

INFORME CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA//APCF//DTE: SAMUEL DAVID ORTIZ MAHECHA//DDO: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.//RAD 2024052505//EXP: 2024-7313

Gustavo Andrés Fernández Calderón <gfernandez@gha.com.co>

Lun 20/05/2024 21:38

Para: Informes GHA <informes@gha.com.co>; CAD GHA <cad@gha.com.co>; Ana María Barón Mendoza <abaron@gha.com.co>; María Camila Agudelo Ortiz <mcagudelo@gha.com.co>; Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>

 1 archivos adjuntos (3 MB)

CONTESTACIÓN A LA DEMANDA_ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO_EXPEDIENTE_2024-7313_RADICADO_2024052505_DTE_SAMUEL DAVID ORTIZ_DDO_BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A._GAFC.eml;

Estimada área de informes:

Reciban un cordial saludo.

Para todos los fines pertinentes, comedidamente informo que día 15 de mayo de 2024, se radicó oportunamente la contestación de la demanda en el proceso que a continuación se describe:

TIPO DE PROCESO:	ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
JUZGADO:	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DEMANDANTE:	SAMUEL DAVID ORTIZ MAHECHA
DEMANDADOS:	BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.
RADICADO:	2024052505
EXPEDIENTE:	2024-7313
TIEMPO EMPLEADO:	12 HORAS

I. HECHOS

1. En marzo de 2022, Samuel David Ortiz Mahecha adquirió un iPhone 13 Rosado de 128GB con la compañía de telefonía celular Movistar, junto con un seguro ofrecido por BBVA para proteger la inversión. En octubre de 2022, fue víctima de robo del teléfono y procedió a presentar la denuncia correspondiente, requisito necesario para presentar una reclamación ante el seguro.
2. Después de reclamar ante el seguro de Movistar, recibió una respuesta positiva a su solicitud de reposición. Sin embargo, en noviembre de 2022, Movistar informó que no tenía disponibilidad de dispositivos iPhone debido a problemas legales del fabricante en Colombia. En diciembre del mismo año, cuando el señor Rojas se acercó a una sucursal de Movistar para reemplazar su teléfono, se encontró con que debía pagar más de lo esperado, según términos diferentes a los de la póliza de seguro.

3. En diciembre de 2023, el señor Rojas intentó nuevamente reemplazar su teléfono en otra sucursal, pero tampoco había disponibilidad de equipos. Se le ofreció un iPhone 15 Plus con un costo adicional considerable. Al contactar al seguro, se le ofreció esperar o la devolución del 65% del deducible.
4. En enero de 2024, al no haber disponibilidad de equipos, el señor Rojas decidió solicitar la devolución del dinero. Sin embargo, como no se encuentra dentro de las condiciones dicha devolución, recibió respuesta negativa. Ante esta situación, Afirma que solicitó información legal de la aseguradora, pero no se le proporcionaron detalles claros ni respondió por escrito. A pesar de sus múltiples visitas a la oficina de Movistar, no ha habido disponibilidad del dispositivo hasta la fecha.

V. PRETENSIONES

1. Que se condene a BBVA Seguros Colombia S.A. al pago de los siguientes conceptos:

- DOS MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$2.736.500) m/cte correspondientes al valor deducible del teléfono que el seguro se debía cubrir el caso de este siniestro.
- UN MILLON SEICIENTOS VEINTIDOS MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$1.622.475) m/cte correspondientes a la suma de las primas de seguro pagadas durante 25 meses a través de la factura del servicio telefónico.
- CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$5.000.0000) m/cte correspondientes a la indemnización por daños y perjuicios al demandante, dado que como consumidor se ha perpetrado contra la tranquilidad, la buena fe y la paciencia que se ha tenido con este proceso, sin extender a las molestias de no recibir las garantías establecidas y ofrecidas en el servicio contratado

2. CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA

La contingencia se califica como REMOTA toda vez que se configuró la prescripción de la acción de protección al consumidor financiero, de que trata el numeral tercero del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Lo primero que debe tomarse en consideración es que la póliza de seguro móvil movistar no. 013131165591 cuyo asegurado es Samuel David Ortiz Mahecha, presta cobertura material, toda vez que ampara el hurto del dispositivo móvil adquirido por el demandante. Frente a la cobertura temporal, debe señalarse que la póliza fue expedida el 13 de marzo de 2022, según los anexos aportados con la demanda. No obstante se advierte, que a la fecha no contamos con una certificación de vigencia y

cobertura de la cual se desprenda con certeza la delimitación temporal de la póliza. Por tanto, este será un punto que deberá aclararse en el curso del proceso.

Por otro lado, frente a la obligación indemnizatoria de la compañía, deberá tenerse en cuenta que en el plenario obra un documento proveniente de la dirección electrónica servicio.colombia@assurant.com en el que se acepta la existencia del siniestro y se autoriza la reposición del teléfono. Sin embargo, no existe certeza que dicho documento provenga de la compañía o de alguna autorización dada por la compañía.

Sin perjuicio de lo expuesto, la contingencia se califica como remota teniendo en cuenta que se configuró la prescripción de la acción de protección al consumidor financiero, dado que el contrato terminó por extinción del interés asegurable el 12 de octubre de 2022, fecha en la que ocurrió el hurto del teléfono, y transcurrió más del año que concede el numeral tercero del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, para incoar la acción de protección, toda vez que esta se radicó solamente hasta el 13 de abril de 2024.

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

3. LIQUIDACIÓN OBJETIVADA DE LAS PRETENSIONES.

Para este caso contemplamos el valor de \$ 2,736,500 por concepto del valor del dispositivo móvil que tendrá que reponerse, de la siguiente manera:

- Valor del dispositivo asegurado (iPhone 13 de 128GB): \$4.210.000
- Devolución de las primas: No se reconoce valor alguno, toda vez que las primas fueron devengadas por la prestación del contrato de seguro y la pérdida total del dispositivo, lo que da lugar a devengar la prima conforme al artículo 1070 del Código de Comercio.
- Daños contra “la buena fe, tranquilidad y paciencia”: No se reconocen daños inmateriales, toda vez que el demandante no ha logrado acreditar los hechos que manifiesta han afectado su esfera interna, pues al ser un daño extrapatrimonial, no se debe acreditar el daño en sí, sino los hechos que según el demandante, y bajo una esfera de razonabilidad, permiten deducir una sensación de angustia y preocupación (SC10297-2014, 05/08/2014 – M.P. Ariel Salazar Ramírez)
- Deducible: Se descontará por concepto de deducible el valor de \$1.473.500, tomando como referencia el valor del dispositivo asegurado. Teniendo en cuenta que en la póliza se pactó el 35% del valor del dispositivo que se entregue como reemplazo, el valor que se establece como liquidación objetivada es de \$ 2,736,500.

Para los efectos pertinentes, adjunto los siguientes documentos:

1. Contestación de la demanda y sus anexos. (correo)
2. Por favor compañeros CAD cargar el correo de envió para dejar constancia de la fecha de radicación de la contestación. (22359)

Cordialmente,

Con un cordial saludo,



gha.com.co

Gustavo Andrés Fernández Calderón
Abogado Junior

Email: gfernandez@gha.com.co | 311 517 5364

Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200
Bogotá - Calle 69 # 4 - 48 Of 502 | +57 317 379 5688



Aviso de Confidencialidad: La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

Confidentiality Notice: The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments.

