

# REPÚBLICA DE COLOMBIA



## JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá, D.C., tres (3) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

**REF.: 1100108000-08-2020-01245-01**

Se resuelve el recurso de apelación interpuesto por el convocado BANCO BBVA contra la sentencia proferida el 15 de marzo de 2021 por la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, dentro del proceso del epígrafe.

### I. ANTECEDENTES

1.- WILLIAM ALFREDO MARTÍNEZ CASTAÑO, haciendo uso de la acción de protección al consumidor financiero, demandó al BANCO BBVA y a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. -BBVA SEGUROS- para que se condene a esta última a pagar el crédito que contrajo con el primero, a raíz de la “*póliza grupo deudores*”.

También deprecó que se condene al Banco a devolverle el dinero que canceló desde el acaecimiento del siniestro el 5 de julio de 2018, con los respectivos intereses moratorios y de plazo.

Y que, en caso de ser absuelta BBVA SEGUROS, pidió que su deuda con el BANCO BBVA le sea condonada, por malas prácticas, y se disponga, a su favor, la suma de \$10.533.636, a título de compensación.

2.- Como respaldo de sus pedimentos, narró los hechos que a continuación se compendian:

Que el 20 de noviembre de 2017 solicitó un crédito con el BANCO BBVA por valor de \$67.500.000, tomando en su oportunidad la “*póliza de grupo deudores*” pero sin recibir la información necesaria en estos casos.

Que el 5 de julio de 2018 la Junta Médica Militar calificó su pérdida de capacidad laboral en un 52.77%, por lo que dio aviso del siniestro a la Aseguradora y al Banco, al superar el 50% de PCL.

Que los encartados vulneraron sus derechos como consumidor, al no hacer efectiva la póliza (demanda fls.1 a 2).

3.- Trámite procesal: la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, por auto de 5 de junio de 2020, admitió la acción (parte 1 fl.5 Cdo.1).

El BANCO BBVA concurrió, oponiéndose a las solicitudes del postulante, valiéndose de las excepciones de fondo que denominó *“AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS QUE CONFIGURAN RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA”, “CULPA CONTRACTUAL DEL DEMANDANTE” e “INEXISTENCIA DE VULNERACION DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR POR PARTE DE BBVA COLOMBIA”*, en tanto dio cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales.

Y añadió que fue el actor el que, por no haber desplegado actividades de *“autoprotección”*, a la hora de contratar el servicio financiero, generó esta situación (contestación BANCO BBVA fls.2 a 3).

Por su lado, BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. también se opuso a la prosperidad de las aspiraciones del gestor, enervándolas con los medios exceptivos de mérito que llamó *“LA ACTUACIÓN DE BBVA SEGUROS SE AJUSTÓ A LO EXIGIDO POR LA LEY, EN ESPECIAL LO REFERENTE A LAS NORMAS DE CONTRATACIÓN MASIVA DE SEGUROS Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO”, “INCUMPLIMIENTO DEL DEMANDANTE A SUS OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO” y “NULIDAD RELATIVA DEL CONTRATO DE SEGURO POR RETICENCIA O INEXACTITUD, E IMPROCEDENCIA DE DEVOLVER LO PAGADO COMO PRIMA EN APLICACIÓN DEL 1059 C.CO”*.

En sustento, indicó que capacitó al personal del BANCO BBVA para suministrar la información a los clientes de manera correcta, particularmente, en lo atinente a la declaración de asegurabilidad, la cual, para el caso concreto, fue dada de forma equívoca por el actor, quien ocultó la verdad sobre su estado de salud (contestación BBVA SEGUROS fls.6 a 8).

Concluida la etapa inicial, por auto de 3 de noviembre de 2021 se citó a los intervinientes a la audiencia del artículo 372 del C.G.P. (parte 1 archivos 29 a 31); y en la vista pública del 15 de marzo de 2021, la señora Juez zanjó la instancia.

## **EL FALLO APELADO**

La titular del *Grupo de Funciones Jurisdiccionales Uno* de la Superintendencia Financiera de Colombia declaró fundada la excepción de *“(…) NULIDAD RELATIVA DEL CONTRATO DE SEGURO POR*

*RETICENCIA (...)*”, propuesta por BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., por lo que negó las pretensiones dirigidas contra esa compañía.

No obstante, tuvo por no probados los medios exceptivos de *“AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS QUE CONFIGURAN RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA”* e *“INEXISTENCIA DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR POR PARTE DE BBVA COLOMBIA”* y, por ende, declaró contractualmente responsable al BANCO BBVA, por sustraerse de los deberes de información y debida diligencia en la formalización del crédito terminado en el número \*\*\*2734, en cabeza del reclamante WILLIAM ALFREDO MARTÍNEZ CASTAÑO.

Por ello, condenó al BANCO BBVA a pagarle al demandante, a título de indemnización, la suma de \$38.790.052, correspondientes al 60% del saldo de capital del crédito, al 5 de julio de 2018, porcentaje éste que obedece al éxito parcial de la excepción de *“(…) CULPA CONTRACTUAL DEL DEMANDANTE (...)*”.

Para arribar a esas conclusiones, señaló, primero que todo, que el accionante ocultó información a la hora de suscribir la póliza de seguro, relacionada con sus condiciones de salud, previas a ese acto, motivo por el que el contrato nació viciado de nulidad.

Y en lo tocante al Banco, pese a encontrar que la conducta del cliente fue en algunos puntos negligente, resaltó que la obligación del BBVA de suministrarle al gestor una información total y completa de los productos contratados fue deficiente, haciéndose merecedor de la sanción en comento.

## **LA APELACIÓN**

Inconforme con la decisión, el BANCO BBVA manifestó que la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia valoró de manera incompleta e inadecuada la prueba recaudada, lo que la condujo a darle credibilidad absoluta al dicho del demandante, en su propio beneficio, sin contrastar sus declaraciones con el haz demostrativo practicado, y sin tener en cuenta que, en todo caso, el señor WILLIAM ALFREDO MARTÍNEZ CASTAÑO siempre pudo pedirle a alguien que le leyera la documental que dijo desconocer, ya que afirmó no saber leer.

Enfatizó que la sentenciadora pasó por alto la experiencia crediticia del demandante, así como el hecho de que firmó y aceptó los documentos del crédito.

A su vez, recalcó que el interesado fue asesorado idóneamente, tal como se desprende del testimonio de quien en su momento lo acompañó en el proceso del crédito, y que fue el postulante quien actuó de mala fe, cuando firmó la declaración de asegurabilidad, omitiendo información, de modo que, resulta contrario a derecho que la actitud del actor se vea recompensada con la condena que debe sufragar el Banco, que asciende al 60% de la obligación.

## II. CONSIDERACIONES

1.- Los denominados presupuestos necesarios para la normal configuración y trámite de la *litis*, los cuales son capacidad de las partes, demanda en forma y competencia del Juzgado, militan en autos y no se observa causal de nulidad que invalide lo hasta aquí actuado.

Adicionalmente, debe precisarse que la labor de esta Judicatura se limitará al examen de los ítems específicos, objeto del recurso, planteados en la sustentación efectuada por el apelante y que obran en el archivo 16 del Cuaderno 3, en donde ratificó lo expuesto ante la *a-quo*.

2.- Bajo este entendido, corresponde determinar si el BANCO BBVA incumplió la obligación de información que le asistía a WILLIAM ALFREDO MARTÍNEZ CASTAÑO, al momento de solicitar el crédito, génesis de este pleito.

Y para definir la cuestión, conviene recordar los literales a y c del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, conforme a los cuales son principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes, entre otros:

*“a) Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”.*

*c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita,*

*especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.*

Lo anterior significa que las entidades bancarias están en la obligación de brindarle a sus clientes la información necesaria, a la luz de las pautas precedentes y a través de elementos de juicio claros y objetivos, para que puedan escoger las mejores opciones del mercado, a partir de una decisión informada.

3.- Y fue desde esta perspectiva, que el demandante WILLIAM ALFREDO MARTÍNEZ CASTAÑO fundamentó sus pretensiones, endilgándole al BANCO BBVA el incumplimiento de la obligación de información, pues -según él- nunca le expuso los detalles del crédito ni del seguro, sino que todo se hizo precipitadamente.

Literalmente, expuso sus quejas en los hechos 6 y 7 del pliego introductor de la siguiente manera:

6. **VIOLACION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**, el asesor móvil del banco BBVA jamás entregó la póliza grupo deudor a mi

---

Andrés Salazar Abogados  
Derecho Financiero & Seguros

poderdante el BANCO BBVA jamás envió dicho documento configurándose una violación de un derecho claro al consumidor.

7. El **ASESOR DEL BBVA** le indica a mi mandante que para que todo quede bien hecho solo firme los documentos y este se encarga de llenarlos, y **LIMITA** a mi mandante a no poderlos leer y no le entrega dichos documentos de la póliza y del préstamo, esto se configura en una **MALA PRACTICA** por parte del banco BBVA, la cual es un hecho **GRAVISIMO**.

Asimismo, en el interrogatorio de parte que rindió el 15 de febrero de 2021, WILLIAM ALFREDO MARTÍNEZ CASTAÑO lo reiteró, al señalar que el asesor no le dio ninguna información sobre la póliza (audiencia 1 parte 2 minutos 0:9:52 a 0:10:10).

Aunque reconoció que tuvo cuatro (4) llamadas telefónicas con el funcionario del Banco, lo acusó de no haberle aclarado los pormenores del

negocio, recalando que él lo único que hizo fue “firmar” (audiencia 1 parte 2 minutos 0:5:40 a 0:7:50 y 0:49:55 a 0:51:50).

Ahora bien, las aseveraciones del actor fueron desvirtuadas por el testigo JUAN CARLOS GÓMEZ ÁLVAREZ, quien fue la persona encargada de asesorar al reclamante cuando solicitó el crédito.

En su declaración, el señor GÓMEZ ÁLVAREZ no sólo corroboró que atendió telefónica al demandante, sino que lo visitó en la sede de la Brigada No. 28, en Puerto Carreño Vichada, dado que una vez cada dos o tres meses debía viajar allí por cuestiones de trabajo.

Dijo que en ese lugar el actor le contó que utilizaría el dinero para ampliar un negocio de alquiler de motos que tenía al frente de la Brigada; incluso, refirió que el accionante le prestó uno de esos vehículos durante una de sus estadías en Puerto Carreño, sitio en donde se discutió lo concerniente al crédito (audiencia 2 parte 1 minutos 0:17:30 a 0:19:02).

Además, indicó que en ese momento el cliente, al igual que los demás, lo “bombardeó” con toda clase de preguntas relacionadas con la obligación, con el seguro, con la tasa de interés, etc., aspectos, comunes en ese tipo de asuntos (audiencia 2 parte 1 minutos 0:19:30 a 0:21:40).

Y en lo tocante al trámite de los documentos del negocio, a los cuales hace mención el demandante, quien afirmó que el asesor se los remitió por *Servientrega* para que los firmara y luego los devolviera (audiencia 1 parte 2 minutos 0:5:40 a 0:7:50), el testigo lo desmintió, al comentar que la formalización de los legajos se hizo presencialmente (audiencia 2 parte 1 minutos 0:22:00 a 0:22:40).

Al respecto, el señor JUAN CARLOS GÓMEZ ÁLVAREZ, tras ser increpado, fue tajante en que él no le envió nada por correo al señor WILLIAM ALFREDO MARTÍNEZ CASTAÑO y que fue éste quien sí le remitió por ese medio la cédula de ciudadanía, al haber quedado pendiente (audiencia 2 parte 2 minutos 0:27:50 a 0:28:20).

4.- Llegados a este punto y tras examinar la declaración del deponente, el Despacho concluye que la misma fue coherente con el tema abordado y resultó precisa a la hora de describir los hechos que rodearon la formalización de los documentos crediticios, echando al traste la versión del actor sobre el particular.

Por eso conviene observar los documentos referentes al crédito, vistos en el Cuaderno 3, en la Carpeta titulada “*contestación BANCO BBVA*”, donde se aprecia la firma del señor WILLIAM ALFREDO MARTÍNEZ CASTAÑO en los formularios de “*Solicitud de Vinculación*”

*Contratación de Productos*”, en la *“Solicitud/Certificado Individual Seguro de Vida Grupo Deudores Póliza”*, en el *“Anexo 4-Libranza Unificada”*, en las *“Instrucciones para Diligenciar el Pagaré”* y en el *“Pagaré Único M0-26300105187601589611812734”* (archivos 1 a 4).

Aunado a lo anterior, el propio accionante reconoció en el interrogatorio de parte, que sí estampó su rúbrica en ellos. (audiencia 1 parte 2 minutos 0:07:10 a 0:07:40).

5.- Por consiguiente, fue el actor quien injustificadamente se expuso al riesgo, en la medida en que, tal y como él mismo lo indicó, *“no sabe leer”*; empero, esa excusa es inadmisibles para el ordenamiento jurídico.

Como lo ha enseñado la Sala Civil del Tribunal de Bogotá, *“de un lado, le corresponde al consumidor financiero asesorarse respecto de los servicios que está contratando y, de otro, obrar con el mínimo de diligencia a fin de establecer qué tipo de legajos está firmando y cuál era su contenido”*.<sup>1</sup>

Es decir, comoquiera que ha quedado probado que el interesado recibió en sus propias manos y en la sede de la Brigada 28 de Puerto Carreño la documental crediticia pertinente, pudo en todo momento, valerse de alguien que sí supiera leer, para que lo hiciera en voz alta delante de él, actividad que no ejecutó, quedando demostrada su negligencia en ese sentido.

Además, el gestor, pese a sus falencias educativas, no era un neófito en el sistema financiero, ya que con anterioridad había tramitado, por lo menos, otro crédito, a saber, el que fue objeto de la *“compra de cartera”* por parte del BBVA.

A la par, nótese que el testigo JUAN CARLOS GÓMEZ ÁLVAREZ explicó que el cliente le dijo, en la Brigada 28, que utilizaría los recursos del crédito para mejorar un negocio que tenía de alquiler de motocicletas, denotando con ello que, a pesar de *“no saber leer”*, se desenvolvía en el mundo comercial con soltura, por lo que resulta a todas luces inadmisibles que en este evento se valga de su baja o precaria escolaridad para evadir el pago de una obligación que él mismo contrajo, a sabiendas de lo que estaba haciendo.

Es más, es un contrasentido que la propia Juez de primer grado, en su fallo, dejara expresa constancia de cómo el actor desconoció el deber de autocuidado que le asistía, cuando reconoció que tiene por *“costumbre”*

---

<sup>1</sup> Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, Sentencia de 31 de agosto de 2020. Rad. 2019-01496-01.

la de “*firmar sin leer*” para, a renglón seguido, impartirle un castigo desproporcionado al BANCO BBVA, cuando toda esta situación se basa en la propia incuria y negligencia del demandante WILLIAM ALFREDO MARTÍNEZ CASTAÑO, quien pudo pedirle ayuda a alguien para cerciorarse del contenido de los documentos del crédito y del seguro.

6.- Por lo tanto, la condena impuesta al BANCO BBVA, encaminada a que cubra el 60% del saldo insoluto del crédito que contrató el actor resulta errada, pues del acervo probatorio recaudado se colige, que el Banco accionado sí le brindó al interesado la información necesaria, propia para esa clase de eventos, y que fue el reclamante quien se apartó de los postulados de la buena fe contractual, no sólo en lo atinente a la póliza, lo que llevó a la *a-quo* a declarar probada la reticencia alegada por BBVA SEGUROS DE VIDA S.A., sino porque le endilgó al Banco acreedor una conducta que no tuvo lugar, como lo es, la de haberlo asesorado de manera contraria a la ley, al momento de solicitar su producto financiero, lo que, como se vio, no fue así.

De suerte que, esta Judicatura revocará los numerales pertinentes de la parte resolutive de la sentencia, materia de censura y en su lugar, se declararán probados los medios exceptivos propuestos por el apelante, con la consecuencia de rigor. Sin embargo, se confirmará el numeral 1° del fallo.

Por último, se condenará en costas en ambas instancias al accionante, de conformidad con lo previsto en el numeral 4° del artículo 365 del C.G.P.

### III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Primero Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

#### RESUELVE:

**1.- REVOCAR** los numerales 2°, 3°, 4°, 5°, 6°, 7° y 8° de la sentencia proferida el 15 de marzo de 2021 por la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, dentro del proceso de la referencia, atendiendo los motivos enunciados líneas arriba.

**2.- DECLARAR PROBADAS** las excepciones de fondo denominadas “*AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS QUE CONFIGURAN RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA*”, “*CULPA CONTRACTUAL DEL DEMANDANTE*” e “*INEXISTENCIA DE VULNERACION DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR POR PARTE DE BBVA COLOMBIA*”, formuladas por el aquí impugnante.

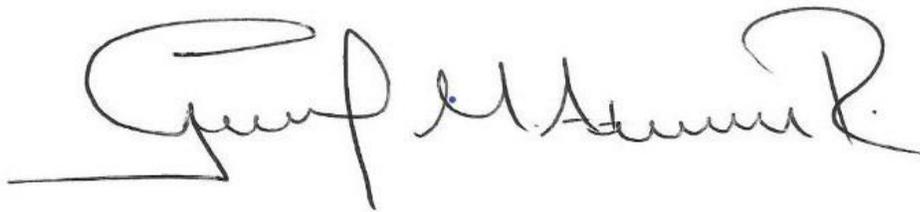
3.- En consecuencia, **NEGAR** la totalidad de las pretensiones.

4.- **CONFIRMAR** en lo demás la providencia fustigada.

5.- **CONDENAR** al demandante WILLIAM ALFREDO MARTÍNEZ CASTAÑO al pago de las costas en ambas instancias, a favor del recurrente BANCO BBVA. **Practíquese** su liquidación por parte de la Secretaría del *a-quo*, e **inclúyase** como agencias en derecho, en segundo grado para el BANCO BBVA, la suma de \$1.000.000.

6.- **DEVOLVER** el plenario a la Oficina de origen.

Notifíquese

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gamal Mohammnd Othman Atshan Rubiano'. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'G' and a distinct ending flourish.

**GAMAL MOHAMMAND OTHMAN ATSHAN RUBIANO  
JUEZ**