

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024018553-025-000

Fecha: 2024-04-22 16:04 Sec.día 8449

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 80010-80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Destinatario: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2024018553-025-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2024-2086
Demandante : NESTOR RAUL DIAZ HIGUERA
Demandados : SEGUROS ALFA S.A.
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el 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 nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

I. ANTECEDENTES

El señor NESTOR RAUL DIAZ HIGUERA, quien a nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra del BANCO AV VILLAS, S.A. y se integró el contradictorio por pasiva con la aseguradora SEGUROS ALFA, S.A. entidades vigiladas por esta Superintendencia, pretendiendo el pago de la deuda total de la tarjeta de crédito número *****8898, la cual estuvo asegurada de forma voluntaria con la póliza No. 0017021, denominada póliza de Sustracción Tarjeta Protegida Integral, con vigencia a partir del 16 de diciembre de 2017, y con cancelación desde el 23 de mayo de 2018, la cual amparaba las siguientes coberturas: i) Utilización forzada de las tarjetas crédito, débito, talonario, chequera y/o manilla de pago, ii) Hurto en cajero físico o electrónico, y iii) Fraude por internet de las tarjetas crédito, débito, chequera y/o manillas de pago.

De las pruebas documentales allegadas, como anexos a la demanda (derivado 000, folio 1) se evidencia que COLPENSIONES, a través de Dictamen de Calificación de Pérdida Laboral No. 2018258260UV,

expedido el 25 de enero de 2018, decretó una pérdida de la capacidad laboral del 53.56% de origen común al NESTOR RAUL DIAZ HIGUERA, con fecha de estructuración el **6 de enero de 2018**.

Mediante auto del 19 de febrero de 2024 se admitió la demanda (derivado 003) y procedió la Delegatura a notificar al Banco AV Villas, S.A. y a SEGUROS ALFA, S.A., como las entidades demandadas (derivados 004 y 005). como parte pasiva de la acción, puesto que se advirtió que el demandante tenía una relación contractual con dichas entidades vigiladas producto de una tarjeta de crédito, y el seguro adquirido de forma voluntaria con ella, quienes en oportunidad se opusieron a las pretensiones con la proposición de sendas excepciones de mérito (derivados 011-022).

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte demandante (derivado-023), quien no se pronunció al respecto, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

II. CONSIDERACIONES

Conforme con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva *“las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”* (se resalta), en ejercicio de la acción que el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, ha denominado Acción de Protección al Consumidor.

Cumplidos los presupuestos para proferir una decisión de fondo, la Delegatura entrará a definir si existió o no responsabilidad contractual por parte del BANCO AV VILLAS, S.A. y SEGUROS ALFA, S.A., con ocasión del no reconocimiento y pago del saldo insoluto de la tarjeta de crédito *****8898, derivado del amparo de incapacidad total y permanente relacionado con la póliza de sustracción tarjeta integral No. 0017021, con certificado No.743675950788985; y por ende entrará a determinar si hay lugar a acceder a las pretensiones de la demanda.

Teniendo en consideración la competencia que tiene la Delegatura para conocer de las controversias contractuales que surjan entre consumidores financieros y las entidades vigiladas por esta Superintendencia surgidas de los contratos que éstas últimas ofrecen; se tiene que las partes no discuten la existencia de una tarjeta de crédito *****8898, sino la cobertura de incapacidad total y permanente del Seguro de Sustracción Tarjeta Protegida Integral No. 0017021, la cual tiene regulación en el en el título V del libro CUARTO del Código de Comercio artículos 1036 al 1162, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto-Ley 663 de 1993), el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, debiéndose resaltar en materia de protección al consumidor la Ley 1328 del 2009, y en lo no regulado en dicha disposición por la Ley 1480 del 2011 –Estatuto del Consumidor-. Lo anterior, atendiendo el interés público que presenta la actividad aseguradora de conformidad con el artículo 335 de la Constitución Política de Colombia.

De conformidad con lo anterior, de las pruebas documentales que reposan en el plenario (derivados 000, 010, 011-022), procede la Delegatura en primer lugar, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre el señor NESTOR RAUL DIAZ HIGUERA con SEGUROS ALFA, S.A. Precisado lo anterior, encontrando que la presente Litis está dirigida al reconocimiento de una indemnización por ocurrencia de un siniestro, siendo este la realización del riesgo asegurado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1072 del Código de Comercio y, con el fin de proceder al estudio correspondiente, observa esta Delegatura que la

demanda pretende que se tenga como ocurrencia la pérdida de capacidad laboral del 53.56% de origen común del señor demandante asegurado, y afectar el referido contrato de seguro, para lo cual se tienen las siguientes consideraciones :

Sobre este particular, respecto a la carga que posee el demandante como asegurado, en relación con la acreditación de la ocurrencia del siniestro, téngase de presente que en términos del artículo 1072 del Código de Comercio “*Se denomina siniestro la realización del riesgo asegurado*”, por lo que se debe establecer cuál es el riesgo asegurado que fue otorgado bajo la póliza objeto de estudio.

Ahora bien, la parte activa pretende que se aplique la cobertura del seguro Sustracción Tarjeta Protegida Integral, para pagar la deuda originada con la tarjeta de crédito, teniendo en cuenta el dictamen de pérdida de capacidad laboral del 53.56%, derivado de una enfermedad de origen común, sin embargo no es viable tal afirmación de cara a la redacción de las coberturas de la póliza como se desprende del texto de la Solicitud de Seguro y Certificado Individual, suscrito por la parte actora el 7 de diciembre de 2017, como se aprecia a continuación:

CARACTERÍSTICAS DEL SEGURO						
VALORES ASEGURADOS		UTILIZACIÓN FORZADA	HURTO EN CAJERO		COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET	ASISTENCIA
Sumas Aseguradas	Plan		HURTO EN CAJERO ELECTRONICO	HURTO EN CAJERO, OFICINA O SUCURSAL BANCARIA		
		Hasta \$2.000.000 por evento, 2 eventos por año.	Hasta \$2.000.000 por evento, 3 eventos por año.	Hasta \$2.000.000 por evento, 2 eventos por año.	Hasta \$1.200.000 por evento, 2 eventos por año.	Bloqueo de Documentos, Transporte de Regreso a Casa por Atraco, Cerrajería para el Hogar y el Vehículo, Hospedaje en Viaje por Atraco y Asesoría en Trámite para Recuperación de Documentos.
Número de eventos a indemnizar por cobertura		Dos (02) eventos al año.	Tres (03) eventos al año.	Dos (02) eventos al año.	Dos (02) eventos al año.	
Periodo activo mínimo "Periodo que se debe esperar para presentar una nueva reclamación de indemnización"		No se establece periodo activo mínimo.				
Periodo de Carencia "Periodo de permanencia mínimo en la póliza para presentar la primera reclamación de indemnización"		No se establece periodo de carencia.				
Edad mínima de ingreso		18 años				

A raíz de lo expuesto, procede la Delegatura a declarar probada la excepción que SEGUROS ALFA, S.A., denominó “*NO EXISTE CONDUCTA POR PARTE DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE HAYA VULNERADO LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO*”, puesto que logró establecer que para la fecha de la estructuración de la pérdida de capacidad laboral, la póliza de Sustracción de Tarjeta integral No. 0017021, con certificado No.743675950788985 no contaba con ese amparo, para cubrir la obligación financiera, ni tampoco aparece probado que el demandante hubiera contado con una póliza Vida Grupo Deudor, para la época del siniestro con SEGUROS ALFA,S.A., que incluyera el amparo de incapacidad total y permanente, lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda contra la compañía de seguros, relevándose el Despacho de analizar otros medios exceptivos propuestos por la aseguradora a la luz de lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Superado lo anterior, procede la Delegatura en segundo lugar a estudiar las excepciones propuestas por el BANCO AV VILLAS, S.A., entre las cuales propuso, la que denominó como “*CUALQUIER PRETENSION INDEMNIZATORIA DEBE DIRIGIRSE EXCLUSIVAMENTE CONTRA LA ASEGURADORA SEGUROS ALFA*”, y que se fundamenta en que el Banco no está llamada a verificar o no el cumplimiento del contrato de seguro y, por ende, no le compete realizar el estudio previo de procedencia, que acredite el surgimiento de la obligación indemnizatoria, toda vez, que si bien el BANCO AV VILLAS, S.A. figura como tomador y beneficiario, esto es como parte dentro del contrato de seguro, la relación contractual aquí discutida se estableció con la aseguradora más no con la entidad financiera.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe acotarse que el establecimiento de crédito tiene deberes de información del seguro, desde el momento de su adhesión, por lo que desde esa perspectiva se debe analizar el cumplimiento por parte de dicha entidad, respecto de sus 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 y también a la titulada por el BANCO AV VILLAS, S.A. *“FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA”*

Decantado lo anterior, procede la Delegatura a revisar las excepciones denominadas por el BANCO AV VILLAS, S.A. como *“INEXISTENCIA DE OBLIGACIONES A FAVOR DEL BANCO AV VILLAS...”* teniendo en cuenta los 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 será analizada a la luz de lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso.

En el caso en concreto se evidencia que la controversia está inmersa en un contrato de apertura de crédito rotativo, a través de tarjeta de crédito No. 8898 con el BANCO AV VILLAS, S.A en la cual el titular de la misma era el demandante, conforme el escrito introductorio (derivado 000) y la contestación de demanda presentada por el establecimiento bancario, y las pruebas documentales aportadas con esta (derivados 011-015, 017-019, 020-021) del expediente digital, las cuales no fueron tachadas o desconocidas por las partes, situación que tampoco fue controvertida por los extremos procesales.

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 un contrato del cual surgen obligaciones de información y diligencia a cargo de la entidad financiera, y conforme a 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 a al BANCO AV VILLAS, S.A. con ocasión al proceso de afectación del contrato de seguro de Sustracción Tarjeta Protegida Integral No. 0017021, Certificado No. No.743675950788985 objeto de la presente acción, así como el nexo de causalidad entre el mismo y el valor reclamado, máxime que como lo explica el mismo actor en los hechos de la demanda la circunstancia de que en el mes febrero de 2018 se le haya entregado otra tarjeta de crédito con terminación en 8644, ello por sí solo no desvirtúa que el seguro que tenía con el anterior plástico gozará de la cobertura reclamada.

Por lo anterior, advierte la Delegatura, que en el presente caso no se acreditan los elementos requeridos por la responsabilidad contractual en cabeza del establecimiento bancario, 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, toda vez que el no pago del valor asegurado no es consecuencia de un incumplimiento contractual de la entidad crediticia y aseguradora, sino que dicha

situación no se materializó fue por la **AUSENCIA DE COBERTURA** de la referida póliza en cuestión, por lo que se declarará probada la excepción de *“INEXISTENCIA DE OBLIGACIONES A FAVOR DEL BANCO AV VILLAS...”*, lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda contra dicho establecimiento bancario.

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 8° 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 no probadas las excepciones de *“CUALQUIER PRETENSIÓN INDEMNIZATORIA DEBE DIRIGIRSE EXCLUSIVAMENTE CONTRA LA ASEGURADORA SEGUROS ALFA”* y *“FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA”*, propuestas por parte del BANCO AV VILLAS S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR probada la excepción de SEGUROS ALFA, S.A, denominó *“NO EXISTE CONDUCTA POR PARTE DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE HAYA VULNERADO LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”*, de conformidad con lo expuesto en precedencia.

TERCERO: DECLARAR probada la excepción que BANCO AV VILLAS, S.A., denominó como *“INEXISTENCIA DE OBLIGACIONES A FAVOR DEL BANCO AV VILLAS...”*, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

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,



EDUARD JAVIER MORA TELLEZ

80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Copia a:

Elaboró:

EDUARD JAVIER MORA TELLEZ

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>23 de abril de 2024</u></p> <p></p> <p>MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>