**INFORME INICIAL**

1. **DATOS DEL PROCESO**

|  |  |
| --- | --- |
| **REFERENCIA:** | ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO |
| **EXPEDIENTE:** | 2023-4764 |
| **RADICADO:** | 2023104625 |
| **DEMANDANTES:** | MARTHA DIONILDE GARZÓN SANABRIA Y OTROS |
| **DEMANDADOS:** | BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. Y OTROS |
| **CASE:** | 21575 |
| **TIPO DE VINCULACION:** | DEMANDA DIRECTA |

1. **HECHOS**

Aducen los demandantes que en el mes de mayo del año 2020 a la señora MARIA BETTY SANABRIA GARZON (Q.E.P.D) la entidad financiera BBVA COLOMBIA S.A., le ofreció un crédito de libranza por la suma de CIENTO TREINTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($130.000.000), para le cual debió suscribir los formularios correspondientes a la toma del contrato de seguro materializado en la Póliza de Seguro Vida Deudor No. 02 262 0000007451.

No obstante, y de acuerdo con las pruebas aportadas al plenario, refieren los actores que dichas gestiones se adelantaron de manera virtual en razón de la pandemia originada por el virus SARS COVID19, circunstancia por la cual el asesor comercial remitió la documentación requerida indicando que la misma debía ser firmada por la asegurada sin diligenciar ninguno de los espacios, señalando que, era él quién debía diligenciarlos una vez estuvieran en Bogotá de manera física.

Se precisa que la asegurada falleció el día 17 de marzo de 2023 y producto de ello, sus sucesores procedieron a elevar la respectiva reclamación a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. el día 27 de abril de 2023. Sin embargo, la reclamación fue objetado en razón a la reticencia de la asegurada al no haber declarado sinceramente las patologías padecidas al momento de suscribir la declaración de asegurabilidad.

Debido a lo anterior, los demandantes solicitaron fuera reconsiderada la decisión tomada por BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., alegando que la causante era una cliente habitual de la entidad bancaria y de la Compañía Aseguradora, acreditando: **(i)** que para el año 2010 la señora MARIA BETTY SANABRIA GARZON (Q.E.P.D) había tomado un crédito de libranza y en consecuencia había suscrito la correspondiente declaración de asegurabilidad en donde se evidenciaba que la misma había comunicado a la Aseguradora sus patologías, **(ii)** que la letra con la cual se había diligenciado la declaración de asegurabilidad fechada del 20 de mayo de 2020 no coincidía con la perteneciente a la causante, para lo cual se aportó diferentes escritos realizados esta última, y **(iii)** que había sido el personal del banco quien había diligenciado la declaración de asegurabilidad sin que a la asegurada se le hubiera suministrado copia de la póliza, del condicionado general y sin que se le hubiera brindado información detallada del producto adquirido, por lo cual no se tenia conocimiento de la información impuesta en la declaración de asegurabilidad.

Mediante comunicado del 31 de agosto de 2023, la Compañía Aseguradora ratificó su decisión advirtiendo que con la firma impuesta por la asegurada se había aceptado el contenido del documento.

1. **ASPECTOS RELEVANTES**

Si bien en la trazabilidad de correos allegada no se evidencia que el funcionario WILMER FERNEY SEGURA haya especificado que la documentación debía ser remitida sin diligenciar, lo cierto es que en el correo solo se da la instrucción de imprimir los documentos y proceder con la firma e imposición de la huella de la asegurada.

Ahora, se evidencia que en un escenario anterior (2010) relacionado a otra obligación crediticia, la asegurada en colaboración de su hijo diligenció la declaración de asegurabilidad informando antecedentes de diabetes o enfermedades del sistema endocrina, así como tres intervenciones quirúrgicas concernientes a vena varice, vejiga y tiroides, lo cual permite inferir que no se trataba de una usuaria regularmente reticente.

En igual medida, aun cuando los documentos aportados concerniente a escritos de la asegurada con los cuales se compara la letra perteneciente a esta última y la que reposa en la declaración de asegurabilidad, no registran una firma o impresión que permita aseverar que se trata de documentos elaborados por la causante, se precisa que los demandantes en calidad de herederos declararon bajo la gravedad de juramente que si atendían a escritos pertenecientes a la señora MARIA BETTY SANABRIA GARZON (Q.E.P.D) los cuales no coincidían con la letra impuesta en la declaración de asegurabilidad.

De contera, dado que no fue contestada la demanda, no se aportaron pruebas que permitan desvirtuar lo expuesto por el extremo actor, ni que permitan demostrar que en efecto la asegurada fue reticente.

1. **PRETENSIONES**

1. Que se declare, que las entidades demandadas incumplieron su deber de suministrar información cierta, oportuna, suficiente y verificable a la señora MARIA BETTY SANABRIA GARZON (Q.E.P.D).
2. Que se declare que las entidades demandadas incumplieron sus deberes de atención preferencial y especial, para personas de la tercera edad.
3. Que se declare que BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A ha incumplido sus obligaciones derivadas de la Póliza de Seguro Vida Deudor No. 02 262 0000007451, certificado No. 0013-0158-61-4017424922, que amparaba la obligación No. 0013-0158-00-9620201012, adquirida por la señora MARIA BETTY SANABRIA GARZON (Q.E.P.D).
4. Que, como consecuencia de lo anterior, se ordene a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A, realizar el pago del seguro de vida deudores contratado por la señora MARIA BETTY SANABRIA GARZON (Q.E.P.D), bajo la cobertura de Muerte Accidental, en cuantía de CIENTO TREINTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($130.000.000), de la siguiente forma:
* La suma de NOVENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CIENTO DIEZ PESOS M/CTE ($98.686.110), a favor del Banco BBVA COLOMBIA S.A., saldo insoluto de la deuda a la fecha del deceso de la asegurada.
* El excedente, es decir, la suma de TREINTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS TRECE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($31.313.890), a favor de los demandantes quienes son herederos y únicos beneficiarios de ley de la señora MARIA BETTY SANABRIA GARZON (Q.E.P.D).
1. Que, como consecuencia de dicho pago se le ordene a la entidad financiera, emitir el correspondiente paz y salvo concerniente a la obligación No. 0013-0158-00-9620201012.
2. Que se condene a, BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A, al pago de intereses moratorios a la tasa máxima permitida, sobre el valor asegurado, desde el mes siguiente a la presentación de la reclamación, es decir, desde el 27 de mayo de 2023 y hasta que se haga efectivo el pago de la obligación, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1080 del Código de Comercio, a favor de los demandantes.
3. Que se disponga oficiar a la Delegatura de Protección al Consumidor Financiero, para lo de su competencia, derivado de las vulneraciones en materia de protección al consumidor financiero que se logren probar dentro del proceso.
4. Que se condene a la parte demandada en costas y agencias en derecho derivadas del presente proceso.

1. **CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA**

La contingencia se califica como PROBABLE, toda vez que existen pruebas en el plenario que desvirtúan la presunta reticencia de la asegurada.

En este caso debemos tener en consideración que la compañía fue vinculada por la Póliza de Seguro Vida Deudor No. 02 262 0000007451 que garantizaba el pago de la obligación financiera No. 0013-0158-00-9620201012, la cual presta cobertura material y temporal, de conformidad con los hechos y pretensiones expuestas en el líbelo de la demanda. Frente a la cobertura temporal, debe señalarse que el fallecimiento de la asegurada ocurrió el día 17 de marzo de 2023, esto es, dentro de la vigencia de la póliza de Seguro Grupo Vida Deudores, pues la misma fue suscrita el 20 de mayo de 2020 y para la fecha en que se emitió la certificación solicitada por los demandantes (08 de junio de 2023), la misma aún se encontraba vigente. Aunado a ello, presta cobertura material en tanto ampara la muerte por cualquier causa, pretensión que se le endilga a la Compañía de Seguros.

Ahora, si bien frente a la mencionada póliza concurren elementos que podrían acreditar la existencia de nulidad en el contrato de seguro como consecuencia de la reticencia, lo cierto es que, al no haberse contestado la demanda, se configura la consecuencia jurídica concerniente a que se tienen por ciertos los hechos susceptibles de confesión. Así las cosas, ante la delegatura se entendería como cierto que la declaración de asegurabilidad no fue diligenciada por la demandante y que la Compañía Aseguradora incumplió con su deber de brindar información cierta, oportuna, suficiente y verificable a la señora MARIA BETTY SANABRIA GARZON (Q.E.P.D), así como la de entregar una copia del contrato y su clausulado, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.

En razón de lo anterior, no se aportaron pruebas al interior del proceso que permitan acreditar que, de haber conocido la existencia de las patologías, el contrato de seguro no se hubiera celebrado o se habría contratado en condiciones más onerosas.

Cabe precisar que, de acuerdo al artículo 282 del Código General del Proceso, la nulidad relativa es una de las excepciones que no pueden ser reconocidas de oficio por parte del Juez, por lo tanto, al no haberse propuesto dicha excepción en la contestación de la demanda, esta no podrá ser declarada en la sentencia.

Todo lo anterior, sin perjuicio del carácter contingente del proceso.

1. **LIQUIDACIÓN OBJETIVA DE LAS PRETENSIONES**

En el presente caso se estima la liquidación objetiva de las pretensiones por un monto total de $155.732.491.

**Valor Asegurado:** Este concepto se reconocerá de la siguiente manera:

1. Se reconoce el saldo insoluto de la obligación, el cual de acuerdo con la contestación allegada por parte del Banco BBVA COLOMBIA S.A. asciende a la suma $100.898.069.
2. Se reconoce el remanente del valor asegurado en favor de los demandantes el cual asciende a la suma de $29.101.931.

**Intereses moratorios:** Se reconocerá la suma de $25.732.491 por concepto de intereses moratorios. Lo anterior teniendo como fecha inicial el día 27 de mayo de 2023, es decir, un mes después de la presentación de la reclamación, hasta la fecha de presentación del presente informe. La suma sobre la cual se liquidan estos intereses moratorios es sobre el total del valor asegurado.

**Notas:**

* De acuerdo con la contestación presentada por la entidad financiera, a la fecha la obligación crediticia se encuentra en mora.
* La certificación emitida por la Compañía Aseguradora que data del 08 de junio de 2023, indica que la Póliza se encuentra vigente, no obstante, la misma debió haber sido revocada en razón del deceso de la asegurada.