



SEÑORES
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Demandante: JUAN CARLOS BAQUERO ROMERO con C.C. 79.338.438

Demandado: BANCO DAVIVIENDA S.A.

REFERENCIA: Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

LUIS CARLOS ZAMORA REYES, abogado en ejercicio, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.301.963 y Tarjeta Profesional 24.755, actuando en nombre y representación de **JUAN CARLOS BAQUERO ROMERO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.338.438, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C, ejerzo ante ustedes **ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**, de acuerdo con los términos de la ley 1328 de 2009 o ley de protección al consumidor financiero, ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la ley 1564 de 2012, por el cobro indebido a mi poderdante de primas a favor de **SEGUROS BOLIVAR S.A.**, aseguradora del mismo grupo económico del **BANCO DAVIVIENDA**, con el fin de que las primas cobradas sean reembolsadas a mi cliente. Lo anterior, con base en los siguientes:

I. HECHOS:

1. El señor **JUAN CARLOS BAQUERO ROMERO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.338.438, obtuvo del **BANCO DAVIVIENDA** un crédito para compra de automóvil numerado por el banco con el número **580032500238534-4**
2. El automóvil adquirido en el Concesionario **MARCALI** de Bogotá, identificado con las placas **JCX 181** fue gravado con prenda a favor de **DAVIVIENDA**.
3. Es deber del propietario del automóvil gravado con prenda, asegurar el vehículo contra todo riesgo.
4. Mi poderdante, en consecuencia, procedió a tomar la póliza Número **022727845 / 0** con la aseguradora **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, cuyo beneficiario es el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**
5. La citada póliza fue tomada desde el momento de la compra del automóvil, el 10/08/2020 con vigencia hasta el 31/08/2021, fue renovada el 01/09/2021 con vigencia hasta el 31/08/2022, luego nuevamente renovada con vigencia del 01/09/2022 hasta el 31/08/2023, y finalmente renovada del 01/09/2023 al 31/08/2024, siempre con el **BANCO DAVIVIENDA S.A.** como beneficiario.

6. A pesar de lo anterior, en el mes de mayo de 2023, sin aviso predio al usuario reclamante, el BANCO DAVIVIENDA tomó una nueva póliza con SEGUROS BOLIVAR S.A. para amparar al mismo automóvil con placas JCX 181, aseguradora del mismo grupo económico del Banco y cobró el valor de las primas respectivas en el extracto mensual del crédito de automóvil, que debió pagar el usuario, so pena de incurrir en mora.

7. Desde mayo de 2023 hasta el 31 de agosto de 2024, el automóvil asegurado tuvo dos seguros, siendo uno de ellos inútil y por tanto el cobro de sus primas fue en menoscabo de los intereses patrimoniales del reclamante.

8. El seguro ordenado por el Banco fue segundo en el tiempo y se hizo sin información previa de esa decisión al usuario reclamante. Lo anterior, a pesar de que tanto el Banco como SEGUROS BOLIVAR tienen acceso al sistema de información manejado por FASECOLDA, que permite consultar el historial de la persona y la del vehículo a asegurar, así como su histograma de siniestros. Es más, esta es una obligación de la aseguradora.

9. El monto de las primas cobradas en vigencia simultanea de los dos seguros, desde mayo de 2023 hasta el 31/08/2024, que no debieron ser cobrados por DAVIVIENDA en favor de SEGUROS BOLIVAR, asciende a CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS DIEZ PESOS (\$ 4.859.710), que es la suma cuyo reembolso se pretende. Esta suma se discrimina así: De mayo de 2023 a abril de 2023 inclusive, se cobró una prima de trescientos veintiún mil quinientos ochenta y dos pesos (\$ 321.582) mensuales, para un parcial de tres millones quinientos treinta y siete mil cuatrocientos dos pesos (\$ 3.537.402). De mayo de 2024 a agosto de 2024 inclusive, se cobró una prima mensual de trescientos treinta mil quinientos setenta y siete pesos (\$ 330.577) para un parcial de un millón trescientos veintidós mil trescientos ocho pesos (\$ 1.322.308). Sumados estos dos parciales da el total señalado.

II.- PRETENSIONES

1ª. Que se reembolse al señor **JUAN CARLOS BAQUERO ROMERO**, identificado con Cédula de ciudadanía No. 79.338.438, la suma de CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS DIEZ PESOS (\$ 4.859.710), por los motivos expuestos en el acápite anterior.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Fundamento mi solicitud en lo establecido en la ley 1328 de 2009 o ley de protección al consumidor financiero, es especial los siguientes artículos:

Artículo 7°. *Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales: ...*

...g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u

operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

En este caso hay un claro cobro de lo no pactado, agravado por el hecho de que dicho cobro no fue previamente acordado con el consumidor. El seguro ordenado por el Banco fue segundo en el tiempo y se hizo sin información previa de esa decisión al usuario reclamante. Lo anterior, a pesar de que tanto el Banco como SEGUROS BOLIVAR tienen acceso al sistema de información manejado por FASECOLDA, que permite consultar el historial de la persona y la del vehículo a asegurar, así como su histograma de siniestros. Es más, esta es una obligación de la aseguradora.

De lo anterior, se desprende una violación por parte de la entidad financiera a uno de los principios orientadores que deben regir la relación entre entidad financiera, que es el establecido en el artículo 3º de la citada ley, principio de la debida diligencia, definido como:

Artículo 3º. Principios. *Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes: 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. ...*

Por otra parte, invoco las normas pertinentes de la ley 1480 de 2011 y de la ley 1564 de 2012.

IV.- CUANTÍA

La cuantía de esta reclamación es la suma de CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS DIEZ PESOS (\$ 4.859.710)

V. – REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD:

Como apoderado del accionante, presenté reclamación por estos hechos al defensor del consumidor financiero del BANCO DAVIVIENDA que fue respondida de manera negativa el 06 de diciembre de 2024.

VI-PRUEBAS

1ª Copia de la póliza de seguro de automóvil expedida por ALLIANZ SEGUROS S.A., Número **022727845 / 0**, tomador JUAN CARLOS BAQUERO ROMERO, beneficiario BANCO DAVIVIENDA y sus prórrogas, así:

- a) Desde el momento de la compra del automóvil, el 10/08/2020 con vigencia hasta el 31/08/2021.
- b) Fue renovada el 01/09/2021 con vigencia hasta el 31/08/2022.
- c) Luego nuevamente renovada con vigencia del 01/09/2022 hasta el 31/08/2023, y
- d) Finalmente, renovada del 01/09/2023 al 31/08/2024

2ª Extractos del crédito de automóvil número **580032500238534-4** de mayo de 2023 a agosto de 2024, mes por mes. Por ser documentos protegidos se puede acceder a ellos con el número de cédula de JUAN CARLOS BAQUERO ROMERO, número 79338438.

3ª Respuesta negativa del defensor del consumidor financiero del BANCO DAVIVIENDA a la reclamación presentada sobre estos hechos.

VII. ANEXOS

- 1.- Los relacionados en el acápite de pruebas.
- 2.- Poder para actuar.
3. Copia de mi cédula de ciudadanía y de mi tarjeta profesional de abogado.

VIII.- NOTIFICACIONES

Tanto mi poderdante como yo autorizamos notificaciones electrónicas, así:

1. **JUAN CARLOS BAQUERO ROMERO**
Correo electrónico: JUANBAQUERO@GMAIL.COM
2. El suscrito **LUIS CARLOS ZAMORA REYES**
Correo electrónico: LCZAMORA@HOTMAIL.COM

De la Superintendencia financiera,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Carlos Zamora Reyes', with a horizontal line underneath it.

LUIS CARLOS ZAMORA REYES

CC No. 19.301.963

TP No. 24.755 del CSJ.

