

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2022167599-041-000



Fecha: 2023-07-31 23:09 Sec.día1217

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 : 2022167599-041-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2022-4379
Demandante : SERGIO MEJIA ESCOBAR
Demandados : MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.
Anexos :

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 14 de julio del año 2023 (derivado 040-000), 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 **SERGIO MEJIA ESCOBAR** formuló acción de protección al consumidor 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 **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo se condene a la demandada al pago de CATORCE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$14.950.000) por concepto de gastos de transporte y perjuicios con ocasión de la reparación de la camioneta asegurada identificada con placas HAV144 mediante la póliza de automóviles plan Super Trébol adquirida con la aseguradora demandada, la cual fue inadmitida mediante auto que reposa en el derivado 003-000 del expediente, requiriendo al actor para que allegara la reclamación presentada a la demandada, la cual fue subsanada mediante memorial y anexos que reposan el derivado 006-000 y admitida como consta en el derivado 008-000 del expediente digital.

Suplicas a las cuales se opuso en oportunidad la entidad demandada con la formulación de sendas excepciones de mérito, de las que se le corrió traslado a la parte actora como consta en el derivado 014-

000 y respecto del cual guardó silencio, ingresando el proceso al Despacho para fijar fecha de audiencia (derivado 015-000).

Surtidas las actuaciones correspondientes, sin que se observe causal de nulidad que invalide lo actuado, se procede al estudio de los medios exceptivos propuestos de conformidad con las pruebas legal y oportunamente allegadas al plenario, la conducta de las partes en la actuación y las disposiciones que regulan tanto al contrato de seguro como a la actividad aseguradora, ante la ausencia de discusión sobre la naturaleza del contrato base de controversia.

Dentro de las cuales, sea del caso resaltar el Título V del LIBRO CUARTO, artículos 1036 al 1162 del Código de Comercio, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto-Ley 663 de 1993), el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, entre otras disposiciones, debiéndose resaltar 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-.

Dentro de las cuales, mediante el artículo 1056 del Código de Comercio se facultó a las compañías de seguros para que, atendiendo unos parámetros económicos, legales y técnicos –propios de la actividad aseguradora- pudieran estas asumir, con la salvedad de los seguros obligatorios, los riesgos que le sean puestos a su consideración, cuando señaló *“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”*.

Expresión de la citada potestad, lo constituye la determinación de los riesgos cuya materialización entran a ser amparados por la citada entidad en el momento del otorgamiento de la póliza, así como en las condiciones en las cuales estas los asumen. Situación que, al ser convalidada por el tomador del seguro, y aceptadas por el asegurado, se constituye en ley para las mismas conforme a lo dispuesto en los artículos 1602 del C.C. y 871 del C. de Co., junto con las disposiciones vigentes al tiempo de su celebración conforme lo establece el artículo 38 de la Ley 153 de 1887.

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 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 que en relación al contrato 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 al consumidor por parte de la entidad aseguradora, 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 del consumidor, que debe informarse sobre los productos a 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.

Así las cosas, siendo la Delegatura competente para el conocimiento de la controversia en el marco de la acción impetrada, sin que se observe causal de nulidad alguna que invalide lo actuado, y reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, corresponde al Despacho establecer si existe una responsabilidad contractual en cabeza de **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** en virtud del contrato de seguro de automóviles plan super Trébol que amparó la camioneta identificada con placas HAV144, vigente para marzo de 2022 con ocasión de los hechos derivados de la reparación de la misma, su custodia y si en virtud de ello si accede o no a las pretensiones de la demanda.

En tal sentido, se tiene que, en desarrollo de las etapas procesales correspondientes se tuvieron como hechos ciertos no debatidos por las partes, los siguientes:

1. *El señor SERGIO MEJIA ESCOBAR adquirió el contrato de seguro de automóviles plan Super Trébol con MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. para amparar la camioneta*

identificada con placas HAV144 en la que el señor MEJIA fungió como tomador, asegurado y beneficiario.

- 2. El señor MEJIA ESCOBAR recibió la póliza y su clausulado en su correo electrónico.*
- 3. El día 22 de marzo de 2022 el señor SERGIO MEJIA ESCOBAR dio aviso de siniestro, respecto del cual la aseguradora optó por la autorización de reparación asignándole el taller AUTOMOTOR.CO S.A.S.*
- 4. El día 23 de marzo de 2022 la camioneta asegurada identificada con placas HAV144 ingresó al taller autorizado para su reparación.*
- 5. El día 13 de mayo de 2022, le fue informado al señor SERGIO MEJIA ESCOBAR que el vehículo estaba disponible para la entrega con la placa.*
- 6. El día 15 de septiembre de 2022 el señor SERGIO MEJIA ESCOBAR retiró la camioneta asegurada del taller autorizado.*
- 7. El día 19 de septiembre de 2022 el contrato de seguro terminó por solicitud del señor SERGIO MEJIA ESCOBAR.*
- 8. En virtud de la terminación del contrato de seguro, la aseguradora hizo la devolución de la prima no devengada.*
- 9. Para el día 22 de marzo de 2022 el contrato de seguro de automóviles que amparo la camioneta identificada con placas HAV144 estaba vigente.*

Por lo anterior, se evidencia que los opuestos procesales no discuten su relación contractual en virtud de un contrato de seguro de automóviles que amparó la camioneta identificada con placas HAV144, así como la debida información dada al tomador, asegurado y beneficiario hoy demandante, de conformidad con la manifestado por el actor en interrogatorio de parte y del hecho que se tuvo como probado por las partes en cuanto al envío de la póliza y su clausulado mediante correo electrónico al consumidor.

En tal sentido, visto que las partes no discuten que el demandante es quien funge como tomador, asegurado y beneficiario de la póliza de automóviles objeto del litigio, procede el despacho a analizar la excepción propuesta por la asegurada como *“FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR ACTIVA, TODA VEZ QUE EL SEÑOR SERGIO MEJÍA ESCOBAR NO HA ACREDITADO SER EL PROPIETARIO DEL VEHÍCULO PLACAS # HAV144.”* respecto de la cual se tiene que, entrando al análisis de la carencia de legitimación en la causa del actor, alegada por la parte demandada, es del caso recordar que la legitimación como cuestión propia del derecho sustancial, tal y como lo expone la Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Civil en sentencia del 14 de marzo del año 2002 (rad 6139), concierne a una de las condiciones de prosperidad de la pretensión debatida en el litigio, motivo por el cual, su ausencia desemboca en sentencia desestimatoria debido a que quien reclama el derecho no es su titular o porque lo exige ante quien no es el llamado a contradecirlo, atendiendo si la ausencia de legitimación es respecto de la parte activa o pasiva.

La legitimación, es un elemento o condición requerida para la prosperidad de las pretensiones y que acorde a lo señalado por la Corte Suprema de Justicia es *“...el interés directo legítimo y actual del ‘titular de una determinada relación jurídica o estado jurídico’ (...) tiene sentado al reiterada jurisprudencia de la Sala, ‘es cuestión propia del derecho sustancial y no del procesal, por cuanto alude a la pretensión debatida en el litigio y no a los requisitos indispensables para la integración y desarrollo válido de éste’ (...) en tanto, según*

concepto de Chiovenda, acogido por la Corte, la 'legitimatio ad causam' consiste en 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) (...), por el cual 'el juzgador debe verificar la legitimatio ad causam con independencia de la actividad de las partes y sujetos procesales al constituir una exigencia de la sentencia estimatoria o desestimatoria, según quien pretende y frente a quien se reclama el derecho sea o no su titular' (...)". (Sentencia del 14 de octubre de 2010, expediente 2001-00855-01).

Y es que no se puede olvidar que ésta corresponde a la "(...) *designación legal de los sujetos del proceso para disputar el derecho debatido ante la jurisdicción (...)*"; pues "(...) *en caso de no advertirla el juez en la parte activa, en la pasiva o en ambas, deviene ineluctablemente, sin necesidad de mediar ningún otro análisis, la expedición de un fallo absolutorio; de allí que se imponga examinar de entrada la legitimación que le asiste a la parte demandante para formular la pretensión*", tal y como fuera reconocido en la *sentencia de casación N° 051 de 23 de abril de 2003, expediente 76519*", citada en las providencias de la Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Civil de fechas 23 de abril de 2007 – Rad.1999-00125-1 y 10 de marzo del año 2015- radicado 11001-31-03-030-1993-05281-01.

Para la debida verificación de la legitimación en la causa, la jurisprudencia del Consejo de Estado de abril 8 de 2014 Rad. No. 76001233100019980003601, ha establecido los siguientes parámetros:

"(...)la legitimación en la causa de hecho alude a la relación procesal existente entre demandante legitimado en la causa de hecho por activa y demandado legitimado en la causa de hecho por pasiva y nacida con la presentación de la demanda y con la notificación del auto admisorio de la misma a quien asumirá la posición de demandado, dicha vertiente de la legitimación procesal se traduce en facultar a los sujetos litigiosos para intervenir en el trámite del plenario y para ejercer sus derechos de defensa y de contradicción; la legitimación material, en cambio, supone la conexión entre las partes y los hechos constitutivos del litigio, ora porque resultaron perjudicadas, ora porque dieron lugar a la producción del daño.

De ahí que un sujeto pueda estar legitimado en la causa de hecho, pero carecer de legitimación en la causa material, lo cual ocurrirá cuando a pesar de ser parte dentro del proceso no guarde relación alguna con los intereses inmiscuidos en el mismo, por no tener conexión con los hechos que motivaron el litigio, evento éste en el cual las pretensiones formuladas estarán llamadas a fracasar puesto que el demandante carecería de un interés jurídico perjudicado y susceptible de ser resarcido ..."

De acuerdo con lo expuesto, *"en un sujeto procesal que se encuentra legitimado de hecho en la causa no necesariamente concurrirá, al mismo tiempo, legitimación material, pues ésta solamente es predicable de quienes participaron realmente en los hechos que han dado lugar a la instauración de la demanda o, en general, de los titulares de las correspondientes relaciones jurídicas sustanciales; por consiguiente, el análisis sobre la legitimación material en la causa se contrae a dilucidar si existe, o no, relación real de la parte demandada o de la demandante con la pretensión que ésta fórmula o la defensa que aquella realiza, pues la existencia de tal relación constituye condición anterior y necesaria para dictar sentencia de mérito favorable a una o a otra."* (Sentencia del 4 de febrero de 2010. Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera. C.P. Mauricio Fajardo Gómez. Exp. 17.720.)

Precisado lo anterior, es conveniente memorar que, la competencia atribuida a esta Superintendencia por el artículo 57 de la Ley 1480 del año 2011 y el 24 del Código General del Proceso tiene por objeto el conocimiento de 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 relativa al manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público; por consiguiente, para que la Delegatura pueda conminar el cumplimiento de una obligación, resulta necesario que la interrelación sea entre dos sujetos

específicos, esto es, el consumidor financiero y entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia; y, que sea respecto de un contrato sobre el cual se pueda exigir a sus contratantes las estipulaciones pactadas, en caso que no hayan sido cumplidas o lo fueren de manera incompleta o deficiente.

Y es que, según lo dispone el inciso 3º del artículo 116 de la Constitución Política, fundamento constitucional de la competencia de la Delegatura, consagró la posibilidad de otorgar excepcionalmente a las autoridades administrativas, funciones jurisdiccionales para ciertas materias. En desarrollo de este mandato constitucional, el artículo 6º de la Ley 1285 de 2009, -que modificó el artículo 13 de la Ley 270 de 1996-, preceptuó que las autoridades administrativas ejercerán 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.

Precisado lo anterior, se evidencia que el señor demandante tiene la calidad de consumidor financiero frente a la aseguradora demandada, toda vez que este tiene la calidad de tomador, asegurado y beneficiario en el contrato de seguro objeto del litigio, situación que conlleva a la exorable conclusión de tener por no probada la excepción intitulada como “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR ACTIVA, TODA VEZ QUE EL SEÑOR SERGIO MEJÍA ESCOBAR NO HA ACREDITADO SER EL PROPIETARIO DEL VEHÍCULO PLACAS # HAV144.*” propuesta por la aseguradora demandada.

Superado lo anterior, se evidencia también, que las partes no discuten que la aseguradora en ejercicio de la facultad consagrada en el artículo 1110 del Código de Comercio, que se concreta en la de elegir la forma de indemnización que puede ser pagadera en dinero, o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de la cosa asegurada, optó por la reparación de la camioneta asegurada en atención al evento acaecido el 22 de marzo del año 2022, del cual se derivaron daños parciales de la camioneta, enviando la grúa para que recogiera la camioneta en la casa del señor demandante y asignando el taller AUTOMOTOR.CO S.A.S., ingresando el bien asegurado a este, el día 23 de marzo de 2022 para la reparación correspondiente, la cual correspondió a los daños habían sido generados por la caída de un techo en la parte trasera del automotor, afectando el techo, vidrio panorámico trasero, puerta baúl entre otros, de conformidad con lo informado en interrogatorio de parte por el señor demandante y las documentales que reposan en los derivados 031-000 y 032-000 en atención a la prueba de oficio decretadas por el despacho requiriendo al taller como consta en los derivados 027-000 y 028-000 del expediente digital, daños respecto de los cuales las partes no discuten que fueron atendido y reparados por la aseguradora en afectación del contrato de seguro objeto del litigio y que se generó la factura electrónica de venta No. 17T/73648 del 26 de octubre de 2022 que reposa en el derivado 032-000 del expediente, la cual no fue controvertida ni tachada por las partes.

Ahora bien, respecto de los perjuicios pretendidos con la presente acción, se tiene que el señor demandante los funda en la espera mientras recibió la camioneta reparada y los surgidos mientras la camioneta se encontraba en custodia de la aseguradora en el taller autorizado; de los cuales se argumenta que para la fecha en la que le fue informado podía recoger por primera vez la camioneta asegurada, se presentó en el taller el 11 de mayo de 2022 para recoger la misma, día en el que evidenció que ésta no tenía la placa y dio aviso de la situación y quien lo atendió en el taller le informó que el funcionario a cargo no se encontraba en las instalaciones del mismo para que informara donde se encontraba la misma, razón por la que finalmente ese día no fue posible recoger la camioneta y tuvo que dejarla en el taller.

De las comunicaciones cruzadas entre el taller, la aseguradora demandada y el señor demandante aportadas al proceso, se evidencia que mediante las fechadas del 19 de mayo de 2022, la aseguradora le presentó disculpas al actor por el inconveniente presentado e informando que se tomaran las medidas necesarias para que tal situación no volviera a ocurrir, seguidamente mediante comunicación fechada del 14 de mayo y enviada al día siguiente 15 de mayo de 2022 dirigida al señor demandante, la aseguradora puso de presente el arreglo adicional que se realizaría al bomper delantero, al capo y restauración de las

farolas como gestión adicional al siniestro reclamado y en atención a la situación presentada con la placa, informando que no se procederá al cambio de las farolas por tratarse de un desgaste natural, seguidamente mediante comunicación fechada del 22 de julio de 2022, la aseguradora informa que atiende la comunicación radicada antes esta entidad Superintendencia Financiera de Colombia reiterando la comunicación del 17 de julio de 2022, mediante la cual no accede a los arreglos peticionados por el actor, mediante correo electrónico enviado por el taller al señor SERGIO MEJIA fechado del 29 de julio de 2022, reiterando que la placa no salió de las instalaciones del taller, mediante comunicación del 13 de septiembre de 2022, la aseguradora informa al actor que la camioneta se encuentra en óptimas condiciones para entregarse. Comunicaciones y correos electrónicos mediante los cuales la aseguradora y el taller le ponen de presente al señor demandante que con ocasión a la reparación que se debió efectuar, fue necesario retirar la placa situación que conlleva a que la dejen dentro del automotor sin percatarse de tal situación cuando se fue a efectuar la entrega del mismo, sin embargo, afirma no se generó riesgo alguno porque la placa no salió del taller, situación que fue reiterada por la señora Paola Yira Ximena Niño Bustos funcionaria del taller en testimonio decretado de oficio. (derivados 000-000, 006-00, 013-000, 032-000 y 036-000 del expediente digital.) Aunado a lo anterior, también se demostró que se creó un grupo en whatsapp con el fin de mantener informado al consumidor del avance en la reparación del bien asegurado, grupo en el que se encontraban funcionarios de la aseguradora, el taller y el señor demandante, el cual fue informado en interrogatorio de parte y por los testimonios recibidos en el presente proceso, como consta en el derivado 036-000 del expediente digital, por lo que se decretó de oficio se aportará la trazabilidad de las conversaciones mantenidas en el mencionado grupo y fueron aportadas como consta en el derivado 037-000 del expediente digital, documentales no controvertidas ni tachadas por las partes y de las que se evidencia entre otros la atención dada por la aseguradora y el taller al seguimiento de atención y reparación de la camioneta asegurada.

Se evidencia que las respuestas dadas por el taller y la aseguradora, no fueron de recibo para el actor, argumentando que no tenía la confianza y la certeza de que tal situación se hubiese desarrollado como lo informaron los funcionarios del taller, la zozobra que le generó saber que por unos días no se supo del paradero de la placa de su camioneta, que para el día en el que fue a recogerla y se evidenció que no podía recibirla porque no contaba con la placa, tuvo que incurrir en contratar a un conductor, que no entiende porque no se denunció la pérdida de la misma, por lo que manifestó tal incomodidad al taller autorizado, como consta también en las comunicaciones aportadas por el actor al presente proceso y que reposan en el derivado 006-000 del expediente. Sin embargo, el 15 de septiembre de 2022, el señor demandante recibió la camioneta asegurada y de conformidad con las documentales aportadas por las partes, mediante documento intitulado *“Recibo de Indemnización”* el señor demandante al lado de su firma manifestó al lado de su firma lo siguiente: *“FIRMO “A ENTERA SATISFACCIÓN” PUES REQUIERO RETIRAR EL VEHICULO (VER NOTA ENCUESTA DE SERVICIO)”* y en la documental intitulada *“ENCUESTA DE SERVICIO”* calificó el servicio con cero (teniendo la opción de uno a diez) y en el acápite de observaciones inscribió lo siguiente: *“EL DÍA 15/09/2022 RECIBO EL VEHICULO PERO NO LO HAGO A ENTERA SATISFACCIÓN PUESTO QUE NUNCA SE RESPONSABILIZARON DE LA PÉRDIDA DE LA PLACA, LA INDEMNIZACIÓN POR LA DEMORA EN LA ENTREGA NI EL DETERIORO POR HABER TENIDO DURANTE 6 MESES EL VEHÍCULO AL AIRE LIBRE Y NO BAJO CUBIERTA Y CON EL CONSIGUIENTE DETERIORO EN PINTURA Y LA COJINERÍA EN CUERO SE DETERIORÓ”*, derivados 000-000, 013-000 y 032-000 del expediente digital.

Por lo anterior, el señor demandante decidió dar por terminado de forma unilateral el contrato de seguro de automóviles que nos ocupa, el cual terminó su vigencia el 19 de septiembre de 2022 y la aseguradora devolvió la prima no devengada al actora mediante transferencia a su cuenta bancaria por la suma de QUINIENTOS SESENTA MIL OCHOCIENTOS CATORCE PESOS (\$560.814), situación reconocida por el actor y como consta en las documentales aportadas por la aseguradora en atención a las pruebas decretadas de oficio que reposan en el derivado 035-000 del expediente, e iniciar la presente acción de

protección al consumidor pretendiendo la indemnización de los perjuicios causado mientras el vehículo se encontraba en custodia del taller autorizado por la aseguradora demandada.

Ahora bien, del caso en cuestión se tiene que la reparación fue autorizada en el taller asignado por la aseguradora y que en este se dio la pérdida de la placa de la camioneta asegurada, situación respecto de la cual llama la atención al despacho respecto de la debida custodia del bien asegurado mientras se encontraba en reparación, toda vez que si bien el taller y la aseguradora afirman que la placa no salió de las instalaciones donde se encontraba la camioneta, lo cierto es que tal situación si se dio.

En tal sentido, el actor pretendió demostrar el daño reclamado o pretendido con las documentales aportadas como anexos de la demanda y la subsanación de la misma, allegando dos cotizaciones que corresponden al transporte por el tiempo en el que el vehículo permaneció en el taller y cotización de los arreglos por concepto de restauración de pintura, limpieza de cojinería y tapicería y polichao, así como, documentales que dan cuenta de su estado de salud y relación en Excel de las comunicaciones cruzadas con la demandada y el taller autorizado, junto con sus anexos, las cuales no demuestran el nexo de causalidad con el incumplimiento que se pretende demostrar, aunado a que tampoco demuestran un daño real y cierto sufrido por el actor, dejando de lado la demostración de los presupuestos axiológicos de la responsabilidad contractual, carga que recae en quien pretende demostrar un daño.

Ya que si bien, el actor funda sus pretensiones en los perjuicios en gastos de transporte, arreglos adicionales que debería hacerle a la camioneta asegurada y en los perjuicios morales sufridos por la pérdida de la placa de la camioneta, perjuicios extrapatrimoniales, atendiendo la zozobra causada, lo cierto es que el actor no demostró el daño real sufrido, ya que si bien, respecto del error probado con ocasión de la pérdida de la placa, se debe recordar los presupuestos de la responsabilidad contractual: a) la existencia de un contrato válido; b) el incumplimiento de la relación contractual sea por acción u omisión de alguno de los extremos del contrato; c) la existencia de un perjuicio; y d) el nexo de causalidad entre la acción y omisión frente al daño ocasionado.

En el presente caso, encontramos que no se encuentran probados los enunciados perjuicios alegados más allá de la afirmación del señor demandante, sin que su manifestación constituya prueba alguna.

Recuérdese que un principio probatorio de derecho es que nadie puede ser artífice de su propia prueba, además que contaba con diversas posibilidades que la Ley le otorgar para demostrar su dicho, como aportar las documentales idóneas para tal fin, luego como no se cumplió con la carga de probar de que trata el artículo 167 del CGP., imposible jurídico resulta acceder a la súplica en este contexto.

Por lo que no se accederá a las pretensiones de la demanda, toda vez que estas carecen de soporte probatorio, aunado a que en lo o que se refiere al daño moral, tal como lo ha reconocido la jurisprudencia, estos daños deben ser objeto de prueba, como se evidencia de la Sentencia T-212, del 15 de marzo 2012, Magistrada Ponente María Victoria Calle Correa, al analizar el precedente de la Corte Suprema de Justicia sobre daño moral, indicó: *“hoy se admite inclusive la posibilidad de reclamar indemnización por los perjuicios morales causados por el daño o pérdida de las cosas, a condición de demostrar plenamente su existencia, pues tal perjuicio no se presume. Igualmente, en materia contractual si bien la jurisprudencia ha sido reacia a reconocerlo, no se niega su procedencia en el evento de que se presentare lesión a alguno de los bienes extrapatrimoniales (honor, reputación, etc.) y estuviese demostrada en el expediente”*.

En ese mismo sentido, téngase de presente que el perjuicio moral tiene naturaleza subjetiva, por ende, al estar en el fuero interno de cada individuo la carga mínima es decantar el concepto en que se funda su propósito; y después de partir de este interrogno, demostrar por cualquiera de las vías probatorias

autorizadas en nuestro ordenamiento procesal civil, que no son pocas, las condiciones de los supuestos de facto que alega el interesado.

Conforme con lo anterior, en el presente caso, visto que la afectación generada al demandante tiene como base la incertidumbre de lo que pudo ocurrir en el tiempo en el que la placa estuvo pérdida, así como los gastos cotizados respecto de transporte y posibles arreglos a efectuar, así como el malestar o molestia por enfrentar dichos eventos sin contar con una respuesta satisfactoria en su sentir, situación y afirmaciones que no cumplen con la carga que le impone la ley, que se pudiera enmarcar en el daño material y moral, ya que lo cierto es que no se encuentra en el plenario elemento alguno que soporte los mismos y que pudiera llevar a la delegatura a tener acreditada su existencia, por lo que se declaran probadas las excepciones intituladas como: *“NO EXISTE OBLIGACIÓN DE MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., DE PAGAR AL DEMANDANTE LA SUMA DE \$8.800.000 POR CONCEPTO DE GASTOS DE MOVILIZACIÓN.”*, *“NO EXISTE OBLIGACIÓN DE MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., DE PAGAR AL DEMANDANTE LA SUMA DE \$1.150.000 POR CONCEPTO DE REPARACIONES Y PERITAJE TÉCNICO DEL VEHÍCULO DE PLACAS #HAV-144.”* y *“NO EXISTE OBLIGACIÓN DE MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., DE PAGAR AL DEMANDANTE LA SUMA DE \$5.000.000 POR DAÑO MORAL”* propuestas por la aseguradora demandada.

Situación que lleva al traste las pretensiones del presente proceso, la cual 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, no habrá condena en costas de conformidad con el numeral 8 del art. 365 del Código General del Proceso por no aparecer ellas causas en el plenario.

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 no probada la excepción denominada *“FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR ACTIVA, TODA VEZ QUE EL SEÑOR SERGIO MEJÍA ESCOBAR NO HA ACREDITADO SER EL PROPIETARIO DEL VEHÍCULO PLACAS # HAV 144.”* propuesta por **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.**

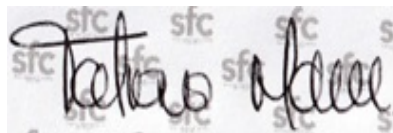
SEGUNDO: DECLARAR probadas las excepciones denominadas *“NO EXISTE OBLIGACIÓN DE MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., DE PAGAR AL DEMANDANTE LA SUMA DE \$8.800.000 POR CONCEPTO DE GASTOS DE MOVILIZACIÓN.”*, *“NO EXISTE OBLIGACIÓN DE MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., DE PAGAR AL DEMANDANTE LA SUMA DE \$1.150.000 POR CONCEPTO DE REPARACIONES Y PERITAJE TÉCNICO DEL VEHÍCULO DE PLACAS #HAV-144.”* y *“NO EXISTE OBLIGACIÓN DE MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., DE PAGAR AL DEMANDANTE LA SUMA DE \$5.000.000 POR DAÑO MORAL”* propuestas por **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

TERCERO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

CUARTO: 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>1 de agosto de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>