

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023052968-042-000



Fecha: 2023-12-11 05:10 Sec.día18

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
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 : 2023052968-042-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-2270
Demandante : MARIA LUCIA DIAZ MONTEZUMA

Demandados : "SEGUROS GENERALES SURA"

Encontrándose al Despacho el expediente, conforme a los principios de economía procesal y la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, en aplicación de lo previsto en el artículo 278 (numeral 2º) del Código General del Proceso, que dispone que: **“En cualquier estado del proceso, el juez deberá dictar sentencia anticipada, total o parcial, en los siguientes eventos (...) 2. Cuando no hubiere pruebas por practicar,** (se resalta) en la medida 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 las pruebas solicitadas por las partes distintas a las documentales que ya reposan en la actuación, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia a proferir la siguiente:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Las señoras **MARIA LUCIA DIAZ MONTEZUMA** y **MARGARITA MARIA DIAZ MONTEZUMA** actuando a través de su apoderado judicial, promovieron demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo lo siguiente:

“1. Que se obligue a la entidad Seguros Generales Suramericana al (Pago Valor Seguro de Vida, desde su Causación Junio 01/2018 hasta su Pago a la tasa del Máximo Legal. 2. Pago de Intereses Causados a la tasa del máximo legal. 3. Reintegro o devolución de los Pagos desde Julio/2018 hasta su Último Pago Septiembre/2020 por la suma de (\$ 40.000.000) MILLONES DE PESOS M/CTE”. Porque NO se sabe el Valor de la Póliza Adquirida Seguro de Vida. 4. QUE SE OBLIQUE AL PAGO DE LOS PERJUICIOS CAUSADOS POR LA EQUIVOCACION DOLOSA ERRADA, desde que se cumplió la obligación a la fecha de pago, y la Devolución del Pago de Cuota desde Julio/2018 hasta Septiembre/2020 Contrato 799838”.

Lo anterior, con fundamento en que: “El señor JOSE ALBERTO DIAZ DIAZ C.C. 14’933.285 Propietario del Inmueble Carrera 1A-15 # 73A-76 B/Petecuy II de esta Cali, Certificado de Tradición 370-590569 y Contrato de Servicios Públicos No. 799838 (Se Anexa Copia Certificado de Tradición y Factura Servicios Públicos)... Contrato por Intermedio de la Factura de Servicios Públicos CONTRATO No. 799838 Carrera 1A-15 # 73A-76 B/ Petecuy II de esta Cali. Tomador CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A. Un Seguro de Vida de la Entidad Seguros de Vida Suramericana S.A. La cual se ve reflejada el Pago en dicha Facturas de Servicios Públicos por el Titular JOSE ALBERTO DIAZ DIAZ (Se Anexa Pagos hasta Septiembre/2020)... El señor JOSE ALBERTO DIAZ DIAZ C.C. 14’933.285, Fallecido el 01 de Junio/2018 por Enfermedad Grave CANCER DE PROSTATA con Número de Certificación de Defunción No. 71747744-4 y Registro de Defunción No. 09606058 de la Notaria Once de Cali (Se Anexan)...A pesar que el Titular de la Póliza Seguro de Vida (F) JOSE ALEBRTO DIAZ DIAZ, sus Hijas Herederas Continuaron Cancelando el Pago de la Póliza de Seguros de Vida, a través de la Factura de Servicios Públicos Contrato 799838 Carrera 1A 15 # 73A-76 Petecuy II hasta el Mes de Septiembre/2020, esperando le Cancelaran dicha Póliza de Vida. (Se Anexa Copia Facturas)...Desde Octubre 12/2020, mis Poderdantes Presentaron Reclamación y Pago de Seguro de Vida Contrato No. 799838 a Nombre de JOSE ALBERTO DIAZ DIAZ (F) C.C. 14’933.285 de Cali., Aportando los Documentos (Factura Servicios Públicos Año 2019 Contrato 799838, Cédula Titular, Registro Civil de Defunción”.

Mediante auto del 29 de mayo de 2023 se admitió la demanda (derivado 009) y fue notificada a la entidad demandada (derivado 012), quien en oportunidad se opuso a las pretensiones con la proposición de sendas excepciones de mérito.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la demandante (derivado 017), quien se pronunció al respecto (derivado 018).

Posteriormente se citó a la audiencia de que trata el artículo 392 del Código General del Proceso, donde se agotó la etapa de conciliación, declarándose fallida y se decretaron pruebas de oficio, requiriéndose a **CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.** y **EMCALI E.S.P**, con pronunciamiento de dichas entidades (derivado 027 y 040), sin manifestación por parte de ninguno de los opuestos procesales.

II. CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, está Superintendencia cuenta con las mismas facultades de un juez para resolver de manera definitiva en derecho “*las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, **relacionadas exclusivamente con la ejecución de 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.

Bajo el marco de competencia atribuido a esta Superintendencia en el ejercicio de la acción jurisdiccional de protección al consumidor, esta delegatura entrará a resolver en primer lugar, sobre las excepciones que la aseguradora demandada denominó como “**PRESCRIPCIÓN Y/O CADUCIDAD DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**” y “**PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LA ACCIÓN DERIVADA DEL CONTRATO DE SEGURO INCOADA POR LA DEMANDANTE**”.

Al respecto, cumple señalar que la ley define la prescripción como “*un modo de adquirir las cosas ajenas o de extinguir las acciones o derechos ajenos, por haberse poseído las cosas y no haberse ejercido dichas acciones y derechos durante cierto lapso de tiempo, y concurriendo los demás requisitos legales. Se prescribe una acción o derecho cuando se extingue por la prescripción*”, conforme lo dispone el artículo 2512 del Código Civil.

Las defensas izadas tienen como fundamento que se configuró el límite temporal previsto en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 para el ejercicio de la acción de protección al consumidor y la prescripción del contrato de seguro prevista en el artículo 1081 del Código de Comercio, las cuales deben contabilizarse desde la fecha de fallecimiento del hipotético asegurado, esto es el 01 de junio de 2018.

Sin embargo, ninguno de dichos medios exceptivos puede alcanzar prosperidad, en tanto que conforme se señala en la misma contestación de la demanda, *“la Póliza de Seguro Vida Grupo No. 20211 - Certificado 004432 fue suscrita por el señor JULIO HELIBERTO RODRIGUEZ identificado con cédula 16.589.560 para ser cobrada en la dirección KRA 1A 15 76 – 50 con un valor de cobro mensual inicial en el año 2010 de \$8.205 pesos. Dicha póliza fue suscrita en convenio EMCALI y RSA SEGUROS, compañía de seguros hoy absorbida por Seguros Generales Suramericana S.A. desde el año 2016. ... No obstante, la dirección y número de contrato a la cual fue cargada la Póliza del señor JULIO HELIBERTO RODRIGUEZ es CRA 1 A 15 73A-76, evidenciando un error de digitación y cobro de la póliza. ... Con ocasión a ello, al revisar en las bases de datos y pólizas suscritas para cobro a través de EMCALI en el sistema de mi representada, ninguna se encuentra relacionada al señor JOSE ALBERTO DIAZ DIAZ (q.e.p.d) quien en vida se identificaba con la cédula de ciudadanía No. 14.933.285. Por ello, no es procedente el trámite de indemnización, objetando cualquier proceso de reclamación...”* (se resalta).

Es decir, que en modo alguno puede aludirse la configuración de los fenómenos extintivos propuestos por cuanto uno y otro dependen de la existencia de un contrato celebrado entre las partes, lo cual como anota la misma demandada no existió con el señor JOSE ALBERTO DIAZ DIAZ, razón por la cual no podría predicarse efecto alguno. En consecuencia, se despacharán desfavorablemente las defensas en cuestión.

La misma suerte ha de correr la excepción que la pasiva denomina *“AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A POR NO EXISTIR CONTRATO DE SEGURO VIGENTE PARA LA FECHA DEL SINIESTRO – FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA”*, pues parte del mismo sustento, amén que no tiene en cuenta que las pretensiones de la demanda no solamente están encaminadas al reconocimiento del valor asegurado, sino también como se menciona en la cuarta de aquellas, a *“QUE SE OBLIQUE AL PAGO DE LOS PERJUICIOS CAUSADOS POR LA EQUIVOCACION DOLOSA ERRADA, desde que se cumplió la obligación a la fecha de pago, y la Devolución del Pago de Cuota desde Julio/2018 hasta Septiembre/2020 Contrato 799838”*.

Superado lo anterior, el problema jurídico a abordar será determinar si Seguros Generales Suramericana se encuentra contractualmente obligado a reconocer el amparo reclamado respecto de la póliza de Seguro Vida Grupo No. 20211 - Certificado 004432 para la cuenta contrato 799838 y/o a la devolución de las primas cobradas o los perjuicios reclamados, para cuyo propósito se analizará la excepción denominada *“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO DE SEGURO Y DE LAS NORMAS QUE LO REGULAN POR PARTE DE SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.”*

Al respecto, se encuentra acreditado con las documentales incorporadas en el expediente tanto por la parte actora como por el extremo accionado y ratificados con la respuesta dada por **EMCALI E.S.P.**, que para la cuenta contrato 799838 quien figuró respecto de la póliza de vida como asegurado principal fue el señor **JULIO HELIBERTO RODRIGUEZ FERIA** y no **JOSE ALBERTO DIAZ DIAZ(Q.D.E.P.)** (derivado 000, 014 y 040), amén que acorde a la respuesta emitida por **CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.**, entidad que fungió como tomador de la suscitada póliza, esta no tuvo relación comercial con el señor **DIAZ DIAZ** (derivados 014 y 027).

Puestas de esta manera las cosas, no surge para la aseguradora obligación de reconocer el amparo aquí reclamado por las accionantes a partir del fallecimiento del señor DIAZ DIAZ, pues más allá de que en la factura de cobro de servicio público aparezca el cobro de dicho concepto, lo cierto es que tal circunstancia

no es generadora del derecho que se pide honrar, es decir, el derivado del contrato de seguro celebrado entre aquel y la aseguradora demandada, razón por la cual se abre paso la excepción de oficio AUSENCIA DE CELEBRACION DEL CONTRATO DE SEGURO RECLAMADO.

Ahora bien, en lo que guarda relación con la pretensión dirigida al reconocimiento de perjuicios y/o devolución por concepto de primas, téngase en cuenta que, de acuerdo con las respuestas dadas por la aseguradora demandada al reclamo de la parte actora, la misma ha puesto de presente, como se extrae específicamente de la comunicación de 11 de mayo de 2022 (derivado 014), lo siguiente:

Reciban un cordial saludo,

Una vez revisada la solicitud y soportes presentados con el objetivo de dar inicio a proceso de indemnización por fallecimiento del señor **JOSE ALBERTO DIAZ DIAZ** identificado en vida, con número de cédula de ciudadanía 14.933.285; damos a conocer que la misma no será atendida favorablemente. Lo anterior radica en la siguiente información:

1. La póliza de Seguro Vida Grupo 20211 - Certificado 004432 aportada por ustedes en el expediente del caso; fue suscrita por el señor JULIO HELIBERTO RODRIGUEZ identificado con cédula 16.589.560 para ser cobrada en la dirección KRA 1A 15 76 - 50 con un valor de cobro mensual inicial en el año 2010 de \$8.205 pesos. Dicha póliza fue suscrita en convenio EMCALI y RSA Seguros compañía de seguros hoy fusionada con Seguros Generales Suramericana S.A. (SURA) desde el año 2016.

Esta información fue confrontada con copia de la póliza original digitalizada y de mayor calidad para lectura; la cual reposa en los archivos digitales de SURA.

2. La dirección y número de contrato a la cual fue cargada la póliza del señor JULIO HELIBERTO RODRIGUEZ descrita en el punto anterior es CRA 1 A 15 73A-76. Evidenciando un error de digitación y cobro de la póliza.
3. No evidencia existencia en las bases de datos y pólizas suscritas para cobro a través de EMCALI ninguna relacionada al señor JOSE ALBERTO DIAZ DIAZ cédula de ciudadanía 14.933.285.

Siendo así y de acuerdo que el señor JOSE ALBERTO DIAZ DIAZ no cuenta con ninguna póliza suscrita con SURA, no se procede con trámite de indemnización y se objeta de manera clara y oportuna cualquier proceso de reclamación por su fallecimiento.

Ahora bien, entendiendo que hubo un error de cobro cargando a la factura EMCALI dirección KRA 1A 15 76 - 50, el cobro correspondiente a la dirección CRA 1 A 15 73A-76, procederemos a realizar devolución de primas pagas desde el año 2010 por un total de \$1.271.162 pesos (UN MILLON DOSCIENTOS SETENTA Y UN MIL, CIENTO SESENTA Y DOS PESOS) de acuerdo a lo relacionado en la Tabla 1. Relación de recaudos recibidos para la cuenta contrato 799838.

Tabla 1. Relación de recaudos recibidos para la cuenta contrato 799838

Fecha Inicio Vigencia	Fecha Final Vigencia	Cuenta Contrato	Número Cuotas Cobradas	Número Cuotas Recaudadas	Prima Mensual	Total Recaudado
03/06/2010	03/06/2011	799838	12	12	8,204	\$ 98,448
03/06/2011	03/06/2012	799838	12	12	8,510	\$ 102,120
03/06/2012	03/06/2013	799838	12	12	8,720	\$ 104,640
03/06/2013	03/06/2014	799838	12	12	9,600	\$ 115,200
03/06/2014	03/06/2015	799838	12	12	10,260	\$ 123,120
03/06/2015	03/06/2016	799838	12	12	10,960	\$ 131,520
03/06/2016	03/06/2017	799838	12	12	11,600	\$ 139,200
03/06/2017	03/06/2018	799838	12	12	11,600	\$ 139,200
03/06/2018	03/06/2019	799838	12	12	11,600	\$ 139,200
03/06/2019	03/06/2020	799838	12	12	11,846	\$ 142,152
03/06/2020	03/06/2021	799838	3	3	12,121	\$ 36,362
Total Recaudado						\$ 1,271,162

Bajo este contexto, en la medida que la misma parte demandada reconoce un error de digitación y cargo de las primas, se abre paso el petitum encaminado a la devolución de estas con su respectiva indexación, esto último teniendo en cuenta el tiempo que ha pasado entre el cobro y la verificación de que ello no debía cargarse a la dirección del fallecido, más no hay lugar al reconocimiento de los perjuicios reclamados en tanto que ningún laborio probatorio se ejerció por la parte demandante encaminado a evidenciar en qué consistieron los mismos y no bastaba referir una afectación sin soportar la misma en pruebas, por lo que de oficio también se reconocerá la excepción de AUSENCIA DE DEMOSTRACIÓN DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS.

Así las cosas, la excepción de “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO DE SEGURO Y DE LAS NORMAS QUE LO REGULAN POR PARTE DE SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.*” tampoco está llamada a prosperar.

Finalmente, esta Delegatura no condenará en costas por cuanto se accedió parcialmente a las pretensiones de conformidad con el numeral 5º del artículo 365 del Código General del Proceso.

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 no probadas las excepciones propuestas por la pasiva, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR probadas de oficio las excepciones AUSENCIA DE CELEBRACION DEL CONTRATO DE SEGURO RECLAMADO y AUSENCIA DE DEMOSTRACIÓN DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS, según se expuso en las consideraciones de esta decisión.

TERCERO: DECLARAR CONTRACTUALMENTE RESPONSABLE a Seguros Generales Suramericana S.A. respecto al cobro de las primas por concepto de la póliza reclamada.

CUARTO: CONDENAR a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta decisión, pague a las demandantes la suma de \$1'271.162, más el valor que resulte de indexar cada una de las primas desde su cobro hasta la fecha del pago de la presente condena.

QUINTO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

SEXTO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por HDI Seguros 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.

SÉPTIMO: Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



EDUARD JAVIER MORA TELLEZ
80010-COORDINADOR DEL 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>12 de diciembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>