



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023138866-032-000

Fecha: 2024-07-23 17:59 Sec.día4071

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 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 : 2023138866-032-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-6718
Demandante : ANDREA CAROLINA HEREDIA RUIZ
Demandados : BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.
Anexos :

Encontrándose al Despacho el expediente, 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 ANDREA CAROLINA HEREDIA RUIZ, a través de apoderado, formuló acción de protección al consumidor financiero en contra del Banco BBVA COLOMBIA y de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., entidades vigiladas por esta Superintendencia, pretendiendo que:

“1. ORDENAR a BBVA Seguros Colombia S.A., que active la cobertura de SUSTRACCIÓN DE DINEROS (Despojo por violencia o amenaza del dinero retirado en un cajero automático o sucursal bancaria por las razones expuestas. Como consecuencia de lo anterior,

2. ORDENAR a BBVA Seguros Colombia S.A., pagar el valor indexado de CUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$ 4.500.000), como indemnización por la materialización del siniestro.



3. **CONSIGNAR** el mencionado valor a la cuenta de ahorros No. 130483860 del BANCO BBVA el cual registra a nombre de mi poderdante.

4. **CONDENAR** en costas procesales y agencias en derecho en la oportunidad procesal correspondiente a los demandados”.

Mediante auto del 25 de diciembre del 2023, se admitió la demanda (derivado 003), donde se dispuso vincular a la parte demandada. Notificada la pasiva, en tiempo presentaron escrito de contestación (derivados 012 y 014), oponiéndose a las pretensiones de la demanda con la proposición de sendas 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 demandante (derivado 015), quien guardó silencio. Por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario y las disposiciones que regulan tanto al contrato de seguro, como a la aseguradora, ante la ausencia de discusión sobre la naturaleza de los contratos base de controversia, 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 ese orden 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 la señora ANDREA CAROLINA HEREDEIA DÍAZ con BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. y el Banco BBVA COLOMBIA.

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, 012 y 014), las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de seguro el cual se encuentran tipificados 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).

Así, descendiendo al análisis de la controversia planteada, se advierte que en primera instancia se abordará la existencia de responsabilidad contractual de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. ante la materialización del riesgo asegurado en la Póliza de Hurto de Tarjetas No. 001306590548514873076, en lo referente a su amparo para uso indebido de la tarjeta, con ocasión al siniestro sufrido por el demandante



el 27 de diciembre del 2022, en el que se le fue “hurtado su bolso con un dinero que acababa de retirar del banco, su tarjeta de débito y crédito”.

En lo que respecta a la Póliza de Hurto de Tarjetas No. 001306590548514873076, se entiende que el seguro es un contrato por virtud del cual una parte, llamada asegurador (BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.), asume el riesgo que le trasfiere otra, llamada asegurado, a cambio del pago de una prima; en caso de que ese riesgo transferido se materialice, el asegurador asume lo convenido hasta la concurrencia de la suma asegurada. Las condiciones pactadas dentro del contrato de seguro delimitan claramente el riesgo, el siniestro (materialización del riesgo – el hurto) y el margen de la eventual responsabilidad del asegurador.

Particularmente, deberá definirse la extensión de la eventual responsabilidad de la aseguradora con fundamento en las condiciones generales y particulares estipuladas en el referido contrato, revisando: si los perjuicios cuya indemnización se pretende están cubiertos, si la causa de los mismos corresponde a uno de los riesgos amparados por la Póliza, si la Póliza se encontraba vigente al momento de ocurrir el siniestro, si ha operado alguna de las exclusiones pactadas, si recae sobre las partes al interior de la relación aseguraticia y el límite de extensión de la eventual obligación indemnizatoria en términos de la suma asegurada.

Así, si el demandante pretendía afectar la Póliza producto del hurto que sufrió el 27 de diciembre del 2022, en el que perdió su bolso, el dinero retirado y sus tarjetas de crédito, de acuerdo con la denuncia realizada con número único 110016101864202210974, debía de haber ocurrido: primero, en vigencia de la Póliza y segundo, en los términos específicos del amparo, lo anterior para que se comprendiese éste como un “evento” susceptible de indemnización, como se hace constar en el clausulado de la Póliza para la cual se dice que:

“C. SUSTRACCIÓN DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO AL TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA LE SEA SUSTRÁIDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVÉS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BBVA, CON LA MISMA, SIEMPRE Y CUANDO:

- LA SUSTRACCIÓN SE DE DENTRO DE LAS TRES (3) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL RETIRO DEL DINERO.*
- LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO, EN ESTADO DE INDEFENSIÓN, O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TOXICAS O ALUCINÓGENOS.*
- NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO ENTRE LA FECHA DE DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE Y LA FECHA DEL ILÍCITO”.*

Con lo cual, para que se entendiese el siniestro acaecido por la demandante como uno indemnizable bajo el hurto de dineros, sería únicamente los **retirados en cajeros automáticos**, durante la vigencia de la Póliza. Situación que no ocurrió en el caso concreto, debido a que al momento de ocurrir el siniestro la Póliza no se encontraba vigente, situación que implica que BBVA SEGUROS COLOMBIA no asumía el riesgo de la pérdida patrimonial sufrida por el demandante todavía.



De acuerdo a las documentales, del caso se encuentra que la Póliza inició su vigencia el 29 de diciembre del 2022, como se aprecia en la caratula de la Póliza (derivado 014. Póliza. Folio 1):

Emisión Original	
Lugar y Fecha de expedición: Bogota, D.C. 29/12/2022	Sucur
Tomador: ANDREA CAROLINA HEREDIA RUIZ	C.C. o
Asegurado: ANDREA CAROLINA HEREDIA RUIZ	C.C. o
Dirección Comercial: ACRA 094 L 091 A 077 BARRIO LUIS CARLOS GALAN	Teléfono
Beneficiario: ANDREA CAROLINA HEREDIA RUIZ Telefono: 3044316572	C.C. o
VIGENCIA DESDE: 29/12/2022 24:00:00 HORAS	VIGENCIA HASTA: 29/12/2023 24:00:00 HORAS

Lo que significa que es desde el 29 de diciembre del 2022, que la aseguradora BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. asumió el riesgo de perdida patrimonial de la demandante, y no desde el 12 de diciembre del 2022 como erróneamente lo estima la demandante.

Para ello, es menester aclarar que, la fecha de solicitud del seguro no es igual a la fecha de vigencia del mismo; la primera refleja la intención de contratar un seguro por parte del asegurado, aseméjese a un documento preparatorio que realiza el asegurado promitente en el que plasma su voluntad de adquirir un seguro. Este documento refleja las características del riesgo que se quiere asegurar, para que la aseguradora la evalúe y con base en ello decida si asume o no el riesgo de quien toma el seguro (Corte Constitucional. Sentencia T-591 del 29 de septiembre del 2017. Mp. Antonio José Lizarazo). Por otro lado, la segunda ya implica la fecha en la cual ya opera el seguro firmado, es decir, el lapso de tiempo en el que la aseguradora asume el riesgo contratado.

Es por ello, que al haber ocurrido el siniestro el 27 de diciembre del 2022, lo hizo por fuera de la vigencia de la Póliza, por lo que la demandante no contaba con cobertura del seguro. Pues para el momento del siniestro, BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. no asumía todavía el riesgo de perdida patrimonial que pudiese sufrir la demandante. De esta manera, es dable concluir que, la aseguradora no está obligada a pagar indemnización alguna a la demandante, ante lo cual se declarará probada la excepción "*RIESGO NO CUBIERTO POR LA ENTIDAD ASEGURADORA*", lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda contra BBVA COLOMBIA 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 bien, atendiendo que la prosperidad de la mentada excepción no da lugar, per se, a enervar las pretensiones de la demanda frente a la entidad financiera, por lo que esta Delegatura centrará su análisis en la procedencia del reconocimiento pretendido respecto del Banco BBVA COLOMBIA S.A. frente al régimen de responsabilidad civil contractual.

En el caso en concreto, se evidencia que en la controversia está inmerso un contrato de depósito, por medio del cual la demandante se hizo a la cuenta de ahorros Liberton No. 130483860 con el banco hoy demandando, conforme se menciona en los hechos de la demanda y en especial en las documentales aportadas por la entidad financiera en su contestación (derivado 012).

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 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 BBVA COLOMBIA S.A. con ocasión al proceso de afectación de la Póliza de Hurto de Tarjetas No. 001306590548514873076, adquirida a través del banco, relacionada en la presente acción; así como el nexo de causalidad entre el mismo y el valor reclamado.

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, se declarará probada la excepción de *“AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD INDISPENSABLE PARA LA VIABILIDAD DE LA ACCIÓN INCOADA”* formulada por BBVA COLOMBIA S.A. que conlleva a negar las pretensiones de la demanda contra dicho banco, relevándose el Despacho de analizar otros medios exceptivos propuestos a la luz de lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con 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 *“RIESGO NO CUBIERTO POR LA ENTIDAD ASEGURADORA”* propuesta por BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR probada la excepción de *“AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD INDISPENSABLE PARA LA VIABILIDAD DE LA ACCIÓN INCOADA”* propuesta por el Banco BBVA COLOMBIA S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

CUARTO: Sin condena en costas.
lugar.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

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

Copia a:

Elaboró:

OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

Revisó y aprobó:

OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

<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>24 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>