



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**



Radicación: 2024062560-021-000

Fecha: 2025-06-04 20:22

Superfinanciera Sec.día291889

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::113-113-AUTO QUE RESUELVE RECURSO

Remitente: 80000-80000-DELEGATURA PARA

FUNCIONES JURISDICCIONALES

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 : 2024062560-021-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 113 113-AUTO QUE RESUELVE RECURSO
Expediente : 2024-8823
Demandante : DAVID RICARDO PAYA GUTIERREZ
Demandados : BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.
Anexos :

Encontrándose notificada la BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., en oportunidad presentó recurso de reposición en contra del auto admisorio del 29 de mayo de 2024, solicitando, que se reponga la presente providencia, en razón que no se cumple con los requisitos de los numerales 2, 4, 5, 7 y 8 del artículo 82 del Código General del Proceso.

Precisado lo anterior, surtido el traslado del recurso, la parte demandante guardo silencio. Procede entonces este Despacho a proveer sobre la procedencia del recurso promovido, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

En cuanto a la acción de protección al consumidor, es fundamental recordar que este mecanismo especial no se orienta hacia el formalismo excesivo, sino que busca llevar a cabo un proceso ágil y sumario para asegurar la efectiva protección de los derechos de los consumidores. Este procedimiento cuenta con herramientas específicas, tales como la facultad de fallar infra, extra o ultrapetita, y garantizar la prevalencia del derecho sustancial sobre el formal.

De acuerdo con los antecedentes legislativos que motivaron la expedición del Estatuto del Consumidor, se diseñó un proceso expedito, ágil, económico y eficiente, especialmente dirigido a resolver los problemas de efectividad de la garantía o de naturaleza contractual

que surjan de las relaciones de consumo. Este procedimiento fue pensado para ser accesible a toda la comunidad, reduciendo al mínimo los ritualismos, permitiendo así que los asuntos se resuelvan en el menor tiempo posible, sin perjuicio del derecho de defensa y contradicción de las partes, y garantizando el debido proceso en todas sus etapas.

En ese sentido, conforme al mandato constitucional de prevalencia del derecho sustancial y en armonía con el artículo 11 del Código General del Proceso, el juez, al interpretar la ley procesal, debe garantizar la efectividad de los derechos sustanciales reclamados, evitando que su aplicación obstaculice o entorpezca el proceso judicial o menoscabe los derechos de las partes. El juez de conocimiento debe actuar bajo estos principios, de lo contrario, incurriría en lo que la jurisprudencia ha denominado como "exceso ritual manifiesto."

Ahora bien, las excepciones previas, reguladas en el artículo 100 del Código General del Proceso, constituyen mecanismos procesales que permiten al demandado controvertir aspectos formales de la demanda con el propósito de subsanar irregularidades o corregir defectos que podrían afectar la validez o viabilidad del proceso. Estas excepciones tienen como finalidad garantizar el respeto a las formas procesales esenciales, promover la economía procesal y evitar un desgaste innecesario en la sustanciación del litigio, permitiendo al juez decidir sobre ellas antes de entrar a resolver el fondo del asunto, con miras a preservar la integridad y eficacia del trámite judicial.

Para el caso específico que nos ocupa, se presentó ante este despacho una acción de protección al consumidor el 2 de mayo de 2024, en la cual se encuentra como demandado BBVA COLOMBIA. Seguidamente, se vinculó mediante auto de fecha 08 de octubre del 2024 a la ASEGURADORA BBVA SEGUROS SA, siendo este último quien recurre. La demanda fue admitida mediante auto del 29 de mayo del mismo año. Tras la notificación de la parte demandada, el 15 de octubre de 2024 presentó recurso de reposición, en el cual se argumenta que no se cumple con los requisitos de los numerales 2, 4, 5, 7 y 8 del artículo 82 del Código General del Proceso.

Con relación al cumplimiento del numeral 2:

En relación con la excepción previa presentada por el recurrente, en la que se alega el incumplimiento del numeral 2 del artículo 82 del Código General del Proceso, que disponen lo siguiente: *"2. El nombre y domicilio de las partes y, si no pueden comparecer por sí mismas, los de sus representantes legales. Se deberá indicar el número de identificación del demandante y de su representante y el de los demandados si se conoce. Tratándose de personas jurídicas o de patrimonios autónomos será el número de identificación tributaria (NIT). (...)"*

En primer lugar, es pertinente señalar que esta Superintendencia, tiene los datos del demandante plenamente registrados en las bases de datos de la entidad, lo que incluye su domicilio, correo electrónico y los canales dispuestos para recibir notificaciones judiciales. Esto garantiza, de manera efectiva, que se cumplan las disposiciones relacionadas con la debida notificación y el ejercicio pleno de su derecho de defensa.

En ese sentido, resulta relevante la relación asimétrica existente entre el consumidor financiero y la entidad vigilada, lo que justifica que este despacho, al tener acceso a la

información suficiente respecto de la entidad demandada, pueda suplir los requisitos formales mencionados en los numerales 2 y 10 del artículo 82 del Código General del Proceso.

Por consiguiente, este despacho considera que no se configura una causal de inadmisión de la demanda por el incumplimiento alegado, y, en consecuencia, no es viable acoger el argumento presentado por la parte demandada en este aspecto.

Con relación al cumplimiento del numeral 4:

Respecto a la ausencia del cumplimiento del numeral 4 del artículo 82 del Código General del Proceso, relativo a "4. Lo que se pretenda, expresado con precisión y claridad", para el presente caso, si bien no se encuentra un acápite independiente en el que se indique las pretensiones, estas si pueden ser extraídas de los documentos aportados por la accionante, en específico en el apartado del formulario de demanda, en el que indica: *"Solicito a la Superintendencia Financiera investigar al banco BBVA por realizar cobros indebidos a sus clientes sin la previa autorización. Adicionalmente sancionar al banco BBVA por hacer caso omiso a una solicitud de cancelación de un producto que nunca ha sido autorizado. Por ultimo, exigir al banco BBVA la devolución del cobro de esta prima de seguro por valor de \$119.700."* Por lo anterior, realizando una interpretación de la demanda y sus anexos es clara la intención del consumidor en su intención de que se investigue al banco BBVA por realizar cobros indebidos sin autorización previa. Además, solicita que se sancione al banco por no haber cancelado un producto no autorizado y finalmente, requiere que se ordene la devolución del cobro de \$119.700 por la prima de seguro, lo cual permite esta solicitud a dar cumplido el requisito objeto de inconformidad por parte del recurrente.

Con relación al cumplimiento del numeral 5:

Ahora bien, sobre la ausencia del cumplimiento del numeral 5 del artículo 82 del Código General del Proceso, que indica "5. Los hechos que le sirven de fundamento a las pretensiones, debidamente determinados, clasificados y numerados", cabe señalar que revisado el escrito de demanda se encuentra que los hechos allí relacionados resultan suficientes, aun cuando no se realizaron con la formalidad de estar enumerados y clasificados, se entiende con facilidad el objeto de la controversia y que incluso logran ser complementados por los anexos aportados. Encontrando así que, el producto afectado corresponde a la póliza Vida Integral Premium, la cual, según lo indicado por el demandante, fue aperturada sin su consentimiento. La inconformidad radica en la vinculación a dicha póliza sin autorización, así como en el cobro de \$119.700 M/Cte por concepto de prima de seguro, y que no obtuvo solución por medio de la reclamación que presentó ante la entidad financiera.

Con relación al cumplimiento del numeral 7:

Así las cosas, en relación con la ausencia del juramento estimatorio, es pertinente señalar, en primer lugar, que de conformidad con el artículo 206 del Código General del Proceso: "quien pretenda el reconocimiento de una indemnización, compensación o el pago de frutos o mejoras, deberá estimarlo razonadamente bajo juramento en la demanda o petición correspondiente (...)". Esta norma es categórica al exigir que quien formule la demanda estime bajo la gravedad del juramento sus pretensiones, cuando lo pretendido sea el reconocimiento de una indemnización, compensación o el pago de frutos o mejoras.



En el escrito de demanda no se observa la presencia de una pretensión dirigida al reconocimiento de una indemnización, compensación o pago de frutos o mejoras respecto de los daños ocasionados. En este sentido, se indica que, aunque el recurrente pretende:

Solicito a la Superintendencia Financiera investigar al banco BBVA por realizar cobros indebidos a sus clientes sin la previa autorización. Adicionalmente sancionar al banco BBVA por hacer caso omiso a una solicitud de cancelación de un producto que nunca ha sido autorizado. Por ultimo, exigir al banco BBVA la devolución del cobro de esta prima de seguro por valor de \$119.700.

Como se puede evidenciar, esto no constituye un requisito para la formulación del juramento estimatorio en la demanda, ya que el artículo 206 del Código General del Proceso exige únicamente una estimación razonada y discriminación de los perjuicios, para quien pretenda el reconocimiento de una indemnización, compensación o el pago de frutos o mejoras, lo cual no se encuentra presente en este caso.

Ahora bien, si en gracia a discusión se entendiera que lo pretendido corresponde a una solicitud indemnizatoria, igual se tendría por cumplido el requisito de ley en la medida que se anuncia la cuantía de dicha pretensión y que la demanda se entiende presentada bajo la gravedad del juramento.

Por lo tanto, los argumentos del recurrente no tienen sustento y, en consecuencia, el auto impugnado mediante recurso de reposición deberá mantenerse incólume.

No obstante, este Despacho aclara que, como lo ha señalado la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, dicho juramento no constituye por sí solo prueba suficiente del daño, siendo necesario que durante el curso del proceso se aporte un sustento probatorio adicional que permita acreditar de manera efectiva los perjuicios alegados. En ese sentido, la Delegatura se encuentra facultado para ordenar la práctica de las pruebas que considere pertinentes, garantizando así la equidad procesal y evitando la imposición de cargas excesivas o injustificadas que puedan obstruir el acceso a la justicia.

De conformidad con todo lo anteriormente expuesto, los argumentos del recurrente no se abren paso y, por ende, el auto atacado mediante recurso horizontal habrá de permanecer incólume.

Con relación al cumplimiento del numeral 8:

Ahora bien, frente al numeral 8 del artículo 82 del Código General del Proceso, que indica "8. Los fundamentos de derecho", en el escrito de demanda se indica en la referencia³ y la parte introductoria que la intención de accionante es presentar una acción de protección del consumidor, que se encuentra regulada por la Ley 1480 de 2011 y el Código General del Proceso, que son suficientes para determinar la naturaleza del proceso que pretende incoar la parte actora, y el trámite que se le debe imprimir a sus pretensiones, y así mismo, las reglas procesales sales que debe ser seguir el extremo pasivo para el ejercicio de su derecho a la defensa, y así mismo el juez para garantizar los derechos objeto de litigio.



Por lo anterior, este despacho considera suficiente la sola mención de la normatividad en la parte introductoria del escrito de la demanda para avocar conocimiento, toda vez que exigirle al consumidor el deber de indicar con mayor profundidad las normas y jurisprudencia aplicables para su caso, terminaría siendo desproporcional y se entraría incurriendo en un exceso ritual manifiesto, que quebrantaría el derecho que ostenta todos los colombianos de acceso a la administración de justicia, consagrado en el artículo 229 de la Constitución Política.

De conformidad con todo lo anteriormente expuesto, los argumentos del recurrente no se abren paso, y, por ende, el auto atacado mediante recurso horizontal habrá de permanecer incólume.

Ahora, teniendo en cuenta que el escrito de contestación de la demanda por parte de BBVA SEGUROS DE VIDA S.A. ya obra en el expediente a derivado 018-000, por secretaría se correrá traslado de dicho escrito.

En mérito de lo expuesto, esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia,

RESUELVE

PRIMERO: NO REPONER el auto admisorio de la demanda, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Por secretaria córrase traslado de la contestación de la demanda por parte de **BBVA SEGUROS DE VIDA S.A.**

TERCERO: RECONOCER personería al abogado **GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA**, como apoderado judicial de la parte pasiva, en los términos y para los efectos del poder otorgado.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Sandra Lorena Salinas Sanchez
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Copia a:

Elaboró:
ALANN SANTIAGO VARGAS HIGUERA
Revisó y aprobó:

Sandra Lorena Salinas Sanchez

La inserción en el estado se hará al día siguiente a la fecha de la providencia. Art. 295 CGP,

Para consultar las notificaciones por estado puede dirigirse a la siguiente dirección web.

<https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/11135/notificacionesfunciones-jurisdiccionales-notificaciones-por-estado-11135/>