

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023005084-045-000



Fecha: 2023-12-07 11:02 Sec.día 3141

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 80010-80010-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 : 2023005084-045-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-0204
Demandante : JUAN MAURICIO GARCIA DELGADILLO
Demandados : "SEGUROS GENERALES SURA"
Anexos :

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 23 de noviembre del año 2023 (derivado 044-000), en concordancia con lo establecido en el numeral 5 del artículo 373 del Código General del Proceso, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente,

SENTENCIA

El señor **JUAN MAURICIO GARCIA DELGADILLO**, formuló acción de protección al consumidor financiero 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.**, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, pretendiendo lo siguiente: “1 Que se declare que la información o publicidad suministrada por el(los) demandado(s), fue engañosa, 2 Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización 4500000, 3 Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda a efectuar la devolución del mayor valor pagado por el bien y/o servicio objeto de controversia. 4 Además de lo anterior Que respondan las PQR de los usuarios que pueden sentir vulnerados sus derechos y que no oferten un seguro que no van a hacer cumplir.”. (derivado 000 páginas 2 y 3 de 699), la Superintendencia de Industria y Comercio emitió auto de inadmisión y mediante memorial que atendió el auto de inadmisión el actor manifestó lo siguiente:

“Yo JUAN MAURICIO GARCIA DELGADILLO, mayor de edad, identificado con Cédula de ciudadanía número 80.090.541 procedo a responder la inadmisión de la demanda identificada con el número de radicado interno 22- 218293 así:

1. **Aclare la pretensión 2ª elevada en el escrito de demanda, en el sentido de indicar de manera clara a cuánto asciende el mayor valor pagado sobre el cual pretende la devolución del dinero cancelado a la fecha, lo anterior de conformidad con lo previsto en el art. 82, num.4º del Código General del Proceso, en concordancia con el art. 58 de la Ley 1480 de 2011).**

Muy respetuosamente aclaro que el valor que pretendo que se haga la devolución total del dinero equivale a la suma de \$4.500.000 moneda corriente.

2. **En caso de solicitar perjuicios, indique si los mismos se originaron por la contratación de un servicio que supone la entrega de un bien o por información o publicidad engañosa. De lo contrario, tenga en cuenta que el reconocimiento de los mismos deberá ser exigido ante la jurisdicción ordinaria y para tal efecto, deberá excluir la pretensión indemnizatoria o aquellas que se dirijan al reconocimiento de los perjuicios, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.**

Muy respetuosamente aclaro que en la demanda no se perfecciona ningún tipo de pretensión correspondiente a daños y perjuicios, por lo tanto, me permito hacer caso omiso a este numeral.

3. **De configurarse uno de los presupuestos enunciados en la causal que antecede, estime razonadamente, y bajo juramento, el monto que pretende a título de indemnización de perjuicios, discriminando cada uno de sus conceptos, tal como lo establece el artículo 206 del Código General del Proceso (L.1564/2012), esto es, ponderando con la solemnidad requerida en la Ley (juramento) y por medio de razones objetivas, todos y cada uno de los elementos (daño emergente, lucro cesante, etc.), que componen la indemnización que solicita, de conformidad con lo previsto en el numeral 7° del artículo 82 del Código General del Proceso.**

Muy respetuosamente aclaro que en la demanda no se configura ninguno de los presupuestos descritos en la causal que antecede, por lo que me permito hacer caso omiso a este numeral.

4. **Determine de manera clara y concisa a cuánto ascienden sus pretensiones en pesos, con el fin de establecer la cuantía del asunto, de conformidad con el numeral 9° del artículo 82 del Código General del Proceso.**

CUANTÍA

Estimo las pretensiones de la demanda en la suma aproximada de \$4.500.000 moneda corriente, inferior al equivalente en pesos a 40 SMLMV” (derivado 000 páginas 30 de 699)

Seguidamente mediante auto fechado del 8 de julio de 2022 la Superintendencia de Industria y Comercio admitió la demanda y ordenó notificar a la demandada como consta en las páginas 131 y 132 de 699 que reposan en el derivado 000, en oportunidad la demandada contestó la demanda proponiendo sendas excepciones de mérito (páginas 537 a la 684 de 699 que reposan en el derivado 000), posteriormente mediante auto fechado del 28 de noviembre de 2022 se resolvió recurso de reposición impetrado en contra del auto admisorio de la demanda presentado por la aseguradora demandada, concluyendo que la entidad carecía de competencia para conocer la controversia contractual y ordenando remitir el proceso en la etapa que se encuentra de conformidad con el artículo 138 del Código General del Proceso a esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales por tratarse la pasiva de una entidad vigilada por esta Superintendencia Financiera de Colombia.

Recibido el proceso se admitió la demanda mediante auto que reposa en el derivado 003, la demanda fue debidamente notificada a la aseguradora demandada y mediante auto que fijó fecha para agotar la etapa de la conciliación se tuvo por no contestada la demanda, decisión que fue objeto de recurso de reposición presentado por la aseguradora demandada, argumentando que en lo tramitado ante la Superintendencia de Industria y Comercio contestó la demanda en oportunidad, recurso que luego de su traslado correspondiente a la parte actora guardando silencio procedió este despacho a resolver, reponiendo la decisión atendiendo a que en las páginas 537 y siguientes del archivo PDF que reposa en el derivado 000 se encontraba la correspondiente contestación, así mismo, se convocó a las partes para agotar la etapa de que trata la regla sexta del artículo 372 del Código General del Proceso al cual remite el artículo 392 de la misma codificación (derivado 028), etapa que se declaró fallida en audiencia y se convocó a las partes para continuar con las etapas subsiguientes del proceso (derivado 036) y se decretaron pruebas de oficio a cargo de las partes las cuales fueron atendidas por la aseguradora como consta en los derivados 037 y 038, así mismo, el señor demandante atendió las mismas como consta en los derivados 039 y 040.

En fecha y hora convocadas se celebró audiencia concentrada de que trata el artículo 392 del Código General del Proceso, en este sentido, reunidos los presupuestos procesales para proferir un fallo de mérito, sin que se observe causal de nulidad que invalide lo actuado, partiendo de las pretensiones de la demanda y la competencia del despacho en el marco de la acción impetrada, le corresponde entonces al Despacho establecer si le asiste responsabilidad contractual a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** virtud del contrato de seguro de cumplimiento de arrendamiento No. 3297521-1 que amparó el cumplimiento del contrato de arrendamiento suscrito entre los señores JUAN MAURICIO GARCIA DELGADILLO y DIEGO ALFONSO BELTRAN MARTINEZ con una vigencia pactada de 6 meses, terminado el 1 de septiembre de 2022 con ocasión de los hechos narrados en la demanda y si en virtud de ello si accede o no a las pretensiones de la demanda.

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 y financiera 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 de que en relación con los contratos 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 a los consumidores por parte de las entidades aseguradoras, esto con el fin que tengan la oportunidad de optar, en caso de insatisfacción de sus necesidades, por emprender las acciones correspondientes, sin que tal deber pueda ser delegado en un tercero como pudiera ser el tomador de la póliza.

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 las entidades vigiladas de cumplir con lo ofertado, como de los consumidores, que deben informarse sobre los productos que piensan 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.

Ahora bien, sobre el particular el señor demandante en su interrogatorio de parte manifestó que conoció del contrato de seguro, cuando lo adquirió por la página web de la aseguradora demandada, manifestó que leyó las condiciones del contrato de seguro y que lo conoció previo al momento de su adquisición atendiendo a que su interés de adquirir el contrato de seguro era contar con la protección en el desarrollo del contrato de arrendamiento y así mismo, recibió en su correo electrónico un correo de bienvenida en el que se le informaron las condiciones del contrato de seguro adquirido.

Se evidencia entonces que la información suministrada en el proceso de adquisición del contrato de seguro fue dada al consumidor demandante, sin embargo, la controversia surge con la notificación enviada por la aseguradora al actor días después, mediante la cual le informó que hubo un inconveniente con la validación de las firmas del contrato de seguro y por tal motivo procedería a la devolución de la prima, por lo que el Despacho se atenderá a lo probado, de conformidad con las pruebas legal y oportunamente allegadas al plenario.

Aunado a lo anterior, se tiene que, en el desarrollo de las etapas procesales correspondientes, las partes tuvieron como hechos probados los siguientes:

1. *El señor JUAN MAURICIO GARCIA DELGADILLO adquirió un contrato de seguro de arrendamiento por la página web de seguros generales suramericana el 14 de marzo de 2022 y ese mismo día pagó la prima correspondiente.*
2. *El contrato de seguro de arrendamiento tuvo por objeto amparar el cumplimiento del contrato de arrendamiento celebrado entre el señor JUAN MAURICIO GARCIA DELGADILLO y DIEGO ALFONSO BELTRAN MARTINEZ con una vigencia pactada de 6 meses con fecha de terminación 1 de septiembre de 2022.*
3. *Mediante correo electrónico enviado el 19 de marzo de 2022 la aseguradora informó al señor GARCIA DELGADILLO la cancelación del contrato de seguro porque el contrato de arrendamiento por validación de las firmas y devolución de la prima.*

4. *Que el contrato de arrendamiento suscrito entre el señor JUAN MAURICIO GARCIA DELGADILLO y DIEGO ALFONSO BELTRAN MARTINEZ terminó el día 1 de septiembre de 2022.*
5. *Que ese mismo día 1 de septiembre de 2022 el señor demandante recibió el apartamento entregado en arriendo al señor BELTRAN MARTINEZ.*
6. *En el mes de agosto de 2022 se abonó por Seguros Generales Suramericana la suma de \$398.800 abono al señor JUAN MAURICIO GARCIA DELGADILLO.*
7. *Hubo un error en la validación de las firmas del contrato de arrendamiento informado el 19 de marzo de 2022 al señor JUAN MAURICIO GARCIA DELGADILLO.*
8. *Que el contrato si tenía las firmas.*

Precisado lo anterior, procede el despacho a estudiar procede el Despacho a estudiar la excepción intitulada como “*COBRO DE LO NO DEBIDO*” fundada en que las pretensiones de la demanda se concentran en que el actor pretende “...*la devolución total del dinero equivale a la suma de \$4.500.000...*”, suma que la aseguradora no recibió del actor como para que sea condenada a devolverla. En tal sentido, se probó en el proceso que efectivamente el señor demandante no pagó a la entidad la suma pretendida, sino que efectuó el pago correspondiente al valor de la prima por una suma de trescientos noventa y ocho mil ochocientos pesos (\$398.000), valor que fue devuelto por la aseguradora al actor.

Aunado a lo anterior, se tiene que el señor demandante en interrogatorio de parte y en sus alegatos de conclusión manifestó que el valor pretendido de cuatro millones quinientos mil pesos (\$4.500.000) corresponden a la suma de 3 meses del canon de arrendamiento pactado en el contrato que pretendió ceder el riesgo de su incumplimiento a la aseguradora mediante la adquisición del contrato de seguro de cumplimiento objeto del presente proceso, ya que en su sentir esa es la suma a la que tendría derecho por la decisión de la aseguradora de revocar el contrato de seguro el quinto día de su emisión, por error en la validación de las firmas que considera una causa inherente a la aseguradora.

Así las cosas, se tiene que, si bien existió la expedición del contrato de seguro de cumplimiento de arrendamiento aportado y que en igual sentido la aseguradora en el quinto día siguiente informó al señor demandante la revocación del contrato informando que se procedería a la devolución de la prima pagada (situación no discutida por las partes y relevada de prueba), lo cierto es que pese, esa situación no genera automáticamente una obligación de pagar 3 cánones de arrendamiento en cabeza de la aseguradora demandada.

Primero porque la pretensión corresponde a una devolución de un dinero cuyo pago o entrega a la demanda no se demostró, segundo porque el señor demandante manifestó en interrogatorio de parte que el contrato de arrendamiento se desarrolló y ejecutó hasta la fecha de terminación pactada, esto es 1 de septiembre de 2022 y que ese día recibió el bien, es decir la decisión de la aseguradora respecto de la póliza no impidió el desarrollo y cumplimiento del contrato de arrendamiento objeto del seguro, tercero porque mediante memorial que reposa en el derivado 039 del proceso, el señor demandante manifestó:

“Quiero aclarar que dentro de mis pretenciones renuncio a la parte de compensación económica relacionada con información del inquilino ya que no deseo involucrar una parte no interesada en el proceso, pero considero importante que sea el juez quien determine la compensación para el caso.”(SIC)

Situación que es coherente con la subsanación de la demanda presentada por el actor en la que en los numerales 2 y 3 manifestó que no pretende perjuicios y que por tal motivo no presenta juramento estimatorio; sin embargo, si se revisa de fondo lo que se busca con la pretensión principal que corresponde al pago de 3 cánones de arrendamiento si es el pago de perjuicios por la decisión de la aseguradora de dejar sin efecto el contrato de seguro objeto del litigio y devolver la totalidad de la prima del contrato de seguro de cumplimiento.

Precisado lo anterior, ha de tenerse en cuenta que son elementos axiológicos de la responsabilidad civil contractual (i) El incumplimiento del contrato (ii) el daño, (iii) la relación de causalidad entre uno y otro y (iv) el título de imputación, aspectos o requisitos que deben concurrir para que sea dable trasladar el perjuicio sufrido por la víctima a otro centro jurídico de imputación; respecto de los cuales se tuvo como hecho relevado de prueba que el señor demandante recibió la devolución del valor pagado por concepto de prima, que si bien se queja que esta se materializó hasta el mes de agosto del año 2022, lo cierto es que se demostró que desde el correo inicial la aseguradora le ofreció la devolución de la misma y con comunicaciones cruzadas se amplió la información sobre como acceder al pago mediante la app de la misma, enviando información sobre el paso a paso para recibir el pago, pero como no se pudo concretar el mismo de la forma inicialmente ofrecida al actor, se efectuó el pago a través de su cuenta Nequi luego de radicada la demanda ante la SIC, argumento respecto del cual el despacho no evidencia que se haya acreditado el perjuicio sufrido por el actor, aunado a que este no hace parte de las pretensiones de la demanda.

En tal sentido, se tiene que si bien la conducta de la aseguradora en cuanto a la expedición o emisión de un contrato de seguro de cumplimiento de arrendamiento el 14 de marzo de 2022 y su notificación de retracto al actor el día 19 de marzo de 2019 argumentando errores de validación en las firmas del contrato de arrendamiento objeto del litigio y que se demostró si se encontraba firmado y la falta de información que seguidamente manifestó el demandante al solicitar entender el porqué de la decisión de la compañía no es de recibo de cara al consumidor, lo cierto es que dicha situación por sí sola no acredita la obligación de pagar cuatro millones quinientos mil pesos (\$4.500.000) al señor demandante, por lo que analizados los elementos axiológicos de la responsabilidad contractual y se encuentra que estos no han sido probados por el actor, lo que conlleva a la inexorable conclusión de tener como probada la excepción propuesta como “*COBRO DE LO NO DEBIDO*” propuesta por **SEGUROS GENERALES SURAMERICANAS.A.** con la contestación de la demanda.

Situación que lleva al traste las pretensiones del presente proceso y 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.

Finalmente, esta Delegatura no condenará en costas por no aparecer ellas causadas en el expediente.

Conforme con 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

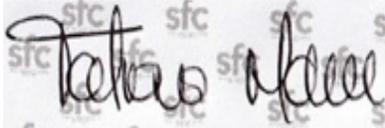
PRIMERO: DECLARAR probada la excepción de “**COBRO DE LO NO DEBIDO**”, propuesta por **SEGUROS GENERALES SURAMERICANAS.A. SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.** y **SEGUROS ALFA S.A.**, por lo expuesto previamente.

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

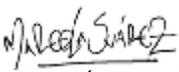
Copia a:

Elaboró:

TATIANA MAHECHA MARTINEZ

Revisó y aprobó:

TATIANA MAHECHA MARTINEZ

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>11 de diciembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>