

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023056532-031-000



Fecha: 2023-11-27 05:31 Sec.día1

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 : 2023056532-031-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-2442  
Demandante : CONSTRUCCIONES & RECICLAJES J.U. HIS S.A.S.  
Demandados : MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.  
Anexos :

Dentro de los diez días siguientes a la audiencia celebrada el pasado 21 de noviembre, en aplicación de lo previsto en el artículo 373 del Código General del Proceso, la Delegatura a proferir la siguiente sentencia por escrito.

## I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

En cumplimiento del auto No 51685 del 10 de mayo de 2023, proferido por la Superintendencia de Industria y Comercio por el cual se rechaza por *“falta de competencia la demanda promovida por MARIA ALEJANDRA OSORIO NUÑEZ en contra de la sociedad MAPFRE SEGUROS”*, esta delegatura admitió la acción de protección al consumidor financiero, a través de la cual se pretende *“Que se declare que la información o publicidad suministrada por el(los) demandado(s), fue engañosa (...)Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización 200000000”*

En su oportunidad, mediante auto del 14 de junio del 2023, se admitió la demanda, y fue notificada a la entidad demandada (derivados 009) quien en tiempo se opuso a las pretensiones con la proposición de excepciones de mérito, entre otras la que tituló como *“TRANSACCION Y PAGO”* (derivado 012), con fundamento en que *“Con la transacción y el pago se dieron por cumplidas las obligaciones contractuales que se generaron como consecuencia del reclamo presentado a la compañía y la representante legal de la asegurada declarando a PAZ Y SALVO a MAPFRE SEGUROS por cualquier perjuicio que se pudiera haber ocasionado por concepto del siniestro”*.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado al demandante (derivado 010), quien guardó silencio respecto de las excepciones propuestas. Por medio del auto del 07 de septiembre del 2023, se citó para que las partes comparecieran a la audiencia inicial. En la fecha acordada se declaró fracasada la etapa de conciliación, se practicaron los interrogatorios solicitados por las partes, se fijó el litigio, los hechos ciertos y por probar, al tiempo que se decretaron las pruebas, agotando la etapa aprobatoria y se escucharon los alegatos de conclusión de las partes.

## II. CONSIDERACIONES

Conforme lo prevén los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva “las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público” (se resalta), en ejercicio de la acción que el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, ha denominado Acción de Protección al Consumidor.

En ese orden, para iniciar el estudio del presente asunto y de acuerdo con lo expuesto en la demanda y en la contestación a la misma, cabe precisar que, las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones obedece a un contrato de seguro Póliza Todo Riesgo Pyme No. 1001221000832, concretamente a un acuerdo de voluntades de aquellos que se encuentra regulado en el en el Título V del Libro Cuarto del Código de Comercio (artículos 1036 al 1162) como *“un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva”* (artículo 1036 ib.) celebrado entre el asegurador *“o sea la persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos”* (artículo 1037 ib.), y el tomador, es decir, *“la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos”* (ib.), cuyos elementos esenciales se encuentran definidos en el artículo 1045 del Código de Comercio, los cuales son: interés asegurable, riesgo asegurable, prima o precio del seguro y la obligación condicional, consistente esta última en que una vez consumado el riesgo asumido por la compañía de seguro, surge para la misma la obligación de indemnizar o pagar la suma asegurada según corresponda (artículo 1054 *ibídem*).

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 canon 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 a su cargo 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 Póliza Todo Riesgo Pyme No. 1001221000832 a favor de CONSTRUCCIONES Y RECICLAJES JU HIS SAS y en consecuencia se deben acoger las pretensiones de la demanda.

Para efectos de abordar el problema jurídico en cuestión, se procede a la valoración de las pruebas oportunamente aportadas a la actuación, las cuales no fueron desconocidas ni tachadas por las partes.

Al respecto, resulta relevante mencionar que, los extremos procesales no discuten que, el día 20 de febrero del año 2022 la empresa asegurada sufrió un siniestro, motivo por el cual se adelantó una reclamación ante la aseguradora, consecuencia de la cual se celebró un contrato de indemnización el 7 de julio de ese mismo año, siendo este documento el fundamento de la excepción denominada “TRANSACCION Y PAGO”, con apoyo en que en la cláusula quinta se dijo lo siguiente.

**QUINTA:** Con el pago establecido en la cláusula TERCERA, se entienden cumplidas las obligaciones contractuales que se generaron como consecuencia de los hechos antes narrados, así mismo EL ASEGURADO declara a PAZ Y SALVO a MAPFRE SEGUROS por cualquier perjuicio que se pudiera haber ocasionado por concepto del aludido siniestro incluido el daño emergente y lucro cesante, y a toda persona natural o jurídica que resultare directa o indirectamente involucrada en la presente reclamación, DESISTIENDO de toda acción presente o futura, de carácter civil, penal, administrativa o de cualquier otro tipo en contra de las personas jurídicas y naturales mencionadas, pudiéndose hacer valer el presente documento y haciendo tránsito a cosa juzgada el asunto aquí transado.

En el mismo sentido, reposa en el expediente, prueba del pago efectuado a la parte demandante por la aseguradora convocada y por el monto acordado en el aludido contrato, esto es, la suma de \$432.264.393,00 (derivado 012; fl. 284), lo cual corresponde a lo estipulado en las cláusulas 2ª y 3ª de dicho acuerdo:

**SEGUNDA: objeto.** - MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A, manifiesta su voluntad expresa de llegar a un arreglo extrajudicial, y en virtud de este contrato, las partes anteriormente descritas, acuerdan transar sus diferencias en la suma de CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE. (\$432.264.393) como indemnización por todos los perjuicios patrimoniales y materiales (daño emergente y lucro cesante consolidado y futuro) amparados por la póliza N° 1001221000832.

**TERCERA: pago.** - En consecuencia, MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A a título de indemnización pagará al asegurado CONSTRUCCIONES Y RECICLAJES JU HIS S.A.S la suma de CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE. (\$432.264.393).

Para el análisis de la exceptiva en estudio, es pertinente mencionar que el Código Civil en su artículo 2469 define el contrato de transacción como aquella convención en la cual “...las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual...”; y, además, el canon 2483 de la misma codificación establece que “La transacción produce el efecto de cosa juzgada en última instancia”.

Sobre el particular, la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la H. Corte Suprema de Justicia ha decantado:

*“En cuanto a los elementos esenciales del contrato de transacción, esta Corporación ha precisado:*

«El artículo 2469 del Código Civil, que se ocupa de la noción de la transacción, expresa que “es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual”. De esta definición, que le ha merecido la crítica de ser incompleta, la doctrina de la Corte tiene sentado que **son tres los elementos estructurales de la transacción**, a saber: a) **la existencia actual o futura de discrepancia entre las partes acerca de un derecho**; b) la reciprocidad de concesiones que se hacen las partes; y c) su voluntad e intención de ponerle fin a la incertidumbre sin la intervención de la justicia del Estado (Casación Civil de 12 de diciembre de 1938, XLVII, 479 y 480; 6 de junio de 1939, XLVIII, 268; 22 de marzo de 1949, LXV, 634; 6 de mayo de 1966, CXVI, 97; 22 de febrero de 1971, CXXXVIII, 135). Teniendo en cuenta estos elementos, se ha definido con mayor exactitud la transacción, expresando que es la convención en que las partes, sacrificando parcialmente sus pretensiones, ponen término en forma extrajudicial a un litigio pendiente o precaven un litigio eventual» (CSJ SC, 29 oct. 1979, G. J. t. CLIX, pp. 301 a 305).

Conforme se sigue de la definición legal –inserta en el citado artículo 2469– y del precedente consolidado de la Sala, la existencia de un derecho en contienda entre los estipulantes constituye un requisito de la esencia de la transacción, sin el cual esa convención, «o no produce efecto alguno, o degene[ra] en otro contrato diferente», en los términos del canon 1501 del Código Civil. De ahí que el propio legislador hubiera recabado en que «no es transacción el acto que sólo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa».

(...)

En contraposición, mientras no se adopte una solución convencional o judicial definitiva sobre el conflicto, y subsista –por lo mismo– la incertidumbre propia de la litispendencia, los contendores podrán fijar de mutuo acuerdo el alcance de sus derechos renunciables, «mediante el sacrificio recíproco del derecho que cada una de las partes cree poseer» (CSJ SC, 12 dic. 1938, G.J. t. XLVII, pág. 478-483).<sup>1</sup> (negrilla original del texto, sublínea del Despacho)

Aplicados los supuestos normativos y jurisprudenciales al caso en concreto, se advierte en el presente caso, desde la manifestación de la demandante en su escrito introductorio, que se reconoce haber mediado acuerdo con la aseguradora, aspecto que fue refrendado por el representante legal de la aseguradora en su interrogatorio de parte practicado en audiencia, así como el pago efectuado.

De lo expuesto se tiene como acreditado que, los contendientes suscribieron un contrato de indemnización sobre el siniestro objeto del presente litigio; que en el referido negocio jurídico, se insiste, la demandante además de aceptar el monto allí relacionado como indemnización total de perjuicios ocasionados declaró que, entre otros, la aseguradora demandada estaba en paz y a salvo por dicho concepto y renunció a presentar cualquier reclamación relacionada con los hechos que llevaron a la celebración del mencionado acuerdo.

Y es que como lo ha precisado la jurisprudencia “... **la autonomía de la voluntad permite a los litigantes redefinir sus derechos disponibles –o transigibles–, resignando la posibilidad de verlos plenamente realizados, con el propósito de construir una solución autocompositiva al conflicto, que puede ser diversa de la respuesta –objetiva– que el ordenamiento jurídico pudiera asignar a la controversia, si es que así lo convienen los estipulantes.**

Expresado de otro modo, **la transacción permite que la composición del conflicto se ajuste únicamente a lo pactado**, como vía alternativa a la aplicación de las consecuencias jurídicas que establecen las normas sustanciales. Lo anterior impide parangonar las expectativas iniciales de los litigantes con las resultas del acuerdo transaccional, pues mientras las primeras corresponden al derecho que cada parte cree tener, las segundas tienen como fuente el

---

<sup>1</sup> Cfr. CSJ Sala Casación Civil – Sentencia SC1365-2022 Radicación n.º 11001-31-03-009-2013-00173-01. 6 de junio de 2022. M.P. Dr. Luis Alonso Rico Puerta

concierto de voluntades de los contratantes, **orientado a precaver un litigio en ciernes**, o terminar el que está en curso.

En ese sentido, **el contrato de transacción** no puede quedar reducido a una simple “rebaja” de lo que se pide, o un “aumento” de lo que se ofrece, según el caso. En realidad, el citado acto jurídico puede entrañar el reconocimiento parcial de lo que se reclama, pero también **dar lugar a la extinción de las relaciones jurídicas existentes** y la creación de otras nuevas, diseñadas por los oponentes como mecanismo alternativo para la solución del conflicto en el que están involucrados, sin limitantes distintas de las que imponen las normas imperativas.”<sup>2</sup> (destacado ajeno al texto original)

Así las cosas, si la causa que sirvió de estribo a la reclamación que formuló la parte demandante en el marco del contrato de seguro materia de reclamación es del mismo talante de la que sustenta ahora la acción de protección al consumidor objeto de estudio; sobre aquella las partes suscribieron el contrato de indemnización con el cual acordaron el pago de una suma a dicho título, lo cual está demostrado y no fue desconocido por la accionante, ante lo cual se impone, en virtud del artículo 2483 del Código Civil, dar el efecto de cosa juzgada al contrato de transacción celebrado entre las partes.

Lo anterior, porque el fenómeno de la cosa juzgada, es la institución más emblemática de la denominada seguridad jurídica, entendida como la garantía estatal que se otorga a los asociados en torno a la certeza de una decisión, que por ello se expresa como inmodificable y duradera en el tiempo. Es así como dicha virtud restringe la posibilidad de que, por la misma causa, con relación al mismo objeto y entre las mismas partes, se vuelva emitir otra decisión, cuando ya existe una que ha resuelto la contienda entre las partes<sup>3</sup>.

Ahora bien, la parte accionante aduce que al acuerdo en comento no estaba conforme a sus intereses, ante la dilación en las peticiones que fueron oportunamente elevadas, así como que uno de los funcionarios de mapfre falsificó la firma de la representante legal de la tomadora.

Sin embargo, encuentra la Delegatura que dicho señalamiento no está soportado más que en el dicho de la parte actora, puesto que en el curso de la actuación no fue tachado de falso el documento que se endilga falsificado, como tampoco se enfiló lo pretendido a declarar la nulidad del contrato de indemnización, no siendo la razón invocada de aquellas que el Juez pueda analizar de oficio y, en todo caso, de modo alguno se avizora que las falencias en el deber de debida información al momento de la suscripción de la póliza hayan derivado en la aceptación de la indemnización que ahora se califica como no conforme.

En este sentido se declarará prospera la excepción denominada “TRANSACCION Y PAGO”, propuesta por la demandada, sin que sea necesario, a la luz de lo dispuesto en el artículo 282 del C. G. del P. analizar las demás exceptivas formuladas.

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.

---

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> En torno a la cosa juzgada, la Corte Suprema de Justicia ha expresado que con ella “se obtiene ante todo la inmutabilidad del resultado procesal obtenido con una sentencia, el cual, al imponerse como imperativo a los litigantes y al juez, da al litigio entre las partes una determinación mediante una declaración de certeza que impide que nuevamente sea planteado el asunto ya resuelto, autoridad que se extiende, en materia civil y salvo contadas excepciones, tan solo a quienes fueron parte en el proceso. Para que se configure es necesario que en el segundo proceso en el que se pretenda replantear el litigio que fue ya decidido en el primero, se presente, con respecto a este último, una triple identidad de partes, objeto y causa.”. Sentencia del 30 de octubre de 2002, M.P., Dr. Jorge Santos Ballesteros. Exp.: 6999.

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** probada la excepción denominada “*TRANSACCION Y PAGO*”, en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

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

**TERCERO:** Sin condena en costas

En firme esta decisión por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**EDUARD JAVIER MORA TELLEZ**

80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO  
80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Copia a:

*Elaboró:*

*EDUARD JAVIER MORA TELLEZ*

*Revisó y aprobó:*

*EDUARD JAVIER MORA TELLEZ*

<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>28 de noviembre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>