

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2023070970-034-000



Fecha: 2024-04-15 07:18 Sec.día1463839

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 80010-80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Destinatario::80010-80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

UNO

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 : 2023070970-034-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3033
Demandante : CONSUELO TORRES ROJAS
Demandados : VIDALFA
Anexos :

Encontrándose al Despacho el expediente, según lo dispuesto en audiencia anterior, conforme a los principios de economía procesal y la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, en aplicación de lo previsto en el artículo 278 (numeral 2º) del Código General del Proceso, que dispone que: **“En cualquier estado del proceso, el juez deberá dictar sentencia anticipada, total o parcial, en los siguientes eventos (...) 2. Cuando no hubiere pruebas por practicar”** (se resalta), en la medida que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar las pruebas solicitadas por las partes, distintas a las documentales, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia a proferir la siguiente:

SENTENCIA

La señora CONSUELO TORRES ROJAS, por conducto de apoderado especial formuló acción de protección al consumidor de la cual da cuenta los artículos 57 de la Ley 1480 del 2011 y 24 del Código General del Proceso en contra de SEGUROS DE VIDA ALFA y el BANCO DE BOGOTÁ, pretendiendo:

“PRIMERO: Se declare que el banco de Bogotá y seguros alfa, afectaron el derecho a la información de mi representada al no entregar la información solicitada.

SEGUNDO: Se declare, que el banco de Bogotá y seguros alfa, no actuaron de buena fe para con mi representada, al momento de la solicitud de información idónea y precisa.

TERCERO: Se declare, banco de Bogotá y seguros alfa, actuaron de mala fe, sin cuidado y de manera negligente para con mi representada, esto en atención a la falta de información solicitada”

Para que en consecuencia se proceda a:

“CUARTO: SE ORDENE a banco de Bogotá y seguros alfa, sustente debidamente la información, necesaria para conocer si hay más beneficios, coberturas o indemnizaciones a mi favor.

QUINTO: SE ORDENE, a banco de Bogotá y seguros alfa, que, de haber pólizas, seguros, coberturas pendientes por pagar a favor de mi representada, se realice el respectivo pago y/o cancelación.

SEXTO: SE ORDENE, a seguros alfa RECONOCER el pago del que habla el artículo Artículo 1080 del código de comercio en favor de mi persona tasado desde el día 23 de noviembre de 2020 hasta cuando se realizó el pago el 27 de julio de 2022.

SEPTIMO: Se de aplicación y por lo cual SE SANCIONE, A BANCO DE BOGOTA Y SEGUROS ALFA conforme a la ley 1480 de 2011, en su articulado 6 y 61. Sanciones. En especial la de Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción”

Mediante auto del 6 de julio del 2023, se admitió la demanda (derivado 002), donde se dispuso notificar a las demandadas quienes procedieron a contestar la misma (derivado 009 y 014), oponiéndose a las pretensiones con la proposición de excepciones de mérito encaminadas a desacreditar el derecho que se viene discutiendo por la parte actora.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte demandante (derivado 015), quien guardó silencio. Por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, conforme a las siguientes:

CONSIDERACIONES

De conformidad 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.

En este orden de ideas y verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 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 los vínculos contractuales establecidos entre el señor WILSON SANCHEZ ULTENGO (Q.E.P.D.) con VIDALFA S.A. y el BANCO DE BOGOTÁ, reclamadas en esta acción por su cónyuge supérstite.

Como punto de partida, es del caso señalar que de acuerdo a lo indicado en la demanda y las contestaciones a la misma (derivado 000, derivado 009 y derivado 0014), las partes no discuten que entre el fallecido, la aseguradora y el banco, existieron relaciones comerciales producto de la adquisición de productos financieros y de seguro. El contrato de seguro se encuentra tipificado en el artículo 1036 del Código de Comercio como *“un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva”*, celebrado entre el asegurador *“o sea la persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos”* (artículo 1037 ib.), y el tomador, es decir, *“la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos”* (ib.), cuyos elementos esenciales se encuentran definidos en el artículo 1045 del Código de Comercio, los cuales son: interés asegurable, riesgo asegurable, prima o

precio del seguro y la obligación condicional, consistente esta última en que una vez consumado el riesgo asumido por la compañía de seguro, surge para la misma la obligación de indemnizar o pagar la suma asegurada según corresponda (artículo 1054 ibidem).

Descendiendo al análisis de la controversia planteada, se advierte que como las pretensiones de la demanda están circunscritas a una ausencia de información respecto a los productos que fueron contratados y que deberían ser reconocidos a la cónyuge supérstite, de acuerdo al material probatorio que acompañó tanto la entidad financiera como la aseguradora, en las contestaciones de la demanda, así como en cumplimiento de los requerimientos probatorios que se hicieron por parte de la Delegatura, las cuales no fueron desconocidas por la parte demandante, se tiene que el problema jurídico a abordar en cuanto a la aseguradora demandada será establecer si existe responsabilidad contractual de VIDALFA ante la materialización de los riesgos asegurados en la Póliza Vida Grupo GRD- 460 y las Pólizas de Accidentes No. 15749076412281396 y No. 25471557112281396, siendo las únicas que aparecen acreditadas en el expediente en los derivados 000, 009 y 014. Sin que se probara que hubiese otras, en la medida en que la demandante guardó silencio en el traslado de las excepciones propuestas por las demandadas.

Bajo este contexto, se tiene la Póliza de Accidentes No. 15749076412281396, cuya vigencia inició, de acuerdo con las pruebas que obran en el plenario, el veintidós (22) de marzo del 2013 y finalizó el cinco (5) de mayo del 2017 (derivado 000- “Certificado 1579076412281396 (1)”), vigencia que las demandadas confirman en sus contestaciones y que la accionante nunca refutó; para respaldar la obligación financiera ****0764. Por lo que, para el momento de la ocurrencia del siniestro, esto es el 23 de noviembre del 2020, la póliza referida ya no se encontraba activa, esto porque el término de vigencia pactado por las partes había culminado, razón por la cual no existe conducta violatoria por parte de la compañía de seguros.

Adicional a ello, se encuentra certificación del Banco, a derivado 014 del expediente, en la cual se da cuenta de que la obligación estaba terminada, lo que lleva a reforzar el dicho de la aseguradora demandada de que: nunca se desconoció la Póliza referida ni se encontraba obligación alguna insoluta, que debiese cubrir la aseguradora ante la ocurrencia del siniestro.

Circunstancia ante la que esta Delegatura ha de declarar probada la excepción intitulada como “INEXISTENCIA DE CONDUCTA VIOLATORIA POR PARTE DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS”, toda vez que, la compañía de seguro no está obligada a generar el pago sobre un contrato que no se encontraba vigente a la fecha de ocurrencia del siniestro.

Ahora bien, para la Póliza de Accidentes No. 25471557112281396, cuya vigencia inició el veinticinco (25) de junio del 2014 y finalizó el cinco (5) de agosto del 2021, de acuerdo con el certificado que adjunta la entidad financiera en su contestación, a derivado 014 del plenario, y del cual la demandante no se pronunció al momento de descender el traslado de las excepciones (derivado 015), se tiene que según su clausulado se otorgaron las coberturas de: “*Muerte accidental; Indemnización Adicional por Muerte accidental como Pasajero de Transporte; Incapacidad Total Permanente [...]*”. (derivado 009 – “9. 1019_10_CPS_201708”)

Por lo que, tras la ocurrencia del siniestro, el 23 de noviembre del 2020, la aseguradora VIDALFA determinó la procedencia del pago reclamado concurriendo al cumplimiento de la obligación condicional tras la materialización del riesgo asegurado, motivo por el que el veintisiete (27) de julio del 2022 efectuó el pago por el valor de sesenta millones (\$60.000.000) de pesos, los cuales fueron transferidos a la cuenta de ahorros del Banco Davivienda de la demandante CONSUELO TORRES ROJAS. (derivado 009 – “10. 28 de julio de 2022 – RTA PAGOS”). Téngase en cuenta que dentro de la actuación no avizora la delegatura que frente a este seguro se haya elevado una reclamación puntual, pues las reclamaciones que se advierten con la demanda guardan relación con un crédito de libranza y la póliza de vida grupo

deudor para el mes de agosto de 2021, ante lo cual no surge los presupuestos del artículo 1080 del Código de Comercio para el reconocimiento de intereses.

Finalmente, para la Póliza de Vida Grupo GRD-460, esta fue tomada por el BANCO DE BOGOTÁ con el objeto de amparar a las personas naturales deudoras de créditos de consumo desembolsados por esa entidad en caso de muerte, incapacidad total y permanente, y enfermedades graves (derivado 009 – “12. 24 de abril del 2023 RTA”).

Para el caso concreto, el señor WILSON SANCHEZ ULTENGO (Q.E.P.D.), ingresó a formar parte de ese grupo asegurado desde el 22 de diciembre del 2016, debido al desembolso de la obligación ****3995. Siendo el momento en el cual se trasladó el riesgo a VIDALFA, que para el amparo de muerte pregonó:

“La cobertura de muerte por cualquier causa, razón por la cual desde la fecha de iniciación del amparo individual se cubre: Muerte por causa natural o accidental [...]” (derivado 009 – “8. GRD 460 1 JUL 16 A 30 SEP 16 LIBRANZAS CP”).

Por lo que, al ocurrir el siniestro, el 23 de noviembre del 2020, durante la vigencia de la Póliza, al hacerse la reclamación se afectó la Póliza para que la aseguradora concurriese a pagar el saldo insoluto de la deuda, circunstancia por la cual, elevó la solicitud al BANCO DE BOGOTÁ para que certificase el saldo insoluto del crédito ****3995, quién acreditó el veinte (20) de agosto del 2021 el valor de veintitrés millones setecientos setenta y seis mil ciento veintitrés (\$23.776.123) pesos (derivado 026 – “CERTIFICAD SALDO”), que posteriormente fueron pagados el treinta y uno (31) de agosto del 2021. (derivado 026 – “SID GIRO”).

Por todo lo anterior, SEGUROS DE VIDA ALFA no se advierte que hubiere mediado indebida información y por cuenta de la misma no se haya cumplido con el pago de los productos contratados, de tal suerte que no se puede predicar responsabilidad alguna frente a los perjuicios reclamados, en razón a que el siniestro presentado fue atendido bajo la Póliza de Accidentes No. 25471557112281396, generando el pago total de la suma asegurada de la cobertura de Muerte Accidental y la Póliza de Vida Grupo GRD- 460, desembolsando el saldo insoluto de la deuda de la obligación financiera ****3995 a fecha de siniestro. Por lo cual, SEGUROS DE VIDA ALFA ha dado cabal cumplimiento a las obligaciones pactadas en los contratos de seguro suscritos atendiendo las reclamaciones presentadas.

Así, en ese sentido, está la Delegatura encuentra probada la excepción de “HECHO SUPERADO POR CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR PAGO” (derivado 014), excepción que tiene la virtualidad de dar al traste con las pretensiones de la demanda, relevándose el despacho de analizar las demás defensas propuestas, de acuerdo con el artículo 282 del Código General del Proceso.

Ahora bien, pasa la Delegatura a pronunciarse respecto de la responsabilidad de la entidad financiera-BANCO DE BOGOTÁ, por lo que procederá a determinar si con ocasión de los hechos expuestos en la demanda, la misma es responsable contractualmente de infringir los deberes de información y debida diligencia que le asistía frente a la parte actora, con ocasión de las obligaciones que se amparaban en las Pólizas objeto de la presente acción, y si en consecuencia se deben acoger las pretensiones del demandante.

Sobre la responsabilidad de la entidad financiera valga señalar que las pretensiones de la demanda no se limitaron a la aseguradora y, por el contrario, es fundamento de la presente acción conforme a los hechos de la demanda la ausencia de información en los seguros reclamados. Así las cosas, comenzará la Delegatura con la excepción propuesta por el BANCO DE BOGOTÁ como “FALTA DE LEGITIMACION EN CAUSA POR PASIVA”.

De las documentales que reposan en el proceso, se tiene que el tomador de los contratos de seguro es el BANCO DE BOGOTÁ, razón por la que la entidad financiera sí hace parte del contrato de seguro debatido. Aunado a que la demanda se reitera, se presentó en contra de esta entidad.

Además no se discute por las partes que el señor WILSON SANCHEZ ULTENGO (Q.E.P.D.) se vinculó como asegurado a las Póliza de Seguro que son objeto de disputa, a través del tomador BANCO DE BOGOTÁ, por lo que, pese a la existencia de diversos vínculos contractuales independientes frente a la demandante, como fueran los contratos de crédito y los de seguro, no puede desconocerse que de conformidad con el fundamento fáctico de la demanda, acerca de la ausencia de información del seguro desde el momento de su adhesión, se debe analizar el cumplimiento o no de la entidad financiera acerca de los deberes consignados en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, dentro de los cuales se presentan los relacionados con la debida diligencia e información, los cuales deben atenderse en todo el proceso de la relación contractual, desde el ofrecimiento mismo del producto, al tenor de lo dispuesto en el Título I de la Ley 1328 del año 2009, por lo que no se dará prosperidad a la excepción en estudio.

Decantado lo anterior, procede el despacho a verificar la responsabilidad contractual del BANCO DE BOGOTÁ a partir de sus deberes de información y debida diligencia en las colocaciones de los seguros de vida controvertidos.

Como se ha sostenido, en el caso en concreto se evidencia que en la controversia están inmersos tres obligaciones financieras: el ****0764; ***5571 y el ****3995 con el banco hoy demandado en los cuales el titular de dichas cuentas era el cónyuge de la demandante, conforme se menciona en los hechos de la demanda y en especial en las documentales aportadas por la entidad financiera en la contestación de la misma (derivado 014).

Con respecto al régimen de responsabilidad civil contractual es necesario la acreditación de sus elementos de conformidad con la carga establecida en el mismo inciso primero del artículo 167 del Código General del Proceso, en el cual se establece *“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”*, correspondiendo así a la existencia de un contrato válidamente celebrado del cual surgen las obligaciones a cargo de cada una de las partes, el incumplimiento como la sustracción de manera injustificada de una de las partes del contrato de las obligaciones a su cargo contenidas en el negocio jurídico, el daño o perjuicio como menoscabo patrimonial que presenta una persona, de su esfera económica o moral por el incumplimiento y el nexo de causalidad entre los daños o perjuicios con el incumplimiento.

De conformidad con lo anterior, en el presente caso, pese a la acreditación de la existencia de tres contratos de los cuales surgen obligaciones de información y diligencia a cargo de la entidad financiera, y a pesar de la carga establecida en el inciso primero del citado artículo 167 del Código General del Proceso, no se encuentra que el demandante hubiera realizado algún ejercicio tendiente a demostrar la existencia de un incumplimiento contractual imputable al BANCO DE BOGOTÁ, con ocasión a los procesos de afectación de las Pólizas de Seguro relacionadas en la presente acción, así como el nexo de causalidad entre el mismo y el valor reclamado.

Así, se tiene prueba de que para las obligaciones terminadas en ****5571 y ***3995, la aseguradora efectuó los pagos respectivos de las obligaciones condicionales pactadas en las Pólizas de Seguro que las garantizaban, no teniendo el causante ninguna otra obligación pendiente con la entidad financiera, tal como ésta lo ha clarificado y respondido, en las solicitudes radicadas por la demandante informando que: *“el señor WILSON ESTEBAN SANCHEZ ULTENGO (Q.E.P.D.), no tiene productos activos a la fecha con el banco de Bogotá.”* (derivado 014- “PRUEBAS”).

Por lo anterior, advierte la Delegatura, que en el presente caso no se acreditan los elementos requeridos por la responsabilidad contractual en cabeza de la entidad financiera, ante la ausencia de acreditación de un incumplimiento contractual y un nexo de causalidad con el daño presuntamente presentado en los términos pretendidos en la demanda; por lo que al no existir elementos que soporten los valores reclamados por lo que al no existir elementos que soporten los valores reclamados, se declarará probada la excepción de *“INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL”*, lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda contra el BANCO DE BOGOTÁ S.A, relevándose el Despacho de analizar otros medios exceptivos propuestos a la luz de lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Ahora, en la contestación de la demanda realizada por el banco demandado, este menciona que: *“teniendo en cuenta un ajuste de la póliza de vida deudores por la cobertura de Muerte de la obligación ****3995, se refleja un valor a favor por la suma de \$1.426.175,66 el cual se encuentra disponible para su entrega a los interesados”* [Resaltado fuera del texto] (derivado 014 – folio 2). Razón por la cual en la presente decisión se ordenará su reconocimiento y pago a la parte demandante. A razón esta Delegatura considera necesario que, la entidad financiera adelante los trámites respectivos para que concurra al pago de esos saldos a favor en las cuentas dispuestas por la demandante.

Finalmente, esta Delegatura se abstendrá de condenar en costas, toda vez que las mismas no aparecen causadas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por 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 *“INEXISTENCIA DE CONDUCTA VIOLATORIA POR PARTE DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS”* propuesta por SEGUROS DE VIDA ALFA S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR probada la excepción de *“HECHO SUPERADO POR CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR PAGO”* propuesta por SEGUROS DE VIDA ALFA S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

TERCERA: DECLARAR NO probada la excepción de *“FALTA DE LEGITIMACION EN CAUSA POR PASIVA”* y probada *“INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL”*, propuestas por el BANCO DE BOGOTÁ S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

CUARTO: ORDENAR al **BANCO DE BOGOTÁ** a entregar a la demandante los saldos a favor, consistentes con la suma de un millón cuatrocientos veintiséis mil ciento setenta y cinco mil (\$1.426.175) pesos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia. Vencido dicho término en caso de no cumplirse se generarán intereses moratorios a la tasa máxima legal vigente

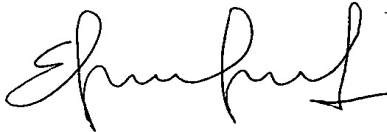
QUINTO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

SEXTO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por el **BANCO DE BOGOTÁ 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.

SEPTIMO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



EDUARD JAVIER MORA TELLEZ

80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO
80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Copia a:

Elaboró:

SEBASTIAN MARIN LOMBO

Revisó y aprobó:

EDUARD JAVIER MORA TELLEZ

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>16 de abril de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>