

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023017765-044-000



Fecha: 2023-10-17 20:55 Sec.día 1059

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 80010-6-80010-6 Funcionario Grupo de Funciones Jurisdiccionales

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 : 2023017765-044-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-0759  
Demandante : DAVID RICARDO GAVIRIA NAVARRO  
Demandados : AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.  
Anexos :

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 2 de octubre del año 2023 (derivado 043-000), 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 **DAVID RICARDO GAVIRIA NAVARRO** 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 **AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.** y **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, entidades vigiladas por esta Superintendencia, pretendiendo se condene a las demandadas al pago y devolución de los valores cobrados por concepto de prima cobradas por concepto de un contrato de seguro de automóviles en el contrato de crédito identificado con el número terminado en \*\*\*\*4359, desde diciembre de 2022 hasta la actualidad, pago que se pretende se haga a favor del actor en una oficina del banco cercana a su lugar de vivienda, argumentando que cuenta con otro contrato de seguro de automóviles que amparo su vehículo identificado con placas JMN849, la cual fue admitida como consta en el derivado 002-000 del expediente digital.

Suplicas a las cuales se opusieron en oportunidad las entidades demandadas con la formulación de sendas excepciones de mérito, de las que se le corrió traslado a la parte actora como consta en el derivado 011-000 y respecto del cual guardó silencio, ingresando el proceso al Despacho para fijar fecha de audiencia (derivado 012-000). Por lo que se procede a su estudio de conformidad con las pruebas legal y

oportunamente allegadas al plenario, la conducta de las partes en la actuación y las disposiciones que regulan tanto al contrato de seguro como a la actividad aseguradora y el contrato de crédito o préstamo de consumo, ante la ausencia de discusión sobre la naturaleza de los contratos base de controversia.

Ahora bien, dado el escenario de protección constitucional en que se ejerce la acción de la referencia, y partiendo de los planteamientos efectuados por los opuestos procesales en sus diferentes intervenciones, se debe insistir que ni la facultad de delimitación de los riesgos dada por la ley a las aseguradoras, ni la naturaleza de adhesión del contrato de seguro, les permiten a las entidades sustraerse de las obligaciones establecidas por la ley, en especial aquellas de protección del consumidor financiero de que da cuenta el título I de la Ley 1328 de 2009.

Por lo que sea del caso reiterar lo expuesto por esta Superintendencia en diferentes decisiones, sobre la especial protección que le resulta exigible a la aseguradora frente a los deberes que para la protección de los consumidores estableció el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero en sus artículos 100 y 184, así como la Ley 1328 de 2009, en particular las obligaciones de *“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”* y *“Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado”* de conformidad con lo dispuesto en los literales b) y c) del artículo 7.

Y es que atendiendo al interés público que cobija la actividad aseguradora, es que el contrato incorpora las citadas regulaciones especiales en protección del consumidor, que resultan de imperativo cumplimiento para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, 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 artículo 5 de la misma ley.

Así entonces, el ejercicio de la actividad aseguradora y financiera 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.

Bajo el anterior marco conceptual, téngase de presente que el acceso a la información adquiere mayor relevancia si se tiene en cuenta que en relaciones de consumo que surgen tanto de este tipo de negocio jurídico como de cualquier otro, el derecho a recibir información oportuna, clara, precisa e idónea es un derecho del consumidor, cuya prevalencia tiene sus cimientos desde la Constitución Nacional misma, cuando en su artículo 78 estatuyó 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”*, postulado que se desarrolló en el ya varias veces citado título primero de la Ley 1328, donde a su vez se destaca, dentro de la contratación financiera, la obligación según la cual la información debe ser *“cierta, suficiente y oportuna”* y, en particular, que la que *“se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado”* para que *“el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio”*, al punto que el incumplimiento de la obligación da derecho al consumidor financiero *“de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir”* (artículos 9 y 10).

De allí la importancia de que en relación con los contratos objeto del litigio, no sólo de la claridad de las cláusulas contenidas en los mismos, sino del conocimiento y oportunidad que de las mismas deba brindarse a los consumidores por parte de las entidades aseguradoras, esto con el fin que tengan la oportunidad de optar, en caso de insatisfacción de sus necesidades, por emprender las acciones

correspondientes, sin que tal deber pueda ser delegado en un tercero como pudiera ser el tomador de la póliza.

Lo anterior sin perjuicio de las prácticas de protección propia de los consumidores, a quienes corresponde, conforme el literal b) del artículo 6° de la norma en comento que dispone *“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”*. De lo anterior, se concluye que existen obligaciones tanto en cabeza de las entidades vigiladas de cumplir con lo ofertado, como de los consumidores, que deben informarse sobre los productos que piensan adquirir o emplear, todo ello en el marco del contrato suscrito entre las partes y siempre que sus disposiciones no conlleven cláusulas abusivas que restrinjan los derechos del consumidor financiero ni releven de responsabilidad a la entidad vigilada.

Así las cosas, para el caso en cuestión, no solo se debe estar a las disposiciones que regulan los contratos en estudio, sino a las que establecen las condiciones de la actividad dentro del que se enmarca el de protección al consumidor, en este orden, visto los antecedentes procesales, siendo la Delegatura competente para el conocimiento de la controversia en el marco de la acción impetrada, sin que se observe causal de nulidad alguna que invalide lo actuado, y reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, corresponde al Despacho establecer si existe una responsabilidad contractual en cabeza de la entidad financiera demandada **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** respecto del contrato de crédito y si existe responsabilidad de **AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.** respecto del contrato de seguro de automóviles tomado por el banco demandado respecto del cobro de primas en el que el señor **DAVID RICARDO GAVIRIA NAVARRO** fungió como asegurado y si en virtud de ello hay lugar a acceder o no a las pretensiones de la demanda.

Para efectos de abordar tal planteamiento, en audiencia que obra a derivado 037 del expediente digital se tuvieron como hechos probados los siguientes:

1. *“El señor DAVID RICARDO GAVIRIA NAVARRIO celebró un contrato de crédito con el BANCO DE BOGOTÁ identificado con el número terminado en 4359 y en virtud de ello CONTRATO DE GARANTIA MOBILIARIA PRENDA SIN TENENCIA SOBRE VEHICULO.*
2. *El crédito identificado con el número terminado 4359 fue desembolsado el 28 de agosto de 2020.*
3. *El señor DAVID RICARDO GAVIRIA NAVARRIO adquirió póliza de seguro de automóviles que amparó el vehículo identificado con placas JMN849 con ALLIANZ SEGUROS S.A. desde el inicio del crédito 28/08/2020, la cual fue conocida y aceptada por el Banco de Bogotá.*
4. *Que en virtud del contrato identificado con el número terminado en \*\*\*8531 que tuvo vigencia inicial del 1 de diciembre de 2021 al 1 de diciembre de 2022 el señor demandante fue vinculado como asegurado emitido por la aseguradora demandada, que fue cancelado el 29 de junio de 2022.*
5. *El señor DAVID RICARDO GAVIRIA NAVARRIO remitió comunicaciones con la entidad financiera hechos aceptados por el banco que se relacionan con los hechos del 26 al 51, probadas las comunicaciones cruzadas con la entidad financiera.*

Aunado a lo anterior, se tiene que el señor demandante manifestó en interrogatorio de parte que desde el inicio del contrato de crédito recibió la información respecto del mismo, así como del contrato de seguro y que le hizo saber al asesor que él tenía su propia aseguradora para asegurar el vehículo identificado con placas JMN849, crédito identificado con el número terminado en \*\*\*\*4359 adquirido por el actor con la

entidad financiera para comprar el vehículo identificado con placas JMN849 respecto del cual constituyó como garantía mobiliaria a favor de la entidad financiera respecto del valor adeudado al banco demandado, suscribiendo contrato de garantía mobiliaria, como fue reconocido por el actor con los hechos relevados de prueba, así como el reconocimiento de la firma y pagaré de los documentos de colocación del crédito aportados por la entidad financiera, contrato en el cual en su cláusula octava se pactó lo siguiente:

*“OCTAVA: SEGUROS: EL (LOS) GARANTE(S) se compromete a contratar con una Compañía de Seguros legalmente establecida en el país, un seguro contra todo riesgo hasta por el 100% de su valor comercial. En caso de existir seguros vigentes con esa misma clase de compañía, solicitará endoso o cesión de las respectivas pólizas a favor del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** Las partes convienen en que **EL BANCO O ACREEDOR GARANTIZADO** queda autorizado de forma potestativa para resolver los seguros y pagar las primas en caso de **EL (LOS) GARANTE(S)** no lo haga, y para cargar en cualquier depósito que tenga o llegare a tener en **EL BANCO O ACREEDOR GARANTIZADO** los valores desembolsados por tal concepto con sus respectivos intereses, igualmente en caso de no ser posible dicho cargo, se obliga a reembolsar el dinero pagado por **EL BANCO O ACREEDOR GARANTIZADO** con intereses moratorios a la tasa máxima. Es entendido que esta facultad de mantenerse asegurados los bienes corre por cuenta de **EL (LOS) GARANTE(S)**, en caso de que éste no lo hiciera, no implica en ningún caso la obligación o responsabilidad para **EL BANCO O ACREEDOR GARANTIZADO**, quien puede no hacer uso de la facultad de autorización atrás otorgada, en cuyo caso **EL (LOS) GARANTES(S)** asumirá los riesgos de destrucción, pérdida o daño de los bienes dados en garantía. Igualmente es entendido que las indemnizaciones a cargo de los aseguradores, en caso de ocurrir un siniestro, se subrogarán a los bienes gravados con la garantía que lo hubieren sufrido, como lo dispone el artículo 1101 del Código de Comercio. (...)”*

De conformidad con la precitada cláusula el señor demandante manifestó en el interrogatorio de parte que desde el inicio del contrato de crédito adquirió una póliza de automóviles con ALLIANZ SEGUROS S.A. aseguradora de su confianza elegida por él, que amparó al vehículo identificado con placas JMN849 y en virtud de dicho contrato la entidad financiera encontró atendida la obligación de asegurar el bien entregado en prenda, para la vigencia del año 2020 al 2021 y del año 2021 al 2022, situación que llevó a que no se le cobrara al consumidor valor alguno por concepto de prima del contrato de seguro de automóviles, para dichas vigencias como lo indicó el demandante en su interrogatorio de parte practicado por el despacho y por el representante legal de la entidad financiera en interrogatorio formulado por el señor demandante.

Así las cosas, se evidenció que el señor demandante supo desde el inicio del contrato de crédito de la obligación que le asistía de asegurar el vehículo dado en prenda a la entidad financiera, tal y como lo reconoció en su interrogatorio de parte y alegatos de conclusión, por lo que en cumplimiento de su obligación propendió por mantener asegurado su vehículo. Aunado a lo anterior, se encontró probado con las documentales aportadas al proceso por el actor y de lo informado por él en interrogatorio de parte, que él directamente presentó las renovaciones de las vigencias de la póliza de automóviles que amparó el vehículo identificado con placas JMN849, manifestando que actualmente la póliza de automóviles de ALLIANZ SEGUROS S.A. se encuentra vigente y que le informó a la entidad financiera la renovación de la vigencia 2022 – 2023.

El señor **DAVID RICARDO GAVIRIA NAVARRIO** fue reiterativo en manifestar que tenía claro que podía hacer el endoso de la póliza de automóviles, manifestando que conoce con su experiencia como consumidor financiero y por su experiencia profesional, alguna oportunidad trabajando para un banco, entonces el actor conoce como se efectuaba el endoso de la póliza de automóviles y que identificó un incremento en el valor del crédito identificado con el número terminado en \*\*\*\* JMN849 en el mes de diciembre de 2021 y enero de 2022, incremento que argumenta se ha seguido presentando en la actualidad.

Ahora bien, en atención a las pruebas de oficio decretadas por el despacho en el derivado 024-000 se aportó el Histórico de Pagos en archivos PDF en el cual en el en la columna F en la que se relaciona un valor por concepto de seguros se solicitó explicación de la misma por el representante legal del banco en interrogatorio de parte con la exhibición del documento en el que puso de presente que dichos valores

correspondían a los seguros de vida y seguro voluntario de cuota protegida, sumas cobradas por concepto de prima desde el 1 de octubre de 2020, suma que es similar hasta el mes de diciembre de 2021; sin embargo, en el mes de enero de 2022 se evidencia un aumento por este concepto de seguros por una suma de ciento cincuenta mil pesos, suma que también se cobró en el mes de febrero de 2022, la cual dio como resultado un cobro por concepto de prima de seguro de automóviles por un valor de trescientos cuatro mil novecientos veinticinco pesos y siete centavos (\$304.925,7), suma que no se cobró para el mes de marzo de 2022 en adelante, hasta el mes de junio del año en curso (2023).

Así también, se tiene que para el mes de julio de 2022 en el mismo documento se evidencia en la fila 31 columna N un abono a capital por la suma de trescientos cuatro mil novecientos veinticinco pesos y siete centavos (\$304.925,7), suma que tal y como lo explicó el representante del banco corresponde al valor devuelto al accionante por concepto de devolución de primas del contrato de seguro de automóviles que le fue recaudado al actor con las cuotas de enero y febrero de 2022, situación que es coherente con lo manifestado por la aseguradora respecto de la cancelación del contrato de seguro en el que fungió como asegurado el señor demandante respecto del cual se identificó un error en la identificación de la placa del vehículo asegurado y se canceló desde el inicio de vigencia como lo acreditó la aseguradora con las documentales aportadas con la contestación de la demanda y en atención a las pruebas decretadas de oficio (derivados 007, 008, 009, 023 y 025. Es preciso mencionar que, aunque el actor en su interrogatorio de parte y con los alegatos de conclusión pretendió no reconocer como prueba el histórico de pagos aportado por la entidad financiera demandada en el derivado 024, lo cierto es que en el traslado de dicha prueba no se pronunció, no desconoció dicho documento contable.

De lo anterior, se tiene que probado que por concepto de prima por seguro de automóviles se efectuaron dos cobros correspondientes a los meses de enero y febrero de 2022, sumas que fueron devueltas por el banco en julio de 2022 como abono a capital, sin evidenciarse un cobro adicional que efectuara en Banco Bogotá por concepto de prima de seguros de automóviles. lo cual fue corroborado por la entidad financiera en interrogatorio de parte, situación que conlleva a concluir que no se demostraron cobros diferentes o adicionales a los devueltos por concepto de prima del seguro de automóviles efectuado al demandante en las cuotas mensuales del contrato de crédito identificado con el número terminado en \*\*\*\*4359, situación que aunado a que el actor no atendió el decreto de las pruebas de oficio notificada en audiencia que se agotó la etapa de conciliación (derivado 021), mediante la cual el despacho le solicitó copia de todas las comunicaciones cruzadas con la entidad financiera y la aseguradora junto con sus anexos, para verificar su dicho, se evidenció que la parte actora no contaba con pruebas documentales más allá de las aportadas con la demanda en las que no se acreditó un cobro adicional al demostrado con el histórico de pagos por concepto de prima de seguro de automóviles que se pretende en la presente acción de protección al consumidor.

Así las cosas, se tiene que respecto del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** no se demostró una responsabilidad u obligación contractual incumplida por la demandada, dado que no se demostró la existencia de cobros adicionales por concepto de prima de seguro de automóviles diferentes a los que ya se efectuó su devolución imputados a la obligación crediticia, aunado a que no se demostró el daño que demuestre la eventual responsabilidad del banco demandado, lo que conlleva a la inexorable conclusión de tener como probada la excepción propuesta como *"INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL BANCO INCONCURRENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD."* propuesta por el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** con la contestación de la demanda.

Superado lo anterior, respecto de la responsabilidad de la aseguradora demandada, se tiene que en el proceso se probó que la aseguradora si bien emitió una póliza de automóviles certificado individual en el que fungió como asegurado el señor demandante, lo cierto es que este contrato fue cancelado desde su inicio y la aseguradora devolvió la prima cobrada al tomador **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** entidad que pagó

la anualidad de la póliza a la aseguradora, aunque se demostró que al consumidor solo se le había cobrado lo correspondiente a dos meses de vigencia de dicho contrato que fue cancelado y cuyas primas fueron devueltas al actor, igual no se puede predicar un daño respecto de la aseguradora cuando hizo las devoluciones y no hay prueba de otro cobro que dé lugar a devolución o reconocimiento adicional.

Decantado lo anterior, ha de tenerse en cuenta que son elementos axiológicos de la responsabilidad civil contractual (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 se ha analizado, sin encontrarse probados por lo anteriormente expuesto, toda vez que no se demostró el incumplimiento indilgado a la aseguradora demandada, así como tampoco se demostró el daño pretendido por el actor, situación que conlleva a que se tenga como probada la excepción intitulada como *“Inexistencia de los elementos de la responsabilidad contractual frente Axa Colpatría Seguros S.A.”* propuesta por **AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.**

Situación que lleva al traste las pretensiones del presente proceso, la cual conlleva a desestimar las pretensiones de la demanda respecto de la entidad financiera, absteniéndose de analizar los demás medios exceptivos formulados de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se condenará en costas a la parte demandante por no aparecer estas probadas dentro del proceso.

En consideración a lo anteriormente expuesto, la **Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera De Colombia**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** probada de oficio *“INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL BANCO INCONCURRENCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD.”* propuesta por el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta decisión.

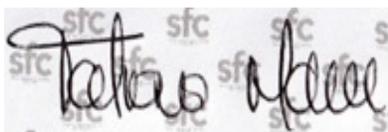
**SEGUNDO: DECLARAR** probada la excepción denominada *“Inexistencia de los elementos de la responsabilidad contractual frente Axa Colpatría Seguros S.A..”* propuesta por **AXA COLPATRIASEGUROS S.A.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

**TERCERO: NEGAR** las pretensiones de la demanda.

**CUARTO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**TATIANA MAHECHA MARTINEZ**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

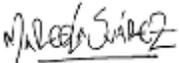
Copia a:

*Elaboró:*

**TATIANA MAHECHA MARTINEZ**

*Revisó y aprobó:*

**TATIANA MAHECHA MARTINEZ**

<p><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>18 de octubre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>