecto del decaimiento de su personalidad jurídica, tal autorización decayó, por lo que debe imponerse el reintegro de la suma descontada por el Banco en ese momento, esto es, \$1'960.000,00, pero no así sobre la reclamada en el mes de diciembre, pues la misma según el extracto de esa mensualidad ocurrió el 7 de diciembre de 2021, momento para el cual según lo acreditado el banco no había sido noticiado del suceso de la muerte.

Ahora bien, continuando con el análisis de la conducta de la entidad financiera, se tiene que el 12 de enero de 2022 el actor, en calidad de compañero permanente del asegurado deudor (derivado 38), allegando para el efecto entre otras la constancia de inscripción en el registro civil de nacimiento de la unión marital de hecho, eleva

solicitud para que se expida constancia de los pagos hechos a la obligación hipotecaria N°570000710092109-4 ( DAVIVIENDA), por parte del cliente el señor CESAR AUGUSTO SANCHEZ AVELLA. La presente solicitud hace parte de las diligencias que ya se han hecho ante DAVIVIENDA para la cancelación de productos y congelación de cuenta de ahorro del señor Cesar Sánchez Avella, quien falleció el día 2 de diciembre de 2021 según consta en el registro civil de defunción indicativo serial 10203356 de la Registraduría Nacional del estado civil.

En mi calidad de compañero permanente y representante de los demás herederos presento ante la entidad BANCO DAVIVIENDA, esta solicitud con miras a poder presentar la declaración de renta de mi compañero fallecido ante la DIAN, diligencia que es necesaria dentro del proceso de sucesión ante notario que actualmente se adelanta.

El 4 de mayo de 2022, el demandante elevó solicitud al Banco Davivienda (derivado 000, fl. 25 a 28), remitida el 11 del mismo mes y año, encaminada a:

*“Primero: Al Banco DAVIVIENDA y a Seguros BOLIVAR SA, solicito copia del FORMATO SOLICITUD DE SEGURO de la Póliza N° 5132054441101, tomado por CESAR AUGUSTO SANCHEZ AVELLA Q.E.P.D., identificado con la cédula de ciudadanía N° 80098038.  
Segundo: A SEGUROS BOLIVAR SA, solicito se proceda al pago del amparo de vida cobijado por la referida póliza de la Póliza N° 5132054441101, tomado por CESAR AUGUSTO SANCHEZ AVELLA Q.E.P.D., identificado con la cédula de ciudadanía N° 80098038.  
Tercero: A Banco Davivienda, solicito que en tanto se resuelva esta reclamación se abstenga de cobrar las cuotas de crédito hipotecario amparado por ésta póliza y que reintegre las cuotas cobradas arbitrariamente a pesar de haberle informado del deceso del señor Cesar Augusto Sánchez Avella o en caso de negar esta petición se solicita que indique las razones legales de esta negativa.  
Cuarto: Al defensor del consumidor, pongo de conocimiento para que realice las actuaciones en mi defensa ante la negativa del pago  
Quinto: A la Superintendencia Financiera de Colombia, pongo en conocimiento para que realice las actuaciones que considere pertinentes en ejercicio de sus funciones de Supervisión del Sector Financiero”.*

A esa petición indica el banco accionado se le dio respuesta el 23 de mayo siguiente, indicándole que:

*“1. Anexo al presente comunicado encontrará la declaración de asegurabilidad de la póliza de Vida Protección del crédito Hipotecario No. 0570\*\*\*\*1094. 2. Le indicamos, que no es posible atender de manera favorable su solicitud de que sea reconocido el pago indemnizatorio por el fallecimiento del titular de la obligación en referencia, debido a que la compañía Aseguradora Seguros Bolívar objeto la reclamación*

presentada por reticencia, tal y como se detalla, en la respuesta adjunta emitida por parte de la Aseguradora. 3. Le informamos, que no es posible acceder favorablemente a su solicitud, ya que la reclamación presentada por el siniestro del Sr. Cesar Augusto Sánchez (Q.E.P.D) fue objetada por reticencia, por lo cual, no hay lugar a realizar ningún tipo de reintegro de los valores cobrados. 4. Nos permitimos informar, que nuestra Entidad no es el Ente de Control encargado para atender esta pretensión, no obstante, le informamos que la indemnización del seguro que ampara al crédito Hipotecario No. 0570\*\*\*\*1094 fue objetado por reticencia. 5. Como se mencionó previamente, ha de ser el Ente de Control encargado quien se pronuncie ante esta pretensión”.

Seguidamente, el 15 de junio del año 2022, remite el demandante nuevamente petición encausada a:

“1. Al banco DAVIVIENDA y a Seguros BOLÍVAR SA, **solicitó copia declaración de asegurabilidad** presentada por CESAR AUGUSTO SANCHEZ AVELLA Q.E.P.D, identificado con cédula de ciudadanía N° 80098038, de la póliza de seguro de vida individual relacionada con la tarjeta de crédito No 45321927557962 con el BANCO DAVIVIENDA

2. Al banco DAVIVIENDA y a Seguros BOLÍVAR SA, **solicitó copia del FORMATO SOLICITUD DE SEGUROS** presentada por CESAR AUGUSTO SANCHEZ AVELLA Q.E.P.D, identificado con cédula de ciudadanía N° 80098038, de la póliza de seguro de vida individual relacionada con la tarjeta de crédito No 45321927557962 con el BANCO DAVIVIENDA SA.

3. Al banco DAVIVIENDA y a Seguros BOLÍVAR SA, **solicitó copia de todos y cada uno de los documentos internos, (estudios, análisis de riesgos actas de comité documentos que obren aceptaciones aprobaciones, valoraciones de riesgo)** del contrato de seguros de vida individual, relacionadas con la tarjeta de crédito No 45321927557962 con el BANCO DAVIVIENDA SA. Tomado por CESAR AUGUSTO SANCHEZ AVELLA Q.E.P.D, identificado con cédula de ciudadanía N° 80098038”

Ante la ausencia de atención sobre el objeto de esta solicitud, se presentó queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia resuelta el 20 de julio del año 2022, indicando “en vista que el escrito de petición no tiene adjunto soporte que demuestre consanguinidad con el titular, le informamos que no es procedente remitir la información solicitada a través del derecho de petición”(derivado 034).

El 2 de agosto se remite una nueva respuesta frente al derecho de petición efectuado por el accionante donde privándolo nuevamente de respuesta a su solicitud y requiriendo documentación que ya había sido aportada, se manifestó lo siguiente: (derivado 034):

“(…) le indicamos que Davivienda como intermediario financiero tiene la obligación legal de resguardar en debida forma la información económica y financiera de cada uno de nuestros clientes. Por cuanto, se encuentra protegida por el derecho constitucional de la intimidad, del cual se ha desprendido el desarrollo jurisprudencial y doctrinal de la reserva bancaria, en tal sentido, en vista que el escrito de petición no tiene adjunto los documentos respectivos, los cuales son:

- Copia de las cédulas de interesada y del causante
- Certificado de defunción
- Registro civil de matrimonio o declaración extra juicio.”

Respuesta que dio lugar a la presentación de acción de tutela que fuera de conocimiento por el Juzgado 36 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple, el cual resolvió:

“PRIMERO: Conceder el amparo invocado por Jaime Elías Torres Buelvas, respecto del derecho de petición, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia, exclusivamente en cuanto concierne al Banco Davivienda S.A.  
SEGUNDO: Ordenar a Banco Davivienda S.A. por conducto de su Representante Legal y/o quien haga sus veces, que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, resuelva de fondo de manera clara, congruente y precisa la petición radica el 15 de junio de 2022, la ponga en conocimiento del petente y lo acredite a este despacho.”,(derivado 000-000, folio 38)

En este sentido, se encuentra que a pesar de tener conocimiento la entidad financiera sobre el vínculo civil del asegurado con el demandante y del fallecimiento de aquel, acreditado con la documental ya anotada, no le fue otorgada una información clara, suficiente y oportuna en relación con las condiciones de asegurabilidad de su compañero permanente o que se le indicara la necesidad de acudir a la compañía de seguros al no ser parte de la póliza relacionada con las tarjetas de crédito como si lo hizo respecto del crédito hipotecario.

Se evidencia una multiplicidad de misivas parte de la entidad increpada, donde no fueron pocas las solicitudes de información e inclusive pidiendo requisitos fuera de los parámetros o solicitando nuevamente la documentación que había sido anexada meses atrás, como quedó demostrado lo cual según se ve sí se usó para gestionar lo atinente al crédito hipotecario.

La conducta así descrita conllevó a que el actor tuviera que asumir una carga que no le correspondía, incluso acudiendo al escenario constitucional y a la presente acción para advertir los vacíos de información a partir de que se desconocía su calidad de compañero permanente respecto de su pareja persona del mismo sexo. Ello en la medida que quien fungió como asegurado no era él, sino su compañero permanente fallecido, encontrando como respuesta, a pesar de haber acreditado dicha calidad desde el 12 de enero de 2022, requerimientos dilatorios y el agotamiento de una serie de trámites, incluida una acción de tutela, producto de que el Banco le restaba legitimidad o cualquier tipo de efecto al señor TORRES BUELVAS por tratarse de una persona cuyo parentesco no era otro que ser el compañero del mismo sexo del señor SANCHEZ AVELLA, actuar que evidentemente refleja un actuar discriminatorio.

Situación que, en el caso en análisis, debe llamar la atención en tanto a que la exigencia efectuada mediante la comunicación del 20 de julio de 2022 respecto a la demostración de consanguinidad carece de soporte alguno, siendo entonces contrario a los principios arraigados desde la Constitución frente a la igualdad, establecido desde el artículo 13 de la Carta Política, y que han sido ampliamente protegidos por la jurisprudencia de la Corte Constitucional desde la promulgación de la Carta Magna.

En este sentido, visto que la conducta de la entidad financiera restringió el acceso a la información del actor, y a pesar de no ser parte del contrato de seguro, teniendo conocimiento que este fue el canal por el cual se procuró al trámite de solicitud de afectación de la póliza, se evidencia el incumplimiento a los deberes de información y diligencia que se requiere de las entidades vigiladas.

Situación que adicionalmente, resulta con mayor agravante si se tiene en cuenta que a pesar de requerir información de la cual ya tenía conocimiento, se presenta en forma restrictiva aun conociendo la condición específica del vínculo civil que le unía con el deudor y causante como fuera la exigencia de una prueba de un vínculo de consanguinidad.

Y es que, por cuenta de tal situación, se evidencia que la entidad bancaria como profesional en la materia y además de contar con una regulación que debe acatar en procura de la atención de los usuarios, incumplió sus deberes y obligaciones de información y debida diligencia.

Muestra de lo expuesto, se extrae del contrato de uso de red celebrado entre la Compañía de Seguros Bolívar S.A. y Banco Davivienda S.A., acompañado a la actuación desde la contestación de la demanda de la entidad financiera, donde se definieron los lineamientos para la promoción, gestión y comercialización de productos como el que se reclama en la presente acción, así como las obligaciones de cada entidad.

En efecto, la cláusula TERCERA estableció las obligaciones en cabeza de Banco Davivienda de las cuales es del caso traer a colación la definida en el literal b) relativa a *“velar porque las personas que intervengan en el desarrollo del objeto del presente contrato, cumplan las precisas instrucciones que para el desarrollo del mismo imparta SEGUROS BOLIVAR y respecto a la información relacionada con los seguros que se comercializan en la red de DAVIVIENDA”* y en el literal u) *“disponer los canales para la atención de solicitudes, quejas y reclamos de los clientes. No obstante, cualquier comunicación o reclamo que realice el consumidor financiero ante el DAVIVIENDA se entenderá presentado directamente a SEGUROS BOLIVAR”*.

Siendo del caso resaltar, que en este especial régimen de responsabilidad, la posición de la entidad financiera en el contrato de seguro no releva de responsabilidad a la entidad bancaria, sino por el contrario relleva el incumplimiento de las obligaciones a su cargo, salvo que se trate de un hecho irresistible e imprevisible, ajeno a su esfera funcional, lo que no ocurre en el presente caso por tratarse de un riesgo que se causó en desarrollo de su actividad y en desconocimiento y falta de aplicación de los principios y obligaciones que tenía.

En este sentido, a pesar de que no encuentra la delegatura, acreditado que en el proceso de ofrecimiento y comercialización de la póliza se hubiere incumplido alguna obligación por parte de la entidad financiera, sí ocurrió en el proceso de reclamación

de las pólizas, conforme se reseña en los hechos de la demanda y que dio lugar a que la pretensión 3ª precisamente tenga como búsqueda la aplicación de las sanciones a que hubiere lugar, aspecto cuyo análisis se emprenderá a continuación.

No obstante lo anterior, es lo cierto que no hay lugar a acceder a la pretensión primera del libelo introductor, en tanto que el no acceder a través de esta acción a la afectación del seguro se dio por cuenta del decaimiento de la acción por la prescripción invocada por la aseguradora y que, valga resaltar, no se advierte se haya presentado por la falta de atención de la solicitud de afectación del seguro que amparaba el crédito hipotecario, habida cuenta que desde el 20 de enero de 2022 la aseguradora le manifestó que objetaba la misma.

Sobre la pretensión segunda, como ya se refirió se accede parcialmente y respecto de la 4ª valga anotar que las funciones de investigación son propias del área de supervisión de esta Superintendencia, cuyo ámbito en virtud de la independencia y autonomía de esta Delegatura no son competencia de esta, de conformidad con lo establecido en el artículo 57 de la ley 1480 de 2011.

Finalmente, en lo que tiene que ver con la pretensión 5ª, como quiera que se trata de un caso puntual y no está acreditada la generalidad de la conducta por parte de la entidad financiera, no se accederá a lo impetrado.

Lo anterior da lugar a declarar no probadas las excepciones intituladas como “*CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LAS TODAS LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y LEGALES A CARGO DEL BANCO DAVIVIENDA DERIVADAS DEL CONTRATO DE MUTUO BANCARIO CON GARANTIA HIPOTECARIA TERMINADO EN \*\*\*1094 CELEBRADO CON EL SEÑOR CESAR AUGUSTO SÁNCHEZ AVELLA (Q.E.P.D.)*”, “*CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA COMO BENEFICIARIO ONEROSO DEL SEGURO DE VIDA PROTECCIÓN N° 5132054441101, TOMADO POR EL SEÑOR CÉSAR AUGUSTO SÁNCHEZ AVELLA (Q.E.P.D.)*”, “*EXISTENCIA DE UN EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD: CULPA DE LA VÍCTIMA*”, “*INEXISTENCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE LA ACTIVIDAD DESPLEGADA POR BANCO DAVIVIENDA y EL IMPAGO DE LA PÓLIZA VIDA PROTECCIÓN QUE AQUÍ SE RECLAMA, QUE PERMITA DERIVAR RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA S.A*”

Decantado lo anterior, en lo que guarda relación con el pedimento a que se impongan las sanciones a que haya lugar producto de la conducta de la entidad financiera demandada, el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 establece “*Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias*”.

Al respecto, es necesario advertir que la competencia de este Despacho es indubitada a partir de la sentencia C-561 de 2015, proferida por la Honorable Corte Constitucional que declaró exequible el numeral antes citado, donde se declaró exequible la expresión “*a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio*”, haciendo explícito que sólo “*... si la Superintendencia de Industria y Comercio, o la Superintendencia Financiera impusieran multas o iniciaran procedimientos sancionatorios con fines distintos a los de satisfacer los intereses de consumidores y usuarios del sistema financiero, estarían actuando por fuera de las competencias sancionatorias que les confiere la Ley. Ello implicaría además una violación a la prohibición o interdicción de la arbitrariedad, elemento cardinal del debido proceso y de la Constitución Política de 1991*” (Destacado fuera del texto original).

Igualmente puso en evidencia que la facultad a que se refiere dicha disposición se encuentra radicada **en cabeza de ambas Superintendencias** y puntualizó, entre otros que dichas multas no son tributos, y como en toda actuación sancionatoria deben aplicarse estrictamente los principios del debido proceso, aspecto que ha sido salvaguardado en este proceso en tanto que desde la fijación del litigio se precisó sobre el particular.

Pero si la mención de la Corte Constitucional en la citada providencia no resultara suficiente para radicar en cabeza de esta Superintendencia en sede jurisdiccional tal facultad, la misma norma establece que también pueden imponerla **los jueces**, siendo así toda aquella autoridad que esté legalmente facultada para conocer de las acciones de protección al consumidor, argumentos que disipan la inquietud sobre la habilitación legal de este Despacho para tal efecto.

Por lo que pasa el Despacho a establecer si el incumplimiento de Banco Davivienda S.A, anteriormente acreditado respecto de sus obligaciones legales y contractuales resulta grave, si en el mismo se establece la culpabilidad del infractor y si se presentan criterios para dosificar la sanción.

En el caso concreto, no cabe duda que la gravedad del hecho evidenciado en este asunto se muestra en la conducta que la entidad financiera como profesional de la actividad que se reclama, la cual transgredió no solo el derecho a la información y debida diligencia, sino que con su actuar en el proceso de solicitud de información el actor debió haber tenido que acudir a diferentes instancias de orden incluso constitucional en pro de obtener una respuesta frente a la cual se evidencia se desconoce la condición específica del actor y transgrede su derecho a la igualdad producto de desconocer la orientación sexual del accionante.

Téngase en cuenta que la Corte Constitucional en sentencia T-098 de 1994, presenta el concepto de discriminación como “*la conducta, actitud o trato que pretende —consciente o inconscientemente— anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, con frecuencia apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales, y que trae como resultado la violación de sus derechos fundamentales.*”<sup>4</sup>

Ahora bien, frente a las pautas de discrecionalidad la Corte estima que las conductas discriminatorias manifiestan los siguientes elementos:

- (i) *La intención, la consciencia o la inconsciencia de la conducta no incide en la configuración del acto discriminatorio. Éste se entiende realizado independientemente de la voluntad de quien lo realiza.*
- (ii) *El acto discriminatorio conlleva una actuación violenta en contra del sujeto receptor de la conducta, ya sea de tipo simbólica, física, psicológica, emocional, económica y demás.*
- (iii) *El acto discriminatorio se puede identificar a través de los criterios sospechosos de discriminación, los cuales relaciona el artículo 13 constitucional con el sexo, la orientación sexual, la raza, el origen familiar o nacional, la religión, la lengua, la opinión política, entre otros.*<sup>5</sup>

Partiendo de lo anterior, de cara al caso concreto, se tiene que al momento de solicitud de la póliza asociada a la tarjeta de crédito, se evidencia por parte del Banco la negativa al reconocimiento y la calidad que posee el accionante con ocasión a la vinculación marital con el fallecido.

Adicionalmente en respuesta al derecho de petición radicado 1-29697194611, el 19 de julio del 2022, la entidad bancaria indicó lo siguiente (derivado 000-000, folio 40):

*“Reciba un cordial saludo de Davivienda. De acuerdo con nuestro compromiso, le informamos: Para dar respuesta a su petición, es necesario acreditar el lazo que sostenía con el señor JAIME ELIAS TORRES (Q.E.P.D), por tal razón lo invitamos a anexar declaración extrajuicio de ambas personas, o documento correspondiente al siguiente correo electrónico: documentosolicitud@davivienda.com, relacionando número de radicado, número de cédula tanto del señor JAIME ELIAS TORRES (Q.E.P.D) y de la persona que interpone el derecho de petición”(subrayado fuera del texto)*

Finalmente, en respuesta emitida el 20 julio de 2022 la entidad demandada se pronunció frente a la solicitud de derecho de petición aclarando lo siguiente: “*En tal sentido, en vista que el escrito de petición no tiene adjunto soporte que demuestre consanguinidad con el titular, le informamos que no es procedente remitir la información solicitada a través del derecho de petición.*”

La progresividad de estos requisitos, uno distinto y adicional al otro, desconociendo la existencia puesta de presente por el demandante al banco de la existencia de una unión marital de hecho corresponden a actos que resultan abiertamente discriminatorios, como quiera que la Corte indica que la actuación es independiente de la voluntad de quien lo realiza, no es necesario la existencia de la intencionalidad, basta con que exista el acto discriminatorio. En efecto, se le exigió al accionante una declaración extra-juicio con el fin de corroborar la vinculación marital, generando un requisito innecesario e imposible teniendo en cuenta que el titular del crédito había fallecido y luego, requiere un vínculo consanguíneo.

<sup>4</sup> T-098 de 1994. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

<sup>5</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-141/17

La protección del derecho a la no discriminación por orientación sexual diversa, ha sido mencionado por la Corte Constitucional, concluyendo en múltiples sentencias que se encuentra proscrito cualquier tipo acción u omisión por parte del Estado o Terceros dirigida a afectar la autonomía del sujeto y el libre desarrollo de la personalidad, contenido en el artículo 16 de Constitución Política de Colombia.<sup>6</sup>

La Corte indica que *“la persistencia de patrones estructurales de discriminación por motivos de orientación sexual, así como el arraigo de profundos prejuicios hacia las personas LGBTI, trae como consecuencia que en muchas ocasiones estas prácticas discriminatorias pasen desapercibidas en la sociedad y tiendan a normalizarse o a restarles importancia, por lo que es obligación del juez constitucional asumir el estudio de estos casos con una especial sensibilidad constitucional y compromiso con la dignidad humana”*<sup>7</sup>. Bajo la misma línea la se encuentra comprometido el derecho a la intimidad cuando *“(…)la orientación sexual diversa se utiliza como criterio para establecer una diferenciación arbitraria”*<sup>8</sup>

La forma en la que el juez debe actuar frente a eventos de discriminación a miembros con orientación sexual diversa, será *“aplicando criterios de enfoque diferencial que obedezcan a la situación generalizada de vulnerabilidad y que tiendan a una solución jurídica que contribuya a la superación de la misma.”*<sup>9</sup>

Con esto se puede concluir que los patrones de discriminación pueden provenir de terceros, evidenciándose, como en el presente caso, patrones estructurales arraigados al actuar de terceros que, aunque parezcan ser normalizados, no pueden de ninguna forma ser pasados por alto. Como quiera que la obligación del juez es pronunciarse frente a estos actos, con especial cuidado, con el objetivo de contribuir y superar la vulneración, de estos actos arbitrarios de diferenciación.

Ahora bien, esta conducta va en contravía de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, reexpedida por la Circular Externa 029 de 2014, por medio de la cual se imparten instrucciones y expiden normas generales de imperativo cumplimiento para las entidades vigiladas. En relación a esto, existen deberes por parte de las entidades vigiladas frente a los consumidores financieros, obligaciones que de ninguna forma pueden ser ignoradas, debido al carácter vinculante de las circulares externas. De esta forma, la Parte I, Título III, Capítulo II, instruido como “Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas”, dicta que:

*“La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales (i) fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii) buscar el equilibrio contractual entre las partes y (iii) evitar la asimetría en la información.*

*Para tal efecto, se estableció la obligación a cargo de las entidades vigiladas de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros -SAC, el cual debe propender porque: (i) se consolide al interior de cada entidad una cultura de **debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros**; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos”(subrayado fuer a del texto).*

En ese orden, es deber por parte de las entidades vigiladas, y en el presente caso, del establecimiento de crédito, crear mecanismo para garantizar la debida atención, proveer de trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, implementación que será a través del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros -SAC. La mentada circular indica que *“las entidades vigiladas, a través del SAC, deben evitar afectaciones reales o potenciales a los derechos del consumidor financiero derivadas de acciones u omisiones que hagan parte de su cultura organizacional durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación que les aplique”*.

<sup>6</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-141 de 2017

<sup>7</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-068 2021

<sup>8</sup> Ibidem

<sup>9</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-141 de 2017

Para el caso, como ya se ha expuesto en extenso, se evidencia un incumplimiento por parte de la entidad accionada, en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio del consumidor financiero demandante, incurriendo incluso en actuaciones discriminatorias.

Por lo anteriormente mencionado al tratarse no solo de la ausencia del deber de información y debida diligencia sino también de una clara vulneración de derechos fundamentales esto conlleva a tener probada en la actuación **la gravedad del hecho.**

Por lo que se condenará a Banco Davivienda S.A. conforme lo establecido en el numeral 10° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el párrafo 3° del artículo 61 *ibidem*, a pagar una multa de veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes de la siguiente forma: (i) El cincuenta por ciento (50%), esto es, la suma de \$11'600.000 en la cuenta corriente No 030-24552893 Bancolombia a favor de la Superintendencia Financiera de Colombia y (ii) El otro cincuenta por ciento (50%), \$11'600.000 en la cuenta corriente de recaudos Red Nacional de Protección al Consumidor No 062-87029-0 el Banco de Bogotá a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme lo establecido en el numeral 10° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y a la motivación planteada en la presente sentencia y en atención a la motivación acá expuesta. Disponiendo a comunicar al Grupo de Contabilidad de esta Superintendencia en relación con la multa impuesta, informando para el efecto lo resuelto en la presente decisión.

Para efectos del pago, deberá solicitar ante la Secretaría de la Delegatura instrucciones para consignar el valor de la multa en la cuenta establecida para el efecto por la Subdirección Administrativa de la Entidad.

Finalmente, esta Delegatura condenará en costas a Banco Davivienda S.A. fijando como agencias en derecho la suma de un millón de pesos (\$1'000.000) a favor de la parte actora. Por Secretaría liquídense.

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** no probadas las excepciones intituladas por Banco Davivienda S.A. como “*FALTA DE LEGITIMACION EN LA CAUSA POR PASIVA DE BANCO DAVIVIENDA*”, “*CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LAS TODAS LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y LEGALES A CARGO DEL BANCO DAVIVIENDA DERIVADAS DEL CONTRATO DE MUTUO BANCARIO CON GARANTIA HIPOTECARIA TERMINADO EN \*\*\*1094 CELEBRADO CON EL SEÑOR CESAR AUGUSTO SÁNCHEZ AVELLA (Q.E.P.D.)*”, “*CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA COMO BENEFICIARIO ONEROSO DEL SEGURO DE VIDA PROTECCIÓN N° 5132054441101, TOMADO POR EL SEÑOR CÉSAR AUGUSTO SÁNCHEZ AVELLA (Q.E.P.D.)*”, “*EXISTENCIA DE UN EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD: CULPA DE LA VÍCTIMA*”, “*INEXISTENCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE LA ACTIVIDAD DESPLEGADA POR BANCO DAVIVIENDA y EL IMPAGO DE LA PÓLIZA VIDA PROTECCIÓN QUE AQUÍ SE RECLAMA, QUE PERMITA DERIVAR RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL A CARGO DE BANCO DAVIVIENDA S.A*” de conformidad por lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

**SEGUNDO: DECLARAR** probada la excepción intitulada como “*PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*” la cual da al traste con las pretensiones de la demanda respecto de la aseguradora demandada, de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente providencia.

**TERCERO: DECLARAR** contractualmente responsable a Banco Davivienda S.A. respecto a la obligación del contrato de mutuo por cuenta del débito automático, así como por el desconocimiento de los deberes de información y diligencia en el proceso de atención de las solicitudes elevadas por el demandante frente a la póliza de vida del producto de tarjeta de crédito.

**CUARTO: CONDENAR** a Banco Davivienda S.A. a pagar, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, la suma de UN MILLON NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS MCTE (\$1.960.000), a favor del señor JAIME ELIAS TORRES BUELVAS

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por Banco Davivienda S.A., dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

**QUINTO: CONDENAR** a Banco Davivienda S.A. a pagar una multa de veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes de la siguiente forma: (i) El cincuenta por ciento (50%), esto es, \$11'600.000 en la cuenta corriente No 030-24552893 Bancolombia a favor de la Superintendencia Financiera de Colombia y (ii) el cincuenta por ciento (50%) restante \$11'600.000, en la cuenta corriente de recaudos Red Nacional de Protección al Consumidor No 062-87029-0 el Banco de Bogotá a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme lo establecido en el numeral 10° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y a la motivación planteada en la presente sentencia.

**SEXTO: CONCEDER** para el pago de la multa, un término judicial de cinco (5) días contados a partir del día siguiente inclusive, a partir de la firmeza del presente proveído.

Acredítese el pago dentro del término de 5 días siguientes al pago. De no cumplirse lo anterior, la Secretaría compulse las respectivas copias ante la oficina de cobro coactivo correspondientes, para lo de su competencia con copia de esta decisión y constancia de ejecutoria.

**SÉPTIMO: COMUNICAR** al Grupo de Apoyo legal de esta Superintendencia en relación con la multa impuesta, informando para el efecto lo resuelto en la presente decisión, a efectos de los trámites que resulten necesarios realizar ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

**OCTAVO: DENEGAR** las demás pretensiones de la demanda.

**NOVENO: CONDENAR** en costas a Banco Davivienda S.A. en favor del demandante, el señor JAIME ELÍAS TORRES BUELVAS. Se fijan agencias en derecho la suma de un millón de pesos (\$1.000.000).

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**EDUARD JAVIER MORA TELLEZ**  
80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

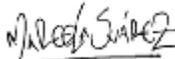
Copia a:

*Elaboró:*  
EDUARD JAVIER MORA TELLEZ  
*Revisó y aprobó:*  
EDUARD JAVIER MORA TELLEZ

**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 15 de septiembre de 2023



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario