

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023084855-013-000



Fecha: 2023-11-17 19:00 Sec.día1367

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Remite: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES  
TRES  
Destinatario::80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES  
TRES

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 : 2023084855-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-3722  
Demandante : FRANKLIN MELENDEZ ARROYO  
  
Demandados : BBVA COLOMBIA

Previo a proferir sentencia escrita de acuerdo con lo ordenado en audiencia de fecha 13 de septiembre de 2023, procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y en su contestación (derivados 00 y 010):

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficiente para resolver de fondo el asunto, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente:

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

El señor **FRANKLIN MELENDEZ ARROYO**, mediante escrito, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero en contra de **BBVA COLOMBIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, en la cual pretende: *“Que se obligue al banco BBVA Colombia, a la aceptación de la póliza colectiva de autos a la cual tengo vinculado el vehículo de placas KQV642 con la aseguradora SURA, toda vez que dicha póliza cumple con la normatividad que ordena FASECOLDA”* y *“Que sea retirado de mi crédito de consumo el monto que me están cargando por la suma de (\$2,105,000) DOS MILLONES CIENTO CINCO MIL PESOS M/CTE, además de cualquier cargo por intereses o comisiones adicionales generadas por el banco o por algún externo contratado por el banco”*.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito denominado “*MEMORIAL EN PROCESO Radicado: 2023084855 De: Franklin Melendez Arroyo C.C. 72.179.467*”, por medo del cual la entidad pone de presente que “*El Banco dispuso de lo necesario para cancelar el seguro existente, aceptar el remitido por el accionante y en los siguientes días se hará el respectivo abono de los dineros cobrados.*”

En virtud de ello, mediante Auto de Trámite del 10 de septiembre de 2023, este despacho tuvo a bien “*REQUERIR a BBVA COLOMBIA para que en el término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión, allegue documento idóneo que de cuenta de los ajustes de las operaciones cuestionadas, es decir, aquel que permita verificar la cancelación de la póliza cobrada y la cancelación y reintegro del valor generado por este concepto en el crédito del vehículo de placas KQV642 de titularidad del aquí demandante.*”.

No obstante, el anterior requerimiento no fue contestado en oportunidad por la entidad demandante, motivo por el cual la Delegatura se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales

## II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre el señor **FRANKLIN MELENDEZ ARROYO** y **BBVA COLOMBIA S.A.**

Como punto de partida, es del caso señalar que de acuerdo a lo indicado en la demanda y en los escritos remitidos por la entidad demandada (derivados 000, 009 y 012), las partes no discuten que la relación contractual soporte de la controversia obedece a un contrato de mutuo o préstamo de consumo definido en el artículo 2221 del Código Civil, como aquél en el cual: “... una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo a restituir otras del mismo género y calidad”, concepto aplicable al ámbito mercantil, al tenor de lo dispuesto por el artículo 822 del Código de Comercio, salvo que, en esta materia, el contrato es por naturaleza remunerado.

En ese mismo sentido, cabe recordar que dicha relación contractual, dado el interés público que la cobija, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, 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 ese mismo canon normativo.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso, para dilucidar si **BBVA COLOMBIA S.A** se encuentra obligado a cancelar el seguro existente de la obligación, aceptar el endoso del nuevo seguro y si debe reintegrar el dinero descontado con ocasión al cobro del mismo.

Sobre el particular, observa la delegatura de acuerdo a los hechos de la demanda, sobre los cuales no hubo pronunciamiento por parte de la entidad demandada, que desde el mes de marzo de 2023 frente al

crédito terminado en \*\*\*\*491 de titularidad del demandante, se generó un cobro por concepto de seguro todo riesgo por un valor de \$294.021, cobro al cual se opone pues ya había suscrito previamente una póliza con Sura, la cual cumplía con todos los requisitos para ser endosada. No obstante, el banco negó el endoso de la póliza en repetidas ocasiones (11 de Julio de 2023 y 25 de Julio de 2023), motivo por el cual presentó la presente reclamación.

Ahora bien, **BBVA COLOMBIA S.A.** en el correo denominado “*MEMORIAL EN PROCESO Radicado: 2023084855 De: Franklin Melendez Arroyo C.C. 72.179.467*” allegado al expediente, pone de presente que la entidad procedió a cancelar el seguro existente con Liberty, aceptó el endoso efectuado por el demandante y en consecuencia reintegrará los dineros descontados con ocasión al cobro realizado con cargo a la obligación termina en \*\*\*\*4911 de titularidad demandante. Para soportar lo anterior, allegó comunicación remitida al correo del demandante en donde se le informó lo siguiente:



Bogotá D.C. 09 de septiembre de 2023

Señor:

Franklin Melendez.

Reciba un cordial saludo de BBVA Colombia. En atención a su solicitud recibida a través de nuestro correo electrónico, le confirmamos que haciendo la respectiva validación en el sistema, fue recibida y aceptada la renovación de su póliza Todo Riesgo para el vehículo de placa KQV642 sobre el crédito terminado en 4911, con la aseguradora Seguros Generales Suramericana S.A., con una vigencia desde el día 31 de Diciembre de 2022 hasta el día 31 de Diciembre de 2023.

Así mismo, le indicamos que su solicitud de reintegro de los valores cobrados por la póliza formalizada por BBVA en convenio con Zürich Colombia Seguros S.A., se encuentra escalada al área encargada y se le brindará respuesta para antes del 08 de Octubre de 2023. Le confirmamos que automáticamente se procedió a cancelar la póliza formalizada por BBVA una vez fue aceptado el endoso y no se generarán más cobros por parte de la misma.

Adicionalmente, le informamos que para la próxima renovación, su póliza a endosar deberá cumplir con la siguiente condición: El valor asegurado de la póliza (\$86,400,000), debe corresponder al valor comercial del vehículo (\$88,800,000) que registra en nuestro sistema.

Recuerde tener siempre asegurado su vehículo por la vigencia de su crédito y presentar a BBVA su póliza renovada previo vencimiento de la misma.

Al respecto, este Despacho mediante Auto de trámite del 10 de septiembre de 2023 tuvo a bien “*REQUERIR a BBVA COLOMBIA para que en el término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión, allegue documento idóneo que de cuenta de los ajustes de las operaciones cuestionadas, es decir, aquel que permita verificar la cancelación de la póliza cobrada y la cancelación y reintegro del valor generado por este concepto en el crédito del vehículo de placas KQV642 de titularidad del aquí demandante.*”, no obstante esta información no fue allegada al expediente.

Decantado lo anterior, queda demostrado que la entidad procedió con la cancelación de la póliza suscrita con Liberty seguros y aceptó la renovación de la póliza suscrita por el demandante con SURA, asimismo queda demostrado que la entidad financiera en su escrito de contestación se comprometió con el señor **FRANKLIN MELENDEZ ARROYO** a reintegrar el dinero cobrado por dicho concepto. Por lo cual, esta conducta desplegada por la entidad corresponde a una conducta jurídica anterior, relevante y eficaz que, en el caso particular, suscitó la confianza del accionante y una legítima expectativa de recibir el reintegro de dicho dinero.

Con base en lo anteriormente expuesto, se advierte acreditada la responsabilidad civil contractual de la entidad financiera dada su decisión de atender favorablemente la reclamación de la actora sin que, se acredite en el plenario que ello haya tenido lugar, y por ende, se condenará a **BBVA COLOMBIA S.A** a reintegrar el valor total del dinero descontado con ocasión al cobro del seguro que posteriormente fue cancelado por un valor de \$294.021 desde el mes de marzo de 2023 hasta la fecha de último cobro. Todo lo anterior deberá realizarlo en un término máximo de **QUINCE (15)** días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de esta providencia.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

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** contractualmente responsable a **BBVA COLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, por el cobro del seguro del vehículo de placas KQV642 por un valor de \$294.021, desde el mes de marzo de 2023.

**SEGUNDO: CONDENAR** a **BBVA COLOMBIA S.A** a que en el lapso de **QUINCE (15)** días hábiles, proceda a (i) reintegrar al señor **FRANKLIN MELENDEZ ARROYO** el valor descontado por el cobro del seguro suscrito por la entidad con Liberty Seguros con cargo a su obligación terminada en \*\*\*4911 por valor de \$294.021 mensuales desde el mes de marzo de 2023 hasta la fecha de último cobro, incluyéndose el valor cobrado por concepto de intereses corrientes, moratorios y demás emolumentos generados por dichas transacciones.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BBVA COLOMBIA S.A.**, dentro de **los DIEZ (10) 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.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA**

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

LAURA VALENTINA PEREZ RUIZ

Revisó y aprobó:

--JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>20 de noviembre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>