

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023054979-063-000

Fecha: 2024-04-24 16:05 Sec.día 13350

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 : 2023054979-063-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-2361
Demandante : MIGUEL ENRIQUE SANTACRUZ GONZALEZ

Demandados : ALLIANZ SEGUROS S.A.

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 10 de abril, 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,

SENTENCIA

El señor **MIGUEL ENRIQUE SANTACRUZ GONZALEZ**, actuando a través de apoderado judicial promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia pretendiendo:

“1. Que se condene a Allianz seguros al pago de los sesenta millones quinientos mil pesos colombianos (\$60.500.000) por el concepto del siniestro amparado por la cobertura todo riesgo de la póliza hogar #023165654/0, correspondiente al robo de la cadena de oro de 18k y su dije en forma de cruz de 18k. Asimismo, se ordene a la aseguradora proceder al reconocimiento del siniestro y a responder por el pago autorizado inicialmente.

2. Que la entidad Allianz seguros sea multada por la superintendencia financiera de Colombia por no brindar una respuesta oportuna y por dilatar y negar la reclamación del asegurado, a pesar de que éste ha cumplido con los requisitos establecidos por la compañía. Además, se solicita que se aplique la Ley 1328 del 2009, capítulo 5, artículo 12, y se cumpla con los términos y condiciones del contrato de seguro de la póliza de hogar. Asimismo, se exige que se respeten los derechos del consumidor, y se sancione a la aseguradora por no actuar de buena fe en el manejo del reclamo, lo que constituye una práctica abusiva.

3. Que se reconozcan y paguen los intereses causados por el no pago del siniestro, en conformidad con las regulaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, correspondientes a la tasa máxima legal permitida.

4. Con base en lo anterior, se solicita que se haga válido el Artículo 1080 del Código de Comercio modificado por la Ley 510/99, Art 11 en el cual se establece que Allianz seguros estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el Artículo 1077. En caso de que el plazo sea vencido, se solicita que se reconozca y pague al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Bancaria aumentado en la mitad”.

Mediante auto del 23 de mayo de 2023 se admitió la demanda (derivado 002), y fue notificada debidamente a la aseguradora demandada (derivado 005), quien en oportunidad se opuso a las pretensiones con la proposición de sendas excepciones de mérito (derivado 007).

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte demandante (derivado 011), quien se pronunció al respecto a derivados 009 y 010.

Conforme todo lo anterior 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.

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 los consumidores financieros y las entidades vigiladas por esta Superintendencia derivados de los contratos que éstas últimas ofrecen; se tiene que las partes no discuten la existencia de una póliza de seguro de hogar No. 023165654 / 0, en la cual funge como tomador asegurado el señor MIGUEL ENRIQUE SANTACRUZ GONZALEZ y como aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A.

El contrato mencionado tiene regulación en el 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 *ibídem*. 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 entrará a definir si existe responsabilidad contractual por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A., en virtud del contrato de seguro de hogar No. 023165654 / 0, con ocasión del hurto sufrido por el señor Santacruz el día 21 de noviembre 2022.

Sobre el particular, atendiendo que en el presente caso, la controversia encuentra su fundamento en el proceso de reclamación adelantado ante la materialización de un riesgo asegurado en el marco de la obligación condicional del contrato de seguro, se debe proceder entonces –en principio- a la verificación del cumplimiento de las cargas impuestas por el legislador tanto al asegurado beneficiario como a la aseguradora en el artículo 1077 del Código de Comercio, en virtud de la cual corresponde al asegurado el demostrar la ocurrencia del siniestro así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso, y al asegurador acreditar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad, de conformidad con la carga establecida en el mismo inciso primero del artículo 167 del Código General del Proceso, en el cual se establece “*Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen*”.

Por lo que la Delegatura procede a valorar en su integridad y bajo el principio de la comunidad de la prueba, los medios probatorios que fueron allegadas en oportunidad.

En el asunto que nos ocupa, como se mencionó anteriormente no está en discusión entre las partes y se verifica adicionalmente con el certificado individual de la póliza allegado por la aseguradora demandada con su contestación, que entre el demandante y la aseguradora demandada se contrató una Póliza de Seguro Hogar No. 023165654 / 0 donde el señor MIGUEL ENRIQUE funge como tomador, asegurado y beneficiario, con vigencia del 18 de octubre de 2022 al 17 de octubre de 2023.

Tampoco es materia de reparo que el señor SANTACRUZ GONZALEZ aseguró a través de la póliza materia de controversia una cadena de oro rosado de 18 quilates y un dije en forma de cruz también de oro de 18 quilates, además que dentro la vigencia de la póliza mencionada, la parte demandante elevó solicitud de afectación de la misma a la aseguradora demandada, con ocasión a los hechos que tuvieron lugar el día 21 de noviembre del año 2022 relacionado con un hurto de las joyas aseguradas, la cual fuera objetada por ALLIANZ SEGUROS S.A..

Sobre este punto, con el fin de desacreditar la ocurrencia del siniestro y su cuantía, ALLIANZ SEGUROS S.A. presentó las siguientes excepciones que se procederán a estudiar por parte de esta Delegatura, “*FALTA DE DEMOSTRACIÓN DE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y SU CUANTÍA*”, “*DADA LAS INCONSISTENCIAS EN LA RECLAMACIÓN RESULTA APLICABLE LA SANCIÓN PREVISTA EN EL ARTÍCULO 1078 DEL CÓDIGO DE COMERCIO*” y “*AUSENCIA DE INTERÉS ASEGURABLE*”.

Para comenzar con este análisis, es importante traer a colación como se efectuó la suscripción de la póliza materia de controversia. Conforme lo manifestado por las partes en sus interrogatorios de parte y corroborado por la testigo JHENNIFER MARTINEZ asesora comercial que colocó la póliza materia de controversia, la póliza objeto de litigio fue contratada con amparo de todo riesgo para garantizar la cobertura de unas joyas de propiedad del demandante (una cadena de oro rosado de 18 quilates y un dije en forma de cruz también de oro de 18 quilates). Para dicho aseguramiento la aseguradora solicitó a través de la señora MARTINEZ avalúo de las joyas a asegurar, por lo que el demandante procedió a enviar a

través de WhatsApp a la asesora comercial (derivado 000 anexo de pruebas folios 3 al 10) avalúo de las joyas que iban a ser aseguradas, teniendo un valor de \$52.000.000 la cadena, y \$11.000.000 el dije en forma de cruz, para un total de \$63.000.000. Conforme dicho valor las condiciones que estableció el aseguramiento de dichas joyas fue por un valor máximo de \$62.500.000, menos un deducible pactado de \$2.000.000, hecho que se comprueba con certificado individual de la póliza obrante con la contestación de la demanda a folios 85 a 88.

Visto lo anterior entrará a resolver la Delegatura lo relacionado con la ausencia de interés asegurable relacionada con las joyas aseguradas.

Sobre el particular, téngase de presente que el interés asegurable, como elemento esencial del contrato de seguro de conformidad con lo establecido en el artículo 1045 del Código de Comercio corresponde en términos de la CSJ, expediente 6642 de 2003:

“Por tanto, ha de expresarse que el interés asegurable estriba en la relación de carácter económico o pecuniario lícita que ostenta el asegurado sobre un derecho o un bien, o sobre un conjunto de éstos, cuyo dominio, uso o aprovechamiento resulte amenazado por uno o varios riesgos. // En principio, sobre un mismo objeto pueden concurrir diversos intereses, sean directos o indirectos, motivo por el cual cuando varias personas son titulares de unos u otros, cada una separada o conjuntamente, simultánea o sucesivamente, puede asegurar lo que a su interés corresponda, siempre que ello no conduzca a que se produzca un enriquecimiento indebido, es decir, guardando que la indemnización no exceda del valor total que tenga la cosa en el momento del siniestro, como lo previene el artículo 1084 Ibidem... //... Sobre el particular, ha expuesto esta Corporación que “ ... en desarrollo de las disposiciones - genéricas y específicas - que reglamentan el elemento esencial conocido mediante las locuciones 'interés asegurable' (arts 1045, 1083, 1124 y 1137 del C. de Co.), se tiene establecido que éste, grosso modo, es una relación –relatio- de carácter económico que liga –o vincula- a una persona con una cosa, con una universalidad, consigo misma, etc, in potentia amenazadas. //“En la esfera del seguro de daños, en el que campea con fuerza el socorrido principio indemnizatorio, el artículo 1083 del C. de Co., es preciso al disponer que, ‘Tiene interés asegurable toda persona cuyo patrimonio pueda resultar afectado, directa o indirectamente, por la realización de un riesgo. Es asegurable todo interés que, además de lícito, sea susceptible de estimación en dinero’...(Sent. de 30 de septiembre de 2002, Exp. 4799)... // ...No se desconoce la razón que asiste al recurrente cuando anota que el interés asegurable no puede desprenderse del simple hecho de aparecer dentro del texto de la póliza como tomador, asegurado y beneficiario, si esa situación no está acompañada de un vínculo patrimonial lícito, directo o indirecto, que pueda afectarse ante el siniestro; al igual que cuando indica que la legitimación no surge del mero reconocimiento o complacencia verbal o escrita de la aseguradora o del pago que ella realice”

En este sentido, atendiendo que en el artículo 1083 del Código de Comercio, disposición contenida bajo el título de los principios comunes de los seguros de daños, se precisa que *“Tiene interés asegurable toda persona cuyo patrimonio pueda resultar afectado, directa o indirectamente, por la realización de un riesgo. Es asegurable todo interés que, además de lícito, sea susceptible de estimación en dinero”*, en el caso de estudio asume relevancia que, para el aseguramiento de las joyas, ALLIANZ SEGUROS S.A. solicitó y le dio validez a los avalúos presentados por la parte demandante, sin la necesidad que se allegase factura de compra de tales artículos. Es importante además agregar que los bienes muebles, tales como son las joyas, su propiedad se presume en cabeza del poseedor de las mismas.

Visto lo anterior, se tiene que el demandante fungió como propietario de la cadena de oro rosado de 18 quilates y el dije en forma de cruz también de oro de 18 quilates para el momento de la suscripción de la póliza y el momento de la ocurrencia de los hechos.

De conformidad con lo expuesto, se encuentra que al ser el actor propietario de las joyas aseguradas per se conlleva a que la materialización de uno de los eventos amparados en la póliza bajo la cobertura todo riesgo, le pueda afectar su patrimonio, conllevando a la existencia del interés asegurable extrañado por la compañía de seguros.

Establecido esto, procede el despacho a resolver lo relacionado con la falta de demostración del siniestro.

Sobre este punto, se tiene que la parte demandante allegó a la actuación copia de la denuncia penal instaurada por los hechos ocurridos el 21 de noviembre del año 2022, ante la Fiscalía General de la Nación el día 24 de noviembre 2022, la cual refiere lo siguiente:

“El día 21 de noviembre del presente año transitaba por la av. Boyacá entre la calle 98ª y 99 de la ciudad de Bogotá en medio del tráfico a eso de las 5:15pm cuando siento que me jalan el carriel que tenía terciado en mi pecho y volteo a ver había una moto con dos personas, el parrillero me apuntaba con una pistola a través de la ventana del vehículo que conducía diciéndome que le pasara el “canguro” y como me apuntaba con un arma le digo que fresco que se relaje mientras me lo quito y se lo entrego. Esta persona no estando satisfecho se percata que tengo un portátil en el asiento del copiloto y me dice que se lo entregué, no tuve más remedio que entregárselo una vez se lo paso estas dos personas se escabullen en medio de los carros. Estas personas tenían chaquetas para el frío de color negro (parrillero) y gris (conductor) la moto era tipo Dt. Relación de los artículos que me robaron: El carriel contenía, Dos retiros que realice, Uno en el cajero Davivienda por ocho millones de pesos y otro retiro del banco bbva por catorce millones de pesos para un total de veinte dos millones de pesos, dentro del mismo carriel tenía un reloj hublot big bang black, una cadena de oro rosado de 18k y su dije en forma de cruz de oro rosado con oro blanco de 18k y el portátil que me robaron era un Asus zenbook pro 16X oled que había comprado en Falabella. Radico este denuncia de manera virtual ya que el día del hurto Sali del país y no tengo manera de ponerlo de forma presencial ya que mi regreso es en diciembre y considero que no es beneficio dejar pasar tantos días para denunciar estos hechos Relación de bienes hurtados: DINERO: PESO COLOMBIANO EFECTIVO-DINERO TIPO BIEN: DINERO CLASE BIEN: PESO COLOMBIANO EFECTIVO-DINERO MARCA: CANTIDAD: 1 VALOR: 22000000 CARAC BIEN: 8 millones retirados en davivienda y 14 retirados en bbva BIEN ASEGURADO: SI JOYAS: CADENA-JOYA TIPO BIEN: JOYAS CLASE BIEN: CADENA-JOYA MARCA: CANTIDAD: 2 VALOR: 63000000 CARAC BIEN: UNA CADENA DE ORO ROSA 18K 117GR Y SU DIJE DE ORO ROSADO CON ORO BLANCO DE 18K DE 24GRAMOS BIEN ASEGURADO: SI JOYAS: RELOJ DE PULSO-JOYA TIPO BIEN: JOYAS CLASE BIEN: RELOJ DE PULSO-JOYA MARCA: CANTIDAD: 1 VALOR: 16000 CARAC BIEN: HUBLOT BIG BANG BLACK EDITION FACTURADO EN US BIEN ASEGURADO: SI HARDWARE: COMPUTADOR PORTATIL-HARDWARE TIPO BIEN: HARDWARE CLASE BIEN: COMPUTADOR PORTATIL-HARDWARE MARCA: ASUS CANTIDAD: 1 VALOR: 14000000 CARAC BIEN: ASUS ZENBOOK PRO 16X OLED BIEN ASEGURADO: SI OTROS ELEMENTOS: MALETIN-OTROS ELEMENTOS TIPO BIEN: OTROS ELEMENTOS CLASE BIEN: MALETIN-OTROS ELEMENTOS MARCA: NO REPORTADO CANTIDAD: 1 VALOR: 150000 CARAC BIEN: CARRIEL NEGRO NAPP BIEN ASEGURADO.....”

El amparo que se pretende afectar denominado TODO RIESGO está establecido en las condiciones de la siguiente manera (derivado 007 folio 111):

“Pérdidas y/o daños de los contenidos expresamente asegurados y relacionados individualmente bajo esta cobertura, con cobertura nacional e internacional por cualquier causa o accidente”.

Al respecto, como se mencionó anteriormente, las partes no discuten que las joyas que presuntamente fueron hurtadas hacían parte de los bienes asegurados mediante el amparo mencionado.

Ahora bien, se tiene la aseguradora demandada objeto la reclamación de afectación de la póliza puesto que la parte demandante no probó claramente las circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon la ocurrencia del evento presentado. Para el efecto, ALLIANZ SEGUROS S.A. aportó con la contestación de la demanda (derivado 007) las siguientes conclusiones, las cuales algunas encuentran sustento en el

informe de ajuste del 24 de marzo de 2023, realizado por la firma CAPITAL CONSULTORIAS S.A.S. en relación con el evento del 21 de noviembre de 2022:

- *“...en el lugar donde ocurrió el hurto se trata de una vía de alto flujo vehicular que normalmente no presenta congestión vehicular. Además, en este tipo de modalidades de hurto, generalmente los delincuentes intimidan al ocupante para que este haga entrega rápida de los elementos, para que el miedo les minimice la capacidad de reacción, máxime cuando la víctima se encuentra en una vía pública y concurrida como lo es la Avenida Boyacá.”*
- *“El señor SANTACRUZ manifestó en la entrevista al ajustador que el día 21 de noviembre de 2022, cuando retiró el dinero de los Bancos DAVIVIENDA y BBVA solicitó el acompañamiento de la policía a la línea 123. Sin embargo, llama la atención que la oficina del Banco BBVA del centro comercial Parque La Colina está abierta hasta las 4:00 pm, y el demandante llamó a la línea 123 veinte (20) minutos después a que estas hubieran cerrado, lo cual evidencia una inconsistencia pues el señor SANTACRUZ manifestó que la policía no se hizo presente en lugar y por esa razón se retira del banco.”*
- *“El señor MIGUEL ENRIQUE SANTACRUZ no denunció la ocurrencia del hurto inmediatamente, y sólo lo realizó después de haberse comunicado con la Aseguradora. De hecho, llama la atención que el demandante se dirigía al aeropuerto ese mismo día del hurto, por lo cual resulta curioso que no haya denunciado ante las autoridades que se encontraban allí la ocurrencia del hurto con arma de fuego, máxime cuando lo perdido era bastante cuantioso.”*
- *“frente a la compra del computador el mismo día en que él viajaba a México, no resulta lógico cuando el motivo del viaje era por turismo y no por trabajo”*
- *“..llama la atención que el señor SANTACRUZ haya manifestado que las joyas le fueron entregadas en prenda por un préstamo que otorgó por la suma de \$30.000.000 pero que al ser preguntado por el investigador no recuerde el nombre del deudor...”*
- *“El señor SANTACRUZ es víctima constante de hurtos de la misma modalidad, en esta media resulta sumamente cuestionable que aquel no haya tomado medidas de precaución...”*

Conforme lo anterior, se tiene que dichas manifestaciones solo son conjeturas que no logran desvirtuar debidamente a través de material probatorio concreto, lo establecido mediante la denuncia penal instaurada por el demandante ante la Fiscalía General de la Nación el día 24 de noviembre 2022, ya que no prueban que el hurto sufrido por el señor MIGUEL ENRIQUE SANTACRUZ GONZALEZ no hubiese ocurrido.

Por lo esgrimido encuentra la Delegatura debidamente acreditado la ocurrencia del siniestro.

Ahora bien, en lo que respecta a la cuantía de la pérdida, se tiene que dicho valor está debidamente establecido en la misma póliza, el cual es el valor asegurado por el amparo de TODO RIESGO, esto es \$62.500.000, por lo que se encuentra debidamente probada la cuantía de la pérdida.

A partir de lo expuesto, debe llamarse la atención frente a los deberes que posee la pasiva como profesional en la materia de la asunción de riesgos, frente a los planteamientos expuestos en el curso de la actuación sobre la titularidad de los bienes al momento de la suscripción de la póliza y de la ocurrencia de los hechos, puesto que no es al momento del análisis de un siniestro o una reclamación, la oportunidad para proceder al perfilamiento del cliente y el conocimiento exhaustivo de este, o de verificar la titularidad de los bienes asegurados, por el contrario, como se expuso anteriormente, la misma compañía solicitó cierta documentación (avaluó de las joyas aseguradas) para proceder con la debida suscripción de la póliza conforme sus propias políticas.

En este sentido, sin que lo anterior conlleve a limitar la posibilidad que poseen las partes de poner en conocimiento de las autoridades correspondientes, atendiendo la competencia excepcional de la Delegatura, no es el curso de la presente acción de protección al consumidor, en donde se deba debatir situaciones asociadas a las condiciones del cliente y los fundamentos de la titularidad de los objetos asegurados al momento de la suscripción de la póliza de hogar materia de controversia.

En virtud de lo mencionado y teniendo que la parte demandante logró acreditar lo establecido en el artículo 1077 del Código de Comercio, esta Delegatura no encuentra probadas las excepciones denominadas por la aseguradora demandada como *“FALTA DE DEMOSTRACIÓN DE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y SU CUANTÍA”*, *“DADA LAS INCONSISTENCIAS EN LA RECLAMACIÓN RESULTA APLICABLE LA SANCIÓN PREVISTA EN EL ARTÍCULO 1078 DEL CÓDIGO DE COMERCIO”* y *“AUSENCIA DE INTERÉS ASEGURABLE”*.

Resuelto lo anterior, continua el Despacho analizando las causales excluyentes de la responsabilidad esgrimidas por ALLIANZ SEGUROS S.A., por lo que se procede a estudiar la excepción denominada por como *“NULIDAD DEL CONTRATO DE SEGURO”*, la cual tiene sustento en que *“el contrato de seguro celebrado está viciado de nulidad relativa, dado que, el señor MIGUEL ENRIQUE SANTACRUZ, quien figura como Tomador y Asegurado de la Póliza expedida por mi representada, al momento de contratar el referido seguro no declaró de manera sincera todas las circunstancias que rodean el estado del riesgo que estaba siendo trasladado a ALLIANZ SEGUROS S.A.”* ya que no se informó el riesgo moral del asegurado al momento de la suscripción de la póliza, además que el valor del interés asegurable no es el mismo valor del interés asegurado.

Frente al particular, resulta importante mencionar que al momento de la suscripción de la póliza de seguro el asegurador tuvo la posibilidad de solicitarle al demandante el riesgo moral que menciona, pero en la solicitud del seguro objeto de litigio (derivado 007 folios 146 y 147), no se encuentra ninguna pregunta relacionada con la supuesta reticencia en la que acaeció el demandante, además se vuelve a traer a colación que la misma aseguradora demandada solicitó al hoy demandante el avalúo de la joyas y tuvo del buen recibo para la contratación dichos documentos, puesto que procedió a expedir la póliza sin ninguna objeción, por lo que tuvo la posibilidad de conocer mediante la solicitud del seguro el riesgo moral que se pretende hacer valor ahora, además estuvo de acuerdo con los avalúos que pretendían demostrar el valor del interés asegurable.

Así las cosas, encuentra la Delegatura que en el caso en concreto no se puede predicar una nulidad del contrato de seguro, ya que no se observa que el demandante no haya declarado sinceramente el estado del riesgo en la solicitud de asegurabilidad, además el valor del interés asegurable fue debidamente verificado por la asegurado al momento de la contratación.

Finalmente, si en un caso hipotético se llegara a considerar que el demandante no mencionó sinceramente el estado del riesgo, tampoco se podría hablar de la nulidad del contrato, puesto que la aseguradora demandada no cumplió con el deber de probar cual hubiese sido el actuar de si hubiese conocido el verdadero estado del riesgo.

Visto lo anterior la Delegatura declarará infundada la excepción de *“NULIDAD DEL CONTRATO DE SEGURO”*.

De acuerdo con lo señalado, dado que la parte actora acredita la existencia del hurto de las joyas aseguradas, así como la cuantía de la pérdida, sin que la aseguradora demandada haya dado cumplimiento a la carga impuesta por el legislador en el varias veces mencionado 1077 del Código de Comercio, al acreditar causal excluyente de su responsabilidad, se encuentra que ALLIANZ SEGUROS S.A. es contractualmente responsable en virtud del contrato de Seguro de Hogar No.023165654 / 0, con ocasión al hurto sufrido por el señor Santacruz el día 21 de noviembre 2022, por lo que la excepción denominada por la aseguradora demandada como *“ALLIANZ SEGUROS S.A. HA RESPETADO Y RECONOCIDO LOS DERECHOS QUE EL DEMANDANTE TIENE COMO CONSUMIDOR”*, no está tampoco llamada a prosperar.

En consecuencia, se condenará a ALLIANZ SEGUROS S.A. al reconocimiento del valor asegurado del amparo de TODO RIESGO correspondiente al valor de \$62.500.000, respecto del cual se debe reducir el valor establecido en la póliza correspondiente al deducible de \$2.000.000, por lo que el valor total correspondiente a la indemnización será de \$60.500.000.

Por lo anterior se tienen por acreditadas las excepciones denominadas por ALLIANZ SEGUROS S.A. como “LA RESPONSABILIDAD DE LA ASEGURADORA SE ENCUENTRA LIMITADA AL VALOR DE LA SUMA ASEGURADA” y “COBRO DE MÁS DE LO DEBIDO: EXISTENCIA DE DEDUCIBLE”.

Además, ALLIANZ SEGUROS S.A. deberá pagar los intereses de mora conforme lo dispone el artículo 1080 del Código de Comercio, los cuales deben empezar a contarse un mes después de la fecha en la cual se presentó la respectiva reclamación y hasta la fecha efectiva de pago. Sobre este punto en el expediente digital no se evidencia propiamente reclamación directa por parte del demandante a la aseguradora demandada, pero si se logra evidenciar en derivado 007 folios 176 y 177, comunicación emitida el 28 de marzo 2023 por ALLIANZ SEGUROS S.A. dirigida al señor MIGUEL ENRIQUE SANTACRUZ GONZALEZ, mediante la cual se objeta la reclamación efectuada correspondiente al pago del seguro objeto de litigio, en virtud de los hechos ocurridos el día 21 de noviembre 2022. Para efectos de la contabilización de la mora, se tomará como fecha de inicio aquella dada en la respuesta por la aseguradora, esto significa el 28 de marzo 2023, por lo que se calcularán los intereses de mora desde el 28 de abril 2023.

Por lo anterior la Delegatura no encuentra prospera la excepción denominada por la aseguradora demandada como “INEXISTENCIA DE INTERESES MORATORIOS”.

Ahora bien, en lo relacionado con la pretensión relacionada con “Que la entidad Allianz seguros sea multada por la superintendencia financiera de Colombia por no brindar una respuesta oportuna y por dilatar y negar la reclamación del asegurado, a pesar de que éste ha cumplido con los requisitos establecidos por la compañía. Además, se solicita que se aplique la Ley 1328 del 2009, capítulo 5, artículo 12, y se cumpla con los términos y condiciones del contrato de seguro de la póliza de hogar. Asimismo, se exige que se respeten los derechos del consumidor, y se sancione a la aseguradora por no actuar de buena fe en el manejo del reclamo, lo que constituye una práctica abusiva”, de entrada se precisa que se negará dicha pretensión, puesto que esta Delegatura es independiente y autónoma de las funciones administrativas de esta Superintendencia, por lo que no cuenta con esas atribuciones sancionatorias y además no encuentra los supuestos para sancionar a la entidad demandada con ocasión a los presupuestos que prevé el numeral 10º del artículo 58 de la ley 1480 de 2011, conllevando así declarar probada la excepción denominada por ALLIANZ SEGUROS S.A. como “IMPROCEDENCIA DE LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS A ALLIANZ SEGUROS S.A.”.

Finalmente, condenará en costas a ALLIANZ SEGUROS S.A., para lo cual se fija como agencias en derecho la suma de \$1.000.000.

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 no probadas las excepciones intituladas por ALLIANZ SEGUROS S.A. como “FALTA DE DEMOSTRACIÓN DE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y SU CUANTÍA”, “DADA LAS INCONSISTENCIAS EN LA RECLAMACIÓN RESULTA APLICABLE LA SANCIÓN PREVISTA EN EL ARTÍCULO 1078 DEL CÓDIGO DE COMERCIO”, “AUSENCIA DE INTERÉS ASEGURABLE”, “INEXISTENCIA DE INTERESES MORATORIOS” y “ALLIANZ SEGUROS S.A. HA RESPETADO Y RECONOCIDO LOS DERECHOS QUE EL DEMANDANTE TIENE COMO CONSUMIDOR”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: DECLARAR infundada la excepción intitulada por ALLIANZ SEGUROS S.A. como “NULIDAD DEL CONTRATO DE SEGURO”, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: DECLARAR PROBADAS las excepciones intituladas por ALLIANZ SEGUROS S.A. como “LA RESPONSABILIDAD DE LA ASEGURADORA SE ENCUENTRA LIMITADA AL VALOR DE LA SUMA ASEGURADA”, “COBRO DE MÁS DE LO DEBIDO: EXISTENCIA DE DEDUCIBLE” e “IMPROCEDENCIA DE LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS A ALLIANZ SEGUROS S.A.”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

CUARTO: DECLARAR contractualmente responsable a ALLIANZ SEGUROS S.A. respecto al no reconocimiento del amparo de TODO RIESGO en virtud del contrato de Seguro de Hogar No.023165654 / 0, con ocasión al hurto sufrido por el señor Santacruz el día 21 de noviembre 2022.

QUINTO: CONDENAR a ALLIANZ SEGUROS S.A. a pagar al señor **MIGUEL ENRIQUE SANTACRUZ GONZALEZ** dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta decisión, la suma de \$60.500.000 por concepto del amparo de TODO RIESGO de la póliza de Hogar No.023165654 / 0, más los intereses de mora que establece en el artículo 1080 del Código de Comercio calculados desde el 28 de abril 2023 hasta la fecha efectiva de los pagos pago.

SEXTO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por ALLIANZ 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: NEGAR las demás pretensiones de la demanda, acorde a lo considerado en esta providencia.

OCTAVO: CONDENAR en costas a la demandada **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, para lo cual se fijan como agencias en derecho la suma de \$1.000.000.

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



EDUARD JAVIER MORA TELLEZ
80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

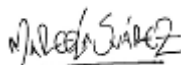
Copia a:

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 25 de abril de 2024



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario