

Bogotá D.C., 04 De Junio de 2025

Señores

Delegatura para Funciones jurisdiccionales

Superintendencia Financiera De Colombia

[jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)

E. S. D.

**Apoderado:** Juan José Ojeda Perdomo C.C. No. 1.006.109.005 T.P. 374.989.

**Demandante:** Julia Caliz Mesa C.C. No. 31.275.160 De Cali (V).

**Demandado:** Mibanco S.A. Nit. 860.025.971-5 / La Equidad Generales Nit. 860.028.415-5.

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

Cordial saludo,

Comparece ante su honorable despacho, **JUAN JOSÉ OJEDA PERDOMO**, mayor de edad, identificado con Cédula de Ciudadanía No. **1.006.109.005 DE CALI (V)** y **TARJETA PROFESIONAL No. 374.989** expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, conforme a poder y actuando en representación de la señora **JULIA CALIZ MESA**, ciudadana Colombiana, mayor de edad e identificado con la cédula de ciudadanía No. **31.275.160** expedida en **CALI (V)**, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la **ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO** contra **MIBANCO S.A. NIT 860.025.971-5** sociedad vigilada por esa Superintendencia, representada legalmente por **NANCY ISABEL TUEROS CHIA DE MIRANDA**, identificado con cédula de extranjería No. **7.879.787**, y también contra **LA EQUIDAD GENERALES** identificada con el NIT. **860.028.415-5**, representada legalmente por **NÉSTOR RAÚL HERNÁNDEZ OSPINA** identificado con la cédula de ciudadanía No. 94.311.640 con base en los siguientes:

## **I. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES**

### **Apoderado De La Parte Demandante:**

- **Nombres E Identificación:** Juan José Ojeda Perdomo C.C No. 1.006.109.005 De Cali (V), T.P. No. 374.989 Expedida Por El C.S. De La J.
- **Domicilio:** Calle 1 #47-15 Apto. 203C Unidad Residencial El Dorado, En La Ciudad De Cali (V).
- **Teléfono Para Notificaciones:** (+57) 315 2759815.
- **Correo Electrónico:** [ojeda.asociadoslegal@gmail.com](mailto:ojeda.asociadoslegal@gmail.com)

### **Identificación De La Demandante:**

- **Nombres E Identificación:** Julia Caliz Mesa C.C No. 31.275.160 De Cali (V).
- **Domicilio:** Calle 2 Oeste #6-24 Barrio Normandía, Cali (Valle del Cauca)
- **Teléfonos De Notificación:** (+57) 317 4475965.
- **Correo Electrónico:** [giolomarca@gmail.com](mailto:giolomarca@gmail.com)

### **Identificación De los Demandados:**

- 1) **Razón Social:** Mibanco S.A.  
**Identificación:** Nit. 860.025.971-5.  
**Representación Legal:** Nancy Isabel Tueros De Miranda, C.E. No. 7.879.787.  
**Domicilio:** Carrera 8 N° 15-51 Mezanine, Bogotá D.C., Colombia.  
**Correo Electrónico:** [notificaciones@mibanco.com.co](mailto:notificaciones@mibanco.com.co)
- 2) **Razón Social:** La Equidad Seguros Generales  
**Identificación:** Nit. 860.028.415-5.  
**Representación Legal:** Néstor Raúl Hernández Ospina, C.C. No. 94.311.640.  
**Domicilio:** Calle 100 9A-45 Torre 3 piso 14, Bogotá D.C., Colombia.
- 3) **Correo Electrónico:**  
[notificacionesjudicialeslaequidad@laequidadseguros.coop](mailto:notificacionesjudicialeslaequidad@laequidadseguros.coop)

## II. HECHOS

**PRIMERO.** Mi poderdante celebró contrato de mutuo con la entidad financiera **MIBANCO S.A.**, identificada con NIT 860.028.415-5, adquiriendo el **crédito No. 220007679082**, lo cual configura de manera inequívoca una relación de consumo financiero en los términos establecidos por la Ley 1328 de 2009, al existir un vínculo jurídico entre cliente y entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**SEGUNDO.** En desarrollo de dicha relación contractual, el día **12 de agosto de 2022**, le fue desembolsada a mi poderdante la suma de **SESENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$67.986.576)** como monto del crédito, el cual se encontraba sujeto a la contratación obligatoria de una póliza de seguro de vida grupo deudores, requisito exigido por la propia entidad bancaria como condición para perfeccionar el contrato de crédito.

**TERCERO.** Con fundamento en esta exigencia de **MIBANCO S.A.**, la aseguradora **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.** expidió la **póliza de seguro AA000051 - Vida Grupo Deudores**, con fecha de vigencia desde el **12 de agosto de 2022 hasta el 5 de febrero de 2026**, póliza que fue suscrita y pagada por mi poderdante con el propósito de amparar los riesgos derivados de muerte e **Incapacidad Total y Permanente (ITP)** asociados al crédito No. 220007679082, quedando mi poderdante formalmente cubierta dentro del grupo asegurado.

**CUARTO.** Posteriormente, mediante dictamen No. 16202304329 expedido el **25 de agosto de 2023** por la **Junta Regional de Calificación de Invalidez del Valle del Cauca**, se le determinó a mi poderdante una pérdida de capacidad laboral equivalente al **50.96%**, con fecha de estructuración de la contingencia desde el **16 de noviembre de 2022**, es decir, dentro del período de vigencia de la mencionada póliza.

**QUINTO.** Esta calificación de invalidez, realizada por el organismo técnico competente, cumple con el umbral exigido para la activación del amparo por

**Incapacidad Total y Permanente**, tanto por el porcentaje de pérdida como por la fecha de estructuración, razón por la cual mi poderdante procedió, en ejercicio de su derecho a la reclamación, a solicitar la afectación de la póliza contratada para la cobertura del saldo pendiente del crédito.

**SEXTO.** Sin embargo, el día **19 de septiembre de 2023**, la entidad aseguradora **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.** presentó formal **objeción a la reclamación** por el siniestro No. 10283970 (caso 177992 franquicia corredores), negando la cobertura bajo el argumento de que, al momento de la suscripción del seguro, la señora **Julia Cáliz Mesa**, identificada con cédula de ciudadanía No. 31.275.160, contaba con **66 años de edad**, excediendo así el límite máximo de ingreso permitido por las condiciones particulares del seguro, el cual fijaba una edad máxima de ingreso de **65 años y 364 días** para el amparo de ITP.

**SÉPTIMO.** A pesar de dicha objeción, resulta evidente que fue la misma aseguradora quien, con pleno conocimiento de la edad de la asegurada —dato visible en su documento de identidad y entregado desde el inicio del proceso de contratación—, **aceptó su inclusión como asegurada**, expidió la póliza y percibió las primas correspondientes sin advertir, negar, restringir o condicionar la cobertura por razón de edad.

**OCTAVO.** De igual manera, **MIBANCO S.A.**, como entidad colocadora del seguro, impuso como condición del crédito la contratación del mismo, sin informar de manera clara, expresa ni suficiente a mi poderdante que, debido a su edad, existía una eventual exclusión o restricción de cobertura frente al riesgo de incapacidad. Esta omisión configuró una clara infracción al deber de **información veraz, clara y oportuna** que le impone el régimen de protección al consumidor financiero.

**NOVENO.** Como resultado de la negativa de la aseguradora y la omisión del banco, la señora Julia Cáliz Mesa, hoy con un estado clínico de deterioro funcional severo y sin capacidad laboral ni medios de subsistencia, no solo quedó desprotegida frente al riesgo cubierto, sino que además, ha seguido siendo objeto de cobros reiterados por parte de MIBANCO S.A., incluyendo la **interposición de un proceso ejecutivo** con radicado **76001400303120240069900** ante el **Juzgado 031 Civil Municipal de Cali**, con el fin de obtener el pago del crédito que debía ser cubierto por el seguro activado por la pérdida de capacidad laboral.

**DÉCIMO.** Esta situación pone de presente una doble afectación a los derechos de mi poderdante. Por un lado, **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.** actuó con negligencia y contradicción al haber aceptado como asegurada a una persona que supuestamente no cumplía con los requisitos de edad, sin haberlo informado ni haber aplicado ninguna cláusula de exclusión al momento de expedir la póliza; y por otro lado, **MIBANCO S.A.** incumplió su deber de informar con claridad las condiciones de asegurabilidad exigidas por la póliza que impuso como requisito del crédito, induciendo a error a mi defendida y colocándola en una situación de extrema indefensión.

**UNDÉCIMO.** Adicionalmente, ni la aseguradora ni la entidad financiera efectuaron **advertencia alguna sobre la supuesta exclusión etaria**, ni impusieron cláusulas condicionantes, ni ofrecieron alternativa alguna —como el cobro de una **prima**

**adicional (extra prima)**— que hubiese permitido a mi poderdante tomar una decisión informada sobre su asegurabilidad. Tal omisión agrava aún más la vulneración al derecho a recibir información suficiente, comprensible y verificable.

**DUODÉCIMO.** Resulta reprochable que ambas entidades hayan guardado **silencio absoluto sobre esta situación hasta el momento en que se produjo el siniestro**, negando retroactivamente la cobertura e iniciando simultáneamente una acción judicial ejecutiva, lo que pone de relieve un aprovechamiento indebido de la buena fe de la consumidora financiera, quien pagó sus obligaciones de manera cumplida hasta el momento en que su condición de salud le impidió continuar haciéndolo.

**DÉCIMO TERCERO.** La conducta desplegada por ambas entidades constituye una **vulneración grave y directa a los derechos fundamentales de mi poderdante**, en particular al derecho a la **información**, a la **igualdad**, al **mínimo vital**, a la **protección del consumidor financiero**, así como a la protección especial de personas en condición de **vulnerabilidad manifiesta**, como lo es una persona con pérdida definitiva de capacidad laboral que ha quedado desprovista de todo sustento económico.

**DÉCIMO CUARTO.** La responsabilidad que aquí se invoca es **conjunta y solidaria** entre las entidades **MIBANCO S.A.** y **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.**, al haber actuado en connivencia contractual y funcional para la colocación de un producto financiero y un seguro atado al mismo, sin observar los deberes de diligencia, información y transparencia exigidos por el régimen de protección al consumidor financiero y al contrato de seguro.

**DÉCIMO QUINTO.** Por todo lo anterior, se hace necesaria la intervención judicial a través de esta acción de protección al consumidor, a fin de que se ordene a LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A. cubrir los riesgos derivados del siniestro relacionado con la pérdida de capacidad laboral, conforme al dictamen de invalidez No. 16202304329 del 25 de agosto de 2023, y que se declare la exoneración de mi poderdante respecto de toda obligación pendiente derivada del crédito No. 220007679082, incluyendo la **cesación del proceso ejecutivo actualmente en curso**, con el fin de restablecer sus derechos y garantizar su dignidad como consumidora financiera en situación de vulnerabilidad.

**DÉCIMO SEXTO.** Al momento de la contratación del crédito No. 220007679082 con Mibanco S.A. el 12 de agosto de 2022, la señora Julia Caliz Mesa, de 66 años, fue vinculada como asegurada en la póliza de vida grupo deudores No. AA000051 (o AA000080 según documento aportado) emitida por La Equidad Seguros Generales S.A., sin que se le informara sobre la exclusión de la cobertura por Incapacidad Total y Permanente (ITP) para personas mayores de 65 años y 364 días, como se establece en la página 4 de las condiciones de la póliza.

Ni Mibanco S.A., como intermediario, ni La Equidad Seguros, como aseguradora, advirtieron a la demandante sobre esta restricción al momento de la contratación, a pesar de aceptar las primas correspondientes por todas las coberturas, incluida ITP. Esta omisión generó una expectativa legítima de cobertura en la señora Caliz Mesa, quien, al ser diagnosticada con una pérdida de capacidad laboral del 50.96% el 25 de agosto de 2023, vio negada su reclamación por ITP el 19 de septiembre de 2023,

bajo el argumento de exceder el límite de edad. La falta de información clara y oportuna sobre las condiciones de la póliza, sumada a la aceptación indebida de primas por una cobertura no aplicable, constituye una violación del deber de información y transparencia, afectando los derechos de la demandante como consumidora financiera en condición de vulnerabilidad.

### III. PRETENSIONES

Conforme a lo anterior, acudo ante su honorable despacho, con el fin de solicitarle que resuelva lo siguiente:

1. **DECLARAR** civil y contractualmente responsables de manera solidaria a **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A. NIT 860.002.526-3** y a **MIBANCO S.A. NIT 860.028.415-5**, por la vulneración a los derechos de la señora **JULIA CÁLIZ MESA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 31.275.160, en su calidad de consumidora financiera, al haber incurrido en omisión del deber de información, negación injustificada del amparo por incapacidad total y permanente, y afectación directa al principio de buena fe, en el marco de la póliza de seguro **AA000051 – Vida Grupo Deudores**, suscrita con ocasión del crédito No. **220007679082**.
2. **ORDENAR** a **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.** cubrir el valor asegurado correspondiente al saldo insoluto del crédito No. **220007679082**, con ocasión del siniestro de **Incapacidad Total y Permanente (ITP)** estructurado el 16 de noviembre de 2022 y calificado mediante dictamen No. **16202304329**, expedido el 25 de agosto de 2023 por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Valle del Cauca, dando cumplimiento a lo estipulado en la póliza de seguro vigente.
3. **ORDENAR** a **MIBANCO S.A.** cesar de forma inmediata toda actividad de cobro prejudicial, judicial o extrajudicial —incluido el proceso ejecutivo radicado bajo No. **76001400303120240069900**— en contra de la señora **Julia Cáliz Mesa**, declarando extinguidas sus obligaciones derivadas del crédito No. **220007679082**, por encontrarse cubiertas por el siniestro amparado contractualmente.
4. **ORDENAR** a **MIBANCO S.A.** realizar la eliminación inmediata de cualquier reporte negativo relacionado con la obligación derivada del crédito No. 220007679082 en **DATA CRÉDITO, TRANSUNIÓN** u otras bases de datos crediticias, restituyendo plenamente el buen nombre y la reputación financiera de mi poderdante.
5. **IMPONER** a las entidades demandadas, de manera individual o conjunta, la multa prevista en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, por infracción al régimen de protección al consumidor financiero, en la proporción que su Despacho considere justa y pertinente.
6. **CONDENAR** en costas y agencias en derecho a las entidades demandadas, en la proporción que estime procedente su Honorable Despacho.



7. **DISPONER** las demás medidas que su Honorable Despacho considere necesarias para la protección integral y efectiva de los derechos de la consumidora financiera.

### III.I. PRETENSIÓN SUBSIDIARIA

**ÚNICA.** En el evento en que su Honorable Despacho no acoja la pretensión principal de declarar responsable a **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.** por la negativa injustificada de cobertura de la póliza colectiva No. **AA000051**, se solicita **DECLARAR** exclusivamente responsable a **MIBANCO S.A.**, identificado con NIT **860.028.415-5**, por los perjuicios causados a la señora **JULIA CÁLIZ MESA**, derivados de la indebida gestión, administración y comercialización del crédito No. **220007679082** con inclusión automática y obligatoria de un seguro de vida grupo deudores, sin verificar previamente el cumplimiento de los requisitos de asegurabilidad exigidos por la compañía aseguradora, incumpliendo así su deber legal, contractual y reglamentario de proteger los intereses del consumidor financiero y generando una falsa expectativa de cobertura frente a un riesgo debidamente asegurado y reconocido por la entidad crediticia.

En consecuencia, se solicita:

- a) Ordenar a MIBANCO S.A. asumir la totalidad del saldo insoluto del crédito No. 220007679082, así como la suspensión inmediata del proceso ejecutivo en curso y de cualquier cobro futuro relacionado con dicha obligación;
- b) Ordenar la eliminación de los reportes negativos de la señora Julia Cáliz Mesa en las centrales de riesgo;

### IV. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Artículos 2, 13, 29, 58, 83, 90, 121, 122, 123, 124, 209, 333, 334 y 335 de la Constitución Política; artículos 2341, 2343, 2347, 2356, 1602, 1603 y 1613 del Código Civil; artículos 871, 872 y 874 del Código de Comercio; artículos 98 numeral 4.1 inciso 2° y 102 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; Ley 1328 de 2009; Ley 1480 de 2011; artículos 4, 6 y 8 de la Ley 1266 de 2008; artículo 42 de la Ley 527 de 1999; Decreto 2555 de 2010; artículos 1, 2 y 4 de la Ley 1581 de 2012; Sentencias C-640 de 2010, SC-1230 de 2018, SC-18614 de 2016, SC-16496 de 2016 y expediente 2010-00320-00 de la Corte Suprema de Justicia; jurisprudencia del Consejo de Estado y Corte Constitucional sobre la responsabilidad objetiva de las entidades financieras.

### V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA JURÍDICO

#### PRINCIPAL

¿Debe LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A. responder por la cobertura del siniestro de Incapacidad Total y Permanente reconocido en el dictamen técnico No. 16202304329, pese a la supuesta exclusión por edad contenida en las condiciones particulares de la póliza, cuando aceptó la asegurada y recibió las primas sin advertir tal restricción al momento de la contratación?

#### SUBSIDIARIO

En caso de negarse la cobertura por parte de la aseguradora, ¿es MIBANCO S.A. responsable por omisión en el deber de información y por la indebida colocación del seguro como condición para el crédito, afectando los derechos de la consumidora financiera y generando la obligación de cesar el cobro y el proceso ejecutivo?

## **VI. RESPUESTA A PLANTEAMIENTO DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS PRINCIPAL Y SUBSIDIARIO PLANTEADOS**

### **5.1. RESPUESTA AL PROBLEMA JURÍDICO PRINCIPAL**

La aseguradora **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.** está obligada a responder por la cobertura del siniestro correspondiente a la Incapacidad Total y Permanente (ITP) declarada mediante el dictamen técnico No. 16202304329, conforme a las siguientes consideraciones jurídicas y de hecho:

Primero, la póliza de seguro de vida grupo deudores fue emitida y suscrita el 12 de agosto de 2022, en cumplimiento de la condición impuesta por MIBANCO S.A. para la perfección del contrato de mutuo No. 220007679082. En este acto contractual, LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A. aceptó expresamente a la señora Julia Cáliz Mesa como asegurada, recibieron las primas correspondientes y no hicieron ninguna salvedad o restricción manifiesta ni por escrito ni verbal sobre el límite de edad u otra condición que afectara la cobertura. Esto implica que existió un consentimiento válido y un contrato vigente entre las partes.

Segundo, conforme a los principios generales del derecho contractual y la buena fe, la aceptación tácita de la aseguradora respecto de la asegurada, sin advertir ni condicionar la cobertura, genera un compromiso vinculante para responder ante el siniestro cubierto. No puede LA EQUIDAD alegar unilateralmente una restricción no informada, ni desconocer retroactivamente obligaciones contractuales para desconocer la cobertura. El principio de la confianza legítima protege al consumidor que contrató bajo parámetros claros y transparentes.

Tercero, el dictamen técnico expedido por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Valle del Cauca reconoce una pérdida de capacidad laboral del 50.96% con fecha de estructuración dentro de la vigencia de la póliza, lo que activa plenamente la cobertura de Incapacidad Total y Permanente según lo pactado. La aseguradora no ha logrado controvertir la validez ni el alcance técnico del dictamen, por lo que su negativa carece de fundamento objetivo.

Cuarto, el régimen protector del consumidor financiero y del asegurado en Colombia, regulado en la Ley 1328 de 2009 y en la Ley 510 de 1999, exige que toda exclusión, limitación o condición que afecte la cobertura de un seguro debe ser comunicada con claridad, suficiencia y oportunidad. El silencio de la aseguradora, unido a la aceptación y el cobro de primas, contraviene el deber de información veraz y oportuna, generando un desequilibrio contractual que debe ser corregido judicialmente.

Quinto, en materia de seguros, la doctrina y la jurisprudencia constitucional y civil colombiana establecen que las cláusulas restrictivas o limitativas de derechos deben interpretarse estrictamente a favor del asegurado, especialmente cuando se

trate de consumidores en situación de vulnerabilidad como es el caso de una persona con pérdida severa de capacidad laboral. Negar la cobertura en estas circunstancias vulnera los derechos fundamentales a la igualdad, a la seguridad social, al mínimo vital y a la protección especial del consumidor financiero.

Por lo anterior, corresponde que LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A. asuma el pago correspondiente a la cobertura del saldo pendiente del crédito objeto del contrato de mutuo, conforme al siniestro activado, restableciendo así el derecho vulnerado de la señora Julia Cáliz Mesa y reparando el daño causado por la negativa injustificada.

## **5.2. RESPUESTA AL PROBLEMA JURÍDICO SUBSIDIARIO**

En caso de que la aseguradora mantenga su negativa, debe además analizarse la responsabilidad solidaria y subsidiaria de MIBANCO S.A., la entidad financiera que colocó el seguro como requisito para el desembolso del crédito.

En efecto, MIBANCO S.A. incumplió el deber de informar con claridad, precisión y oportunidad sobre las condiciones de asegurabilidad, incluyendo la eventual exclusión por edad que alegan como fundamento para negar la cobertura. Esta omisión constituye una falta grave frente al régimen de protección al consumidor financiero, regulado en la Ley 1328 de 2009, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y normas aplicables sobre la protección al consumidor vulnerable.

Es obligación del banco no solo imponer la contratación del seguro, sino garantizar que el consumidor conozca los términos y condiciones que pueden afectar su cobertura o derechos, para que pueda tomar decisiones informadas. Al no hacerlo, indujo a error y expuso a la señora Julia Cáliz Mesa a un riesgo que no pudo dimensionar ni evitar, afectando su derecho a la información y generando una situación de indefensión.

Adicionalmente, la persistencia de MIBANCO S.A. en adelantar procesos ejecutivos para exigir el pago de un crédito que debió ser cubierto por el seguro, constituye un acto contrario a la buena fe contractual y agrava el daño sufrido por la consumidora, violando derechos fundamentales como el mínimo vital y la protección frente a prácticas abusivas.

En consecuencia, en ejercicio del principio de responsabilidad solidaria y la función social del contrato, corresponde que MIBANCO S.A. sea condenada a cesar los cobros y el proceso ejecutivo, y a colaborar en la garantía efectiva de los derechos de la consumidora financiera, evitando un doble perjuicio y promoviendo la reparación integral.

El proceder conjunto de **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.** y **MIBANCO S.A.**, caracterizado por la aceptación silenciosa y posterior negación injustificada de la cobertura, sumado a la omisión del deber de información y la persistencia en la exigencia del pago de obligaciones presuntamente cubiertas, configura una violación grave a los derechos fundamentales y al régimen protector del consumidor financiero.



Por ello, corresponde que el despacho judicial ordene a la aseguradora cubrir el siniestro de incapacidad total y permanente según el dictamen técnico y, subsidiariamente, que el banco se abstenga de continuar procesos ejecutivos y cesen los cobros, restableciendo los derechos vulnerados y garantizando la dignidad y protección especial de la señora Julia Cáliz Mesa.

### CASO CONCRETO

El caso que aquí se presenta constituye un claro ejemplo de vulneración a derechos fundamentales y de incumplimiento de las obligaciones que asumen las entidades financieras y aseguradoras en el marco de las relaciones de consumo financiero, materia que se encuentra regulada de manera específica y con énfasis en la protección del consumidor por la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Mi poderdante, la señora Julia Cáliz Mesa, celebró un contrato de mutuo con la entidad financiera **MIBANCO S.A.**, adquiriendo el crédito identificado con el número 220007679082, por un monto superior a los sesenta y siete millones de pesos. Este contrato de crédito generó una relación de consumo financiera que obligaba a ambas partes, en particular a la entidad financiera, a cumplir con un régimen de transparencia, información clara y protección especial al consumidor. La entidad financiera exigió como condición para desembolsar el crédito la contratación obligatoria de una póliza de seguro de vida grupo deudores, la cual fue expedida por **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.**, con vigencia desde el 12 de agosto de 2022 hasta el 5 de febrero de 2026, y que cubría riesgos esenciales como la muerte y la incapacidad total y permanente (ITP). Mi poderdante pagó la prima correspondiente y quedó incluida formalmente en el grupo asegurado.

La situación de fondo que da origen a la presente acción surge cuando, en fecha posterior, se certifica mediante dictamen técnico expedido por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Valle del Cauca una pérdida de capacidad laboral equivalente al 50.96%, con fecha de estructuración de la contingencia desde el 16 de noviembre de 2022. Esta calificación es de suma importancia, porque cumple con el umbral legalmente establecido para activar la cobertura del seguro en cuanto a incapacidad total y permanente. Sin embargo, pese a la existencia del derecho indiscutible a la reclamación, **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.** objetó la reclamación y negó la cobertura del siniestro, argumentando que al momento de la contratación mi poderdante excedía la edad máxima permitida para el ingreso a la póliza, fijada en 65 años y 364 días.

Lo relevante de este argumento es que la aseguradora emitió la póliza con pleno conocimiento de la edad de la asegurada, pues esta información estaba reflejada en su documento de identidad y fue proporcionada desde el inicio del proceso de contratación, sin que se hiciera la menor advertencia ni se condicionara la vigencia de la póliza ni la cobertura de los riesgos asociados a esta. Esto demuestra un actuar contradictorio y negligente de la aseguradora, quien recibió las primas correspondientes y aceptó a mi poderdante como asegurada, generando así una expectativa legítima y protegida por el derecho, solo para desconocer la cobertura a la hora de cumplir con su obligación.

De igual manera, **MIBANCO S.A.**, como entidad que colocó el seguro y condicionó la aprobación del crédito a su contratación, incumplió su deber de informar de manera clara, expresa y oportuna las condiciones particulares que podrían restringir o excluir la cobertura, lo que constituye una violación directa a los derechos de mi poderdante como consumidora financiera. La falta de información suficiente y adecuada respecto de las limitaciones de la póliza, en especial la exclusión por edad, constituye un incumplimiento de las normas vigentes que protegen la transparencia y el deber de información en la contratación de productos financieros y seguros, y que se encuentran consagradas tanto en la Ley 1328 de 2009 como en la Ley 1480 de 2011.

Esta omisión y negligencia conjunta de ambas entidades colocó a mi defendida en una situación de vulnerabilidad agravada, al no advertirle sobre la exclusión etaria ni ofrecerle alternativas, tales como una prima adicional o alguna modalidad que le permitiera ejercer una decisión informada y voluntaria sobre su asegurabilidad. En consecuencia, cuando se produjo el siniestro, mi poderdante quedó desprotegida frente a un riesgo que legítimamente había cubierto, y a la vez, se vio sometida a una presión económica injusta y desproporcionada, dado que MIBANCO S.A. ha continuado exigiendo el pago del crédito, incluso promoviendo un proceso ejecutivo en su contra.

La doble afectación que sufre mi poderdante es evidente. Por un lado, está la negativa injustificada de la aseguradora para cumplir con su obligación contractual, y por otro, la conducta omisiva y dolosa de la entidad financiera al no informar sobre las condiciones limitantes del seguro, que imposibilitaron a la consumidora financiera conocer el alcance real de la protección contratada. Ambos comportamientos configuran una violación directa y grave de los derechos fundamentales a la información, a la igualdad, a la dignidad humana y al mínimo vital, así como de los principios y deberes que rigen la contratación financiera y de seguros.

El principio de buena fe, que rige todo acto jurídico y contractual, se encuentra claramente vulnerado en este caso. No es posible que la aseguradora acepte a un asegurado sabiendo que incumple requisitos para la cobertura, cobre las primas correspondientes y luego desconozca sus obligaciones con base en una cláusula que nunca fue comunicada ni explicada debidamente. De la misma forma, la entidad financiera no puede, bajo el amparo de su posición dominante y su conocimiento de las condiciones del producto que impone, dejar en indefensión a un consumidor que confió en la oferta y en la cobertura que le fue presentada.

Además, la jurisprudencia constitucional y la doctrina administrativa han establecido de forma reiterada que el consumidor financiero debe ser protegido especialmente, dada su situación de debilidad en la relación contractual. La normativa exige que las entidades financieras y aseguradoras actúen con transparencia y diligencia para garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios, especialmente cuando se trata de productos que impactan directamente la estabilidad económica y el bienestar social de las personas.

En este sentido, la conducta de **MIBANCO S.A.** y **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.** no solo constituye un incumplimiento contractual sino que

configura una práctica abusiva que debe ser sancionada y corregida judicialmente. La responsabilidad debe ser solidaria y conjunta, pues ambas entidades actuaron de manera funcional y coordinada para colocar un producto financiero atado a un seguro, sin respetar los deberes mínimos de información, transparencia y protección.

De esta forma, la acción de protección que se presenta es la vía idónea para restablecer los derechos vulnerados de mi poderdante, evitar su desprotección ante el riesgo asegurado, garantizar la exoneración de las obligaciones derivadas del crédito ante la activación legítima del seguro y suspender los procesos ejecutivos que afectan su estabilidad jurídica y económica.

Esta protección no solo tiene fundamento en el derecho positivo y la jurisprudencia, sino también en el principio de equidad y justicia material, pues mi poderdante, una persona con una pérdida severa de su capacidad laboral, se encuentra en una situación de vulnerabilidad manifiesta que exige una tutela judicial efectiva para evitar un daño irreparable a su dignidad y su mínimo vital. La justicia debe prevalecer, ordenando a las entidades demandadas el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales, y protegiendo de manera integral a la consumidora financiera.

En conclusión, el caso que aquí se plantea es emblemático de la necesidad de aplicar con rigor las normas de protección al consumidor financiero, así como los principios constitucionales que salvaguardan los derechos fundamentales en materia contractual, especialmente en situaciones donde la vulnerabilidad y el interés social son evidentes. Por ello, la sentencia que se dicte debe reconocer la responsabilidad conjunta de las entidades demandadas, ordenar la cobertura total del siniestro por incapacidad y la exoneración del crédito, así como garantizar la suspensión de los procesos ejecutivos, restableciendo así la justicia y la dignidad de mi poderdante.

## VII. CUANTÍA

De conformidad con el numeral 9° del artículo 82 del Código General del Proceso, la presente acción es de mínima cuantía por ser el valor a la fecha de la presentación de esta demanda declarado bajo gravedad de juramento por la suma estimada de **SESENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS CON DIECISEIS**, discriminados de la siguiente forma:

1. **CUARENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE (\$44.338.511)** por concepto de capital.
2. **DIECIOCHO MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y UN PESOS CON DIECISEIS (\$18.776.581)**, por concepto de intereses.

## VIII. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

**A) DOCUMENTALES**

- Copia simple póliza No. AA000080.
- Dictamen No. 16202304329 expedido el 25 de agosto de 2023 por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Valle del Cauca.
- Documento de objeción **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES**.

**B) INTERROGATORIO DE PARTE:**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 198 del Código General del Proceso, solicito de manera respetuosa se decrete la práctica del interrogatorio de parte de la señora **JULIA CÁLIZ MESA**, ciudadana colombiana, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 31.275.160 de Cali (Valle), residente en la Calle 2 Oeste No. 6-24, Barrio Normandía, de esta ciudad, quien puede ser notificada al correo electrónico [giolomarca@gmail.com](mailto:giolomarca@gmail.com) y contactada al número celular **317 447 5965**, para que absuelva el referido medio de prueba, ya sea en forma oral o escrita, en la fecha, hora y modalidad (virtual) que su despacho estime procedente.

La compareciente deberá rendir declaración en calidad de parte demandante, respecto de los hechos objeto de la presente acción de protección al consumidor financiero, en especial sobre los siguientes aspectos de relevancia para el proceso:

- Celebración del contrato de mutuo con MIBANCO S.A.
- Contratación de la póliza de seguro de vida grupo deudores expedida por LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES S.A.
- Conocimiento o no de las condiciones particulares de asegurabilidad exigidas por la aseguradora.
- Edad al momento de la contratación y conocimiento de supuestas exclusiones por parte de las entidades demandadas.
- Condición de invalidez estructurada y sus efectos sobre el crédito.
- Reclamación del siniestro y negativa de la aseguradora.
- Afectación económica, emocional y social derivada de la negativa de cobertura y de la acción ejecutiva iniciada en su contra.

**PERTINENCIA, CONDUCTENCIA Y UTILIDAD DE LA PRUEBA**

Esta prueba es **pertinente**, en la medida en que se dirige a esclarecer hechos que son sustanciales para el presente proceso, como lo son la existencia de la relación contractual, el cumplimiento de requisitos por parte de la asegurada, la buena fe en la contratación y la posterior afectación de sus derechos como consumidora financiera.

Resulta **conducente**, ya que el medio de prueba solicitado está expresamente previsto en la ley procesal para la demostración de hechos personales, vivenciales y contractuales conocidos por la parte, especialmente cuando existen controversias sobre la información brindada al consumidor, la aceptación del riesgo por parte de la aseguradora y las omisiones informativas de la entidad financiera.

Finalmente, es una prueba **útil**, porque puede suministrar al despacho elementos de juicio relevantes para valorar la veracidad de los hechos alegados, la verosimilitud de la reclamación presentada por la actora, la coherencia de su relato

frente a los documentos aportados, y las circunstancias específicas en que se habría vulnerado su derecho a la información, a la protección contractual y a la garantía mínima de trato digno como persona en situación de invalidez.

Por tanto, solicito se decrete esta prueba y se ordene la citación de la señora JULIA CÁLIZ MESA en los términos expuestos, permitiendo así el ejercicio pleno del derecho de contradicción, la búsqueda de la verdad procesal y la protección efectiva de los derechos invocados.

**C) DE OFICIO:**

- Por parte de la parte demandante no se solicitarán más pruebas de oficio, no obstante, se le deja a consideración las que estime su despacho.

**IX. ANEXOS**

1. Poder debidamente conferido y mensaje de datos.
2. Certificado de existencia y representación legal de **MIBANCO S.A.**
3. Certificado de existencia y representación legal de **LA EQUIDAD GENERALES.**
4. Los documentos relacionados en el acápite de pruebas documentales.

**X. NOTIFICACIONES.**

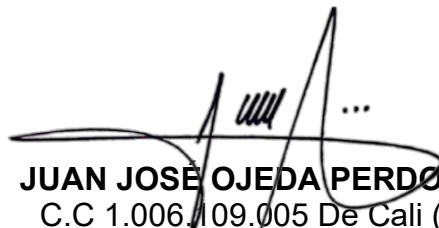
Recibiré notificaciones en el correo electrónico El suscrito las recibirá las notificaciones en la Calle 1 #47-15 Apto. 203C Unidad Residencial El Dorado, En La Ciudad De Cali (V), teléfono 3152759815 Correo Electrónico [ojeda.asociadoslegal@gmail.com](mailto:ojeda.asociadoslegal@gmail.com)

Mi defendida recibe notificaciones en la Calle 2 Oeste #6-24 Barrio Normandía, Cali (Valle del Cauca), teléfono: (+57) 317 4475965, correo electrónico: [giolomarca@gmail.com](mailto:giolomarca@gmail.com)

La entidad vigilada **MIBANCO** y contra quien se dirige esta demanda, recibe sus notificaciones, en la Carrera 8 N° 15-51 Mezanine, Bogotá D.C., Colombia, Correo electrónico: [notificaciones@mibanco.com.co](mailto:notificaciones@mibanco.com.co)

La entidad vigilada **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES** y contra quien se dirige esta demanda, recibe sus notificaciones, en la Calle 100 9A-45 Torre 3 piso 14, Bogotá D.C., Colombia, Correo electrónico: [notificacionesjudicialeslaequidad@laequidadseguros.coop](mailto:notificacionesjudicialeslaequidad@laequidadseguros.coop)

Atentamente,



**JUAN JOSÉ OJEDA PERDOMO**  
C.C 1.006.109.005 De Cali (V)  
T.P 374.989 Expedida Por El C.S De La J.