



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**



Superfinanciera

**Radicación: 2024012803-021-000**

Fecha: 2024-07-31 23:17 Sec.día2384

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 : 2024012803-021-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2024-1171  
Demandante : MARCO ESTIWUAR LUQUE PARRA  
Demandados : COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. SIGLA COMERCIAL  
"SEGUROS MUNDIAL"  
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 inciso final del párrafo 3° del artículo 390 en consonancia con el numeral 2° del artículo 278 del Código General del Proceso, visto que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el litigio y sin que resulte necesario el decreto y práctica de nuevas pruebas, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia a proferir la siguiente:

## **SENTENCIA**

### **I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL**

El señor MARCO ESTIWUAR LUQUE PARRA actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo la devolución de primas pagadas con relación a la Póliza de Seguro Obligatorio para Accidentes de Tránsito (SOAT) relacionada con el vehículo de placas HSP-294.

Mediante auto del 14 de febrero de 2024 se admitió la demanda (derivado 003) y fue notificada a la entidad demandada quien en oportunidad se opuso a las pretensiones con la proposición de excepciones de mérito, dentro de las cuales se encuentra la que intituló como "COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.,



**NO ESTÁ EN OBLIGACIÓN DE REINTEGRAR VALOR ALGUNO AL DEMANDANTE, POR SER UN HECHO SUPERADO**” (derivado 009). Así mismo, dicha entidad elevó otras excepciones encaminadas, en caso de no prosperar esta, 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 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.

Posteriormente el proceso de referencia entró al despacho (derivado 011) para establecer fecha de audiencia de conciliación, la cual se fijó para el veintitrés (23) de abril de 2024 a las tres y media de la tarde (3:30 p.m.) (derivado 012).

En la fecha y hora acordada, se llevó a cabo audiencia de conciliación, precisando que el demandante el señor MARCO ESTIWUAR LUQUE PARRA no compareció a pesar de que se envió las invitaciones correspondientes al correo de notificaciones informado en la demanda además de los varios intentos realizados de manera telefónica, por lo que declaró fallida la conciliación y se procedió a ingresar al despacho el proceso (derivado 019).

## **II. CONSIDERACIONES**

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida quienes son aquí parte.

A partir de lo anterior, como se desprende de la demanda y la contestación a la misma, las partes no discuten que la controversia suscitada gira en torno a un contrato de seguro, al cual le son aplicables en especial los artículos 1036 a 1162 del Código de Comercio, así como dado el interés público de la actividad aseguradora, los preceptos constitucionales y el escenario de protección, lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto 2555 de 2010, Circular Básica Jurídica, y en lo que respecta al consumidor financiero en el Título I de la Ley 1328 del año 2009, y en lo no regulado por esta por la Ley 1480 del año 2011.

De igual forma, sin perder de vista que la mencionada relación contractual objeto de estudio, emerge 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 del contrato 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 aseguradoras, 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 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*”.



Bajo dicho marco jurídico, procede la Delegatura a analizar si la conducta de la entidad aseguradora demandada constituyó un incumplimiento de sus obligaciones contractuales relacionadas con el contrato de la Póliza de Seguro Obligatorio para Accidentes de Tránsito (SOAT) relacionada con el vehículo de placas HSP-294. Para lo cual se tiene que, la situación por la cual el demandante se duele es la devolución de la prima pagada con relación de la póliza objeto de litigio, a través de la tarjeta de crédito a nombre de Laura Valentina Luque Velásquez que fue la que descontaron por error, suma que ascienda la valor de \$511.483.

Al respecto es importante señalar la entidad aseguradora demandada al momento de presentar la contestación de la demanda expuso en su excepción denominada como “*COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., NO ESTÁ EN OBLIGACIÓN DE REINTEGRAR VALOR ALGUNO AL DEMANDANTE, POR SER UN HECHO SUPERADO*” expuso que Falabella S.A. quien fue la entidad a través del cual se efectuó la compra del SOAT objeto de litigio, hecho que confirma la misma parte demandante en su escrito introductorio, efectuó la devolución del doble cobro de la Póliza de Seguro Obligatorio para Accidentes de Tránsito (SOAT) relacionada con el vehículo de placas HSP-294 por un valor de \$511.483

Conforme la anterior, la Delegatura evidencia en las documentales aportadas por la aseguradora demandada a derivado 017, el soporte de la devolución con número de aprobación 557047, mediante el cual se efectúa el reintegro del valor \$511.483 en favor de Laura Luque, por concepto de devolución SOAT del vehículo de placas HSP-294, hecho que se compadece lo mencionado por la misma aseguradora demandada mediante las comunicaciones enviadas el demandante en el mes de febrero (derivado 017).

Así las cosas, teniendo en cuenta lo anterior se observa que las pretensiones expuestas por la demandante en el libelo introductorio se ven satisfechas mediante la devolución de la prima del SOAT del vehículo de placas HSP-294, además es importante poner de presente que el demandante guardo silencio ante las manifestaciones de la aseguradora demandada aportando el soporte del pago pretendido, por lo que se declarará próspera la excepción “*COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., NO ESTÁ EN OBLIGACIÓN DE REINTEGRAR VALOR ALGUNO AL DEMANDANTE, POR SER UN HECHO SUPERADO*” formulada por SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A, la cual tiene por virtud negar la totalidad de las pretensiones de la demanda

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por 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 “*HECHO SUPERADO*”, presentada por COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS 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,**



**OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ**

80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO  
80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Copia a:

*Elaboró:*

**OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ**

*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> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>