

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024017896-012-000

Fecha: 2024-04-29 07:00 Sec. día 65

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

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 : 2024017896-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2024-1954  
Demandante : SANDRA MILENA SANCHEZ PEREZ  
Demandados : "SEGUROS GENERALES SURA"  
Anexos :

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 3º) 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 (...)3. Cuando se encuentra probada (...) la carencia de legitimación en la causa”**, (se resalta) por lo que, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia a proferir la siguiente:

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **SANDRA MILENA SANCHEZ PEREZ**, actuando en nombre propio, promovió 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:

*“Me encontraba comprando el SOAT en la página de sura, me dejo hacer todo el proceso y cuando se realizó la transferencia, el soporte era diferente a lo que siempre emite sura, al minuto me llegó al correo por parte del banco (Nequi) la notificación en la cual decía que la empresa Mercado Pago había recibido el dinero e inmediatamente un correo de Mercado Pago informando que la empresa Asegurar Fast recibió el dinero con el referente de pago 71566181538 por parte de ellos, llame al banco y les informe, llame a sura y en su página no aparece la compra del SOAT en esta fecha y envían comunicado diciendo que Mercado Pago no está habilitado como proveedor de ellos para la compra de ese producto, que genere la denuncia en fiscalía, la cual se realizó, a la fecha aún sin respuesta.”*

Mediante auto del 16 de febrero de 2024 se admitió la demanda (derivado 003) y fue notificada a la entidad demandada (derivados 004 y 006) quien en oportunidad se opuso a las pretensiones con la proposición de excepciones de mérito, dentro de las cuales se encuentra la que denominó SEGUROS GENERALES SURAMERICANA, S.A., “FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA” (derivado 0009, folio 05) la cual se procede de forma inicial a su estudio toda vez que la misma va dirigida a afectar los presupuestos procesales para el ejercicio de la acción. Así mismo, dichas entidades elevó otras excepciones encaminadas, en caso de no prosperar éstas, a desacreditar el derecho que se viene discutiendo por la parte actora.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la demandante (derivado 010), quien no se pronunció al respecto, 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

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.

Para este propósito, entrando al análisis de la carencia de legitimación en la causa; sea 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.

Y es que no se puede olvidar que esta corresponde a la “(...) *designación legal de los sujetos del proceso para disputar el derecho debatido ante la jurisdicción (...)*”, por lo que “(...) *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 del 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, descendiendo al caso particular, se encuentra que la parte actora pretende derivar responsabilidad contractual de **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, debido a que intentó comprar el seguro SOAT supuestamente en la página de la aseguradora bajo los hechos descritos por la demandante, pero como lo señaló el pago no fue recibido por dicha entidad: “... al minuto me llegó al correo por parte del banco (Nequi) la notificación en la cual decía que la empresa Mercado Pago había recibido el dinero e inmediatamente un correo de Mercado Pago informando que la empresa Asegurar Fast recibió el dinero con el referente de pago 71566181538 por parte de ellos, llame al banco y les informe, llame a sura y en su página no aparece la compra del SOAT en esta fecha y envían comunicado diciendo que Mercado Pago no está habilitado como proveedor de ellos para la compra de ese producto, que genere la denuncia en fiscalía, la cual se realizó, a la fecha aún sin respuesta.” (derivado 000)

Sea del caso resaltar, que la competencia atribuida a esta Superintendencia por el artículo 57 de la Ley 1480 del año 2011 y 24 del Código General del Proceso tiene como objeto el conocer 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 relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, por lo que para que la Delegatura puede conminar el cumplimiento de una obligación resulta necesario que la interrelación sea entre dos sujetos específicos - consumidor financiero y entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia- y que sea en relación a un contrato, sobre el cual se puede 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 cabe advertir que 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 6 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.

Facultad que fuera objeto de desarrollo en la Sentencia C-1641 de 29 de noviembre de 2000 la Corte Constitucional, cuando al examinar la exequibilidad de algunos artículos de la Ley 446 de 1998 (mediante la cual se confirieron facultades a las entonces Superintendencia Bancaria y Superintendencia de Valores, ahora Superintendencia Financiera) concluyó que, para atribuir funciones jurisdiccionales a las autoridades administrativas, deben cumplirse ciertas reglas de carácter restrictivo, a saber: (i) solo podrán administrar justicia aquellas autoridades administrativas expresamente señaladas en la ley, como es el caso de las superintendencias (artículo 116 constitucional); (ii) corresponde única y exclusivamente a la Ley, establecer las materias precisas sobre las cuales pueden ejercer funciones jurisdiccionales; (iii) pueden ser o no de

carácter permanente; (iv) la Ley establecerá en qué casos o ámbitos no es posible el ejercicio de dichas atribuciones que corresponden en términos generales a no instruir sumarios ni juzgar delitos; y (v) para que una autoridad administrativa pueda cumplir funciones jurisdiccionales, debe contar con ciertos atributos de independencia e imparcialidad propios de la función judicial (artículo 228 constitucional).

En armonía con lo expuesto, y visto que le corresponde a la autoridad administrativa ante quien se ejerce la acción, verificar cuidadosamente que los fundamentos fácticos y jurídicos del litigio se enmarquen en los parámetros normativos que le atribuyeron su competencia en ejercicio de funciones jurisdiccionales, procede el despacho a resolver lo relacionado con la excepción denominada “**FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA**”.

En efecto, como se precisaba anteriormente, la demandante alega que se encontraba comprando el SOAT en la página de Sura, realizó la transferencia por \$487.500.00, notó que el soporte era diferente a lo que siempre emite Sura, le llegó al correo por parte del banco (Nequi) la notificación en la cual decía que la empresa Mercado Pago había recibido el dinero e inmediatamente un correo de Mercado Pago informando que la empresa Asegurar Fast recibió el dinero con el referente de pago 71566181538. Luego agregó, que llamó a Sura y en su página no aparecía la compra del SOAT en esta fecha, y que le remitieron un comunicado diciendo que Mercado Pago no está habilitado como proveedor de ellos para la compra de ese producto, le indicaron que generará la denuncia en fiscalía, lo cual procedió a realizar.

A partir de lo expuesto, de entrada se advierte que no puede predicarse incumplimiento contractual en cabeza de **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, por cuanto no se celebró el contrato de seguro SOAT, toda vez que como lo expone la misma demandante, lo que ocurrió fue un evento fraudulento propiciado por terceros, que lo llevó a interponer la denuncia ante la fiscalía como le recomendó la aseguradora.

Ahora bien, como quiera que dentro de los deberes que le asisten a las entidades vigiladas por esta Superintendencia, entre ellas, la demandada, están los de información y debida diligencia, establecidos en el Título I de la ley 1328 de 2009 e incorporados al contrato por disposición legal (art. 38 ley 153 de 1887 y art. 871 del C. de Cio.); es de indicar que aunque la demandante alude que ingresó a una página de Sura y le dejó hacer todo el trámite, pero no a través del canal digital dispuesto por la aseguradora, para la comercialización de pólizas de SOAT que es [www.suraenlinea.com](http://www.suraenlinea.com), de lo aportado por el accionante se observa que el pago fue realizado a través de las pasarelas de MERCADOPAGO y NEQUI, las cuales no es posible asociarlas a la entidad aseguradora.

Sumado a lo anterior, la entidad demandada en su contestación desconoce que ese sea el procedimiento de expedición de dicha póliza, y adjunta el método, y forma en que por vía web se surte el trámite de compra y venta del SOAT.

Así las cosas, encuentra la Delegatura que no le asiste legitimación por pasiva a la entidad demandada **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** por lo que se declarará probada la excepción denominada como “**FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA**”, la cual da al traste con las pretensiones de la demanda, sin que haya lugar a estudiar los demás medios exceptivos propuestos.

Finalmente, esta Delegatura no condenará en costas por no aparecer ellas causadas en el expediente.

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

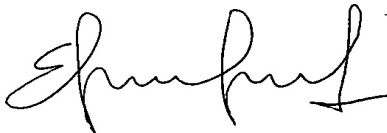
**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción de “*FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA*” propuesta por **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

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

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**EDUARD JAVIER MORA TELLEZ**

80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

80010-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>30 de abril de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>