

RAD. 110010800020220308501
Verbal de Protección al Consumidor de Libia Andrea Dousdebés Rojas
contra Banco Davivienda S.A.
Sentencia de Segunda Instancia

JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO
BOGOTÁ D. C., CINCO (5) DE DICIEMBRE DEL DOS MIL
VEINITITRES (2023)

Se encuentra el presente asunto al despacho con el fin de resolver el recurso de apelación interpuesto en contra de la sentencia proferida por la **Superintendencia Financiera de Colombia**, el día veintiuno (21) de abril del 2022.

I. ANTECEDENTES

Ante La **Superintendencia Financiera de Colombia** - Delegatura para asuntos Jurisdiccionales-, la señora **Libia Andrea Dousdebés Rojas**, formuló demanda para que por el trámite del proceso verbal de Protección al Consumidor se hagan las declaraciones y condenas con fundamento en las siguientes;

"PRETENSIONES

- 1. Se declare comercialmente responsable a la entidad demandada por los daños sufridos por la aquí demandante, derivados de la prestación errónea y descuidada del servicio por parte del Banco DAVIVIENDA S.A. al no cumplir su obligación de prestar la debida diligencia en la prestación de los servicios ofrecidos y contratados, en especial de cumplir con su obligación de renovar la póliza de Seguro de Vida de Grupo Deudor.*
- 2. En consecuencia, se declare extinto el crédito hipotecario No. 5700005300308021 por el fallecimiento de la señora LIBIA ANDREA ROJAS DE DOUSDEBES (Q.E.P.D.)*
- 3. En el mismo sentido, se obligue a la entidad demandada BANCO DAVIVIENDA S.A. a cobrar la póliza del Seguro de Vida Grupo Deudor, desde el fallecimiento de la señora LIBIA BEATRIZ (Q.E.P.D.) el mes de AGOSTO DE 2021 y con ello, cubra el saldo pendiente del crédito hipotecario 5700005300308021 el cual corresponde al monto de \$42.651.781,59 (CUARENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL SETECIENTOS OCHENTA Y UN PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS) M/CTE o, en caso de no haberse renovado la póliza, se obligue a la demandada a asumir el costo del crédito, desde el momento del fallecimiento de la beneficiaria del crédito.*
- 4. Se obligue al banco DAVIVIENDA S.A. a devolver el monto indexado de \$8'281.650 (OCHO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y UN MIL SEISCIENTOS CINCUENTA PESOS) M/CTE, monto anteriormente desglosado y que fuere consignado por mi cliente a modo de pago de las cuotas del crédito hipotecario, después del*

RAD. 1100108000020220308501
Verbal de Protección al Consumidor de Libia Andrea Dousdebés Rojas
contra Banco Davivienda S.A.
Sentencia de Segunda Instancia

fallecimiento de la señora LIBIA BEATRIZ ROJAS DE DOUSDEBES (Q.E.P.D), del 17 de agosto de 2021, hasta la última cuota del 30 de junio de 2022.

5. *Se condene al demandado al pago de intereses que el honorable superintendente considere que estén a favor de mi poderdante.*

6. *Si considera la Honorable Superintendencia condenar en costas, que las mismas sean ordenadas en contra de la entidad demandada.*

Los hechos fundamento de las pretensiones fueron resumidos por el juez de primera instancia tal como se aprecia en la sentencia proferida en audiencia virtual, después de haber surtido el trámite en la primera instancia, donde fue notificada la parte y la vinculada y en ejercicio de su derecho de defensa contestaron la demanda en tiempo y formularon excepciones de mérito, que fueron despachadas en forma favorable.

II. SENTENCIA IMPUGNADA.

Agotado el trámite procesal el Superintendente delegado Para Asuntos Jurisdiccionales, profirió sentencia de primera instancia el 21 de abril del 2023, declarando probada para la entidad vinculada Seguros de vida Sura la excepción de "*Prescripción de la acción de Protección al Consumidor*" y para la demandada Davivienda la de "*inexistencia de nexo causal entre el actuar del Banco Davivienda y el presunto daño sufrido por la parte demandante que pueda derivar responsabilidad contractual a cargo de esta entidad*".

Se tuvo como argumento por la Delegatura de la Superintendencia Financiera de Colombia respecto de la entidad aseguradora que desde el momento en que ocurrieron los hechos (16 noviembre de 2019) fecha en que notifico la terminación del contrato por falta de pago de la prima, al momento de presentación de la demanda 21 de julio del 2022, transcurrió un término superior al año para hacer la reclamación de conformidad con lo previsto en el numeral 3° del artículo 58 de la ley 1480 de 2011, en virtud a ello se configuro la prescripción de la acción de protección al consumidor y en razón a ello, la entidad Seguros de Vida Suramericana S.A. no tiene que responder por las pretensiones de la demanda.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con Davivienda S.A., se tuvo como argumento para la prosperidad de la excepción formulada por esta que no se puede endilgar responsabilidad en la entidad crediticia por que la señora Libia Beatriz Rojas de Dousdebés (q.e.p.d) no atendió el requerimiento que le hiciera el Banco

RAD. 1100108000020220308501
Verbal de Protección al Consumidor de Libia Andrea Dousdebes Rojas
contra Banco Davivienda S.A.
Sentencia de Segunda Instancia

Davivienda en fecha 23 de julio del 2021 para realizar la toma de la póliza seguro de vida, esto era la autorización y allegar documento que como se observa no fueron atendidos y por ello el crédito de quedo sin dicho seguro, a pesar que la entidad financiera tenía la facultad pero que no fue atendido el requerimiento del Banco.

III. FUNDAMENTOS DE LA IMPUGNACIÓN

La parte demandante formula recurso de apelación contra la sentencia, indicando que se erró por parte del despacho al declarar probada la excepción formulada porque se encuentra descrito en la demanda cuales fueron los actos omitidos por parte del Banco Davivienda S.A., que igualmente se demostró en el curso del proceso que el Banco tenía la obligación de suministrar información cierta, suficiente, oportuna de fácil comprensión para el deudor respecto de las condiciones del crédito, que esta obligación se extendía a que durante el primer mes de cada año calendario el establecimiento de crédito enviara a todos sus deudores de créditos individuales hipotecarios información de las condiciones de la norma que lo contenía, obligación que fue ampliamente demostrada como incumplida por parte del Banco.

Otro aspecto en el que, según el dicho del apelante, es que el *a quo* yerra al omitir detenerse en tal aspecto, que presumió el cumplimiento de ella, afirmando que dicha obligación era única y exclusivamente de la consumidora financiera.

Agrega que el banco no aporó la minuta del contrato de crédito celebrado entre demandante y demandado como tampoco al momento que su hija lo solicita a través de petición formal, que tampoco lo hizo en el curso del proceso de primera instancia, que es ausente la minuta de la póliza de seguro de vida grupo deudor adquirido al momento de la celebración del contrato, no obstante, a pesar de haber sido alegada no significó nada en el análisis del *a quo*.

Que si bien el Banco le comunicó a la señoras Rojas de Dousdebes en fecha 23 de julio del 2021, la minuta para una nueva adquisición de la póliza de seguros de vida grupo, esto se hizo siete días antes de la muerte de la deudora, momento en que la consumidora se encontraba en cuidados intensivos a causa de ser víctima del covid 19, con lo que se demuestra que el Banco si tenía conocimiento del estado del crédito, de donde se puede concluir que todas estas omisiones por parte de la entidad bancaria se desprenden claros incumplimientos al consumidor financiero que derivan en un daño que consisten en que el crédito no estaba protegido por una póliza de seguro vida para el momento en que ocurrió la muerte de la consumidora financiera.

IV.- CONSIDERACIONES

1.- Verificada la ausencia de irregularidades que comprometan la validez de la actuación, se proferirá decisión de fondo.

2.- Con el fin de proveer sobre la apelación presentada, se procederá al estudio de los reparos invocados con la situación fáctica y el material probatorio recaudado y practicado en primera instancia

Advertida que la apelación formulada hace reparos es sobre la decisión tomada en relación con el Banco Davivienda, este despacho en virtud del artículo 328 inciso 1° del Código General del Proceso, *"El juez de segunda instancia deberá pronunciarse solamente sobre los argumentos expuestos por el apelante..."*

Se pretende en este asunto se declare comercialmente responsable a la entidad demandada por los daños y perjuicios sufridos por la aquí accionante derivados de la prestación errónea y descuidada del servicio por parte del Banco Davivienda S.A. al no cumplir su obligación de prestar los servicios ofrecidos y contratados en especial de cumplir con la obligación de renovar la póliza de seguro de vida grupo deudor, consecuencia de ello declarar extinto el crédito hipotecario número 5700005300308021 por el fallecimiento de la deudora y que así mismo se obligue a la entidad bancaria a cobrar la póliza de seguro de vida grupo deudor desde el fallecimiento de la señora Libia Beatriz, y ello cubra el saldo pendiente del crédito hipotecario que corresponde al monto de \$42'651.781,59 mcte., como a devolver el monto de \$8'281.650 mcte., debidamente indexados a la aquí accionante desde el 17 de agosto del 2021 hasta la última cuota del 30 de junio del 2022, más los intereses que se consideren.

Como sustento de dichas pretensiones que el banco de manera verbal y escrita le comunico a la deudora del crédito que podía contratar el seguro por fuera del Banco para que así las cuotas del crédito disminuyeran en su monto y de esta manera, seguir cumpliendo con sus obligaciones con el Banco; que la señora Rojas de Dousdebes, decidió contratar la póliza con Seguros de Vida Suramericana y que fue concedida con plan crédito protegido número 081003789198 desde el 17 de marzo de 2016; que los pagos se realizaron desde dicha fecha hasta el 29 de agosto de 2019, pero como consecuencia de crisis económica de la familia se dejó de pagar.

RAD. 1100108000020220308501
Verbal de Protección al Consumidor de Libia Andrea Dousdebos Rojas
contra Banco Davivienda S.A.
Sentencia de Segunda Instancia

Que la entidad aseguradora decidió cancelar la póliza conforme comunicación del 16 de noviembre de 2019, empero que, a partir de la cuota del mes de octubre del 2020, la entidad demandada cobro montos diferentes por concepto de seguro, pero la titular del crédito falleció el 30 de julio del 2021.

Que la aquí accionante continuó pagando de su propio pecunio el crédito personal, las cuotas mensuales derivadas del crédito, a pesar de que, de acuerdo con lo pactado con el banco respecto de la activación económico de la póliza, es la entidad de seguros es quien debe cubrir lo que queda de la obligación.

3. En los hechos de la demanda se alega por parte de la demandante que la entidad Bancaria si sabía de la terminación del contrato de seguros que amparaba el crédito y que fue solo hasta siete días antes del deceso de la señora Rojas, quien era su madre que le remitieron comunicación en el que solicitaban documentos y autorización para retomar el seguro con ellos.

Para llegar a la decisión de la apelación, debemos en primer lugar mirar las cláusulas contractuales del pagaré por medio del cual la deudora se obligó con la entidad bancaria Davivienda.

Este documento adosado con la contestación de la demanda en el pdf 27 página 10/11, establece la cláusula sexta:

"Para amparar los riesgos por incendio y terremoto y demás seguros para salvaguardar el(los) bien(es) hipotecado(s) a favor del Banco para garantizar el(los) crédito(s) a mi(nuestro) cargo, así como el riesgo de muerte o incapacidad total o permanente del(los) deudor(es), me(nos) obligo(amos) a contratar con una compañía de seguros escogida libremente por mi(nuestra) parte y que se encuentre sometida al control, inspección y vigilancia del Estado, las pólizas de seguros correspondiente que amparen el(los) préstamo(s) que el Banco me(nos) haya otorgado, por el valor insoluto de la deuda durante la vigencia del(los) crédito(s) o el término del contrato de mutuo, dejando como beneficiario de las mismas al Banco....PARAGRAFO PRIMERO: En caso de presentarse mora en el pago de las primas de seguros, faculto(amos) al Banco para que realice por mi (nuestra) cuenta el pago de los valores correspondientes. Así mismo, autorizo(amos) expresamente al Banco para que dichos valores me(nos) sean cargados al(los) crédito(s) a mi(nuestro) cargo, obligándome(nos) a rembolsar el pago correspondiente...."

Ciertamente y como hay evidencia, desde el 16 de noviembre de 2019, se dio por terminado el contrato de seguro de vida grupo con Suramericana y así se le puso en conocimiento a la

RAD. 1100108000020220308501
Verbal de Protección al Consumidor de Libia Andrea Dousdebés Rojas
contra Banco Davivienda S.A.
Sentencia de Segunda Instancia

señora **Libia Beatriz Rojas de Dousdebés**, a través de correo electrónico andrea_dr75@hotmail.com

Ahora bien, como se observa del material probatorio esta terminación del contrato a la entidad crediticia Davivienda solo le fue puesta en conocimiento el 5 de octubre del 2020, momento en el cual operaba la cláusula sexta del pagare esto es *"...PARAGRAFO PRIMERO: En caso de presentarse mora en el pago de las primas de seguros, faculto(amos) al Banco para que realice por mi (nuestra) cuenta el pago de los valores correspondientes. Así mismo, autorizo(amos) expresamente al Banco para que dichos valores me(nos) sean cargados al(los) crédito(s) a mi(nuestro) cargo, obligándome(nos) a rembolsar el pago correspondiente..."*

La facultad, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, significa la autoridad, autorización, permiso o derecho de hacer algo. Debe entonces ser entendida entonces como la posibilidad de actuar o de hacer o no hacer a una persona otorgada otra persona o por disposición de la ley. Corresponde la facultad entonces a una autorización, pero no se trata una imposición, un deber o una obligación.

Quiere decir lo anterior que el Banco tenía la posibilidad, a su arbitrio, de pagar o no pagar las primas dejadas de cancelar desde noviembre de 2019 a Seguros Suramericana por la deudora con los correspondientes intereses y cargar dichos valores al crédito de la señora Rojas, con las consecuencias para el crédito que se derivaran de la conducta asumida.

Sin embargo, como no se trató de una obligación o un mandato contraído por el banco accionado no puede atribuírsele en su contra consecuencia adversa alguna por no haber hecho uso de la facultad, a nombre de la deudora, de pagar el importe de la prima del seguro que amparaba el crédito por cuanto que tal obligación, pese a la autorización otorgada a la entidad financiera, siempre estaba a cargo de la deudora del crédito hipotecario. Y el que la entidad bancaria no hiciera uso de esa facultad no la convierte en una contratante incumplida

Es evidente que el Banco tenía dicha facultad, nótese que en el parágrafo segundo de dicho clausulado dice:

"...sin perjuicio de lo anterior, el Banco está facultado para contratar y pagar por mi (nuestra) cuenta las primas de los seguros correspondientes para amparar el(los) préstamos a mi(nuestro) cargo, en caso de que no lo haga(mos) directamente en los términos aquí previstos, obligándome(nos) a rembolsar al Banco

RAD. 1100108000020220308501
Verbal de Protección al Consumidor de Libia Andrea Dousdebés Rojas
contra Banco Davivienda S.A.
Sentencia de Segunda Instancia

el pago correspondiente, de conformidad con el procedimiento antes mencionado."

Sin embargo, tal facultad otorgada en el contrato no la obligaba a asumir las obligaciones de la deudora.

De lo anterior claro es que el banco no incumplió con sus obligaciones contractuales referidas al pago de la prima del seguido que eran las causales relevantes invocadas por el demandante para soportar las pretensiones de la demanda como que el incumplimiento del deber de información anual del estado del crédito de haber existido por ser inanes de cara a lo perseguido no podía soportar una indemnización de la magnitud que se persiguieron por el actor.

Las causas por las que el deudor no cumplió o no pudo honrar con las obligaciones derivadas del contrato de mutuo a cabalidad incurriendo en mora en cuotas de amortización del crédito y dejando de pagar las primas del seguro hasta causar la terminación del amparo aseguratorio, aunque lamentables, no pueden trasladar a la entidad financiera las consecuencias de tal incumplimiento.

Por lo expuesto, es evidente que el Banco si incumplió con sus obligaciones contractuales y así se declarara confirmándose la sentencia de primer grado.

V.- DECISIÓN

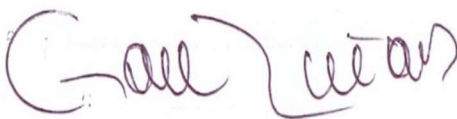
Por lo expuesto, el JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

VI.- RESUELVE

1.- CONFIRMAR en toda su parte la sentencia proferida por **Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera** proferida el 21 de abril del 2023, en el proceso verbal de la referencia.

2.- Remítase el expediente a la oficina de origen, previas las desanotaciones de rigor.

El Juez,



GERMAN PEÑA BELTRAN

RAD. 1100108000020220308501
Verbal de Protección al Consumidor de Libia Andrea Dousdebes Rojas
contra Banco Davivienda S.A.
Sentencia de Segunda Instancia

JUZGADO CUARTO (4º) CIVIL DEL CIRCUITO
DE BOGOTÁ D.C.,
NOTIFICACIÓN POR ESTADO V.
La anterior providencia se notifica por
anotación del Estado E. No. 123
Hoy: 6 de DICIEMBRE de 2023


RUTH MARGARITA MIRANDA PALENCIA
Secretaria