

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023065798-040-000



Fecha: 2024-02-26 20:42 Sec. día 6929

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 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 : 2023065798-040-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-2833
Demandante : ELKIN YOVANI GONZALEZ ESPINOSA

Demandados : MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 14 de febrero, de conformidad 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,

I. ANTECEDENTES

EL señor **ELKIN YOVANI GONZALEZ ESPINOSA**, actuando a través de apoderado judicial promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que la aseguradora demandada proceda a indemnizarlo con relación a los perjuicios materiales y morales ocasionados a este y su familia con ocasión a la atención del siniestro ocurrido al vehículo de placas GWR246 el día 24 de diciembre 2022.

Mediante auto del 22 de junio de 2023 se admitió la demanda (derivado 003), por lo que fue debidamente notificada la entidad demandada (derivado 005), quien en oportunidad se opuso a las pretensiones con la proposición de sendas excepciones de mérito (derivado 009).

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte demandante (derivado 011), quien se pronunció al respecto a derivado 012, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

II. CONSIDERACIONES

Conforme con 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.

Teniendo en consideración la competencia que tiene la Delegatura para conocer de las controversias contractuales que surjan entre consumidores financieros y las entidades vigiladas por esta Superintendencia surgidas de los contratos que éstas últimas ofrecen; se tiene que las partes no discuten la existencia de una póliza de seguro de automóviles terminada en el No. 1399 que garantizó al vehículo de placas GWR246.

El contrato mencionado tiene regulación en el título V del libro CUARTO del Código de Comercio artículos 1036 al 1162, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto-Ley 663 de 1993), el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, 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-. Lo anterior, atendiendo el interés público que presenta la actividad financiera y aseguradora de conformidad con el artículo 335 de la Constitución Política de Colombia.

De igual forma, sin perder de vista que las mencionadas relaciones contractuales objeto de estudio, emergen 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 artículo 335 *ibidem*. Bajo dicho marco, la ejecución de los contratos 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 vigiladas, la ejecución de las operaciones que les corresponden 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 y financiera 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”*.

Expuesto lo anterior, la Delegatura pasa a definir si existe responsabilidad contractual de **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** en virtud de la Póliza de automóviles terminada en el No. 1399, con ocasión a los daños y perjuicios solicitados por la parte demandante en su demanda y que aduce fueron generados con ocasión al accidente ocurrido al vehículo asegurado el día 24 de diciembre del año 2022.

Sobre este punto es importante establecer que las partes en el presente proceso no debaten la ocurrencia del siniestro ocurrido al vehículo asegurado el día 24 de diciembre del año 2022, el cual conforme quedó acreditado en la actuación, en un primer momento se tramitó por la aseguradora como una pérdida parcial por daños y posteriormente se accedió a afectar el amparo de pérdida total por daños.

A partir de lo anterior, se entrará a determinar si se acreditaron los perjuicios reclamados a **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** en virtud de la forma en cómo se tramitó el siniestro del vehículo asegurado.

Para tal efecto, en curso de la audiencia inicial se tiene que las partes establecieron como hechos exentos de prueba, que el señor **ELKIN YOVANI GONZALEZ ESPINOSA** el día 24 de diciembre de 2022 sufrió un accidente en su vehículo de placas GWR246 en la ciudad de Espinal-Tolima, por lo que se procedió a informar telefónicamente a la aseguradora y se procedió al envío de una grúa para recogerlo. Posteriormente el día 26 de diciembre del mismo año se presentó formalmente aviso de siniestro por parte del demandante, además se remitió por parte de la aseguradora el vehículo al taller Coltolima.

El taller asignado en los primeros días del mes de enero del año 2023 procedió a realizar peritaje al vehículo asegurado, dando como diagnóstico daño del motor y su cambio completo; hecho que se compadece con las comunicaciones de WhatsApp efectuadas por el demandante con funcionario de taller del Coltolima, las cuales fueron aportadas por la misma parte demandante a derivado 021. Como la parte demandante no había recibido respuesta formal por parte de la aseguradora con respecto a la reparación del vehículo, el 17 de enero 2023 el señor **GONZALEZ ESPINOSA** envió derecho de petición a **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** solicitando concepto definitivo de la situación del siniestro ocurrido al vehículo asegurado, además se le reconozca el pago total de la póliza de automóviles según los valores establecidos en Fasecolda.

En virtud de dicha comunicación conforme las documentales allegadas por los extremos procesales, se evidencia que la aseguradora el día 3 de febrero 2023 dio respuesta al señor **GONZALEZ ESPINOSA** mencionando que conforme peritaje realizado por la aseguradora se procedería a ordenar la reparación del vehículo en el taller Chevicars S.A.S. afectando así el amparo de pérdida parcial, hecho que además fue confirmado por el mismo representante legal de la aseguradora en su interrogatorio de parte. Estando el carro ya en el nuevo taller se le informó al asegurado que para efectuar debidamente la reparación se requirió la importación de repuestos, por lo que la fecha para la entrega del vehículo se demoraría un poco más.

Para la afectación del amparo de pérdida parcial conforme lo establecido en la póliza objeto de litigio aportada por la aseguradora demandada con su contestación, sumado a lo mencionado por el demandante en su interrogatorio de parte, el señor **GONZALEZ ESPINOSA** pagó a la aseguradora el valor del deducible correspondiente a \$1.050.000, por la afectación del amparo de pérdida parcial por daños de la póliza de automóviles terminada en el No. 1399, dicho monto debidamente probado mediante lo establecido en la caratula de la póliza materia de controversia aportada por la aseguradora demandada en su contestación.

Posteriormente, reparado el automotor de placas GWR246 por parte Chevicars S.A.S., se tiene como hecho probado que el vehículo siguió presentado varios percances mecánicos, por lo que se debió ingresar en diversas ocasiones el vehículo nuevamente al concesionario Chevicars S.A.S. para su debida reparación.

En vista de los continuos contratiempos sufridos en el vehículo asegurado hecho que fue relevado de prueba por las partes, la aseguradora el 27 de abril 2023 decidió asumir el siniestro ocurrido el día 24 de diciembre del año 2022 como pérdida total del vehículo, puesto que como lo menciona el mismo representante legal en su interrogatorio de parte, la reparación inicial efectuada en el concesionario Chevicars S.A.S. no condujo a una reparación adecuada del vehículo asegurado, conllevado así a que con posteridad volviendo a analizar el caso y los nuevos costos de reparación del vehículo se tuviera que el valor total de reparación superara el 75% del valor asegurado.

Finalmente, y conforme se evidencia mediante las documentales aportadas por la parte demandada en su contestación de la demanda, con ocasión a la afectación del amparo de pérdida total del automotor asegurado, las partes celebraron en el mes de mayo 2023 contrato de transacción debido al pago de la indemnización con ocasión del siniestro ocurrido el 24 de diciembre de 2022.

En virtud de dicho contrato la aseguradora se comprometió a pagar como anticipo el 80% del valor asegurado (\$114.000.000), en favor de GM FINANCIAL COLOMBIA SA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO quien fungía como primera beneficiaria en la póliza materia de controversia, por lo que se pagó la totalidad del crédito de titularidad del señor **GONZALEZ ESPINOSA** por un valor de \$54.998.859 (derivado 009), quedando así a paz y salvo el demandante (derivado 009), además el valor restante de \$36.201.141, quedando un saldo pendiente en favor del señor **GONZALEZ ESPINOSA** correspondiente a \$22.979.170, el cual hasta la fecha no ha sido pagado, hechos que las partes no discuten y se verifica mediante las documentales aportadas por la aseguradora a derivado 031.

En armonía con lo expuesto encuentra la Delegatura que **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** incurrió en responsabilidad contractual en virtud de la Póliza de automóviles terminada en el No. 1399, debido a la forma en que asumió la evaluación del siniestro que se le enteró con miras a obtener la indemnización del vehículo con placas GWR246 con ocasión a los hechos del día 24 de diciembre del año 2022, ya que como profesional en la materia de la asunción de riesgos, conociendo los daños sufridos por el vehículo asegurado, su gravedad y el concepto emitido por el concesionario Coltolima, debió desde el primer momento catalogarlo como pérdida total, ya que los mismos hechos establecidos en el proceso, sumado a lo mencionado por el representante legal de la aseguradora, llevan a concluir que la reparación inicial efectuada en el concesionario Chevicars S.A.S. no condujo a una debida reparación del referido vehículo, conllevado así a que el demandante no pudiese utilizarlo.

Es importante precisar en este punto que la diligencia y profesionalismo al momento de evaluar y catalogar los siniestros de los asegurados radica en cabeza de la aseguradora, y no en los peritos ni terceros evaluadores, ya que dicha responsabilidad corresponde contractualmente a la compañía aseguradora y esta no puede ser delegada a un tercero ajeno al contrato de seguro.

Desatado lo anterior, en lo que guarda relación con los perjuicios reclamados, téngase en cuenta que de conformidad con lo establecido en los artículos 1088 y 1089 del Código de Comercio, a la tipología de seguros de daños- son contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento, por lo que dentro de los límites de la suma asegurada la indemnización no excederá, en ninguno caso, del valor real del interés asegurado en el momento del siniestro, ni del monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado o el beneficiario, el cual para el presente caso corresponde al valor asegurado del vehículo conforme lo establecido en la póliza aportada por la aseguradora demandada con la contestación.

No obstante, como se refirió en precedencia, las partes firmaron un documento el día 14 de mayo 2023, en el que acordaron una forma de pago que cubriera los daños del vehículo en el mes de mayo de 2023, dentro del cual se incluyó lo siguiente:

Yo, ELKIN YOVANI GONZALEZ ESPINOSA identificado(a) como aparece al pie de mi firma, obrando en nombre propio y/o en representación de PROPIO en calidad de Asegurado (X) o Beneficiario () declaro que acepto la suma de \$36.201.141 como Anticipo (X) o Pago Total () de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. en razón del pago de la indemnización con ocasión del siniestro ocurrido el 24/12/2022 que afectó el amparo de Pérdida Total Daños (X) o Hurto (), que será pagado mediante dinero al beneficiario designado en la póliza número 3601121001399. Por lo tanto declaro a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. a paz y salvo de todas sus obligaciones según póliza número 3601121001399 una vez recibido el pago correspondiente.

La Compañía una vez pagada la indemnización se subroga en todos los derechos y acciones contra terceros responsables a que tengo derecho por el siniestro mencionado, de conformidad con las leyes civiles y comerciales, hasta la suma pagada, cantidad que por tanto me abstendré de cobrar y/o recibir. Con este fin me obligo a suministrar a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. toda la información y documentación requerida y prestar mi colaboración diligente y oportuna.

En consecuencia, los perjuicios ocasionados hasta ese momento por cuenta de la demora en la indemnización fueron transados por las partes, conllevando así a tener por acreditada la excepción denominada por la aseguradora demandada como “*TRANSACCION*”, la cual no tiene la virtualidad de extinguir la acción incoada.

Nótese que no puede desconocerse en este caso que se hizo un pago de un deducible por un amparo que finalmente no se afectó como es el de daños parciales, así como que no se ha verificado el cumplimiento de la totalidad de lo acordado, razón por la cual **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** deberá pagar al señor **ELKIN YOVANI GONZALEZ ESPINOSA** el valor restante con ocasión a la pérdida total del vehículo GWR246, esto es el valor de \$22.979.170 y la suma que este pagó a título de deducible \$1'050.000, pues finalmente el amparo finalmente afectado no conllevaba el pago de este concepto.

Así también, debido al no cumplimiento oportuno del contrato de seguro y de lo acordado en el convenio de transacción deberá asumir los intereses de mora conforme lo dispone el artículo 1080 del Código de Comercio, sobre el saldo pendiente de pago \$22'979.170, los cuales deben empezar a contarse desde el día siguiente a que se debió haber pagado dicha cifra, esto es, desde 14 de junio 2023; reconocimiento que no se puede dejar de hacer bajo el entendido de que el demandante se negó a recibirlo por cuanto bien pudo la aseguradora acudir a los medios legales para procurar su pago efectivo y allanarse de este modo al cumplimiento de la prestación que se conminó a asumir.

Finalmente, en lo relacionado con los perjuicios materiales y morales alegados por la parte demandante en su escrito inicial, esta Delegatura no encuentra que estén debidamente sustentados, además del nexo causal con el incumplimiento realizado por la aseguradora demandada, máxime cuando medió entre las partes un acuerdo que cobijó la totalidad de las afectaciones del demandante.

En virtud de lo anterior la Delegatura procede a declarar parcialmente probada la excepción denominada por **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** como “*INEXISTENCIA DE PRUEBA DE LA CUANTIA DE LA PERDIDA*” en relación con los demás perjuicios solicitados por la parte demandante.

Por último, no se condenará en costas a la parte vencida, dado que se accede parcialmente a las pretensiones de la demanda (num. 5º art. 365 del C.G.P).

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 probada la excepción intitulada por **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** como “*TRANSACCION*” de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: DECLARAR probada parcialmente probada la excepción denominada por **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** como “*INEXISTENCIA DE PRUEBA DE LA CUANTIA DE LA PERDIDA*” de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** respecto del siniestro sufrido por el vehículo asegurado con placas GWR246 el día 24 de diciembre del año 2022, en virtud del contrato de Seguro de automóviles N°. 3601121001399.

CUARTO: CONDENAR a **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** al pago en favor del señor **ELKIN YOVANI GONZALEZ ESPINOSA** dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoría de esta decisión de la suma de \$22.979.170 junto con los intereses de mora desde el 14 de junio 2023 hasta su cancelación total, más la suma de \$1'050.000 correspondiente al monto del deducible pagado por el demandante relacionado con la afectación del amparo de pérdida parcial.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA 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.

QUINTO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

SEXTO: 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

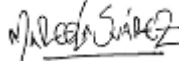
Copia a:

Elaboró:
EDUARD JAVIER MORA TELLEZ
Revisó y aprobó:
EDUARD JAVIER MORA TELLEZ

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 27 de febrero de 2024



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario