

Señores

JUZGADO 59 CIVIL MUNICIPAL**Delegatura para Funciones Jurisdiccionales**

E. S. D.

Referencia: Proceso verbal de menor cuantía
Expediente: 11001400303720230003600
Demandante: EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR
Demandado: METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.

CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

JULIANA SARMIENTO MORENO, mayor de edad, domiciliada en Bogotá D.C., identificada con Cedula de Ciudadanía No. 1.020.827.177 DE Bogotá D.C. y Tarjeta Profesional No. 387415 del C.S. de la J., actuando en mi calidad de apoderada especial de METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A. (en adelante “METLIFE”), sociedad comercial domiciliada en Bogotá D.C., e identificada con el NIT 860.002.398-5, conforme al poder especial que aporto, por medio de este escrito procedo a CONTESTAR la Demanda presentada por el señora EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR contra METLIFE, en los siguientes términos:

I. OPORTUNIDAD

1. El 22 de septiembre de 2023, mediante correo electrónico, mi representada recibió auto admisorio de la demanda, en dicha providencia se otorga diez (20) días para contestar.
2. De acuerdo con el artículo octavo de la ley 2213 del 2022, la notificación personal se entenderá realizada una vez transcurridos dos días hábiles siguientes al envío del mensaje.
3. Así, la presente contestación se radica en termino, toda vez que el termino de diez (20) días para contestar la demanda inició el 26 de septiembre del 2023.

www.metlife.com.co**servicio.cliente@metlife.com.co****Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49****Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)**

II. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LAS PRETENSIONES

Me opongo a la totalidad de las pretensiones formuladas por medio de esta demanda, por cuanto METLIFE no ha violado los derechos como consumidor de la señora EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR. En efecto, METLIFE ha actuado de conformidad con la ley y los contratos celebrados, y por lo tanto no hay lugar a derivar condena alguna contra mi representada.

III. FRENTE A LAS CONSIDERACIONES DE HECHO

En relación con los hechos consignados en el escrito de demanda, me permito manifestar lo siguiente:

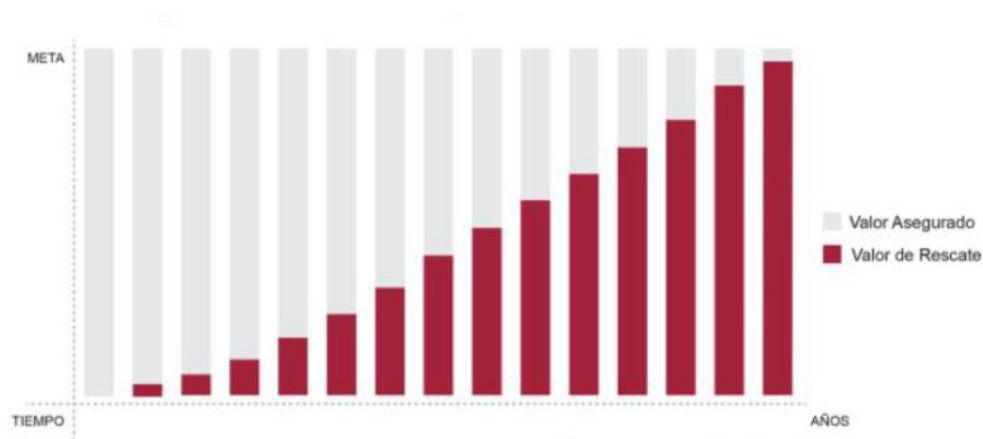
Frente al hecho Primero. No me consta que la asesora le haya indicado a la señora Eileen Tatiana Arévalo que la póliza de seguro cubriría exclusivamente la educación de su hijo, es decir, que se tratara de un seguro educativo.

Frente al hecho Segundo. No me consta que se haya indicado que se trataba de un seguro estudiantil. Aclaro que las pólizas contratadas por la accionante, cuya vigencia inició el 14 de agosto de 2017, NO corresponden a pólizas educativas. Tal y como le fue entregado a la demandante.

El contrato contenido en la Póliza No. 5681666, denominado comercialmente “METCAPITAL PLUS”, se caracteriza porque tiene un componente de protección (seguro propiamente dicho) y puede tener un componente de ahorro, que está integrado por los aportes que voluntariamente haga el asegurado.

Por tratarse de un seguro de vida, bajo las pólizas METCAPITAL PLUS se causan los denominados *valores de cesión y de rescate*, que corresponden a una porción de la prima de PROTECCIÓN que se reservan por parte de la Compañía para devolver al cliente en caso de que el seguro termine.

En las pólizas METCAPITAL PLUS el valor asegurado disminuye a medida que transcurre el tiempo, mientras que los valores de cesión y de rescate que genera la póliza van aumentando en el tiempo, tal como lo ilustra la siguiente gráfica:



Lo anterior permite que al finalizar la póliza los clientes reciban una suma que está conformada por valores de rescate o por valores rescate sumados al componente de ahorro que voluntariamente se hubiere constituido con los aportes del cliente.

Téngase en cuenta en todo caso que si los asegurados mantienen la póliza hasta el momento de la terminación de su vigencia, pueden obtener los valores de cesión y rescate de manera completa, estos valores pueden ser utilizados para cualquier fin, entre ellos, para la educación de los hijos de los asegurados. Es decir que si la señora Eileen Tatiana Arévalo cumple con el termino de vigencia pactado en la póliza, (el cual corresponde a los mismos años en que un bebé se encuentre en edad

universitaria) hubiese perfectamente generado el capital para el pago de la educación de su hijo. Como se observa, la póliza que METLIFE ofreció no es contradictoria con la finalidad que en la demanda está alegando la señora Eileen Tatiana Arévalo.

Frente al hecho Tercero. No es cierto que la señora Eileen Tatiana Arévalo hubiera contratado con METLIFE un seguro estudiantil o que hubiera lugar a duda o incertidumbre de la demandante.

Los seguros de vida y de accidentes personales fueron libremente contratados por la señora Eileen Tatiana Arévalo, quien conoció las características de estos productos y aceptó adquirirlos. Esto se evidencia en el Certificado de Depósito Inicial y de Cobertura Provisional firmada por la demandante, documento en el cual se especifica cuáles son los productos adquiridos, tal como se evidencia a continuación:

MetLife®		Certificado de Depósito Inicial y de Cobertura Provisional		
Depósito No.: 0077554		(Válido sin correcciones y/o enmendaduras)		
Recibi del Señor (a): Eileen Tatiana Arévalo Bolívar				
Documento de Identificación No.: 53083757		Expedido en: Bogotá		
La suma de: novecientos mil pesos		\$ 900.000 =		
Por el pago de la prima de lo(s) seguro(s) solicitados en la cotización creada el día 09 del mes AGOSTO del año 2017, bajo el número consecutivo: 569870 / 569639				
El propuesto asegurado abajo firmante acepta que desea adquirir los planes que se refaccionan a continuación y que se muestran en la cotización ya mencionada, con sus coberturas, valores asegurados, valores de rescate (si aplican) y primas respectivas, remitida a él por medio (marcar con una X) electrónico ☐ y/o físico ☒ .				
PRODUCTO	NOMBRE DEL PLAN	VALOR ASEGURADO (PESOS)	PRIMA SEGÚN FRECUENCIA DE PAGO (PESOS)	PRIMA DE AHORRO (PESOS) (SI APLICA)
☒ VIDA ☐ ACC. PERSONALES	Metapital 20	\$132051.282	\$515.000 =	\$100.000 =
☒ VIDA ☐ ACC. PERSONALES	Temporal 50	\$212.753464	\$195.000 =	
☐ VIDA ☐ ACC. PERSONALES	AP Salud	\$72.375.312	\$46.000	
☐ VIDA ☐ ACC. PERSONALES	AP Tranquilidad	\$138.495.436	\$44.000	
☐ VIDA ☐ ACC. PERSONALES				

Esta suma se recibe en calidad de depósito y en caso de que se solicite la cancelación de la póliza(s) solicitada(s) será aplicada al pago de la primera cuota de la prima de...

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Se reitera que, dentro de los seguros adquiridos, la demandante contrató un seguro de vida que genera valores de cesión y rescate, suma que se incrementaría de acuerdo con la duración total de la póliza. Además, dicha póliza permite constituir de manera voluntaria un fondo de ahorro individual en el que se consignan los valores aportados a título de prima de ahorro.

Cabe precisar que la captura de la conversación de WhatsApp tiene fecha de 8 de noviembre de 2018, mientras que la solicitud de seguro que la misma demandante firmó es del 09 de agosto del 2017 y el inicio de vigencia de la póliza es del 14 de agosto del 2017, por lo cual no es claro el objeto de dicha captura de pantalla cuando es evidente que se trata de una conversación que además de haberse llevado a cabo con mas de un año de antelación a la fecha de la venta, en realidad no tiene el alcance de probar que la intención de la señora Laura Huertas era informar que tenía un seguro educativo.

Frente al hecho Cuarto. No me consta la conversación entre la demandante y la asesora Laura Huertas, no es cierto que la póliza ampararía los gastos escolares del menor hasta el momento que se graduara del colegio. De hecho, en ninguna parte de la póliza, ni de la solicitud de seguro se indica lo informado en el presente hecho.

En todo caso, se reitera que, tal como se evidencia en las pruebas aportadas con esta demanda, la señora Eileen Tatiana Arévalo tuvo en su poder las pólizas contenedoras de los contratos de seguro por ella suscritos desde el 16 de agosto del 2017.

Adicionalmente, como se evidencia en los documentos aportados en esta contestación, a la demandante se le dieron a conocer dos cotizaciones de fecha 09 de agosto de 2017, en las que en la descripción de los productos se menciona de manera clara los riesgos amparados por los contratos de seguros adquiridos, veamos:

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Nombre del asegurado	EILEEN AREVALO		
Género	Femenino		
Fecha de nacimiento	29/09/1985		
Edad real	31		
Edad tarifa	32		
Fecha de cotización	09/08/2017		
Moneda	Pesos	Valor moneda	
Observaciones:			
 Planes ofrecidos			
Temporal 50 años			
AP Tranquilidad			
AP Salud			
 Protección en Caso de Fallecimiento			
			Valor asegurado en pesos colombianos
Muerte por cualquier causa			212.753.464
Exoneración de Pago de Primas			212.753.464

Protección en Caso de Accidente		Valor asegurado en pesos colombianos
Desmembración por Accidente		138.495.436
Fractura de Huesos y Quemaduras Graves		
Incapacidad Total y Permanente		
Incapacidad Total y Permanente por Accidente		138.495.436
Incapacidad Total y Permanente por cualquier causa		425.506.928
Reembolso por Gastos Médicos		
Renta Diaria por Hospitalización		
Renta Diaria por Hospitalización en Unidad de Cuidados Intensivos		
Protección en Caso de Enfermedad		Valor asegurado en pesos colombianos
Enfermedades Graves		72.395.342
Incapacidad Total y Permanente		
Incapacidad Total y Permanente por cualquier causa		425.506.928
Renta Diaria por Hospitalización		
Renta Diaria por Hospitalización en Unidad de Cuidados Intensivos		
Trasplante de Órganos		

www.metlife.com.co
servicio.cliente@metlife.com.co
 Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49
 Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Nombre del asegurado	EILEEN AREVALO
Género	Femenino
Fecha de nacimiento	29/09/1985
Edad real	31
Edad tarifa	32
Fecha de cotización	09/08/2017
Moneda	
Observaciones	

Descripción del producto

- Es un seguro de vida con cobertura temporal decreciente (a 15, 20 o 25 años) que permite la construcción de un capital durante ese periodo de tiempo a través de aportes periódicos.
- El valor asegurado inicial es igual a la meta de acumulación y decrece con el tiempo en la medida que la acumulación aumenta.
- Cuenta con las coberturas de muerte por cualquier causa e incapacidad total y permanente.
- Posibilidad de hacer aportes periódicos y no periódicos adicionales.

Frente al hecho Quinto. No me consta, ni existe prueba de que Laura Huertas hubiese informado lo relacionado en el presente hecho. No obstante, se reitera que no es cierto que la señora Eileen Tatiana Arévalo en caso de decidir retirarse del seguro y cancelar el contrato, tendría derecho a la devolución de aproximadamente el 80% o 90% de la totalidad de lo ahorrado junto con los rendimientos generados a la fecha, según la situación del mercado del momento. Tal como se evidencia en la cotización de los seguros y los condicionados de la póliza, la demandante conoció la proyección y comportamiento de los productos que adquiriría. En ninguna parte se indicaba esta afirmación.

Frente al hecho Sexto. No me consta que señora Laura Huertas le pidiera a la demandante que firmara los formularios en blanco y sin haber leído.

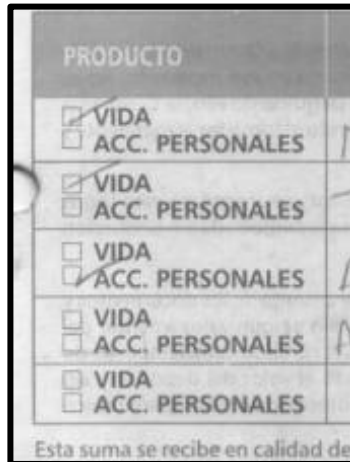
www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Aún en el remoto caso de que la demandante hubiera firmado los formularios en blanco, era claro que las únicas coberturas que hubiera podido adquirir eran amparos de vida y de accidentes personales, y esta información no era modificable.



Además, señor Juez, cabe señalar que la parte actora no es una persona desconocedora del derecho, para la fecha de suscripción de los contratos de seguro, la señora Eileen Tatiana Arévalo se desempeña como abogada y ejercía sus funciones en la Corte Suprema de Justicia, según consta en documentos aportados con esta contestación. Adicionalmente, tal y como consta en los documentos aportados por la suscrita, téngase en cuenta que estamos ante una profesional en derecho cuya experiencia profesional tiene gran énfasis en derecho comercial. No es admisible que una profesional en derecho alegue que firma documentos en blanco porque confía en una empresa y por que se le hacía tarde porque la negociación se dio, supuestamente, en horas de almuerzo. Lo anterior vislumbrar que la demandante desconoció las cargas mínimas que le asisten a cualquier persona al momento de celebrar un contrato.

Firmar un documento contractual sin comprender su contenido o sin leerlo es una omisión de la diligencia mínima, y habría lugar a la revisión del principio general del derecho según el cual “nadie

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

puede obtener provecho de su propia culpa” (Nemo auditur propriam turpitudinem allegans), el cual hace parte del ordenamiento jurídico colombiano. En consecuencia, en virtud de dicho principio, la prosperidad de las pretensiones está condicionada a la verificación de que los hechos que la originan no ocurrieron como consecuencia de la culpa, imprudencia, negligencia o voluntad propia del actor. Ello por cuanto, una consideración en sentido contrario constituiría una afectación del principio en comento, y por lo tanto, de los fundamentos del Estado de Derecho y del principio de la buena fe consagrado en el artículo 83 de la Constitución política.

Frente al hecho Séptimo. No es cierto que la demandante no haya conocido las condiciones de la póliza, tal como consta en las pruebas aportadas con esta contestación, las mismas si fueron enviadas mediante correo electrónico. Se aclara que los documentos son enviados mediante una entidad de certificación digital (CERTICAMARA) que cumple procedimientos estrictos para la emisión de certificaciones establecidos en la Ley y que por lo tanto el correo de entrega no es emitido por METLIFE sino por una empresa certificadora reconocida en el país.

Adicionalmente, cabe traer a colación que la demandante se comunicó con mi representada para realizar solicitudes frente a sus productos, llamándolos por su denominación comercial, por lo que no es dable que ahora manifieste que no conocía de los seguros contratados. En modo de ejemplo, se evidencia en comunicación del 6 de julio de 2020 que la demandante hace solicitud respecto al producto MET CAPITAL, veamos:

De: "Eileen Arevalo Bolivar" <eileen_165161@hotmail.com>

Fecha: lunes, 6 de julio de 2020, 4:16:58 p. m.

Para: "Huertas, Laura" <laura.huertas@metlife.com.co>

Asunto: [EXT] Solicitud descuento para pago de vigencias pendientes

Buenas tardes Laura,

Por medio del presente solicito se descuenten del Met Capital Plus Ahorro a la Vista las vigencias pendientes de mis pólizas, con el fin de estar al día y que no genere ningún inconveniente futuro.

Cordial saludo,

EILEEN ARÉVALO BOLÍVAR

Frente al hecho Octavo. No me consta. En todo caso, reitero que mi representada ha enviado copia de las pólizas contratadas en varias oportunidades.

Frente al hecho Noveno. Contiene varias afirmaciones frente a las cuales me pronunciaré en los siguientes términos:

- **No me consta** que la lo manifestado respecto a la situación económica de la demandante. No obstante, esta no es razón para pretender que se declare la nulidad de los contratos válidamente celebrados.
- **No es cierto** que para el 16 de julio del 2021 la demandante no conociera de los seguros contratados. Como ya se ha advertido a lo largo de esta contestación, la demandante recibió las condiciones del seguro e incluso, desde que realizó la solicitud de seguro, tenía conocimiento del seguro que iba a adquirir. Que siempre fue de vida y de accidentes personales, y nunca un seguro educativo.

Ahora bien, en caso, de duda respecto a la remisión del mensaje de datos enviado por entidad certificada contentivo de las pólizas, se resalta que de todas formas, la demandante recibió copia de las pólizas en otras oportunidades.

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Frente al hecho Décimo. **No es cierto.** En la compañía no se tiene constancia que se haya generado un nuevo seguro de vida en diciembre del 2017, no obstante, me atengo a lo que se pruebe en el proceso

Frente al hecho Undécimo. Contiene varios hechos frente a los que me pronunciaré así:

- **Es cierto** que mediante comunicación de fecha 29 de Julio de 2021 METLIFE dio respuesta a las peticiones de la demandante y le brindó información respecto a los seguros por ella contratados. No obstante, tal como se ha reiterado a lo largo de esta contestación, la demandante siempre estuvo consciente de los riesgos que amparaban los contratos de seguro suscritos por ella.
- **No es cierto** que la demandante haya conocido mediante comunicación de 29 de julio del 2021 las pólizas contentivas de las condiciones de los seguros suscritos con METLIFE. Como ya se ha demostrado, el proceso de venta fue claro y mi representada envió las pólizas a la demandante en diversas oportunidades.

Se reitera que, dentro de los seguros contratados, la Demandante contrató seguro de vida que genera valores de cesión y rescate desde el segundo año, valores que se incrementarán de acuerdo con la duración total de la póliza. Además, dicha póliza permite constituir de manera voluntaria un fondo de ahorro individual en el que se consignan los valores aportados a título de prima de ahorro.

Se reitera que desde la misma solicitud de seguro firmada por la parte actora se indicaba el tipo de cobertura que estaba adquiriendo, en ningún documento firmado por la demandante y entregado por la compañía consta que se trataba de una póliza de seguro estudiantil. Asunto distinto es que la demandante completo formularios sin leerlos, tal como lo confesó en hechos presentados en la demanda.

Frente al hecho Duodécimo. Es cierto que le Demandante presentó reclamación mediante vía telefónica el 16 de julio del 2021. No es cierto, que se tratara de un seguro estudiantil, tal como se ha reiterado a lo largo de esta contestación.

Frente al hecho Decimotercero. Contiene varios hechos frente a los que me pronunció así:

- Es cierto que el 29 de julio de 2023 METLIFE remite comunicación a la demandante en la que se brinda información acerca de los seguros contratados.
- No es cierto que mi representada no haya enviado a la demandante las condiciones de las pólizas, pues estas le fueron remitidas el 16 de agosto del 2017.

Frente al hecho Decimocuarto. No es cierto que METLIFE no hubiera suministrado antes las condiciones generales y particulares de las pólizas. Como se expuso previamente, y tal como se puede corroborar en los documentos adjuntos con esta contestación, las pólizas fueron remitidas a la señora Eileen Tatiana Arévalo el 16 de agosto de 2017 mediante una entidad de certificación digital, CERTICAMARA (la entidad pionera de certificación digital creada por las Cámaras de Comercio y de mayor prestigio en el país). En forma de ilustración, a continuación, se enseña la captura de pantalla de uno de los certificados de envío.

En la certificación de envío se verifica que las pólizas fueron remitidas y entregadas el 16 de agosto al correo electrónico otorgado por la señora Eileen Tatiana Arévalo. Si fuera el caso, no hay lugar a dudas que este es efectivamente es el correo de la demandante, pues es el mismo correo que se indica para notificaciones de la presente acción. Veamos:

	Certificación de Información Certimail Gestión para metlife: Desde Dominio: metlife.com.co
ID de Mensaje:	0C105F9679CE43A64318AF4F4DD857E2FDA47CCC
Remitente:	Polizaelectronica@metlife.com.co
Destino:	eileen_165161@hotmail.com
Asunto:	Su Póliza de Seguro METLIFE
Código de Cliente:	
Fecha de Envío:	Ago 16 2017 09:32 AM (UTC)
Fecha Local Envío:	Ago 16 2017 04:32 AM (Hora local Colombia)
Fecha Local Entrega:	Ago 16 2017 08:15 AM (Hora local Colombia)
Fecha Local Apertura:	(Hora local Colombia)
	*Hora Local Colombiana EQUIVALE a Referencia (UTC) - 5hrs. *Referencia a Fecha/Hora UTC prevalece sobre cualquier otra. *Se incluye información de Apertura si está disponible al momento de generación del reporte certificado automatizado.
Status:	Entregado al servidor del correo
Unidades:	1
Adjuntos:	
Peso:	Igual o inferior a 5 MB (cuerpo de mensaje y adjuntos)
Plataforma de Envío:	Sufijo

Frente al hecho Decimoquinto. No es cierto que METLIFE no haya enviado las condiciones generales y particulares de las pólizas, como ya se ha demostrado a lo largo de esta contestación. En todo caso, se reitera que desde la misma solicitud de seguro se indican las coberturas que adquiriría y en ninguna parte decía seguro educativo.

Frente al hecho Decimosexto. No me consta lo señalado en este numeral al tratarse de un hecho completamente ajeno a mi representada.

Frente al hecho Decimoséptimo. Es cierto que la demandante presentó una queja dirigida al presidente de la Compañía indicando que no había recibido las condiciones particulares ni generales de las pólizas contratadas.

Al respecto, se debe aclarar que METLIFE dio respuesta clara y oportuna, señalando que las pólizas si habían sido remitidas, no obstante “*el correo de entrega no es emitido por la Compañía*”, sino por CERTICAMAR, quien certificó la entrega.

Frente al hecho Decimoctavo. No es cierto que se dieran por terminados los contratos como respuesta a la reclamación efectuada por la Parte Actora. Estos fueron terminados por mora en el pago de la prima en el 2021, tal y como se evidencia a continuación:

Póliza: 5681666

Póliza Asegurados Saldos Transacciones Tomador Asesores Logs

EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR

Producto	1231 : PALP20	Plan	P20 : PALP20
Fecha Expedición	Agosto 14, 2017	Estado	Cancelado
Inicio Vigencia	Agosto 14, 2017	Facturado Hasta	Mayo 14, 2021
Fin de Vigencia	Agosto 14, 2037	Valor Prima	\$0 MENSUAL
Tipo de Administración	Por Póliza	Valor Ahorro	\$638.356
Moneda	PESOS COLOMBIANOS	Pagado Hasta	Mayo 14, 2021
		Motivo Cancelacion	Julio 31, 2021Mora En El Pago De Las Primas, Mora En El Pago De Las Primas
Canal	FVP : Fuerza de ventas propia.	Sucursal	BOGOTA D.C.
Canal Venta	AGENCIAS	Aplicativo	Ramos Individuales (RI)
Ramo	VIDA INDIVIDUAL		
Tipo Producto	Individual		
Convenio de Pago	PAGO DIRECTO	Forma de pago	CAJA

Cerrar

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Póliza: 1581834

Póliza
Asegurados
Saldos
Transacciones
Tomador
Asesores
Logs

EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR

Producto	1140 : AP ENFERMEDADES GRAVES	Plan	APD : AP ENFERMEDADES GRAVES
Fecha Expedición	Agosto 14, 2017	Estado	Cancelada
Inicio vigencia	Agosto 14, 2017	Facturado Hasta	Mayo 14, 2021
Fin de Vigencia	Agosto 14, 2021	Valor Prima	\$0 MENSUAL
Tipo de Administración	Por Póliza	Valor Ahorro	\$0
Moneda	PESOS COLOMBIANOS	Pagado Hasta	Mayo 14, 2021
		Motivo Cancelacion	Julio 31, 2021Mora En El Pago De Las Primas, Mora En El Pago De Las Primas

Canal	FVP : Fuerza de ventas propia.	Sucursal	BOGOTA D.C.
Canal Venta	AGENCIAS	Aplicativo	Ramos Individuales (RI)
Ramo	ACCIDENTES PERSONA		
Tipo Producto	Individual		

Convenio de Pago	PAGO DIRECTO	Forma de pago	CAJA
------------------	--------------	---------------	------

Cerrar

Póliza: 1581835

Póliza
Asegurados
Saldos
Transacciones
Tomador
Asesores
Logs

EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR

Producto	1140 : AP TRANQUILIDAD PESOS	Plan	APT : AP TRANQUILIDAD PESOS
Fecha Expedición	Agosto 14, 2017	Estado	Cancelada
Inicio vigencia	Agosto 14, 2017	Facturado Hasta	Mayo 14, 2021
Fin de Vigencia	Agosto 14, 2021	Valor Prima	\$0 MENSUAL
Tipo de Administración	Por Póliza	Valor Ahorro	\$0
Moneda	PESOS COLOMBIANOS	Pagado Hasta	Mayo 14, 2021
		Motivo Cancelacion	Julio 31, 2021Mora En El Pago De Las Primas, Mora En El Pago De Las Primas

Canal	FVP : Fuerza de ventas propia.	Sucursal	BOGOTA D.C.
Canal Venta	AGENCIAS	Aplicativo	Ramos Individuales (RI)
Ramo	ACCIDENTES PERSONA		
Tipo Producto	Individual		

Convenio de Pago	PAGO DIRECTO	Forma de pago	CAJA
------------------	--------------	---------------	------

Cerrar

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Póliza: 5681665

Póliza
Asegurados
Salidos
Transacciones
Tomador
Asesores
Logs

EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR

Producto	1231 : TEMPORAL A 50 AÑOS PESOS	Plan	TES : TEMPORAL A 50 AÑOS PESOS
Fecha Expedición	Agosto 14, 2017	Estado	Cancelado
Inicio vigencia	Agosto 14, 2017	Facturado Hasta	Mayo 14, 2021
Fin de Vigencia	Agosto 14, 2035	Valor Prima	\$0 MENSUAL
Tipo de Administración	Por Póliza	Valor Ahorro	\$0
Moneda	PESOS COLOMBIANOS	Pagado Hasta	Mayo 14, 2021
		Motivo Cancelacion	Julio 31, 2021Mora En El Pago De Las Primas, Mora En El Pago De Las Primas

Canal	FVP : Fuerza de ventas propia.	Sucursal	BOGOTA D.C.
Canal Venta	AGENCIAS	Aplicativo	Ramos Individuales (RI)
Ramo	VIDA INDIVIDUAL		
Tipo Producto	Individual		

Convenio de Pago	PAGO DIRECTO	Forma de pago	CAJA
------------------	--------------	---------------	------

Cerrar

Póliza: 1707936

Póliza
Asegurados
Salidos
Transacciones
Tomador
Asesores
Logs

EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR

Producto	1140 : DO MAS PROTECCION PESOS	Plan	DO1 : DO MAS PROTECCION PESOS
Fecha Expedición	Diciembre 01, 2017	Estado	Cancelado
Inicio vigencia	Diciembre 01, 2017	Facturado Hasta	Abril 01, 2021
Fin de Vigencia	Diciembre 01, 2021	Valor Prima	\$0 MENSUAL
Tipo de Administración	Por Póliza	Valor Ahorro	\$0
Moneda	PESOS COLOMBIANOS	Pagado Hasta	Abril 01, 2021
		Motivo Cancelacion	Junio 03, 2021Mora En El Pago De Las Primas, Mora En El Pago De Las Primas

Canal	OOC : OFFICE OF THE CUSTOMER	Sucursal	BOGOTA D.C.
Canal Venta	AGENCIAS	Aplicativo	Ramos Individuales (RI)
Ramo	ACCIDENTES PERSONA		
Tipo Producto	Individual		

Convenio de Pago	PAGO DIRECTO	Forma de pago	CAJA
------------------	--------------	---------------	------

Cerrar

Señor Juez, la realidad de este asunto corresponde a que la demandante, como bien lo ha manifestado, no le ha sido posible realizar los pagos por concepto de las primas, situación que mi representada

entiende. No obstante, este no es motivo para pretender la nulidad de los contratos de seguro que fueron válidamente celebrado y mucho menos la devolución de las primas, lo que implicaría un enriquecimiento sin justa causa a favor de la señora Eileen Tatiana Arévalo Bolívar, toda vez que mi representada si honro su obligación de mantener cubierta a la demandante durante el periodo en que estuvo vigente la póliza. De hecho, si la demandante hubiese sufrido un siniestro mi representada hubiese pagado las sumas aseguradas, montos que son ostensiblemente mayores a la sola devolución de las primas.

Frente al hecho Decimonoveno. **No es cierto**, como se ha demostrado a lo largo de este escrito, METLIFE envió en diversas oportunidades las condiciones de las pólizas contratadas, envíos que han sido certificados por un tercero, como lo es en este caso CERTICAMARA.

Frente al hecho Vigésimo. **No es cierto** que mi representada no haya emitido respuesta a comunicación del 12 de noviembre. Tal y como consta en las pruebas que la demandante aporta al expediente, METLIFE dio respuesta a la solicitud el mismo día.

Frente al hecho Vigésimo primero. **Es cierto** que 31 de mayo del 2022 se llevó a cabo primera audiencia de conciliación prejudicial, la cual fue citada por la Demandante. Dicha audiencia culminó con “Constancia de no acuerdo”, debido a que las partes no llegaron a ningún arreglo sobre las pretensiones de la solicitud de conciliación.

Frente al hecho Vigésimo segundo. **Es cierto** que la demandante envió un correo con resumen de su reclamo.

Frente al hecho Vigésimo tercero. **Es cierto** que METLIFE recibió citación de conciliación que versa sobre los hechos consignados en Acta de no conciliación que se aporta con esta contestación. En todo caso se aclara que no se trata que mi representada hubiese negado a

escuchar a la demandante, de hecho asistió a las audiencias de conciliación y lo escuchó. No obstante, mi representada no ha vulnerado ni la Ley ni sus obligaciones contractuales y considera que no es procedente la solicitud.

Frente al hecho Vigésimo cuarto. No es cierto que la Compañía haya terminado arbitrariamente los contratos celebrados, como se ha reiterado, estos terminaron en el 2021 con ocasión a la mora en el pago de la prima.

Frente al hecho Vigésimo quinto. No es cierto que METLIFE no haya remitido respuesta a la demandante, por el contrario, ha contestado a cada una de sus solicitudes de forma clara y oportuna. Situación distinta es que el apoderado de la parte actora desea que le contesten afirmativamente a sus peticiones.

Frente al hecho Vigésimo sexto. Es cierto, conforme a lo expuesto en numerales anteriores, que el 31 de mayo del 2022 se llevó a cabo primera audiencia de conciliación prejudicial, la cual fue citada por la Demandante. Dicha audiencia culminó con “Constancia de no acuerdo”, debido a que las partes no llegaron a ningún arreglo sobre las pretensiones de la solicitud de conciliación.

Frente al hecho Vigésimo séptimo. No es un hecho, es una apreciación normativa del apoderado. En todo caso, es cierto que estamos ante un contrato cubierto y regulado por el Código del Comercio de tipo comercial.

Frente al hecho Vigésimo octavo. Es cierto que la señora Eileen Tatiana Arévalo ha realizado el pago por el concepto de primas. No obstante, la demandante conoció desde un primer momento acerca de los contratos de seguro que celebró, y que nunca se ha tratado de un seguro estudiantil sino de seguros de vida y de accidentes personales.

Frente al hecho Vigésimo noveno. Es cierto que la demandante no realizó pagos en el mes de mayo, junio y julio del 2020, por lo que, en virtud de las condiciones establecidas en la póliza, en uso de los valores de rescate, se debito el pago de las primas. Se reitera que el seguro adquirido nunca fue un seguro estudiantil y que la demandante conoció las condiciones de los seguros contratados desde el 16 de agosto de 2017.

Frente al hecho Trigésimo. Es parcialmente cierto, pues mi representada efectivamente ha señalado que la suma a entregar sería el correspondiente al valor de rescate. Cabe aclarar que el valor de rescate para la fecha asciende a la suma de dieciséis millones ciento cuarenta y nueve mil seiscientos cuarenta y seis pesos (\$16.149.646), tal como consta en extracto que se adjunta a esta contestación.

Frente al hecho Trigésimo primero. No es cierto lo manifestado por la demandante, METLIFE no ha violado los derechos como consumidor de la señora Eileen Tatiana Arévalo Bolívar. En efecto, METLIFE ha actuado de conformidad con la ley y los contratos celebrados. Se deja constancia que el presente hecho contiene una acusación sin pruebas. Sea lo primero aclarar al apoderado de la demandante que en materia de seguros no se denominan a los asegurados como inversionistas y tampoco es responsabilidad de METLIFE que la tomadora y asegurada de las pólizas no de lectura a los documentos que le han entregado, a pesar de que en distintas oportunidades se ha referido a que los productos que ofrece la Compañía son pólizas de seguro. Tampoco es responsabilidad de la Compañía que la demandante no cumpliera las cargas mínimas y básicas en materia de celebración de contratos.

IV. EXCEPCIONES DE MÉRITO

A. PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DERIVADA DEL CONTRATO DE SEGURO

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Sea lo primero aclarar al H. Despacho que la presente acción tiene por objetivo que se declare una presunta indebida práctica de venta. El objetivo de la demanda es que se declare que durante la celebración del contrato se presentó presuntas inconsistencias o indebida entrega de la información. Como se puede observar con la presente demanda, se busca discutir la venta y/o celebración del contrato.

De acuerdo con el artículo 1081 del Código de Comercio, las acciones derivadas del contrato de seguro prescriben a partir del momento en que el accionante *conoció y/o debió conocer el hecho* que da base a la acción, En el presente caso es claro que el hecho que da base a la acción acá es la venta o comercialización de la póliza.

Resulta evidente en este caso que no hay lugar a condenar a METLIFE a la devolución de ningún valor, debido a que la accionante celebró hace más de cinco años los contratos de seguro contenidos en las pólizas No. 5681666, No. 5681665, No. 1581835 y No. 1581834, como se evidencia en la misma demanda y las pruebas que adjunto.

Es necesario precisar que la prescripción es un fenómeno dirigido a extinguir derechos principalmente por dos razones: (i) es necesario consolidar situaciones jurídicas en el tiempo y (ii) se castiga la inacción por parte del titular de los derechos. Ahora bien, aterrizando este fenómeno al contrato de seguro se encuentra que la ley consagra unos términos especiales, los cuales se encuentran contenidos en el artículo 1081 del Código de Comercio, el cual expresamente señala lo siguiente:

“ARTÍCULO 1081. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES. La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria.

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción.

La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho.

Estos términos no pueden ser modificados por las partes.”

De conformidad con lo señalado en la norma citada la prescripción ordinaria empieza a contarse desde que el titular del derecho tiene conocimiento o debió tener conocimiento del hecho que da base a la acción y la prescripción extraordinaria se empieza a contar desde que nace el respectivo derecho. Estas dos clases de prescripción corren simultáneamente y tiene efectos la que primero ocurra.

Para el caso en concreto, la demandante contaba con dos (2) años desde que conoció o pudo conocer que las pólizas No. 5681666, No. 5681665, No. 1581835 y No. 1581834 no correspondían a los productos que ella quería contratar. Sin embargo, la accionante presentó la demanda después de haber transcurrido más de cinco (5) años de haber celebrado los contratos de seguro.

Como se ha indicado en la presente contestación, desde agosto del 2017 la demandante tuvo conocimiento (y en gracias de discusión, debió tener conocimiento) que los seguros adquiridos no eran educativos. Ello por cuanto el 9 de agosto de 2017 firmó una solicitud de seguro que contenía las coberturas de las pólizas a adquirir, y, en ese mismo mes y año recibió las pólizas contratadas. Igualmente, como se adjunta con el presente escrito, la demandante tuvo las posibilidades de conocer el tipo de seguro contratado, en punto que en diversas ocasiones, en el año 2020 se cruzó varios correos con su consultora haciendo referencia a la póliza de seguro METCAPITAL PLUS.

Aunado a lo anterior, y si en gracia de discusión se considerase que no aplica la prescripción ordinaria, es indiscutible que ha operado la prescripción extraordinaria que corre contra toda clase de personas y empieza desde el momento en que nace el respectivo derecho. En el presente caso, es claro que el contrato inició el 14 de agosto del 2017 y los cinco (5) años finalizaron **el 14 de agosto de 2022.**

Por lo anteriormente expuesto no hay lugar a condenar a mi representada al pago de una obligación que se encuentra prescrita.

B. METLIFE NO ha incurrido en ninguna violación a las normas de protección al consumidor

Es imperativo reconocer que mi representada **NO** ha transgredido norma alguna relacionada con los derechos del consumidor. En este caso, como puede constatarse en las pruebas que se aportan, METLIFE ha cumplido con sus deberes legales y contractuales a cabalidad. Igualmente, esta aseguradora ha dado respuesta a cada una de las peticiones hechas por la demandante y le ha informado con claridad los detalles de los seguros que adquirió.

Es importante destacar que esta compañía de seguros no le ha ocultado información a la demandante, pues en cada una de las oportunidades en las que ha existido contacto con la señora Eileen Tatiana Arévalo se le ha proporcionado una respuesta clara y completa respecto de sus solicitudes y se le han indicado las razones por las que no es procedente realizar la devolución de dinero que ella pretende.

Como se ha explicado a lo largo de este escrito, la señora Eileen Tatiana Arévalo contrató cuatro pólizas con METLIFE, dos seguros de una de vida y dos seguros de accidentes personales. Los condicionados y demás documentos de la póliza fueron enviados oportunamente a la demandante para que ésta tuviera pleno conocimiento de las obligaciones y características propias de cada uno de

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

los seguros, lo cual demuestra una actuación transparente de METLIFE frente a la demandante, como soporte de lo anterior remitos correo emitido por CERTICÁMARA donde consta que las condiciones de las pólizas fueron recibidas por la demandante.

En adición a lo anterior, cuando METLIFE recibió las peticiones y quejas de la accionante procedió a revisar la totalidad de los documentos pertenecientes a sus pólizas para determinar si se había presentado alguna irregularidad en la expedición de las pólizas; sin embargo, no se evidenciaron inconsistencias entre los seguros expedidos, los soportes que fueron tenidos en cuenta para la emisión de los mismos, y las características y condiciones de los productos que le fueron ofertados, las cuales fueron **recibidas en el correo electrónico** de la señora Eileen Tatiana Arévalo el día 16 de agosto de 2017, lo cual le permitió saber que había adquirido dos pólizas de vida y dos pólizas de accidentes personales y no un seguro estudiantil.

Por lo anterior, solicito respetuosamente que el Despacho reconozca que METLIFE ha actuado conforme a los principios de protección al consumidor y ha atendido en la forma legal y contractualmente establecida las solicitudes del demandante.

C. INCUMPLIMIENTO DE CARGAS CONTRACTUALES POR PARTE DE LA DEMANDANTE

En este caso, la demandante no puede pretender la devolución de los aportes realizados, primero porque el pago correspondió a la contraprestación a la que tiene derecho METLIFE por haber asumido los riesgos trasladados por la demandante, y segundo porque fue la señora Eileen Tatiana Arévalo quien incumplió con los deberes y prácticas de protección propia, como pasa a explicarse.

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

El artículo 6 de la Ley 1328 de 2009 establece una serie de cargas a los consumidores para su propia protección. Entre estas cargas se encuentra el deber de informarse sobre los productos que piensa adquirir o emplear cualquier persona en su calidad de potencial consumidor financiero. Esto supone una tarea de indagación sobre las condiciones generales de la operación, contrato o producto, así como de los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al mismo, exigiendo las explicaciones verbales y/o escritas necesarias, precisas y suficientes que posibiliten la toma de decisiones de manera responsable.

En este caso, es evidente que la señora Eileen Tatiana Arévalo al momento de celebrar los contratos de seguro no se interesó en leer las características de los productos que estaba adquiriendo, pues, como se evidencia, se hizo entrega por correo electrónico de la totalidad de las condiciones de los seguros, tal como ella misma lo confesó no tuvo interés en leer las condiciones e incluso, supuestamente, firmó documentos en blanco bajo argumentos que de ninguna manera pueden ser admisibles ni justifica esta falta de deber básico en la celebración de cualquier contrato.

D. METLIFE ha cumplido con sus obligaciones contractuales

Es importante aclarar que no hay ninguna obligación pendiente en cabeza de METLIFE, pues esta compañía de seguros ha procedido a registrar en sus sistemas la terminación de los contratos de seguro, y a informarle a la demandante que tiene a su disposición el valor de rescate, que hoy asciende a dieciséis millones ciento cuarenta y nueve mil seiscientos cuarenta y seis pesos (\$16.149.646), Como se evidencia, METLIFE ha dado cumplimiento a cada una de sus obligaciones, como se explica:

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

La Compañía ha puesto a disposición de la demandante la totalidad de la información que ella ha requerido y se han enviado cada uno de los documentos que la señora Eileen Tatiana Arévalo ha solicitado.

La Compañía ha procedido conforme con las solicitudes de la demandante, como se evidencia, por ejemplo, en comunicación del 2 de octubre de 2020.

Por lo anterior, es claro que METLIFE no ha incumplido en ningún momento con sus deberes frente a la demandante y no es procedente derivar condena alguna en su contra.

E. La devolución de la suma pretendida implicaría un enriquecimiento sin justa causa a favor de la señora EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR

En primer término, reconocerá el Despacho que la segunda pretensión de la demanda bajo estudio está llamada a ser rechazada, por cuanto la misma persigue la devolución de unas primas que válidamente pagó la demandante y válidamente devengó METLIFE a cambio de la asunción de una serie de riesgos. Por esta razón, si se impone su devolución, la demandante verá aumentado injustamente su patrimonio a costa de mi representada, como pasa a explicarse.

Antes de entrar a revisar los supuestos fácticos de este caso puntual, conviene revisar los soportes normativos y jurisprudenciales que justifican la posición de METLIFE. Específicamente, debe tenerse en cuenta el artículo 1070 del Código de Comercio, que explica cómo las compañías de seguro devengan la prima que cobran en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 1070. <PRIMA DEVENGADA>. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo [1119](#), el asegurador devengará definitivamente la parte de la prima proporcional al tiempo corrido del riesgo. Sin embargo, en caso de siniestro total,

indemnizable a la luz del contrato, la prima se entenderá totalmente devengada por el asegurador. Si el siniestro fuere parcial, se tendrá por devengada la correspondiente al valor de la indemnización, sin consideración al tiempo corrido del seguro.

En los seguros colectivos, esta norma se aplicará sólo al seguro sobre el interés o persona afectados por el siniestro.

En los seguros múltiples, contratados a través de una misma póliza, y con primas independientes, se aplicará al seguro o conjunto de seguros de que sean objeto el interés o la persona afectados por el siniestro, con independencia de los demás.

Este artículo tan solo puede ser modificado por la convención con el objeto de favorecer los intereses del asegurado.” (Negrilla fuera del texto)

Aterrizando esta disposición legal al caso concreto, debe reconocerse que por cada día que transcurrió una vez iniciados los contratos de seguro instrumentados en las Pólizas No. 5681666, No. 5681665, No. 1581835 y No. 1581834., mi representada devengó la prima efectivamente pagada y causada para el periodo en el que proveyó cobertura a la demandante como asegurada. En ese sentido, METLIFE recibió válidamente como contraprestación por los riesgos asumidos la totalidad de las primas que pagó la señora Eileen Tatiana Arévalo.

Debe reconocerse que desde el momento de inicio de vigencia (agosto del 2017) hasta la fecha de terminación de los contratos, la señora Eileen Tatiana Arévalo estuvo plenamente cubierta, en los términos señalados en las condiciones de sus pólizas, las cuales fueron puestas a disposición de la demandante.

Por esto, desde este punto de vista, resultaría injusto que METLIFE tenga que devolver el dinero que recibió por una cobertura que efectivamente prestó y respaldó; Se advierte, adicionalmente, que si este Despacho accediera a la pretensión de devolución de las primas formulada por la parte actora, la demandante estaría enriqueciéndose sin justa causa.

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Vale la pena recordar lo que ha dicho la jurisprudencia nacional en torno a la figura del enriquecimiento injustificado, en los siguientes términos:

“Son tres los requisitos que deben probarse para que se declare la existencia de un enriquecimiento de esta índole y se ordene la devolución de los bienes correspondientes: 1) un enriquecimiento o aumento de un patrimonio; 2) un empobrecimiento correlativo de otro, y 3) que el enriquecimiento se haya producido sin causa, es decir, sin fundamento jurídico.”¹

Al revisar este caso bajo la óptica de un eventual enriquecimiento sin justa causa (si se acogieran las pretensiones de la demandante), se observa que se cumplen los tres requisitos: (i) la señora EILEEN TATIANA AREVALO obtendría un aumento en su patrimonio; (ii) METLIFE sufriría un empobrecimiento correlativo del suyo; y (iii) se habría producido sin un fundamento **jurídico**, en la medida en que las primas se pagaron válidamente y así mismo se devengaron por parte de mi representada.

En este punto, puede observar el Despacho que no le asiste responsabilidad alguna a METLIFE ni resulta procedente la devolución de primas perseguidas por la parte actora. En consecuencia, solicito muy respetuosamente que se nieguen las pretensiones de la demanda y se libere a mi representada de toda condena.

F. Cobro de lo no debido

¹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia No. T-219/95. Magistrado Ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz.

En este caso los demandantes pretenden el reintegro de unas sumas a las cuales no está obligada METLIFE, razón por la cual se configura el fenómeno del *cobro de lo no debido*, haciéndose improcedente la prosperidad de su demanda, como pasa a explicarse.

El seguro es un contrato de carácter oneroso que conlleva obligaciones y derechos para cada una de sus partes que intervienen en él; dentro de estos derechos y obligaciones se contempla el derecho para el asegurado de recibir la indemnización en caso de realizarse el siniestro, y la obligación para el asegurador de recibir la prima. Aunado a lo anterior, el artículo 1045 del Código de Comercio contempla la prima como uno de los elementos esenciales del contrato de seguro, pues sin la prima no puede hablarse de la existencia del contrato de seguro.

Así pues, el asegurador tiene derecho a cobrar y retener el pago de la prima durante la vigencia del contrato de seguro, y la razón de este derecho radica en la asunción del riesgo que hace el asegurador.

Para el caso en concreto, METLIFE asumió hasta el mes de mayo de 2021 los riesgos a los que estuvo expuesta la señora Eileen Tatiana Arévalo y que se encontraban amparados por medio de las Pólizas No. 5681666, No. 5681665, No. 1581835 y No. 1581834. Por lo tanto, METLIFE tiene el derecho a recibir las primas pagadas hasta la fecha en la que se dio cobertura a la asegurada y no es procedente que la demandante pretenda la devolución del dinero que legítimamente ingresó a METLIFE por la asunción de los riesgos trasladados por la demandante.

Por consiguiente, solicito que se declare probada la excepción de cobro de lo no debido, y exonere de toda responsabilidad a METLIFE.

G. Excepción genérica

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Solicito al Despacho que en el evento en que se encontrase configurado cualquier medio exceptivo que enerve total o parcialmente las pretensiones de la demanda, diferente a los propuestos en el presente escrito, así lo declare en la respectiva sentencia.

V. OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO

En los términos del artículo 206 del CGP, me opongo al juramento estimatorio de la demanda en los siguientes términos:

1. La parte actora pretende el pago de la suma de \$37.443.712 por concepto del pago de las sumas que presuntamente mi mandante debió entregar al momento de la terminación de las pólizas de seguro. Este monto se objeta por cuanto no existe ninguna obligación de mi representada de devolver la totalidad de las primas pagadas por la demandante. Téngase en cuenta que mi representada dio cabal cumplimiento a sus obligaciones contractuales y asumió el riesgo asegurado durante el termino en que permanecieron vigentes las pólizas. No existe ninguna razón jurídica ni es razonable que la accionante pretenda que se devuelva todo lo pagado como si se tratase de una cuenta de ahorros y no una póliza de seguro.
2. Respecto a la suma de \$21.515.944 es aún más injusto y sin asidero jurídico el cobro de intereses de mora desde la fecha en que se hicieron cada uno de los aportes por cuanto se incurre en mora cuando existe una obligación exigible. En el presente caso no existe ninguna obligación exigible desde la fecha en que se realizaron los pagos de cada una de las primas puesto que mi representada actuó acorde a derecho en el momento en que realizó el cobro de cada una de ellas.

VI. PRUEBAS

Documentales

1. Copia de la Póliza No. 5681666.
2. Copia de la Póliza No. 5681665.
3. Comprobantes del envío y recibido de las pólizas suscritas por la señora Eileen Tatiana Arévalo.
4. Copia de la solicitud de seguro No. 1581834.
5. Copia de la solicitud de seguro No.
6. Copia del certificado de depósito Inicial Cobertura Provisional No.
7. Copia del certificado de depósito Inicial Cobertura Provisional No.
8. Copia de certificados de envío de las pólizas con fecha de 16 de agosto de 2017.
9. Solicitud de seguro de vida individual firmado por Eileen Tatiana Arévalo.
10. Extracto Met Capital Plus.
11. Respuesta remitida por METLIFE del 30 de noviembre de 2021.
12. Respuesta remitida por METLIFE del 29 de julio de 2021.
13. Respuesta remitida por METLIFE del 8 de septiembre de 2021
14. Certificado laboral remitido por Aileen Tatiana Arévalo a METLIFE
15. Histórico de pagos realizados por Eileen Tatiana Arévalo por concepto de primas.
16. Correo electrónico del 6 de octubre del 2020 en el que se remiten una vez más las pólizas que contienen las condiciones de los contratos de seguro celebrados por la señora Eileen Tatiana Arévalo.
17. Correo electrónico del 6 de julio de 2020 en el que la demandante realiza solicitud sobre uno de los productos contratados.

Interrogatorio de Parte

- Solicito se permita realizar el interrogatorio de parte a la demandante Eileen Tatiana Arévalo para que declare sobre los hechos objeto de la presente demanda.

Testimonios

- Solicito que se fije fecha y hora para recibir la declaración de la señora Laura Huertas, Consultora en protección de MetLife Colombia Seguros de Vida S.A., quien fue la asesora comercial responsable de la venta de las pólizas No. 5681666, No. 5681665, No. 1581835 y No. 1581834.

La señora Laura Huertas puede ser notificada en la Carrera 7 #99-53, piso 5, sucursal de atención al público de METLIFE, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.

- Solicito que se fije fecha y hora para recibir la declaración de la señora Maria Alejandra Larrota, Directora de Servicio al Cliente de MetLife Colombia Seguros de Vida S.A., quien podrá declarar sobre las diversas comunicaciones y entrega de documentos asociadas con el caso objeto de la demanda.

La señora Maria Alejandra Larrota puede ser notificada en la Carrera 7 #99-53, piso 5, sucursal de atención al público de METLIFE, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.

- Solicito que se fije fecha y hora para recibir la declaración de la señora Paula Garcia, Gerente de Operaciones – Vida Individual de MetLife Colombia Seguros de Vida S.A., quien podrá declarar sobre los tramites suscripción.

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

La señora Paula Garcia puede ser notificada en la Carrera 7 #99-53, piso 5, sucursal de atención al público de METLIFE, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.

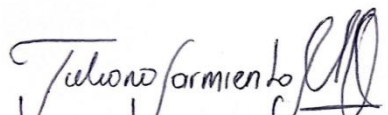
VII. ANEXOS

1. Certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Documentos señalados como pruebas documentales

VIII. NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones en la Carrera 7 No. 99-53, Piso 5, de la ciudad de Bogotá, o en el correo electrónico secretaria.general@metlife.com.co.

Atentamente,



JULIANA SARMIENTO MORENO

C.C. 1.020.827.177 de Bogotá

Apoderada Especial

METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.

www.metlife.com.co

servicio.cliente@metlife.com.co

Línea de Atención al Cliente: 01 8000 9 12 200 - En Bogotá (601) 307 70 49

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99 - 53 Piso 5 (Of. Principal)

Honorable
JUZGADO CINCUENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL
E.S.D.

Expediente: 11001 40 0 3 037 2023 00036 00
Demandante: Eileen Tatiana Arevalo Bolivar
Demandado: METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA SA.

NATACHA MARTÍNEZ CONTRERAS, mayor de edad, domiciliada en Bogotá D.C., identificada con Cedula de Ciudadanía No. 32.937.521 de Cartagena, obrando en mi calidad de representante legal de **METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.**, tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal que se adjunta, por medio del presente escrito confiero poder especial a la abogada **JULIANA ANDREA SARMIENTO MORENO**, mayor de edad, domiciliada en Bogotá D.C., identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.020.827.177 de Bogotá D.C., abogada en ejercicio y portadora de la Tarjeta Profesional No 387.415 del Consejo Superior de la Judicatura, para que represente los intereses de **METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.** en el asunto de la referencia.

En consecuencia, la apoderada cuenta con todas las facultades inherentes al ejercicio del presente poder, incluidas aquellas enunciadas en el artículo 77 del Código General del Proceso, así como todas aquellas que tiendan al buen y fiel cumplimiento de su gestión. La apoderada queda especialmente facultada para conciliar y transigir.

Conforme al artículo 5 de la Ley 2213 de 2022, manifiesto que la dirección de correo de la apoderada, la cual coincide con aquella inscrita en el Registro Nacional de Abogados, es: sm.juliana12@gmail.com.

Del Honorable Juez, con toda atención,



NATACHA MARTÍNEZ CONTRERAS

C.C. 32.937.521 de Cartagena

Representante Legal para Asuntos Judiciales de **METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.**

Acepta,



JULIANA SARMIENTO MORENO

C.C. No.1.020.827.177 de Bogotá D.C.

T.P. No 387.415 del C.S. de la J.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 3707921163443094

Generado el 04 de octubre de 2023 a las 16:24:12

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

EL SECRETARIO GENERAL

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

CERTIFICA

RAZÓN SOCIAL: METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A., PERO TAMBIEN PODRA ACTUAR CON LAS SIGLAS "METLIFE COLOMBIA S.A."

NIT: 860002398-5

NATURALEZA JURÍDICA: Sociedad Anónima De Nacionalidad Colombiana. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

CONSTITUCIÓN Y REFORMAS: Escritura Pública No 114 del 24 de enero de 1961 de la Notaría 9 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Bajo la denominación de la INTERAMERICANA COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.

Escritura Pública No 0052 del 12 de enero de 1996 de la Notaría 24 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su denominación social por la de COLMENA A.I.G. COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A., quien podrá usar la sigla COLMENA AIG S.A.

Escritura Pública No 1134 del 10 de junio de 1997 de la Notaría 24 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su denominación por la de COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA COLMENA AIG.S.A., quien podrá actuar con las sigla COLMENA AIG S.A.

Escritura Pública No 5091 del 13 de mayo de 1998 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su denominación por la de COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA COLMENA AIG.S.A., o COLMENA AIG SEGUROS DE VIDA S.A., pero también podrá actuar con las siglas COLMENA AIG S.A.

Escritura Pública No 9393 del 14 de noviembre de 2000 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su denominación por la de AIG. COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A., pero también podrá actuar con las siglas "AIG VIDA S.A."

Escritura Pública No 0495 del 01 de abril de 2009 de la Notaría 15 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). la sociedad tendrá el centro principal de sus negocios y oficina en la ciudad de Bogotá D.C., que será su domicilio. La sociedad podrá tener otros y otros domicilios si así lo resuelve la asamblea general de accionistas. Por resolución de la Junta Directiva la sociedad podrá abrir sucursales, agencias y oficinas en cualquier plaza comercial dentro y fuera del país. La sociedad tendrá el carácter de sociedad anónima, será de nacionalidad colombiana cambia de razón social de AIG COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A. por la de ALICO COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A., pero también podrá actuar con las siglas ALICO COLOMBIA S.A.

Escritura Pública No 0181 del 14 de febrero de 2011 de la Notaría 65 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). modifica su razón social de ALICO COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A., por la de METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A. pero también podrá actuar con las siglas "METLIFE COLOMBIA S.A."

AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO: Resolución S.B. 40 del 08 de marzo de 1961

REPRESENTACIÓN LEGAL: El gobierno y la administración directa de la compañía estarán a cargo de un



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 3707921163443094

Generado el 04 de octubre de 2023 a las 16:24:12

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

empleado denominado presidente, que durará en sus funciones por el término de un (1) año y que puede ser reelegido indefinidamente. Serán funciones propias del presidente las siguientes: a.- Ejecutar las resoluciones de la asamblea general y de la junta directiva. b.- Ejercer la representación de la sociedad en todos los actos y negocios de ésta. c.- Constituir apoderados de la sociedad para negocios determinados, cuando las circunstancias lo requieran. d.- Celebrar, dentro de las limitaciones previstas por la junta directiva y en estos estatutos, los actos y contratos que tiendan a llenar los fines sociales. En este sentido, el Presidente podrá celebrar cualquier acto jurídico relacionado con la actividad de seguros, por una cuantía en primas igual o inferior al equivalente en pesos colombianos a cinco millones de dólares (US\$5.000.000,00), sin autorización de la Junta Directiva. Dentro de estas actividades, mas no exclusivamente, se encuentran las siguientes: a) La presentación de la Compañía como oferente de los seguros que comercializa en licitaciones públicas o privadas. b) La suscripción de los contratos (pólizas) correspondientes y en general de cualquier acto necesario para la ejecución de los contratos de seguros y c) La administración del portafolio de inversiones de la Compañía. e.- Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la sociedad. f.- Nombrar y remover libremente los empleados de la sociedad excepto el revisor fiscal, señalarles sus funciones y asignaciones y crear y suprimir los empleos que a su juicio sea conveniente hacer para la buena marcha de los negocios sociales. g. Organizar lo relativo a las prestaciones sociales de los empleados. h. Presentar al final de cada ejercicio contable, a la asamblea general de accionistas junto con la junta directiva, para la aprobación o improbación de aquella, los siguientes documentos en la oportunidad prevista en la ley o en los estatutos: 1. El informe de gestión, el cual deberá contener una exposición fiel sobre la evolución de los negocios y la situación jurídica, económica y administrativa de la sociedad, de conformidad con lo que para el efecto señale la ley; 2. Los estados financieros de propósito general con sus notas, cortados al final del respectivo ejercicio, así como los dictámenes que existan sobre los mismos. 3. El proyecto de distribución de utilidades repartibles; 4. El informe especial al que hace referencia el artículo 29 de la ley 22/95, si a ello hubiere lugar y, 5 Los demás datos, tales como proyecto sobre fondos de seguridad y reservas especiales y técnicas, así como los demás documentos que exija la ley. i.- Elaborar las pólizas de seguro y las reformas de éstas para el estudio que la junta directiva debe hacer de ellas antes de depositarlas a la Superintendencia Financiera. j.- Presentar a la junta directiva un proyecto de apropiación de las reservas que ordenan las disposiciones legales. Presentar estados financieros mensuales y un informe sobre la marcha de los negocios con la periodicidad que le indique la junta directiva. k.- Las demás que le asigne la asamblea general y la junta directiva y las que le correspondan por la naturaleza de su cargo. El presidente de la sociedad será reemplazado en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, hasta por cinco (5) suplentes elegidos por la junta directiva para períodos de un (1) año, quienes podrán ser relegidos (sic) indefinidamente o removidos en cualquier tiempo. Así mismo, la junta directiva está facultada para designar los gerentes y subgerentes de las sucursales de la compañía que se funden, con base en los candidatos propuestos por el presidente. En los casos de ausencia del presidente no se necesitará formalidad alguna de aviso especial para el suplente entre a hacer sus veces. Todas las atribuciones que los estatutos confieren al presidente, se entienden conferidas a los suplentes desde el momento en que entra a desempeñar el cargo. Son funciones de la Junta Directiva designar Representantes Legales para Asuntos Judiciales (Escritura Pública 0565 del 09 de abril de 2015 Notaria 65 de Bogotá).

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Carlos Ezequiel Mitnik Galant Fecha de inicio del cargo: 03/02/2022	CE - 419709	Presidente
Alirio Vargas Joya Fecha de inicio del cargo: 21/05/2020	CC - 80442391	Suplente del Presidente
Emelina Andrea Galindo Roza Fecha de inicio del cargo: 30/03/2023	CC - 52411837	Suplente del Presidente



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 3707921163443094

Generado el 04 de octubre de 2023 a las 16:24:12

ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN

NOMBRE

Ana Cecilia Caicedo Pulido
Fecha de inicio del cargo: 27/12/2018

IDENTIFICACIÓN

CC - 52999238

CARGO

Suplente del Presidente (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2023099341-000 del día 14 de septiembre de 2023 que con documento del 11 de agosto de 2023 renunció al cargo de Suplente del Presidente y fue aceptada por la Junta Directiva Acta No. 547 del 31 de agosto de 2023. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).

Clayton Martins Monteiro
Fecha de inicio del cargo: 03/03/2020

CE - 1087616

Suplente del Presidente

Héctor Eduardo Fuquen Aldana
Fecha de inicio del cargo: 02/07/2020

CC - 79778873

Suplente del Presidente

Jorge Alberto Cortés Peña
Fecha de inicio del cargo: 26/09/2023

CC - 1010205137

Representante Legal para Asuntos Judiciales

Natacha Martínez Contreras
Fecha de inicio del cargo: 26/08/2019

CC - 32937521

Representante Legal para Asuntos Judiciales

RAMOS: Resolución S.B. No 5148 del 31 de diciembre de 1991 colectivo de vida, vida grupo, salud, vida individual, accidentes personales

Resolución S.B. No 1061 del 22 de mayo de 1995 accidentes personales

Resolución S.B. No 3189 del 28 de diciembre de 1995 seguros previsionales de invalidez y sobrevivencia, seguro de pensiones Ley 100, mediante Resolución 0237 del 26 de diciembre de 2005 la Superintendencia Financiera revoca la autorización concedida a AIG Colombia Seguros de Vida S.A. para operar el ramo de Seguros Previsionales de Invalidez y Sobrevivencia

Resolución S.B. No 1797 del 18 de diciembre de 1996 pensiones de jubilación. Circular externa 052 del 20 de diciembre de 2002, se denominará en adelante ramo de pensiones voluntarias

Resolución S.B. No 0141 del 20 de febrero de 2004 formalizar la autorización a AIG Colombia Seguros de Vida S.A. para operar el ramo de Seguros de Pensiones con conmutación Pensional a partir del 23 de diciembre de 2002, fecha de entrada en vigencia de la Circular Externa 052 de diciembre 20 de 2002, así como, la utilización de las condiciones generales de la Póliza Pensional Colectiva de Rentas Vitalicias enviadas por la compañía a esta Entidad mediante la comunicación radicada bajo el número 2003052078-3 del 3 de enero de 2004

Resolución S.F.C. No 0475 del 31 de marzo de 2008 se aprueba la cesión de cartera correspondiente al ramo de Pensiones con Conmutación Pensional de Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A. a favor de AIG Colombia Seguros de Vida S.A.

Resolución S.F.C. No 0477 del 26 de marzo de 2014 autoriza para operar el ramo de Seguro de Desempleo

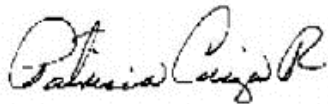


SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 3707921163443094

Generado el 04 de octubre de 2023 a las 16:24:12

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**



**PATRICIA CAIZA ROSERO
SECRETARÍA GENERAL ENCARGADA**

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."

CERTIFICADO VÁLIDO EMITIDO POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



CONTESTACION DE LA DEMANDA | 2023-00036-00 | Proceso verbal de menor cuantía | Eileen Tatiana Arévalo Bolívar contra la Aseguradora MetLife Colombia S.A.

COL - Secretaria General <secretaria.general@metlife.com.co>

Mar 24/10/2023 11:25 AM

Para: Juzgado 59 Civil Municipal - Bogotá - Bogotá D.C. <cmpl59bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

CC: igarbu@hotmail.com <igarbu@hotmail.com>

 5 archivos adjuntos (20 MB)

image003.wmz; CONTESTACION EILEEN TATIANA AREVALO 18102023}.pdf; Eileen Tatiana Arevalo - Contestación.zip;
10.Certificado de existencia y representacion legal octubre (2).pdf; PODER.pdf;

Señores

JUZGADO 59 CIVIL MUNICIPAL

E. S. D.

Referencia:	Proceso verbal de menor cuantía
Expediente:	11001400303720230003600
Demandante:	EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR
Demandado:	METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.

JULIANA SARMIENTO MORENO, mayor de edad, domiciliada en Bogotá D.C., identificada con Cedula de Ciudadanía No. 1.020.827.177 DE Bogotá D.C. y Tarjeta Profesional No. 387.415 del C.S. de la J., actuando en mi calidad de apoderada especial de METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A. (en adelante “METLIFE”), sociedad comercial domiciliada en Bogotá D.C., e identificada con el NIT 860.002.398-5, conforme al poder especial que aporto, por medio de este escrito procedo a CONTESTAR la Demanda presentada por el señora EILEEN TATIANA AREVALO BOLIVAR contra METLIFE.

Cordial saludo,

Juliana Sarmiento | Carrera 7 No. 99 -53 Piso 5 Bogotá | 6017565067

juliana.a.sarmiento@metlife.com.co





Construyamos juntos la cultura magnífica!

The information contained in this message may be CONFIDENTIAL and is for the intended addressee only. Any unauthorized use, dissemination of the information, or copying of this message is prohibited. If you are not the intended addressee, please notify the sender immediately and delete this message.