

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022193372-014-000

Fecha: 2023-02-17 18:24 Sec.día 1323

Anexos: No  
Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Remitente: 80010-6-80010-6 Funcionario Grupo de Funciones Jurisdiccionales  
Destinatario: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2022193372-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2022-5659  
Demandante : MARIA LUCIA GOMEZ FRANCO  
Demandados : COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. SIGLA COMERCIAL  
"SEGUROS MUNDIAL"  
Anexos :

Encontrándose al Despacho el expediente, conforme a los principios de economía procesal y la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, en aplicación de lo previsto en el artículo 278 (numeral 2º) del Código General del Proceso, que dispone que: ***“En cualquier estado del proceso, el juez deberá dictar sentencia anticipada, total o parcial, en los siguientes eventos (...) 2. Cuando no hubiere pruebas por practicar”***, (se resalta) en la medida que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar las pruebas solicitadas por las partes distintas a las documentales, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia a proferir la siguiente:

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **MARIA LUCIA GOMEZ FRANCO** actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que por competencia remitió a este despacho el proceso, por tratarse de una demanda en contra de una entidad vigilada por esta Superintendencia, acción que se presentó pretendiendo la devolución del dinero pagado por la demandante con ocasión a un Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito que quiso adquirir en agosto de 2022.

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera



Mediante auto del 13 de diciembre de 2022 se admitió la demanda (derivado 003) y fue notificada a la entidad demandada (derivado 006) quien en oportunidad se opuso a las pretensiones con la proposición de excepciones de mérito, dentro de las cuales se encuentra la que intituló como “**EXCEPCIÓN DE PAGO: COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., SE ENCUENTRA EN PROCESO PARA LA DEVOLUCIÓN /PAGO AL DEMANDANTE POR LA SUMA DE \$1.056.400**”, enviando copia del correo electrónico mediante el cual contesto la demanda a la dirección electrónica de notificaciones indicada con la demanda (derivado 010). Así mismo, dicha entidad elevó otras excepciones encaminadas, en caso de no prosperar esta, a desacreditar el derecho que se viene discutiendo por la parte actora.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la demandante (derivado 011), quien guardó silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

## II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida quienes son aquí parte.

A partir de lo anterior, como se desprende de la demanda y la contestación a la misma, las partes no discuten que la controversia suscitada gira en torno a un contrato de seguro, al cual le son aplicables en especial los artículos 1036 a 1162 del Código de Comercio, así como dado el interés público de la actividad aseguradora, los preceptos constitucionales y el escenario de protección, lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto 2555 de 2010, Circular Básica Jurídica, y en lo que respecto al consumidor financiero en el Título I de la Ley 1328 del año 2009, y en lo no regulado por esta por la Ley 1480 del año 2011.

De igual forma, sin perder de vista que la mencionada relación contractual objeto de estudio, emerge de un escenario de expresa protección constitucional, basando tanto en el del derecho del consumidor previsto por el artículo 78 de la Carta Política, como en el ejercicio de la actividad aseguradora, de evidente interés público como lo establece el artículo 335 ibídem. Bajo dicho marco, la ejecución del contrato impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, y en especial a las vigiladas por esta Superintendencia Financiera, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato.

En torno al estándar de diligencia propio de las entidades aseguradoras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad aseguradora comporta, medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”.

Bajo dicho marco jurídico, procede la Delegatura a analizar si la conducta de la entidad aseguradora demandada constituyó un incumplimiento de sus obligaciones contractuales relacionadas con el contrato de Seguro Obligatorio para Accidentes de Tránsito (SOAT) objeto de litigio. Para lo cual se tiene que, la situación por la cual el demandante se duele es la devolución del dinero pagado con ocasión a un SOAT adquirido en agosto de 2022, por un valor de \$ 1,056,400 que finalmente la aseguradora no emitió.

Al respecto es importante señalar la entidad aseguradora demandada al momento de presentar la contestación de la demanda expuso que *“Dentro de las verificaciones realizadas por mi representada, para la contestación de esta demanda nos informaron que el dinero ingresó a las cuentas de la compañía con el Depósito #286863 por el valor de \$1.056.400 por lo que mi representada COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., se encuentra en el proceso de la devolución de dicho valor al demandante. De acuerdo con lo informado por mi representada para contestar la demanda nos indicaron que desde el área de gestión operativa de la aseguradora se inició el proceso de contacto con la demandante para que suministrara la información para proceder con la devolución, el día 28 de diciembre de 2022 se recibieron los documentos por parte de la demanda y se encuentran en proceso para hacerle la devolución del dinero. En el momento que se realice el pago se pondrá en conocimiento a la demandante como a la Delegatura.”* (derivado 010 folio 3).

Conforme la anterior, la Delegatura evidencia a derivado 013 la aseguradora demanda aporta al plenario, soporte de pago realizado a favor de la hoy demandante el día 4 de enero 2023 por el valor de \$ 1,056,400, a la cuenta No 1005285921 a nombre de la señora **MARIA LUCIA GOMEZ FRANCO**, por concepto de devolución de prima por la no emisión del SOAT hoy objeto de litigio, correo electrónico que remitió con copia al correo de notificaciones de la demandante.

En este orden de ideas, se tiene por acreditado el pago por parte de la aseguradora demandada, con respecto a lo pretendido por el hoy demandante mediante la acción de protección al consumidor

Así las cosas, teniendo en cuenta lo anterior se observa que las pretensiones expuestas por la demandante en el libelo introductorio se ven satisfechas mediante el pago efectuado por la aseguradora demandada, por lo que se declarará próspera la excepción **“EXCEPCIÓN DE PAGO: COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., SE ENCUENTRA EN PROCESO PARA LA DEVOLUCIÓN /PAGO AL DEMANDANTE POR LA SUMA DE \$1.056.400”** formulada **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**, la cual tiene por virtud negar la totalidad de las pretensiones de la demanda

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por lo expuesto, la DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

## RESUELVE

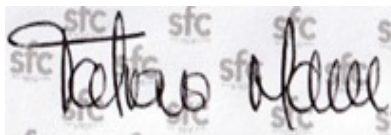
**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción de **“EXCEPCIÓN DE PAGO: COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., SE ENCUENTRA EN PROCESO PARA LA DEVOLUCIÓN /PAGO AL DEMANDANTE POR LA SUMA DE \$1.056.400”**, presentada por **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**TATIANA MAHECHA MARTINEZ**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Copia a:

*Elaboró:*

**ANDRES FELIPE GUERRERO MEDINA**

*Revisó y aprobó:*

**TATIANA MAHECHA MARTINEZ**

<p align="center"><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p align="center">La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>20 de febrero de 2023</u></p> <p align="center"> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>