



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024036433-033-000

Fecha: 2024-07-31 07:21 Sec.día45

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 : 2024036433-033-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2024-4888
Demandante : IVETH CAROLINA MONTOYA PARRA
Demandados : CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A.
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 numeral 3º del artículo 278 del Código General del Proceso, que dispone que: **“En cualquier estado del proceso, el juez deberá dictar sentencia anticipada, total o parcial, en los siguientes eventos (...) 2. Cuando no hubiere pruebas por practicar.** (destacado fuera del texto original), se procede a proferir sentencia escrita, en atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas.

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **IVETH CAROLINA MONTOYA PARRA** actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que:



“Que se ordene a CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A. a que cumpla con lo pactado en la compra de la póliza y contenido en el Certificado Individual de Seguro No: VHCOAA00786959 y cumpla con la cobertura del pago del valor del viaje cancelado por un valor de TRECIENTOS DIECISIETE MIL CIENTO NOVENTA Y TRES PESOS \$317.193COP a mi número de cuenta de ahorros Bancolombia 43240941229”

Admitida la demanda (derivado 009), fue notificada la aseguradora demandada (derivado 10), quien se opuso en oportunidad con la formulación de sendas excepciones de mérito mediante la contestación de la demanda que reposa en los derivados 014 y 015, de la que se corrió traslado a la parte actora como consta en el derivado 016, quien guardó silencio, 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

En primer lugar, téngase de presente que 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 un contrato de seguro de viajes con certificado individual No. VHCOAA00786959, en el cual funge como tomadora la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S, como asegurada la señora **IVETH CAROLINA MONTOYA PARRA** y como aseguradora **CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A.**

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.

Expuesto lo anterior, procederá la Delegatura entrará a definir si existe responsabilidad contractual por parte de **CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A.** en virtud del contrato de seguro de viajes con certificado individual No. VHCOAA00786959, el cual amparó a la señora **CAROLINA MONTOYA PARRA** como asegurada, respecto del tiquete aéreo relacionado con el trayecto aéreo de Medellín a Villavicencio, con fecha del 1 de marzo de 2023, con ocasión de los hechos acaecidos desde el 27 de febrero de 2023, relacionados con la suspensión de vuelos nacionales e internacionales por parte de la aerolínea Viva Air, y si en virtud de ello se accede o no a las pretensiones de la demanda.

Para el caso en estudio, 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 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 el demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad.

Al respecto, con el fin de proceder al estudio de la carga que posee el asegurado en relación con la ocurrencia del siniestro, y atendiendo que el artículo 1072 del Código de Comercio establece “*Se denomina siniestro la realización del riesgo asegurado*”, se debe establecer delantadamente cual él es riesgo asegurado que fue otorgado bajo la póliza objeto de estudio.

Para comenzar con el análisis, el Despacho procederá a analizar el sustento de la objeción emitida por la aseguradora demandada relacionada con el no pago de la indemnización pretendida por la parte demandante puesto que el evento acaecido no corresponder a un siniestro, en cuanto a que en la definición y delimitación del amparo de Cancelación o Demora de Vuelo, establece que la eventualidad de cancelarse un vuelo sólo configura siniestro cuando obedece a razones climáticas, huelga y fallas o secuestro de la aeronave.

Siendo para el caso procedente anotar, que dentro de las citadas disposiciones, el artículo 1056 del Código de Comercio 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 las citadas entidades en el momento del otorgamiento o no de las diferentes coberturas, 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. a cuyo tenor “*Los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural*”, sin que lo anterior conlleve a la convalidación de cláusula abusivas expresamente prohibidas por el legislador al punto que se tendrán por no escritas, tal y como lo pregonan el parágrafo del artículo 11 de la Ley 1328 de 2009, y que se derivan de la especial protección que al consumidor consagra el artículo 78 de la Carta y el interés público que comporta la actividad aseguradora.

Conforme a este contexto, acorde a las pretensiones de la demanda se tiene que lo perseguido por la demandante está dirigido a la devolución del dinero del pasaje de avión.

Conforme lo anterior, resulta determinar la naturaleza del contrato de seguro objeto de litigio, en tanto nos encontramos ante un contrato de accidentes personales, cuyo objeto es la cobertura de los riesgos generados con ocasión a los accidentes en vuelos, cuyas coberturas se evidencian en el certificado individual No. VHCOAA00786959 allegado por la parte demandante en su escrito introductorio (derivado 005), en el cual se indican las coberturas y asistencias contratadas por la tomadora Fast Colombia S.A.S. en favor de los asegurados que al denominado “*Médico Plan Premium Póliza No.177*” que incluyen las coberturas de primera atención médica, muerte accidental, gastos médicos, compensación por demora en localización del equipaje, gastos médicos por convalecencia, traslado médico de emergencia, orientación médica telefónica; y las que corresponden al plan denominado como “*Cancelación Plan Premium Póliza No.173*” en el que se pactaron las coberturas de muerte accidental con un límite asegurado de COP 500.000, Compensación por pérdida definitiva de equipaje con un límite asegurado de COP 700.000, Cancelación o demora de vuelo con un límite asegurado de COP 400.000, Cancelación de viaje con un límite asegurado de COP 400.000 y asalto en cajero automático con un límite de hasta COP 400.000.



En lo relacionado con el amparo de Cancelación de Vuelo, el cual pretende afectar la parte demandante, esta definido en el clausulado aportado por la aseguradora demandada en su contestación (derivado 014) como:

“CONDICIÓN PRIMERA –. CANCELACIÓN DE VIAJE. LA COMPAÑÍA, CUANDO ASÍ SE INDIQUE EXPRESAMENTE EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO, Y DE ACUERDO CON LAS DEFINICIONES QUE ADELANTE SE INDICAN, SE OBLIGA A PAGAR O REEMBOLSAR HASTA EL MONTO DEL VALOR ASEGURADO LOS GASTOS DE CANCELACIÓN DE VIAJE SI DESPUÉS DE LA FECHA DE EMISIÓN DE LA PÓLIZA ES NECESARIO CANCELAR EL VIAJE ANTES DE SU INICIO DEBIDO A: 1. QUE USTED O SU ACOMPAÑANTE DE VIAJE ESTÁ: a) CONSIDERADO COMO INCAPACITADO PARA VIAJAR EN LA FECHA DE INICIO DEL VIAJE DEBIDO A UNA LESIÓN POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD, SEGÚN LA OPINIÓN DE UN MÉDICO; O b) CITADO A COMPARECER ANTE UN DESPACHO JUDICIAL EN COLOMBIA DURANTE EL PERÍODO DEL SEGURO; O c) EN CUARENTENA, DETERMINADA POR EL MÉDICO TRATANTE, POR ENFERMEDAD O LESIÓN. NO INCLUYE LA CUARENTENA QUE OBEDEZCA A UNA DECISIÓN DE AUTORIDAD COMPETENTE POR MEDIDAS Y/O POLÍTICAS DE SALUD PÚBLICA; O d) OBLIGADO A PRESENTARSE A EXÁMENES INESPERADOS CON RESPECTO A LOS ESTUDIOS QUE CURSÓ DURANTE SU PERÍODO DEL SEGURO. 2. SU MUERTE O LA DE SU ACOMPAÑANTE DE VIAJE. 3. LA MUERTE, LESIÓN POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD QUE UN MÉDICO CERTIFICÓ COMO QUE PONE EN PELIGRO LA VIDA DE UN FAMILIAR O SOCIO COMERCIAL Y QUE, COMO RESULTADO, DEBE CANCELAR SU VIAJE. 4. QUE SU HOGAR SE VUELVE INHABITABLE DESPUÉS DE UN INCENDIO, 5. QUE EL ASEGURADO ESTE VINCULADO A LAS FUERZAS ARMADAS O LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE COLOMBIA Y LE HAYAN ANULADO LA LICENCIA O PERMISO PARA PODER REALIZAR EL VIAJE.”

Ahora bien, se tiene que el mismo clausulado en la condición sexta del anexo de *CONDICIONES PARTICULARES PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES - VIVA AIR* (derivado 014), modifíco el amparo de Cancelación o Demora de Vuelo de la siguiente manera:

*En el caso de que durante el viaje, el Asegurado sufriera una demora de un vuelo o su cancelación, siempre que el vuelo esté registrado en la Compañía Transportista, **la compañía reembolsará los gastos de alojamiento, comida y transporte que el asegurado incurra en el caso de demora y las penalizaciones por cambio en el caso de cancelación, hasta el monto máximo establecido para este amparo, en el Certificado de Seguro.***

El reembolso se efectuará siempre y cuando: 1. La demora y/o cancelación sea mayor a seis (06) horas por cierre del aeropuerto por clima, o sea originada por huelga, secuestro del vehículo, falla del vehículo aéreo, en la cual el Asegurado se encuentre registrado para viajar 2. La demora y/o cancelación ocurra durante la vigencia de la cobertura 3. La línea Transportista certifique por escrito las causas que originaron la demora y la duración de ésta.

Esta cobertura no tendrá efecto cuando la demora de viaje se deba a causas que se hayan hecho públicas por cualquier medio, o que sean del conocimiento del Asegurado, veinticuatro (24) horas previas a la salida de su viaje. Quedan excluidas las demoras por operaciones afectadas por eventos no cubiertos bajo esta cobertura.” (subrayado por la Delegatura)

De conformidad con lo establecido por las condiciones de la póliza objeto de litigio, las cuales no fueron tachadas ni desconocidas por las partes, se tiene en primer lugar que conforme la condición primera del anexo de cancelación de viaje, este suceso debe provenir por una fuerza mayor o caso fortuito taxativamente expuesto, hecho que en el presente caso no ocurrió, además conforme lo señalado en la Condición Sexta de las condiciones particulares, el evento de la demora y/o cancelación de un vuelo configura siniestro, cuando el asegurado incurra en gastos de alojamiento, comida y transporte, siempre y cuando la cancelación del vuelo se origine por razones climáticas, huelga y fallas o secuestro de la aeronave.



En el caso en concreto, el supuesto del amparo no logró acreditarse a través de ningún medio probatorio, y en contraste se probó con base en las documentales allegadas con la demanda y la contestación, que la cancelación del vuelo fue producto de un “PROCESO DE REORGANIZACIÓN EMPRESARIAL” sobre Viva Air, razón por la cual no es posible afectar el amparo de “Cancelación o demora del Vuelo” de la póliza.

Partiendo de lo dicho, queda claro que la aseguradora, sólo estará obligada a indemnizar al asegurado o beneficiario, cuando el riesgo descrito en la póliza se materialice en las circunstancias y términos pactados contractualmente. Por lo tanto, si los perjuicios que sufre el asegurado o beneficiario se derivan de un supuesto de hecho distinto al definido en el contrato de seguro no habrá lugar al pago de la indemnización.

Ahora, en lo que respecta a las partes, el seguro es un contrato por virtud del cual una parte, llamada asegurador (CHUBB SEGUROS COLOMIBA, S.A), asume el riesgo que le trasfiere otra, llamada asegurado (IVETH CAROLINA MONTOYA PARRA), a cambio del pago de una prima; en caso de que ese riesgo transferido se materialice, el asegurador asume lo convenido hasta la concurrencia de la suma asegurada. Las condiciones pactadas dentro del contrato de seguro delimitan claramente el riesgo, el siniestro (materialización del riesgo) y el margen de la eventual responsabilidad del asegurador. Particularmente, deberá definirse la extensión de la eventual responsabilidad de la aseguradora, con fundamento en las condiciones generales y particulares estipuladas en el referido contrato, revisando: si los perjuicios cuya indemnización se pretende están cubiertos, si la causa de los mismos corresponde a uno de los riesgos amparados por la póliza, si ha operado alguna de las exclusiones pactadas, si recae sobre las partes al interior de la relación aseguraticia y el límite de extensión de la eventual obligación indemnizatoria en términos de la suma asegurada.

Al interior de este contrato, las partes de manera específica son el Tomador FAST COLOMBIA S.A.S, asegurado IVETH CAROLINA MONTOYA PARRA, y la aseguradora CHUBB SEGUROS COLOMBIA, S.A. Por esto, los hechos descritos por la demandante son ajenos a la cobertura de la póliza, pues el certificado individual debe interpretarse y aplicarse junto con las exclusiones y limitaciones de la cobertura que se definen en detalle en las condiciones generales del contrato de seguro, y en cada uno de sus amparos adicionales, tal como se indica en el certificado y se indica en el aparte “Información importante” y “Condiciones Adicionales”.

Por todo lo anterior, en el caso concreto, no se materializó el riesgo cubierto de “*Cancelación o demora de Vuelo*” mediante a póliza de seguro de viaje, expedida por aseguradora CHUBB SEGUROS COLOMBIA, S.A, en la medida que la cancelación del vuelo no tuvo origen en razones climáticas, huelga y fallas o secuestro de la aeronave, además no se acreditan gastos de alojamiento, comida y transporte incurridos por la demandante tras la cancelación del vuelo, con lo cual, es dable concluir que, la aseguradora no está obligada a pagar indemnización alguna al demandante, ante lo cual se declarará probada la excepción “**NO CONFIGURACIÓN DE SINIESTRO DE CANCELACIÓN DE VUELO.**”

Así mismo, como ya se expuso lo que fue objeto de cobertura fue el reembolso de aquellos gastos en los que debía necesariamente incurrir el asegurado de forma inesperada relacionado con alojamiento, comida y transporte, con ocasión de la demora o de la cancelación del vuelo, en ningún caso amparaba el costo de los tiquetes aéreos ni un reembolso a favor del demandante por otro concepto, ante lo cual igualmente queda probada la excepción denominada por la aseguradora demandada como “**NO COBERTURA DE DEVOLUCIÓN DE LO PAGADO POR TIQUETES AÉREOS**”

Entonces, con respecto al régimen de responsabilidad civil contractual es necesario la acreditación de sus elementos 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*”, correspondiendo así a la existencia de un contrato válidamente celebrado del cual surgen las obligaciones a cargo de cada una de las partes, el incumplimiento como la sustracción de manera injustificada de una de las partes del contrato de las obligaciones a su cargo contenidas en el negocio jurídico, el daño o perjuicio como menoscabo patrimonial que presenta una persona, de su esfera económica o moral por el incumplimiento y el nexo de causalidad entre los daños o perjuicios con el incumplimiento.

Sin embargo, no se encuentra que el demandante hubiera realizado algún ejercicio tendiente a demostrar la existencia de un incumplimiento, esto es probar la ocurrencia del daño, junto con, su nexo causal, por lo que al no existir elementos que soporten los valores reclamados, se declararán probadas las excepciones “*NO CONFIGURACIÓN DE SINIESTRO DE CANCELACIÓN DE VUELO*” y “*NO COBERTURA DE DEVOLUCIÓN DE LO PAGADO POR TIQUETES AÉREOS*”, que conlleva a negar las pretensiones de la demanda contra dicha aseguradora, relevándose el Despacho de analizar otros medios exceptivos propuestos a la luz de lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se condenará en costas por no aparecer causadas (numeral 8º 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 las excepciones intituladas por **CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A** como “*NO CONFIGURACIÓN DE SINIESTRO DE CANCELACIÓN DE VUELO*” y “*NO COBERTURA DE DEVOLUCIÓN DE LO PAGADO POR TIQUETES AÉREOS*”, 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,

OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Copia a:

Elaboró:

ANDRES FELIPE GUERRERO MEDINA

Revisó y aprobó:



OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

| |
|---|
| <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 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p> |