

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023028634-035-000



Fecha: 2023-11-08 20:56 Sec.día 1236

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 : 2023028634-035-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-1283  
Demandante : MABEL DE JESUS MARTINEZ RODRIGUEZ  
Demandados : CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.  
Anexos :

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 24 de octubre del año 2023 (derivado 034-000), 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

La señora **MABEL DE JESÚS MARTINEZ RODRIGUEZ**, formuló acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que por competencia remitió la demanda ante este despacho, para conocer de la acción de la cual da cuenta los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y artículo 24 del Código General del Proceso, impetrada por la señora **MABEL DE JESÚS MARTÍNEZ RODRIGUEZ** en contra de **CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.**, entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, con la que pretende que se condene a la aseguradora demandada al pago de las coberturas por ella contratadas con ocasión del evento acaecido el 6 de diciembre de 2022 y la solicitud de afectación del contrato de seguro prestado a la aseguradora, concentrando las mismas en que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor y el cumplimiento del contrato.

Admitida la demanda, se remitió comunicación de la admisión a la señora **MARTÍNEZ RODRIGUEZ** a su correo de notificación informado con la demanda, como consta en el derivado 003-000 y fue debidamente notificada la aseguradora demandada, quien en oportunidad se opuso a las pretensiones de la demanda mediante la formulación de sendas excepciones de mérito, las cuales se procede a su estudio de conformidad con las pruebas legal y oportunamente allegadas al plenario.

Contestación de la que se corrió traslado de la contestación de la demanda a la señora demandante como consta en el derivado 012-000, guardando silencio e ingresando el proceso al despacho para fijar fecha de audiencia (derivado 014-000), posteriormente se fijó fecha de audiencia 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, auto que fue notificado por estados y del que se remitió copia también a las partes como consta en los derivados 015-000 y 016-000 del expediente, audiencia que se celebró en la fecha y hora convocadas y no se presentó la señora demandante a pesar de que se le remitió citación, se envió el enlace de la audiencia al correo de notificaciones de la demandante, también a un segundo correo identificado por el despacho y se intentó contactarla a los abonados telefónicos de la actora, sin encontrar respuesta alguna, por lo que se declaró fallida la etapa de conciliación y se convocó a las partes para agotar las demás etapas del proceso fijando fecha y hora notificada en estrados (derivado 020-000).

Posteriormente, fue necesario modificar la hora convocada en audiencia, por lo que se profirió auto que modificó la hora convocada que reposa en el derivado 021-000 del expediente, notificado por estados y del que se remitió citación a las partes como consta en los derivados 022-000 y 023-000, a pesar de lo anterior, la señora demandante no compareció a la continuación de la audiencia, a pesar de que se envió la invitación a los correos identificados por el despacho y se intentó nuevamente contactarla infructuosamente, por lo que luego de una espera superior a cincuenta minutos, se continuó con la audiencia, teniendo en cuenta que los efectos de que trata el numeral 4 del artículo 372 al cual remite el artículo 392 del Código General del Proceso, así mismo, para la continuación de la audiencia, tampoco se hizo presente la señora demandante. (Derivados 0031-000 y 034-000)

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 la existencia de una responsabilidad contractual de **CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.** en virtud del contrato de seguro de Protección Integral Cuentas No. 84110847912016869, certificado individual en el que la señora demandante MABEL DE JESUS MARTÍNEZ RODRIGUEZ fungió como asegurada, con ocasión de los hechos acaecidos el 6 de diciembre de 2022 y si en virtud de ello se accede o no a las pretensiones de la demanda.

Para estos efectos, encontrado que la controversia se enmarca en un contrato de seguros, cuya naturaleza no fue objeto de debate en la presente controversia, es del caso precisar que los mismos se encuentran regulados en el Código de Comercio 1046 al 1162, y su actividad, en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto-Ley 663 de 1993), el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, y 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-.

Siendo del caso recordar, que la relación contractual establecida entre un consumidor financiero y una entidad vigilada se encuentra enmarcada en un contexto de protección constitucional como lo es el derecho del consumidor previsto por el artículo 78 de la Constitución y el derivado del ejercicio de la actividad financiera y aseguradora, que ha sido elevada al rango de interés público como lo establece el artículo 335 *ibídem*, y cuya ejecución por tanto impone a las entidades prestadoras que para ello fueren autorizadas por el Estado, el ejecutar su actividad acorde con precisos deberes de información, atención y debida diligencia, que le competen conforme con los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en armonía con los literales a) y c) del artículo 3 del título I de la Ley 1328 de 2009, siendo estos deberes 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.

Y es que respecto al deber de información, la Corte Constitucional en la sentencia de T-136 de 2013, determinó que “Precisamente la Ley 1328 de 2009, en concordancia con lo señalado por el artículo 97 del

*Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, establece que las entidades vigiladas tienen la obligación de suministrar a los consumidores financieros toda la información necesaria para que estos escojan las mejores opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades. De hecho, el acceso efectivo a la información es uno de los principios fundantes sobre los cuales se erige el régimen de protección al cliente.*

Así las cosas, para el caso en cuestión, no solo se debe estar a las disposiciones que regulan al contrato de seguro, sino a las que establecen las condiciones de la actividad dentro del que se enmarca el de protección al consumidor, demás aplicable en el presente caso, atendiendo a que el actor ostenta la calidad de consumidores financieros.

Elemento además relevante en cuanto a que el desconocimiento o insatisfacción de obligaciones derivadas del negocio jurídico o de cualquier convención válida, imponen a la parte incumplida la carga de las consecuencias desfavorables, situación que en la doctrina y la jurisprudencia se ha denominado *responsabilidad contractual*.

Partiendo del citado marco normativo, se procede al estudio del caso en concreto atendiendo la competencia de la Delegatura frente a cada relación contractual del actor con la demandada.

Al respecto, siendo pacífico entre las partes la existencia del contrato de seguro que sirve de fundamento de la acción, sea del caso resaltar que dentro de las citadas disposiciones, el artículo 1056 del Código de Comercio faculta a las compañías de seguros para que atendiendo unos parámetros económicos, legales, técnicos y actuariales –propios de la actividad aseguradora- pudieran éstas asumir, con la salvedad de los seguros obligatorios, los riesgos que le sean puestos a su consideración, al disponer que, *“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”*.

Siendo expresión de la citada potestad, la posibilidad de determinar los riesgos cuya materialización entran a ser amparados por las entidades aseguradoras al momento de otorgar la cobertura, fuera mediante la definición del amparo o mediante el pacto de condiciones contractuales encaminadas a delimitar determinado riesgo, las cuales al ser convalidada por el tomador del seguro y aceptada por el asegurado se constituye en ley para aquellos, conforme lo prevén los artículos 1602 del Código Civil y 871 del Código de Comercio.

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 y en los alegatos de conclusión, 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.

Siendo reiterar 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 en los literales b) y c) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, las cuales disponen el *“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”*.

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 la entidad vigilada y que 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 disposición.

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 en la misma Constitución Nacional.

De allí la importancia, que en relación con el contrato de seguro, no sólo de la claridad de las cláusulas contenidas en la póliza 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.

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 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 la señora demandante en su escrito de demanda no se duele de la información que le fuere brindada por la aseguradora demandada respecto del contrato de seguro objeto del litigio, aunado a lo manifestado por el representante legal de la aseguradora en interrogatorio de parte quien informó que el contrato de seguro y sus condiciones fueron entregados a la señora **MARTÍNEZ RODRIGUEZ** manifestó que el contrato de seguro fue adquirido por la actora en la entidad financiera BANCOLOMBIA S.A. en desarrollo del contrato de uso de red que fue aportado al proceso en los derivados 032-000 y 033-000 en atención a las pruebas decretadas de oficio y que el contrato y su clausulado correspondiente fue enviado al correo electrónico de la asegurada hoy demandante (derivado 031-000 grabación 1 de 1 minutos del 0:14:14 al 0:14:39). De lo anterior, se evidencia la información brindada a la actora al momento de la adquisición del contrato de seguro objeto del litigio.

Aunado a lo anterior, se tiene que las partes reconocieron como hechos ciertos los siguientes:

1. *La señora Mabel DE JESUS MARTINEZ RODRIGUEZ adquirió póliza en CARDIF COLOMBIA SEGUROS S.A. desde su relación contractual, seguro de PROTECCIÓN INTEGRAL CUENTAS No. 84110847912016869, certificado individual en el que la señora demandante fungió como asegurada MABEL DE JESUS MARTÍNEZ RODRIGUEZ el 28 de noviembre de 2022 póliza.*
2. *Con base en los hechos denunciados el 6 de diciembre de 2022, la señora demandante solicitó afectación del contrato de seguro objeto del litigio.*

3. *Mediante comunicación fechada del 15 de marzo de 2023 la aseguradora objetó la reclamación.*

En este orden, atendiendo que la controversia frente a la compañía de seguros encuentra su fundamento en el proceso de reclamación adelantado ante la materialización de un riesgo asegurado, es del caso estarse a la verificación de la carga establecida por el legislador en el artículo 1077 del Código de Comercio, el cual establece *“Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad”*, además fundado en el artículo 167 del Código General del Proceso, con ocasión al cual *incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen*.

Al respecto, en relación con el acreditar la ocurrencia del siniestro, entendido este como *“la realización del riesgo asegurado”* de conformidad con el artículo 1072 del Código de Comercio, se debe inicialmente establecer cuáles son las condiciones del contrato de seguro base de controversia. Y para este propósito, el artículo 1046 *Ibidem* dispone que el contrato de seguro se *“probará por escrito o por confesión”*, precisando que se denomina póliza al documento contentivo del contrato, el cual deberá redactarse en castellano y firmarse por el asegurador.

A su vez, los artículos 1047 y 1048 de la misma codificación establecen que debe contener la citada póliza y que documentos hacen parte de la misma, debiéndose resaltar que conforme a las citadas disposiciones además de las condiciones generales se debe indicar *“9) Los riesgos que el asegurador toma su cargo”* y *“11) Las demás condiciones particulares que acuerden los contratantes”*, así como que hacen parte de la misma la solicitud firmada por el tomador y los anexos que se emitan para adicionar, modificar, suspender, renovar o revocar la póliza.

Para este propósito, reposa en la actuación copia de la póliza de seguro de Protección Integral Cuentas No. 84110847912016869, Certificado Individual en el que la Señora Mabel de Jesús Martínez Rodríguez tuvo la calidad de asegurada, la cual fue aportada por la aseguradora demandada con su clausulado con la contestación de la demanda y certificación de vigencia en atención a las pruebas decretadas de oficio (derivados 009-000, 010-000, 026-000, 027-000, documentos que fueron debidamente incorporados al proceso y no desconocidos por la parte actora, de los que se evidencia que el contrato de seguro tuvo una vigencia del 28 de noviembre del año 2022 al 13 de febrero del año 2023, correspondiente a los meses en los que se efectuó el recaudo de la prima, en el cual se establecieron las siguientes coberturas:

- *Muerte accidental\**
- *Incapacidad Total y Permanente\**
- *Hurto en cajero electrónico / oficina\**
- *Uso indebido de la tarjeta débito / crédito\**
- *Utilización forzada de la tarjeta débito / crédito\**
- *Atraco en cajero oficina / sucursal\**
- *Atraco en cajero electrónico\**
- *Compra protegida\**
- *Reposición de documentos\**
- *Reposición de llaves\**
- *Reposición de bolso / Billetera y su contenido\**
- *Garantía extendida\**

*\*Cualquier indemnización derivada de estas coberturas, no resultará acumulable con indemnización por el mismo evento, aunque se encuentre en coberturas similares incluidas en otras pólizas.*

Coberturas respecto de las cuales se pactó que no son acumulables unas con otras, situación que se corroboró por el representante legal de la aseguradora en interrogatorio de parte, manifestando que la afectación de una cobertura no se puede acumular con otra en un mismo evento, así mismo, en respuesta a la pregunta que le realizó el despacho sobre el amparo de hurto respecto de retiro en corresponsal bancario, manifestó que éste no tiene cobertura en la póliza, no está pactado y que la misma solo cubre retiro en cajero oficina o cajero electrónico (derivado 031-000 grabación 1 de 1 minutos 0:13:40 al 0:14:12).

Ahora bien, se tiene que la actora con la demanda allegó como elemento probatorio la comunicación sostenida vía Whatsapp con la aseguradora en capturas de pantalla que corresponden a 19 páginas que reposan en los anexos de la demanda de la página 5 a la página 24 (derivado 000-000), las cuales también aportó la aseguradora en la atención a las pruebas decretadas de oficio que reposa en los derivados 032-000 y 033-000, de la que se evidencia la solicitud de afectación realizada por la actora a la aseguradora demanda, evidenciándose que no allegó documentos adicionales tendientes a la demostración de ocurrencia y cuantía, carga de que trata la precitada norma artículo 1077 del Código de Comercio, sin embargo, de oficio se le requirió a la aseguradora demandada el expediente de siniestro, el cual fue aportado en los derivados 026-000 y 027-000 en los que se allegó copia de la denuncia de los hechos que dan base a la solicitud de afectación en la Fiscalía General de la Nación y copia de la transacción de retiro en corresponsal bancario por la suma de seiscientos treinta mil pesos (\$630.000) fechada del 6 de diciembre del año 2022 a las 13:45:43 dinero que presuntamente le fue hurtado a la señora demandante de conformidad con los hechos narrados en la denuncia.

Por lo anterior, se evidencia que para el caso en concreto, el hurto del dinero retirado en corresponsal bancario, no es objeto de cobertura en la póliza objeto del litigio, situación que conlleva a que no se acredite ocurrencia respecto de los amparos de atraco en cajero / oficina o sucursal y/o atraco en cajero electrónico, ya que expresamente este no fue cubierto por la aseguradora demandada.

Aunado a lo anterior, se tiene que si bien en la denuncia prestada ante la Fiscalía General de la Nación se narró el hurto de una compra, del dinero retirado en el corresponsal bancario, del bolsito que tenía y sus documentos, lo cierto es que no se allegaron documentos que demuestren la cuantía de cada evento, que lleven al despacho a evidencia la acreditación de ocurrencia y cuantía en uno de los demás amparos adquiridos como: Compra protegida, Reposición de documentos, Reposición de llaves y Reposición de bolso / Billetera y su contenido, careciendo especialmente de la acreditación de cuantía, ya que la actora únicamente allegó capturas de pantalla de las comunicaciones cruzadas con la aseguradora por whatsapp y no volvió a comparecer al presente proceso, lo anterior, aunado que en las pruebas decretadas de oficio allegadas por la aseguradora tampoco se evidencian documentos tendientes a demostrar la realización del riesgo en los términos asumidos por la aseguradora respecto de alguno de los precitados amparos.

Por lo que para el caso en estudio no se evidencia que la asegurada hoy demandante demostrara ocurrencia y cuantía del siniestro en los términos del contrato de seguro que se pretende o pudiera afectar, por lo que se tendrá como probada la excepción intitulada por la aseguradora demandada como “*FALTA DE DEMOSTRACIÓN DE OCURRENCIA*” propuesta por la aseguradora demandada.

Situación que lleva al traste las pretensiones de la demanda, conllevando a abstenerse el Despacho del análisis de los otros medios exceptivos propuestos de conformidad con lo establecido en el artículo 282 del Código General del Proceso

Finalmente, la Delegatura no condenará en costas al demandante por no aparecer ellas probadas en el expediente.

En consecuencia, 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**

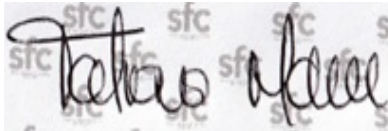
**PRIMERO: DECLARAR** probadas la excepción intitulada por la pasiva como “*FALTA DE DEMOSTRACIÓN DE OCURRENCIA*”, de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente sentencia.

**SEGUNDO:** Negar 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 <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>9 de noviembre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>