

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2022193704-084-000



Fecha: 2023-10-09 20:30 Sec.día1036

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 80010-6-80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES
UNO
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 : 2022193704-084-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2022-5689
Demandante : ALBA ROCÍO SÁNCHEZ

Demandados : "SEGUROS GENERALES SURA"

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 25 de septiembre del año 2023, en concordancia con lo establecido en el numeral 5 del artículo 373 del Código General del Proceso, y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente,

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **ALBA ROCÍO SÁNCHEZ** formuló acción de protección al consumidor de la cual da cuenta los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y artículo 24 del Código General del Proceso en contra de **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo se condene a la demandada *“al pago de indemnización por daños y perjuicios causados del valor de la póliza \$30'200.000 por concepto de parqueadero del mes correspondiente al mes de nov Por concepto de parqueadero \$300.000=.y por el valor de los daños ocasionados al vehículo nuestro y el del siniestro \$2'000.000=”* en afectación del contrato de seguro de automóviles número 9000000263097, en el que se aseguró el vehículo identificado con placas EFS 107 para la vigencia desde el 30 de julio de 2022, la cual fue admitida mediante auto que reposa en el derivado 035-000 del expediente.

Suplicas a las cuales se opuso en oportunidad la entidad demandada con la formulación de sendas excepciones de mérito (derivado 041-000), de las que se le corrió traslado a la parte actora como consta

en el derivado 050-000 y respecto del cual guardó silencio, ingresando el proceso al Despacho para fijar fecha de audiencia (derivado 051-000).

Surtidas las actuaciones correspondientes, sin que se observe causal de nulidad que invalide lo actuado, se procede al estudio de los medios exceptivos propuestos de conformidad con las pruebas legal y oportunamente allegadas al plenario, la conducta de las partes en la actuación y las disposiciones que regulan tanto al contrato de seguro como a la actividad aseguradora, ante la ausencia de discusión sobre la naturaleza del contrato base de controversia.

Dentro de las cuales, sea del caso resaltar el Título V del LIBRO CUARTO, artículos 1036 al 1162 del Código de Comercio, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto-Ley 663 de 1993), el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, entre otras disposiciones, debiéndose resaltar en materia de protección al consumidor la Ley 1328 del 2009 y en lo no regulado en dicha disposición por la Ley 1480 del 2011 –Estatuto del consumidor-.

Dentro de las cuales, mediante el artículo 1056 del Código de Comercio se facultó a las compañías de seguros para que, atendiendo unos parámetros económicos, legales y técnicos –propios de la actividad aseguradora- pudieran estas asumir, con la salvedad de los seguros obligatorios, los riesgos que le sean puestos a su consideración, cuando señaló *“Con las restricciones legales, el asegurador podrá, a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés asegurable o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado”*.

Expresión de la citada potestad, lo constituye la determinación de los riesgos cuya materialización entran a ser amparados por la citada entidad en el momento del otorgamiento de la póliza, así como en las condiciones en las cuales estas los asumen. Situación que, al ser convalidada por el tomador del seguro, y aceptadas por el asegurado, se constituye en ley para las mismas conforme a lo dispuesto en los artículos 1602 del C.C. y 871 del C. de Co., junto con las disposiciones vigentes al tiempo de su celebración conforme lo establece el artículo 38 de la Ley 153 de 1887.

Ahora bien, dado el escenario de protección constitucional en que se ejerce la acción de la referencia, y partiendo de los planteamientos efectuados por los opuestos procesales en sus diferentes intervenciones, se debe insistir que ni la facultad de delimitación de los riesgos dada por la ley a las aseguradoras, ni la naturaleza de adhesión del contrato de seguro, les permiten a las entidades sustraerse de las obligaciones establecidas por la ley, en especial aquellas de protección del consumidor financiero de que da cuenta el título I de la Ley 1328 de 2009.

Por lo que sea del caso reiterar lo expuesto por esta Superintendencia en diferentes decisiones, sobre la especial protección que le resulta exigible a la aseguradora frente a los deberes que para la protección de los consumidores estableció el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero en sus artículos 100 y 184, así como la Ley 1328 de 2009, en particular las obligaciones de *“Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos”* y *“Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado”* de conformidad con lo dispuesto en los literales b) y c) del artículo 7.

Y es que atendiendo al interés público que cobija la actividad aseguradora, es que el contrato incorpora las citadas regulaciones especiales en protección del consumidor, que resultan de imperativo cumplimiento para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*, como lo establece el artículo 5 de la misma ley.

Así entonces, el ejercicio de la actividad aseguradora conlleva implícitamente el cumplimiento por parte de la entidad que a ello se dedica profesionalmente, de los deberes especiales que le son exigibles, correlativos al beneficio que ésta recibe por la prestación de sus servicios.

Bajo el anterior marco conceptual, téngase de presente que el acceso a la información adquiere mayor relevancia si se tiene en cuenta que en relaciones de consumo que surgen tanto de este tipo de negocio jurídico como de cualquier otro, el derecho a recibir información oportuna, clara, precisa e idónea es un derecho del consumidor, cuya prevalencia tiene sus cimientos desde la Constitución Nacional misma, cuando en su artículo 78 estatuyó que *“la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”*, postulado que se desarrolló en el ya varias veces citado título primero de la Ley 1328, donde a su vez se destaca, dentro de la contratación financiera, la obligación según la cual la información debe ser *“cierta, suficiente y oportuna”* y, en particular, que la que *“se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado”* para que *“el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio”*, al punto que el incumplimiento de la obligación da derecho al consumidor financiero *“de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir”* (artículos 9 y 10).

De allí la importancia que en relación al contrato objeto del litigio, no sólo de la claridad de las cláusulas contenidas en los mismos, sino del conocimiento y oportunidad que de las mismas deba brindarse al consumidor por parte de la entidad aseguradora, esto con el fin que tengan la oportunidad de optar, en caso de insatisfacción de sus necesidades, por emprender las acciones correspondientes.

Lo anterior sin perjuicio de las prácticas de protección propia de los consumidores, a quienes corresponde, conforme el literal b) del artículo 6° de la norma en comento que dispone *“Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas”*. De lo anterior, se concluye que existen obligaciones tanto en cabeza de la entidad vigilada de cumplir con lo ofertado, como del consumidor, que debe informarse sobre los productos a adquirir o emplear, todo ello en el marco del contrato suscrito entre las partes y siempre que sus disposiciones no conlleven cláusulas abusivas que restrinjan los derechos del consumidor financiero ni releven de responsabilidad a la entidad vigilada.

Así las cosas, siendo la Delegatura competente para el conocimiento de la controversia en el marco de la acción impetrada, sin que se observe causal de nulidad alguna que invalide lo actuado, y reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, corresponde al Despacho establecer si existe una responsabilidad contractual en cabeza de **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** en virtud del contrato de seguro de automóviles identificado con el número terminado en ****3097 que amparó el vehículo de placas EFS107 con ocasión de los hechos acaecidos el 12 de noviembre de 2022 y si en virtud de ello accede o no a las pretensiones de la demanda.

En tal sentido, se tiene que, en desarrollo de las etapas procesales correspondientes se tuvieron como hechos ciertos no debatidos por las partes, los siguientes:

1. La señora ALBA ROCIO SANCHEZ adquirió el contrato de seguro de automóviles identificado con el número Póliza número 9000000263097, en el que se aseguró el vehículo de placas EFS 107 para la vigencia desde el 30 de julio de 2022 al 30 de julio de 2023, en el que la señora demandante funge como tomadora y asegurada.

2. El pago de la prima se pactó de forma mensual.
3. La póliza y su clausulado fueron remitidos al correo electrónico tatidonneys.tads@gmail.com autorizado por la demandante.

Por lo anterior, se evidencia que los opuestos procesales no discuten su relación contractual en virtud de un contrato de seguro de automóviles que amparó el vehículo identificado con placas EFS107, así como la debida información dada a la asegurada enviando la póliza y su clausulado general y particular al correo inicialmente informado por la señora demandante tatidonneys.tads@gmail.com, correo electrónico que de conformidad con lo informado por la señora demandante en interrogatorio de parte, autorizó a su hija Tatiana para que le apoyara en la consecución de la póliza de automóviles que amparara el vehículo de su propiedad identificado con placas EFS107, motivo por el cual autorizó el envío de la información al correo precitado, lo anterior, corroborado por el asesor comercial recibido en testimonio en el presente en el proceso, en el cual informó que a quien conoce es a la señora Tatiana hija de la señora demandante para la adquisición del contrato de seguro objeto del litigio y que cuando se comunicó con la señora ALBA ROCIO SANCHEZ ella autorizó a su hija para que estuviera enterada y adelantara lo pertinente para la contratación del contrato de seguro, por lo que de cara a la información suministrada por la aseguradora en cuanto al contrato de seguro y su clausulado correspondiente, no evidencia discusión sobre la información.

Superado lo anterior y descendiendo al caso en concreto, se tiene que la controversia tiene por fuente la afectación del contrato de seguro de automóviles que amparó el vehículo identificado con placas EFS107 en el que la señora demandante funge como tomadora y asegurada, contando con **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** como aseguradora. Es decir, que de conformidad con el artículo 1045 del Código de Comercio que establece los elementos esenciales del contrato de seguro como: “*Son elementos esenciales del contrato de seguro: 1) El interés asegurable; 2) El riesgo asegurable; 3) La prima o precio del seguro, y 4) La obligación condicional del asegurador. En defecto de cualquiera de estos elementos, el contrato de seguro no producirá efecto alguno.*”, frente al seguro en estudio, la prima como elemento esencial del contrato precisando dicha disposición que la ausencia de alguno de estos conlleva a que el contrato no produzca efecto alguno.

Para el caso en concreto se tiene que las partes no discuten que el señor ALBA ROCIO SANCHEZ adquirió como tomadora y asegurada el contrato de seguro de automóviles mediante el cual se aseguró el vehículo identificado con placas EFS107, siendo pacífico entre las partes la existencia de dicho contrato de seguro, respecto del cual la discusión base de la controversia se centra en la vigencia de dicho contrato y si se encontraba vigente o no para la fecha 12 de noviembre de 2022 en la que acaeció un accidente de tránsito del que se derivaron daños sufridos por el vehículo asegurado y el de un tercero involucrado, respecto del cual no se allegó información al proceso, ni siquiera con los hechos de la demanda se identificó la placa del vehículo que la actora afirma se vio involucrado en el accidente de tránsito narrado.

Ahora bien, se tiene que la aseguradora argumenta que el contrato de seguro objeto del litigio fue cancelado por mora en el pago de la prima el día 2 de noviembre del año 2022, como consta en el correo que fue remitido a la actora a la dirección electrónica inicialmente informada por la asegurada a la aseguradora tatidonneys.tads@gmail.com, fecha en la que la aseguradora informó a la asegurada la terminación del contrato de seguro por no pago de la prima respecto del cual la parte actora en los derivados 005, 030 y 033 aportó pantallazo de dicho correo, documento que la aseguradora reconoce y hace parte de sus medios de defensa, con el objeto de acreditar la fecha de terminación del contrato de seguro entre otras documentales como las aportadas con la contestación de la demanda derivado 049 y en atención a las pruebas de oficio que reposan en los derivados 072, 080 y 081, por lo anterior, no se encuentra demostrado que la actora haya actualizado su información de contacto frente a la aseguradora antes del 2 de noviembre de 2022, fecha en la que le fue informada la terminación del contrato de seguro por mora en el pago de la prima, aunado a que la póliza remitida a la actora en su parte superior en la que

se indican los datos de contacto de la asegurada contenía el correo electrónico inicialmente informado tatidonneys.tads@gmail.com y al mismo que se envió el correo informando la terminación del contrato.

Ahora bien, de conformidad con el desarrollo del contrato de seguro, se tiene que la actora se duele de que no se le envió la información al correo colchonesannicolas@gmail.com, correo que manifiesta que fue informado posteriormente a la aseguradora, sin embargo, no se demostró documental mediante la cual informó dicho cambio de correo electrónico como dato de contacto de la asegurada. Aunado a lo anterior, se tiene que con la demanda y sus anexos en el derivado 004 se allegó correo electrónico en el que se da recibido a la queja radicada ante la aseguradora y esta se remite al precitado correo, sin embargo, de conformidad con las documentales aportadas al proceso en atención a las pruebas decretadas de oficio que reposa en el derivado 072-000, se evidenció que la respuesta a la queja que fuera radicada ante esta Superintendencia Financiera de Colombia se remitió la información de respuesta al correo electrónico tatidonneys.tads@gmail.com, documentales que fueron no desconocidas ni controvertidas por la actora, siendo debidamente incorporadas al proceso en atención a las pruebas decretadas de oficio, respuestas remitidas mediante correos electrónicos fechados del 28 de noviembre y 19 de diciembre del año 2022.

En análisis de las comunicaciones cruzadas y aportadas al proceso, se tiene que si bien hubo un cruce de información entre la aseguradora y la actora a través del correo electrónico colchonesannicolas@gmail.com estos se dieron con posterioridad a la fecha 2 de noviembre de 2022, fecha en la que se dio aviso de la terminación del contrato por parte de la aseguradora y en interrogatorio de parte efectuado por la apoderada de la aseguradora la señora demandante informó que conoció dicho correo en el que le informaron la terminación del contrato.

Aunado a lo anterior, se tiene que el contrato de seguro como se mencionó con anterioridad se encuentra regido por el Código de Comercio Colombiano, norma que establece la prima como un elemento esencial del contrato de seguro y una obligación contractual de pago del tomador del contrato, en este caso la señora demandante, situación que conlleva a que si bien pudo existir un cruce de información entre las partes el hecho de que se haya enviado comunicación a un correo u otro no releva a la tomadora asegurada de su obligación de pago de la prima en la forma que fue pactada mensualmente, por lo que en análisis del cumplimiento de dicha obligación se tiene que respecto de la vigencia del 30 de julio 2022 al 30 julio 2023, la actora acreditó los siguientes pagos realizado en ventanilla así:

1. El 2 de septiembre del año 2022 por un valor de \$293.642 pesos, identificado con referencia de pago número 550134933011.
2. El 3 de octubre del año 2022 por un valor de \$293.642 pesos, identificado con pago número de recibo 100004613980.
3. El 2 de noviembre del año 2022 por un valor de \$293.642 pesos, identificado con referencia de pago 550134933011.

Los cuales fueron aportados con la demanda en los derivados 001, 006, 007, 008, 010, 011, 023 y 032, documentales incorporadas al proceso debidamente.

Documentales que guardan coherencia con la certificación de primas recibidas allegada por la aseguradora en atención a las pruebas decretadas de oficio que reposan en el derivado 072, en la que se certificó el recibo de 3 pagos de primas aplicados así:

1. *El recibo 100004254334 de la vigencia 30/07/2022 al 30/08/2022, realizo pagos el 1 de septiembre del 2022. Teniendo 31 días de mora.*

2. El recibo 100004428182 de la vigencia 30/08/2022 al 30/09/2022, realizo pagos el 2 de noviembre del 2022. Teniendo en cartera 63 de mora.
3. El recibo 100004613980 de la vigencia 30/09/2022 al 30/10/2022, realizo pagos el 3 de octubre 2023. Valor que genero devolución y se encuentra disponible para reclamar en banco Bogotá o la App/ bolsillo Sura.

De lo anterior, se evidencia que para la vigencia de la póliza 2022 – 2023 se cargaron 2 pagos a la prima del contrato de seguro, encontrándose en vigencia y el último pago efectuado generó la devolución de la prima que a la fecha no se ha pagado a la demandante, a pesar de que la aseguradora manifestó que se encuentra a disposición de la actora.

De lo anterior, se evidencia que el día 2 de noviembre del año 2022 el contrato de seguro terminó por mora en el pago de la prima, sin que el pago efectuado por la actora el mismo día que fue enviado el correo de notificación tenga la vocación de revivir el mismo, toda vez que los pagos se efectuaron de forma extemporánea de conformidad con lo pactado por las partes. Si bien, la señora demandante en los hechos de la demanda, en las respuestas dadas en interrogatorio de parte y en los alegatos de conclusión indilga la responsabilidad de la demora en el pago al asesor, porque no hubo sistema cuando fue a pagar y porque solo tenía la opción de pagar con el número de referencia de pago que le informara el asesor, lo cierto es que la responsabilidad contractual de pagar la prima pactada en las condiciones del contrato y de conformidad con la norma que regula dicho contrato, solo se encuentra en cabeza de la tomadora, asegurada hoy demandante y si bien, el asesor en testimonio manifestó que como gestión comercial le enviaba la referencia de pago a la actora para que la efectuara con pago por ventanilla, lo cierto es que también manifestó que existen diferentes canales para realizar el pago de la prima y que estos fueron informados a la actora a través de su hija Tatiana y que si bien se le dieron a conocer, lo cierto es que ella prefirió dicho medio de pago a su elección, lo cual es coherente con lo dicho por la representante de la aseguradora en interrogatorio de parte y la documental aportada por la misma actora que reposa en el derivado 070, mediante la cual se evidencia consulta de la página web cliente Sura y lo dicho por la señora ALBA ROCIO SANCHEZ que ella recibe el apoyo de su hija y su hermano, a quienes ella acude para que la apoyen tecnológicamente.

En el presente caso se tiene que habiéndose acreditado que el 2 de noviembre de 2022 terminó el contrato de seguro objeto del litigio, situación que conlleva a la inexorable conclusión de tener por probada la excepción intitulada como “**TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO POR MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA**” propuesta por la aseguradora demandada, con la cual se da al traste con las pretensiones de la demanda.

Por lo que no se accederá a las pretensiones de la demanda, toda vez que estas carecen de soporte probatorio, no se acreditó ocurrencia y cuantía por parte de la asegurada y conforme con lo anterior, se tendrán como probadas las excepciones intituladas como: “**AUSENCIA DE PRUEBA DE OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y CUANTÍA DE LA PERDIDA.**” Propuesta por la aseguradora demandada.

Situación que lleva al traste las pretensiones del presente proceso, la cual conlleva a desestimar las pretensiones de la demanda respecto de la entidad financiera, absteniéndose de analizar los demás medios exceptivos formulados de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 282 del Código General del Proceso.

Ahora bien, en uso de las facultades ultra y extrapetita que le asisten a este despacho, se evidencia que a la fecha la aseguradora no ha pagado o devuelto efectivamente el valor de la prima pagado por la actora después de la terminación de la vigencia del contrato de seguro, por lo que el despacho condenará a la aseguradora a devolución del valor pagado por la actora por concepto de prima cuando el contrato ya se

encontraba terminado, es decir la devolución de la suma de DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CAURENTE Y DOS PESOS (\$293.642).

Finalmente, no habrá condena en costas de conformidad con el numeral 8 del art. 365 del Código General del Proceso por no aparecer ellas causas en el plenario.

En consideración a lo anteriormente 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 probadas las excepciones intituladas como “*TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA.*” y “*AUSENCIA DE PRUEBA DE OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y CUANTÍA DE LA PERDIDA*” propuestas por **SEGUROS GENERALES SURAMERICANAS.A.**

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

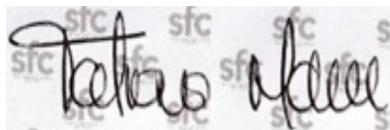
TERCERO: CONDENAR a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** al pago y devolución de la suma de DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CAURENTE Y DOS PESOS (\$293.642) a la señora ALBA ROCIO SANCHEZ identificada con el número de cédula de ciudadanía numero 66821961 dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

CUARTO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



TATIANA MAHECHA MARTINEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

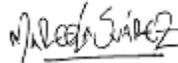
Copia a:

Elaboró:
TATIANA MAHECHA MARTINEZ
Revisó y aprobó:
TATIANA MAHECHA MARTINEZ

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 10 de octubre de 2023



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario