

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023038142-062-000



Fecha: 2023-11-10 22:41 Sec.día 1409

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 : 2023038142-062-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-1718  
Demandante : FRANK PABA HOYOS  
Demandados : SEGUROS ALFA S.A.  
Anexos :

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 26 de octubre del año 2023 (derivado 061-000), 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 **FRANK PABA HOYOS**, formuló acción de protección al consumidor financiero 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 **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia Financiera de Colombia, pretendiendo lo siguiente: **“PRIMERA.** *Que dando aplicación artículo 11 de la Ley 1328 de 2009, se conmine al convocado BANCO DE BOGOTÁ S.A., dar aplicación a la Póliza de Seguro que me cobraron durante ((CIENTO VEINTISEIS (126) MESES)), en que estuvo activa la Tarjeta de Crédito Visa No.4595040004918685 y de esta forma se cancele la TOTALIDAD de la Obligación con el Banco derivada de la utilización de dicha Tarjeta de Crédito, incluidos, supuestos intereses moratorios, gastos de cobranza y Abogados. SEGUNDA.* *Que el Banco de Bogotá reporte la cancelación del Crédito a las Centrales de Riesgo, como Data Crédito y otras. TERCERA.* *Qué como indemnización de perjuicios, por haberme mantenido injustamente reportado como deudor moroso ante las Centrales de Riesgo, el Banco me pague la suma de Diez millones de pesos M/Cte. (\$ 10,000,000.)”.* (derivado 000)

Mediante auto que admitió la demanda en contra de **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** y en ejercicio de las facultades de que trata el numeral 6 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, vinculó como litis consortes necesarios a **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.** y **SEGUROS ALFA S.A.**, seguidamente las entidades demandadas fueron debidamente notificadas y en oportunidad contestaron la demanda oponiéndose a la

prosperidad de las pretensiones de la demanda mediante la formulación de sendas excepciones de mérito, las cuales se procede a su estudio de conformidad con las pruebas legal y oportunamente allegadas al plenario. (derivados 017-000, 018-000 y 019-000).

En paralelo, mientras se surtió la notificación de las demandadas, mediante memorial que reposa en el derivado 014-000 el señor demandante solicitó aclaración respecto de la admisión de la demanda en contra de las aseguradoras inclusive, cuando su interés fue demandar al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, la cual fue resuelta mediante auto de trámite que reposa en el derivado 016-000 expresando “(...) *Ahora, bien, como quiera que su pretensión está dirigida a la afectación de una póliza de seguros, que, si bien fue ofrecido por una entidad financiera, la operación y gestión de las pólizas están en cabeza de las compañías aseguradoras. Por tanto, una vez revisadas las documentales allegadas como anexos a la demanda se pudo observar a folio 12 un formulario de reclamación de siniestro dentro del cual se señala a SEGUROS ALFA S.A. y/o SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. (...)*”.

Luego de radicadas las contestaciones de la demanda de las demandadas, **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.** y **SEGUROS ALFA S.A.** en los derivados 017-000 y 018-000 y para el caso del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** en el derivado 019-000, el señor demandante mediante memoriales que reposan en los derivados identificados con los números 020-000 solicitó información sobre la contestación del banco y en el 021-000 solicitó dictar sentencia anticipada y tener por no contestada la demanda por el banco demandado, mediante memorando que reposa en el 022-000 se requirió al área de servicio al ciudadano para que informara la hora en la que se recibió la contestación de la demanda por parte del Banco de Bogotá, el área correspondiente allegó respuesta que reposa en el derivado 024-000 del expediente en la que se informó que la contestación de la demanda fue radicada el 9/05/2023 a las 3:56 p.m., seguidamente mediante memorial que reposa en el derivado 025-000 el actor describió las excepciones, de las que se le corrió traslado como consta en el derivado 023-000.

Mediante informe secretarial el proceso ingresa al despacho para fijar fecha (derivado 026-000), posteriormente se profirió auto que tuvo por contestada la demanda por las entidades demandadas y se convocó a las partes para agotar la etapa la conciliación de conformidad con la regla sexta del artículo 372 del Código General del Proceso al cual remite el artículo 392 de la misma codificación. El actor reiteró su solicitud de que se tenga por no contestada la demanda por parte de la entidad financiera (derivado 031-000) y mediante auto que reposa en el derivado 033-000 el despacho atendió el memorial precitado como recurso de reposición en contra de la decisión que tuvo por contestada la demanda por las demandadas, respecto de la contestación de la entidad financiera.

Se corrió traslado a las partes del recurso mediante fijación en lista como consta en el derivado (034-000), ingresando el proceso al despacho mediante informe secretarial (035-000), así las cosas, se procedió a resolver de reposición en el que en la parte motiva se recordó lo regulado por el artículo 8 de la ley 2213 de 2022 y se contabilizó el término de notificación personal, el término de traslado de la demanda identificando que la fecha máxima era posterior a la fecha en la que el banco contestó la demanda, por lo que se decidió no reponer la decisión de tener por contestada la demanda por el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, auto notificado por estado y que quedó en firme por no admitir recursos en contra. El señor demandante radicó memoriales que reposan en los derivados 039-000 y 040-000 manifestando su inconformidad por la decisión, carentes de asidero procesal.

En fecha y hora convocada se instaló la audiencia convocada para agotar la etapa de la conciliación y se atendió la solicitud presentada por el apoderado de la entidad financiera demandada de conformidad con la prueba sumaria allegada para fundar la misma y se fijó fecha para celebrar la audiencia concentrada de que trata el artículo 392 del Código General del Proceso, como consta en el acta y grabación de audio y vídeo que reposa en el derivado (044-000).

Con posterioridad las entidades atendieron las pruebas decretadas de oficio como consta en los derivados 046-000, 047-000, 048-000, 049-000, 050-000, 052-000, 053-000, 054-000, las cuales una vez incorporadas quedaron en traslado de las partes, sobre las cuales se pronunció el señor **FRANK PABA HOYOS** a través del memorial que reposa en el derivado 051-000, guardando silencio respecto de las que se allegaron con posterioridad.

También se radicaron en los derivados 055-000 y 056-000 el actor insiste en que la contestación de la demanda del Banco de Bogotá fue extemporánea, respecto de los cuales se pronunció el despacho en audiencia recordándole al actor de que se trata de una situación resuelta y atendida por el despacho, decisión que se encuentra en firme, en el control de legalidad efectuado en audiencia. (Derivado 061-000). En fecha y hora convocadas se celebró audiencia concentrada de que trata el artículo 392 del Código General del Proceso, en este sentido, reunidos los presupuestos procesales para proferir un fallo de mérito, sin que se observe causal de nulidad que invalide lo actuado, partiendo de las pretensiones de la demanda y la competencia del despacho en el marco de la acción impetrada, le corresponde entonces al Despacho establecer si le asiste una responsabilidad contractual o no al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** en virtud del contrato de tarjeta de crédito identificado con el número terminado en 8685 celebrado con el señor demandante FRANK PABA HOYOS y si en virtud de ello se accede o no a las pretensiones de la demanda y respecto de las aseguradoras demandadas, recae en establecer si existe o no una responsabilidad contractual a **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.** y **SEGUROS ALFA S.A.** respecto del contrato de seguro de vida grupo deudor tomado por **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** cobertura de desempleo, en el cual fue asegurado el señor demandante **FRANK PABA HOYOS** respecto del contrato tarjeta de crédito identificada con el número terminado en 8685 y si en virtud de ellos se accede o no a las pretensiones de la demanda.

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.

Ahora bien, sobre el particular el señor demandante en su interrogatorio de parte manifestó que no conoció del contrato de seguro, que solo supo del mismo cuando vio la necesidad de afectarlo ante la entidad financiera demandada, por su parte las entidades demandadas **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.** y **SEGUROS ALFA S.A.**, ante el requerimiento de oficio que hizo el despacho frente al expediente de suscripción del contrato de seguro, la aseguradora mediante memoriales que reposan en los derivados 047-000, 053-000 y 054-000 del expediente, manifestó que dada la antigüedad del contrato que inicio vigencia en mayo de 2017, no encontró soportes documentales adicionales, situación que conlleva a que no se haya demostrado la debida información brindada al consumidor hoy demandante, sin embargo, debe tenerse en cuenta que la responsabilidad de información analizada per se no modifica las condiciones contractuales del contrato de seguro al que fuera vinculado como asegurado el actor, al tratarse de un contrato de seguro de grupo para las personas que cuentan con la calidad de deudor del tomador, en este caso **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, entidad que fue autorizada por el actor para debitar de su cuenta entre otros conceptos el correspondiente a seguros, como consta en el pagaré aportado por el señor demandante y la entidad financiera con la contestación de la demanda, firmado por el señor **PABA HOYOS** y no desconocido por él (Derivado 019-000), es decir, que el desconocimiento del contrato de seguro que el señor demandante pretendió afectar ante la entidad financiera desde febrero del año 2019, no significa que el mismo cubriera los contratos de prestación de servicios y que el valor asegurado fuera



el saldo insoluto de la deuda para el amparo de desempleo involuntario que pretendió afectar, por lo que el Despacho se atenderá a lo probado en el presente proceso.

Aunado a lo anterior, se tiene que, en el desarrollo de las etapas procesales correspondientes, se declaró fallida la etapa de conciliación, seguidamente se celebró audiencia concentrada de la que Como consta en la grabación de audio y vídeo de la misma, que hace parte integral del acta que reposa en el derivado 061-000, en la cual se tuvieron como hechos probados los siguientes:

1. *“El señor FRANK PABA HOYOS adquirió la TC VISA \*\*\*\*\*8685 con el BANCO DE BOGOTA el mes de junio de 2012.*
2. *El contrato de prestación de servicios fuente de ingresos del señor PABA HOYOS terminó el 29 diciembre de 2018.*
3. *Desde el mes de enero del año 2019, el señor FRANK PABA HOYOS dejó de pagar las cuotas de la Tarjeta de Crédito \*\*\*\*\*8685.*
4. *Mediante comunicación fechada 29 de agosto de 2022 la aseguradora objeto la afectación de la póliza de seguro anexo de desempleo.*

Precisado lo anterior, procede el despacho a estudiar delantamente la excepción propuesta por las aseguradoras demandadas **SEGUROS DE VIDA ALFA** y **SEGUROS ALFA**, entre las cuales se encuentra la intitulada como *“PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO DE SEGURO”* en virtud de la cual aduce que han pasado más de dos años, desde que el demandante conoció del hecho que dio origen a la reclamación y la fecha en la que radicó la demanda que nos ocupa, citando el artículo 1081 del Código de Comercio.

Por lo que debe tenerse en cuenta que el artículo 1081 del Código de Comercio consagra el régimen especial de prescripción en materia de seguros, en donde no solo se relaciona lo referente al tiempo que debe transcurrir para que se produzca el fenómeno extintivo, sino también respecto del momento en que el período debe empezar a contarse. Disposición cuyo tenor literal es el siguiente: *“La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria (...) La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción (...) La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho... Estos términos no pueden ser modificados por las partes”* (Subrayado por el Despacho).

En este orden, se debe resaltar que al señalar la norma transcrita los parámetros para determinar el momento a partir del cual empiezan a correr los términos de prescripción, en el mismo se distingue entre el momento en que el interesado, quien deriva un derecho del contrato de seguro, ha tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción, para la prescripción ordinaria, y el nacimiento del derecho con independencia de cualquier circunstancia, para la extraordinaria; aspecto que resulta relevante al momento de evaluar el término que resultaría aplicable al particular.

Bajo este contexto, atendiendo que en el presente caso el actor funge como asegurado de la póliza vida grupo deudor tomada por **BANCO DE BOGOTA S.A.** para sus deudores, de la cual se pretende el reconocimiento del amparo de desempleo involuntario, siendo quien deriva algún derecho del citado contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 1080 del Código de Comercio, conlleva a que se encuentre acreditada la calidad de interesado frente a lo establecido en el artículo 1081 del Código de Comercio, por lo que le resultaría aplicable la prescripción ordinaria de dos (2) años contados desde el momento en que *“haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción”*, a la que hace referencia dicha normatividad.

Precisado lo anterior, encontrando que la presente Litis está dirigida al reconocimiento de una indemnización por ocurrencia de un siniestro, será desde la fecha en que el actor conoció o debió haber tenido conocimiento de éste que inicie a contabilizar el término prescriptivo a que hace referencia el artículo 1081 del Código de Comercio, frente a la prescripción ordinaria.

Teniendo claridad sobre lo anterior, visto el escrito introductorio, especialmente los hechos quinto, sexto y séptimo de la demanda (derivado 000), se evidencia que la reclamación se funda en la terminación del contrato de prestación de servicios suscrito con la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-USPEC el día 29 de diciembre de 2018, fecha pactada entre las partes como fecha de terminación del contrato suscrito, como consta en el acta de inicio que fue allegado por el actor en los anexos de la demanda página 13, hecho relevado de prueba por las partes.

Por lo anterior, se tiene que el señor demandante conoció de la fecha de terminación del contrato el día que suscribió el acta de inicio allegada, sin embargo, atendiendo la expectativa que pudo tener de contar con prorrogas al mismo, se tendrá como día de conocimiento de la terminación del contrato el día siguiente a su terminación 30 de diciembre del año 2018, al respecto, si se toma como fecha de partida la señalada en precedencia, se llegaría a la inexorable conclusión que el término máximo que le asistía al señor **FRANK PABA HOYOS** para reclamar el pago de la indemnización pretendida, en principio, fue el 30 de diciembre de 2020, siendo esta fecha anterior a la radicación del libelo introductorio el 12 de abril de 2023.

Ahora bien, visto que el citado término prescriptivo puede ser interrumpido por las causales consignadas en el artículo 2539 del Código Civil, siendo estas el reconocimiento de la obligación por el deudor expresa o tácitamente (interrupción natural), la demanda judicial (interrupción civil), encuentra la Delegatura que en el presente caso no se encuentra un reconocimiento de la obligación por la aseguradora o que la demanda fuera presentada con anterioridad al citado mes de diciembre del 2020.

Por su parte, en relación con la causal de interrupción contenida en el inciso final del artículo 94 del Código General del Proceso, esto es, el requerimiento escrito realizado al deudor directamente por el acreedor, la cual solo tendría lugar por una sola vez, tal como el texto de la norma lo señala al precisar “...[e]l término de prescripción también se interrumpe por el requerimiento escrito realizado al deudor directamente por el acreedor. Este requerimiento solo podrá hacerse por una vez”, debe tenerse en cuenta que de acreditarse esta situación daría como resultado el reinicio del conteo del término prescriptivo de acuerdo con lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 2536 del Código Civil “...comenzará a contarse nuevamente el respectivo término”.

Frente a lo anterior, se tiene que el demandante aportó documento mediante el cual solicitó a la entidad financiera a través de la cual fue vinculado al contrato de seguro que pretendió afectar, esto es ante el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** fechada del 5 de febrero del año 2019, con sello de recibido de la entidad del 8 de febrero de 2019, de conformidad con la línea que ya se encuentra definida por la Delegatura, se tiene dicha documental como la primera solicitud que el acreedor realizó al deudor de conformidad con el artículo 94 del Código General del Proceso, por lo que la Delegatura tomará como fecha del primer requerimiento de que trata la precitada norma la del 8 de febrero del año 2019.

Esta reclamación conllevó a que la interrupción consagrada en el precitado artículo 94 del Código General del Proceso tuviese lugar en dicha oportunidad, por lo que al contabilizar el término de dos años desde dicha fecha (8 de febrero de 2019) se tendría que el escrito introductorio debía haberse presentado, igualmente, como máximo el 8 de febrero de 2021, fecha notablemente anterior a la radicación de la demanda ante este Despacho.

A su vez, en relación con las causales de suspensión de la prescripción, téngase de presente el artículo 6° del Decreto Legislativo 491 de 2020, respecto de los términos de las actuaciones jurisdiccionales en sede

administrativa, como las adelantadas por esta Delegatura, dispuso “*La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual, conforme al análisis que las autoridades hagan de cada una de sus actividades y procesos, previa evaluación y justificación de la situación concreta (...) Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia*”, a su vez, mediante Resolución 001 de 2020 emanada por esta Delegatura, se suspendieron los términos de los procesos adelantados ante esta autoridad administrativa en ejercicio de función jurisdiccional desde el 17 de marzo hasta el 8 de abril de 2020 inclusive.

Siendo los mismos reanudados, desde el 13 de abril de 2020, según se dispuso en la Resolución 0368 de 1° de abril de 2020, emanada por esta Superintendencia, en concordancia con las disposiciones contenidas en los artículos 3° y 6° del Decreto Legislativo 491 de 2020 dadas las herramientas tecnológicas con las que cuenta esta Superintendencia que le permiten garantizar la prestación de sus servicios, entre ellos, la administración de justicia de sus usuarios y dar continuidad a las actuaciones jurisdiccionales que debe adelantar, por lo que al adicionar el término de suspensión al cómputo, la acción debiera presentarse a más tardar el 8 de junio del año 2022, lo cual no ocurrió en el presente caso, ya que la misma fue radicada el 12 de abril del año 2023.

En este orden de ideas, se encuentra que para la citada fecha había transcurrido el término contemplado había transcurrido el término de dos años contemplado en el artículo 1081 del Código de Comercio correspondientes al contrato de seguros, por lo que operó la prescripción ordinaria, lo que da lugar a la prosperidad a la excepción en estudio y que fuese titulada por las aseguradora **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. y SEGUROS ALFA S.A.** como “*PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO DE SEGURO*”, llevando así al traste con las pretensiones de la demanda respecto de las entidades aseguradoras demandadas.

Ahora bien, respecto de la responsabilidad contractual del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** se tiene que propuso sendas excepciones de mérito entre las que se encuentra la intitulada como “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA – INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL – CESIÓN DE LA OBLIGACIÓN.*” Fundada en que la entidad financiera vendió la cartera a un tercero, por lo que ya no tiene una relación contractual con el señor demandante, situación que acredita con la certificación aportada con los anexos de la demanda que da cuenta de la venta de cartera de la obligación el 25 de enero de 2023, así mismo, pone de presente su actividad comercial que no es la de asumir riesgos para cumplir con el contrato de seguro como se pretende.

En análisis de lo anterior, se tiene que el actor adquirió una tarjeta de crédito con la entidad financiera demandada desde el año 2012 y en virtud de la misma fue vinculado al contrato de seguro de vida grupo deudor con cobertura de desempleo involuntario que se pretendió afectar en el presente proceso, en tal sentido la entidad financiera fungió como canal de comercialización de dicho contrato de seguro y de cara al consumidor le asisten obligaciones de información, situación por la cual está legitimado para comparecer por activa en la presente acción de protección al consumidor, lo anterior, aunado a que el actor se queja de que la entidad financiera no le dio el respectivo trámite a su solicitud de afectación del contrato de seguro en su cobertura de desempleo.

Así las cosas, se tiene que si bien, el banco acreditó la venta de cartera de la obligación adquirida por el actor con dicha entidad, lo cierto es que de conformidad con la Ley 1328 de 2009, el demandante tiene calidad de consumidor financiero ante la demandada y el objeto del litigio se enmarca en una relación contractual que fue plenamente acreditada en el presente proceso y relevada de prueba por las partes, situación que conlleva a tener por no probada la excepción en estudio intitulada como *FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA – INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD*

**CONTRACTUAL – CESIÓN DE LA OBLIGACIÓN.**” Propuesta por **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** entidad financiera demandada.

Superado lo anterior, se tiene que el señor demandante reprocha que la entidad financiera debió gestionar lo necesario ante la aseguradora para que esta en afectación a la cobertura de desempleo involuntario asumiera el saldo insoluto de la deuda desde la fecha que presentó la solicitud, esto es 8 de febrero del año 2019, sin embargo, del acervo probatorio del proceso se encuentra que la cobertura de desempleo involuntario cubría el riesgo respecto de los asegurados que se encontraban vinculados mediante contrato de trabajo perdiera su empleo sin justa causa, una relación laboral que en el momento de la terminación llevara a una indemnización por el despido sin justa causa y el valor asegurado correspondía a tres (3) rentas, cada una por el valor de cincuenta mil pesos (\$50.000) de conformidad con lo manifestado por la representante legal de las aseguradoras en interrogatorio de parte que le formuló el despacho, así como las documentales aportadas por la aseguradora y el banco con la contestación de la demanda.

Visto lo anterior, se tiene que para el caso en concreto, la terminación del contrato de prestación de servicios que suscribió el actor con la USPEC, el cual tuvo como fecha de inicio el día 29 de enero de 2018 y fecha de terminación 29 de diciembre de 2018, fecha pactada desde el inicio de la relación contractual como se evidencia en el documento intitulado acta de inicio que fue allegado por el actor en los anexos de la demanda página 13, situación que redunda en un hecho cierto y no se enmarca en la definición del riesgo como futuro e incierto de que trata el Código de Comercio y tampoco se enmarca en la cobertura o riesgo asumido por la aseguradora, por lo que los hechos reclamados por el actor no cumplen con la obligación de demostrar ocurrencia y cuantía, carga de que trata el artículo 1077 del Código de Comercio, para que sea exigible la obligación condicional de las aseguradoras demandadas, que para el caso sería el pago de la indemnización del valor asegurado que tampoco corresponde a la cuantía pretendida como lo es el pago del saldo de la deuda, situación que no se trató de una responsabilidad incumplida por la demandada, ya que no se demostró que la aseguradora hubiese pagado el saldo insoluto de la deuda con la solicitud de afectación presentada por el actor ante la entidad financiera, en tal sentido del actuar de la demandada no se demuestra un daño causado al actor.

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; respecto de los cuales se tuvo como hecho relevado de prueba que el señor demandante dejó de pagar las cuotas de su tarjeta de crédito desde enero del año 2019, argumentando que la aseguradora debía hacerse cargo del pago del saldo insoluto de la deuda en afectación a la cobertura de desempleo y dejando dicha carga en la entidad financiera con la radicación de varias comunicaciones en las que manifestaba su imposibilidad de pagar por la terminación de su contrato de prestación de servicios, situación que de cara a la relación contractual que el actor tenía con la entidad financiera no era viable teniendo en cuenta la independencia de los contratos de tarjeta de crédito y de seguro, aunado a que el actor como deudor asumió obligaciones que debió honrar con la entidad financiera entre tanto recibía respuesta o gestionaba la reclamación con la aseguradora, a la cual acudió solo hasta el año 2022.

Ahora bien, respecto a la venta de cartera no notificada al actor, de la que se duele, alegando que dicha venta no le sería oponible o exigible porque no le fue notificada, en razón a que el actor afirma que la comunicación remitida por el tercero comprador allegada con la contestación de la demanda nunca la recibió, lo cierto es que dicha situación no lo releva de su obligación de pagar la obligación asumida con la entidad financiera demandada, es decir, esa situación no extingue el crédito. Lo anterior, aunado a que el demandante sistemáticamente ha incumplido sus obligaciones contractuales del pago de la cuota de la tarjeta de crédito, independientemente de quien fuere el acreedor.



En tal sentido, se tiene que si bien no es de recibo para el despacho que la entidad financiera no demuestre la gestión que le dio a la solicitud de afectación del contrato de seguro radicada por el actor en febrero del año 2019, aunado a que la aseguradora afirma que solo conoció de la solicitud de afectación en septiembre del año 2022, lo cierto es que dicha situación per se no demuestra que el demandante haya dejado de recibir la indemnización que pretendía correspondiente al saldo insoluto de la deuda porque como se demostró en el presente proceso, los hechos que dieron origen a la reclamación no fueron objeto de cobertura por la aseguradora, por lo que analizados los elementos axiológicos de la responsabilidad contractual y encuentra que estos no han sido probados por el actor, toda vez que no se demostró el incumplimiento indilgado a la entidad financiera, así como tampoco el nexo de causalidad o el daño pretendido por el demandante, lo que conlleva a la inexorable conclusión de tener como probada la excepción propuesta como *“INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR – INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL.”* propuesta por el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** con la contestación de la demanda.

Situación que lleva al traste las pretensiones del presente proceso y 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, esta Delegatura no condenará en costas por no aparecer ellas causadas en el expediente.

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

## RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción de *“PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO DE SEGURO”*, propuesta por **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.** y **SEGUROS ALFA S.A.**, por lo expuesto previamente.

**SEGUNDO: DECLARAR** no probada la excepción intitulada como *“FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA – INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL – CESIÓN DE LA OBLIGACIÓN.”* Propuesta por el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva.

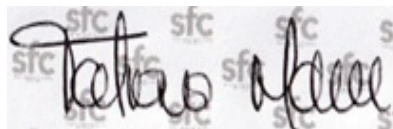
**TERCERO: DECLARAR** probada la excepción intitulada como *“INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR – INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL.”* propuesta por el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, por lo anteriormente expuesto.

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

**QUINTO:** 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**

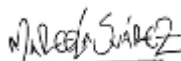
*Revisó y aprobó:*

**TATIANA MAHECHA MARTINEZ**

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

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 14 de noviembre de 2023



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario