

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023035579-034-000



Fecha: 2023-11-27 11:01 Sec.día353

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

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 : 2023035579-034-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-1611  
Demandante : FELIPE ALBERTO SANCHEZ LLANO  
Demandados : BANCOLOMBIA  
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

## SENTENCIA

Mediante escrito, el señor **FELIPE ALBERTO SANCHEZ** demandó a **BANCOLOMBIA S.A**, a efecto de que se ordenará a el demandado proceda a *“reconocer el valor total correspondiente a la compensación por pérdida de equipaje internacional por 3.000 USD ofrecido por ellos en la página web mencionada en el punto anterior y el título 2.3. del condicionado de AXA Asistencia que corresponde a \$8.318.421”*

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, *“FALTA DE LEGITIMACIÓN”*; *“AUSENCIA DE CAUSA PARA PEDIR”*; *“DILIGENCIA Y CUMPLIMIENTO POR PARTE DE BANCOLOMBIA”*; *“EXCEPCIÓN*

GENÉRICA”. Fundadas principalmente en que las reclamaciones presentadas por el Demandante corresponden a obligaciones contraídas con **ASISTENCIA A.X.A** y no con la entidad financiera **BANCOLOMBIA S.A.**

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció.

## CONSIDERACIONES

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

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir, ha de tenerse en cuenta que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, la cual obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio que se instrumentaliza a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

De igual manera, es de resaltar que el ejercicio de la actividad financiera conlleva implícitamente que la entidad vigilada por esta Superintendencia cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que como se dijo, nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios, bajo la perspectiva de la diligencia y profesionalismo que se impone a aquellas en el ejercicio de su actividad, sin perder de vista las obligaciones y deberes de auto protección que se predicen del consumidor financiero.

Decantado lo anterior a esta Delegatura le corresponde efectuar, en primer lugar, un análisis dirigido a determinar si el objeto a resolver en la presente controversia consiste en establecer si existe responsabilidad de la entidad financiera **BANCOLOMBIA** respecto de un servicio de AXA Asistencia que corresponde por a la pérdida de equipaje.

Frente a tal situación, cabe poner de presente que el inciso 3º del artículo 116 de la Constitución Política consagró la posibilidad de otorgar excepcionalmente a las autoridades administrativas función jurisdiccional, “respecto de conflictos entre particulares, de acuerdo con las normas sobre competencia y procedimiento previstas en las leyes”, siempre y cuando no se trate de adelantar instrucción de sumarios ni juzgar delitos.

Sobre el particular, debe señalarse que, en virtud de lo previsto en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, esta Superintendencia goza de 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 las 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”, (negrilla y subraya ajena al texto).

El desarrollo de tal función se encuentra sujeto a la observancia y respeto al principio de legalidad, que rige las actuaciones judiciales adelantadas por esta Delegatura, por lo que la competencia jurisdiccional ejercida respecto de la acción de protección al consumidor debe sujetarse a los parámetros y directrices establecidos por el legislador para la configuración de la citada acción.

Bajo dicho marco, se observa de las documentales que **A.X.A ASISTENCIA** es el prestador del servicio, quien por demás depósito en la cuenta de ahorro de la parte activa un total de \$ **4.337.019 COP**, que corresponden a **1.028,1 USD** cobertura que se encuentra en el rango establecido por en el convenio como compensación por la pérdida del equipaje mencionado anteriormente. Es este sentido, es **A.X.A ASISTENCIA** la encargada de prestar dichos servicios que ofrece American Express a sus clientes de acuerdo con las características del producto.

Por lo anterior, y atendiendo a la trascendencia de la legitimación en la causa por pasiva que se controvierte en el presente asunto, desde ya este despacho debe poner de presente lo señalado sobre tal figura por parte de la H. Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC16279-2016 del 11 de noviembre de 2016, con Radicación No. 2004-00197-01 y ponencia del Magistrado Ariel Salazar Ramírez, donde reiteró lo señalado por esa misma Alta Corporación en sus sentencias del 23 Octubre de 2015, con Radicado interno 2010-00490-01 y del 1º de Julio de 2008 con Radicado 2001-06291-01, toda vez que allí, la Corte alude a esta situación jurídica en los siguientes términos:

*“En efecto, esta Sala sobre el particular ha sostenido que aquella corresponde a «la identidad de la persona del actor con la persona a la cual la ley concede la acción (legitimación activa) y la identidad de la persona del demandado con la persona contra la cual es concedida la acción (legitimación pasiva)» (G.J. CCXXXVII, v1, n.º 2476, pág. 486. En igual sentido: G.J. LXXXI, n.º 2157-2158, pág. 48), aclarando que «el acceso a la administración de justicia como garantía de orden superior (artículo 229 de la Constitución Política), para su plena realización, requiere que quien reclama la protección de un derecho sea su titular, ya sea que se pida a título personal o por sus representantes, pues, no se trata de una facultad ilimitada. **Ese condicionamiento, precisamente, es el que legitima para accionar y, de faltar, el resultado solo puede ser adverso, sin siquiera analizar a profundidad los puntos en discusión**». (Negrilla fuera de texto)*

A este respecto se observa que **A.X.A ASISTENCIA** una vez recibida la solicitud por parte del usuario, y verificada la información de la demandante, procede al pago de compensación por pérdida de equipaje sujeta a la información que se recibiera por parte de la aerolínea, efectuando

un pago de \$ 8.277.000 equivalente a \$1.971,9 USD, el cual según el condicionado del servicio, y como lo menciona la asistencia en su respuesta “A.X.A abona un monto equivalente de tal manera que sumado a lo abonado por la aerolínea se obtenga como resultado el valor de cobertura especificado y dependiendo del producto”. Dicho lo anterior, los valores pagados por la aerolínea \$1.971,9 USD y por parte de la asistencia \$ 1.028,1 USD, sumados estos dan como resultado el costo total de la cobertura descrita en el condicionado a \$ 3.000,00 USD.

Por otro lado, respecto de la conducta desplegada por la entidad financiera, con ocasión a la reclamación elevada por la parte actora, se concluye que **BANCOLOMBIA S.A.** procedió en debida forma y que por demás no es responsable de las obligaciones contraídas por la parte actora con otra entidad, debido a que ella no es la prestadora del servicio, por tanto, no es la llamada a responder y quien por demás no es vigilada por esta autoridad.

En consecuencia, prosperar el medio exceptivo de **FALTA DE LEGITIMACION EN LA CAUSA POR PASIVA**, debido a que la entidad vigilada no es la llamada para atender el servicio que presta una compañía, que no es vigilada por esta autoridad.

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

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

### RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción de mérito denominada “FALTA DE LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

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

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

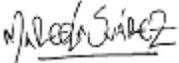
Copia a:

*Elaboró:*

**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**

*Revisó y aprobó:*

**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**

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