



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023086411-060-000

Fecha: 2024-08-06 18:47 Sec. día 1824

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

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 : 2023086411-060-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3833
Demandante : TVIP S.A.S

Demandados : MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto que anunció sentido del fallo en audiencia del 23 de julio de 2024 (derivado 056-000), en concordancia 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

Los señores ALEJANDRO MARIO MONTES ECHEVERRY, JUAN CARLOS PACHECO ECHEVERRI, DIANA PAOLA MARDACH SIMAN y las empresas TVIP S.A.S. y DANTIA S.A.S. formularon acción de protección al consumidor a través de su apoderado de la cual da cuenta los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y artículo 24 del Código General del Proceso en contra de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., la cual fue admitida (derivado 002-000) y debidamente notificada a la aseguradora demandada, entidad que en oportunidad contestó la demanda, se le corrió traslado de las excepciones a la parte actora como consta en el derivado 009-000, quien se pronunció descorriendo las excepciones (derivados 010-000 y 011-000) seguidamente presentó reforma de la demanda pretendiendo la afectación de la póliza colectiva de automóviles identificada como Todo Riesgo Autos Colectivo número 1001121900121, certificados individuales en los que fueron asegurados los vehículos identificados con placas GCT245 certificado individual 1001121002658, GCT253 certificado individual 1001121002638, GCT251 certificado individual 1001121002637, GIR779 certificado individual 1001121000810, GCT235 certificado individual 1001121002654, GZS841 certificado individual 1001121002642, GCT241 certificado individual 1001121002656 y GIR560 certificado individual 1001121002644, en afectación del amparo de



pérdida total por hurto y pago de intereses moratorios desde el 26 de septiembre de 2022 (derivado 013-000).

Reforma que fue admitida (derivado 014-000), la cual fue debidamente notificada a la entidad quien contestó en oportunidad proponiendo sendas excepciones (derivados 015-000 y 016-000) de las que se le corrió traslado a los demandantes (derivado 017-000), quienes guardaron silencio, ingresando el proceso al despacho para fijar fecha como consta en el informe secretarial que reposa en el derivado 018-000.

Habiéndose surtido las actuaciones correspondientes, sin que se observe causal de nulidad que invalide lo actuado, siendo competente la Delegatura para el conocimiento de la controversia contractual planteada en el marco de las atribuciones jurisdiccionales establecidas de manera excepcional en los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso y encontrándose los presupuestos procesales para proferir un fallo de mérito, corresponde establecer la existencia de la responsabilidad contractual de contractual a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. en virtud del contrato de seguro colectivo de automóviles en el que TVIP S.A.S. fungió como tomador, certificados individuales en los que fungieron como asegurados: TVIP S.A.S. respecto del vehículo de placas GZT841, ALEJANDRO MARIO MONTES ECHEVERRY respecto del vehículo de placas GCT245 JUAN CARLOS PACHECO ECHEVERRY respecto de los vehículos de placas GCT253, GCT251 y GIR779, DIANA PAOLA MARDACH SIMAN respecto de los vehículos de placas GCT235 y GCT241, DANTIA S.A.S. respecto del vehículo de placas GIR560, con ocasión de los hechos narrados en la demanda y si en virtud de ello se accede o no a las pretensiones de la misma.

Para este propósito, se tiene que las partes no discuten la existencia de un contrato de seguro de automóviles colectivo que tomado por la empresa TVIP S.A.S. del que se emitieron certificados individuales en los que se aseguraron los vehículos identificados con placas GCT245, GCT253, GCT251, GIR779, GCT235, GZS841, GCT241, GIR560 y fungieron como asegurados los demandantes ALEJANDRO MARIO MONTES ECHVERRY, JUAN CARLOS PACHECO ECHEVERRY, DIANA PAOLA MARDACH SIMAN, TVIP S.A.S. y DANTIA S.A.S. con vigencia del 11 de septiembre de 2021 al 11 de septiembre de 2022 y ante la ausencia de debate respecto de la existencia y condiciones del citado contrato, cumple precisar que el mismo se encuentra regulado en el Código de Comercio en sus artículos 1036 a 1162, así como en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero- EOSF. A su vez, atendiendo a la condición de interés público que posee la actividad aseguradora en el territorio colombiano, el mismo se encuentra a su vez regulado, entre otras por el Decreto Único Financiero – Decreto 2555 del año 2010, con sus modificaciones, la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y en materia de protección al consumidor por el título I de la Ley 1328 del año 2009, y lo no regulado por esta, por la Ley 1480 de 2011.

Disposiciones a las cuales se estará la Delegatura para el estudio del presente caso, atendiendo que al estar vigentes al momento de la celebración de este se encuentran incorporadas en este de conformidad con los artículos 38 de la Ley 153 de 1887 y 871 del Código de Comercio.

Siendo del caso resaltar de las citadas disposiciones, que de conformidad con el artículo 1056 del Código de Comercio, *“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”*, lo que conlleva que partiendo de unos parámetros económicos, legales, actuariales y técnicos propios de la actividad, las mismas cuenten con la facultad de asumir o no los riesgos que le sean puestos a su consideración, o establecer en qué condiciones se asumirían.

Situaciones que al ser convalidada por el tomador del seguro como parte del contrato, y aceptadas por el asegurado como interesado, se constituye en ley para las mismas conforme a lo dispuesto en los artículos



1602 del Código Civil y 871 del Código de Comercio, 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”*.

Aunado a lo anterior, es preciso recordar el interés público que cubija la actividad aseguradora, es que el contrato incorpora las citadas regulaciones especiales en protección del consumidor, que resultan de imperativo cumplimiento para la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*, como lo establece el artículo 5 de la misma ley.

En efecto, ha sostenido la Corte Constitucional en sentencia C-640 de 2010, respecto a la luz del régimen de protección al consumidor financiero:

“...la actividad financiera, bursátil y aseguradora es, pues, una actividad esencial para el desarrollo económico; constituye principal mecanismo de administración del ahorro del público y de financiación de la inversión pública y privada y está fundada en un pacto intangible de confianza. Se trata de la confianza por parte de los usuarios en que las obligaciones derivadas de la respectiva obligación serán rutinariamente satisfechas. Y esa confianza está a su vez cimentada en una regulación adecuada y en la convicción pública de que las entidades que hacen parte del sistema están vigiladas técnica y profesionalmente”.

Ya en punto de la actividad aseguradora, en la citada providencia, la Corte Constitucional, remitiéndose a lo dicho en la sentencia C-409 de 2009, afirmó que el mecanismo de previsión del riesgo que ofrece el sector asegurador formal:

“se fundamenta en el propósito de cumplir con la función social consistente no sólo en proteger el patrimonio del asegurado o amparar a los beneficiarios del seguro por los daños que ocasionó la ocurrencia del hecho riesgoso cubierto (que ya es mucho), sino en proteger la confianza y la seguridad que reclama la economía de mercado y en general el desenvolvimiento de la vida social y económica del mundo contemporáneo, intangibles valiosos propios a toda sociedad con un estadio medianamente avanzado de civilización, y por los cuales los seguros en general, representan aspectos vitales en las relaciones humanas”.

Así entonces, el ejercicio de la actividad aseguradora conlleva implícitamente el cumplimiento por parte de la entidad que a ello se dedica profesionalmente, de los deberes especiales que le son exigibles, correlativos al beneficio que ésta recibe por la prestación de sus servicios.

Siendo del caso resaltar lo dispuesto en los artículos 100 y 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como los literales b) y c) del artículo 7 de la Ley 1328 del año 2009, las cuales establece el *“Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos”* y *“Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado”*.

Precisado lo anterior, descendiendo al caso particular, respecto de la información dada a la empresa tomadora hoy demandante, se tiene que su representante legal manifestó que adquirió el contrato de seguro a través de un intermediario de seguros, que inicialmente el contrato se encontraba vigente con otra aseguradora y luego a través de su asesor de seguros se le presentó una propuesta por parte de la aseguradora demandada que fue la elegida por TVIP S.A.S., posteriormente recibió la póliza colectiva y los certificados individuales que inicialmente se aseguraron 23 vehículos con la demandada y que recibió



correos remitidos por el intermediario en el que se allegó la caratula de las pólizas de los vehículos asegurados, encargándose la empresa tomadora del pago de la prima pactada.

Seguidamente en interrogatorio a los demás demandantes quienes tienen la calidad de asegurados, se manifestó por su parte que no recibieron las condiciones del contrato de seguro remitidos por la aseguradora o el intermediario de seguros, que recibieron la caratula de la póliza en la que sus vehículos se encontraban asegurados, sin recibir más información sobre el contrato de seguro. Lo manifestado por los demandantes en interrogatorio es coherente con los documentos aportados al proceso por el intermediario de seguros que reposa en el derivado 042-000 mediante el cual atendió el requerimiento efectuado por el despacho (derivado 037-000), pues se evidencia que los correos cruzados para la comercialización del contrato de seguro fueron remitidos a TVIP S.A.S. y no a los demás asegurados hoy demandantes.

Por su parte el representante legal de la aseguradora demandada, en cuanto a la comercialización del contrato de seguro manifestó que la póliza venía con otra compañía por lo que no se inspeccionaron los vehículos y que los documentos para la aseguradora se encontraban en custodia del intermediario de seguros, los cuales fueron tenidos en cuenta por la aseguradora para asumir el riesgo sobre los vehículos asegurados, así mismo, manifestó que la entrega de la póliza y su clausulado fue entregado al tomador del seguro a través del intermediario. Lo anterior, es coherente con lo manifestado por la señora CARMEN CECILIA LOPEZ MEZA escuchada en testimonio, quien manifestó que no se requirió información más allá de los aportados por el intermediario para la asunción del riesgo, no se inspeccionaron los vehículos asegurados, pues venían con una póliza de seguro vigente con otra aseguradora, declaración de las que se evidencia prueba documental con la propuesta presentada por Mapfre a la sociedad tomadora en el que en su numeral 1.14 establece sobre la inspección la posibilidad de no efectuarla si se mantiene la continuidad del contrato de seguro vigente con otra compañía aseguradora, así como el numeral 2.1 que estableció el amparo automático de los vehículos (página 162 y siguientes de la contestación de la reforma de la demanda).

De todo lo anterior, no se evidencia con claridad la información que le fue suministrada a la sociedad tomadora hoy demandante, incluso a sus asegurados hoy demandantes pues si bien se remitió correo electrónico con la póliza colectiva y las caratulas de las pólizas individuales que ampararon los vehículos respecto de los cuales se pretende su indemnización, no se demostró la entrega a los asegurados hoy demandantes de las condiciones generales y particulares del contrato de seguro y la correspondiente explicación de sus condiciones. Aunado a lo anterior, se evidencia la remisión de las caratulas de las pólizas que fue aportada por las partes, con la reforma de la demanda (013-000) y la contestación de la reforma de la demanda (015-000 y 016-000), así como las aportadas por el intermediario (derivado 042-000) documento contentivo de dos páginas en las que se inscribió el nombre y datos de contacto de la tomadora, los mismos datos de los asegurados, información básica del seguro como número, valor prima neta, valor del de pago mensual y valor total anual a pagar, vigencia, información del automotor asegurado, valor asegurado por amparo entre los que se encuentra el amparo de *"PÉRDIDA TOTAL POR HURTO"* pactado sin deducible y valor asegurado sin que se adjunte el mismo o un enlace o dirección electrónica para su consulta.

Aunado a lo anterior, si bien con la contestación de la reforma de la demanda, se aportó el clausulado general de la póliza sin que se allegara el correo o la acreditación de la forma de envío a la tomadora asegurada, así como tampoco se evidencia la explicación del clausulado, de lo anterior, es preciso recordar que en cuanto al deber de información se refiere, se tiene que el consumidor debe recibir información cierta, veraz y oportuna, a fin de menguar el desequilibrio existente entre las entidades financieras y aseguradora con el consumidor financiero. En palabras de la Corte Constitucional en sentencia T-136 del 2013 *"DERECHO DE INFORMACION EN EL SISTEMA FINANCIERO Y ASEGURADOR-Prohibición de cláusulas y prácticas abusivas. El acceso completo, veraz y oportuno a la*



información -que es una condición elemental, inherente a toda actividad de consumo- adquiere especial trascendencia en el marco del sistema financiero, en razón a los contratos de adhesión que suelen ofrecer las entidades vigiladas en el mercado, a la complejidad de los términos contractuales que se manejan y al estado de indefensión en que se encuentran los usuarios. **Siendo así, la información es una de las herramientas clave para empoderar al ciudadano en su ejercicio contractual, tanto antes de la celebración de un contrato, como durante su ejecución y aún después de la terminación del mismo, con el fin de precaver que la libertad contractual se emplee abusivamente en detrimento de otros derechos fundamentales.** Es por ello que cualquier restricción injustificada al acceso a la información debe entenderse como una práctica abusiva, propiciada por el poder dominante del que gozan las entidades aseguradoras y bancarias”.

A lo anterior, ha de sumarse lo referente a la debida diligencia que se requiere de las entidades vigiladas, soportadas en el principio contenido en el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, en virtud del cual “Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes: a) Debida diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas ... c) Transparencia e información cierta, suficiente y OPORTUNA. Las entidades vigiladas DEBERÁN SUMINISTRAR A LOS CONSUMIDORES financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas”.

Aspecto que ha sido igualmente refrendado por el Tribunal Superior de Bogotá Sala Civil en sentencia del 3 de diciembre del 2021, Magistrado Ponente Ricardo Acosta Buitrago, expediente 11001-31-99-003-2020-01643-01 que conoció en segunda instancia el recurso de alzada contra la sentencia proferida por esta Delegatura en el expediente 2020-1643, al indicar lo siguiente:

“1. Esta causa se promovió como una acción del consumidor financiero, luego su análisis se debe agotar con atención a los principios que informan esta clase de asuntos, según lo dispuesto por las Leyes 1328 de 2009 y 1480 de 2011. En particular se destacan, del Título I de la primera regulación, contentivo del “régimen de protección al consumidor financiero”, que su artículo 3 consagró i) la debida diligencia que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, lo que implica que, en el desarrollo de sus relaciones, “se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas” (literal a) y ii) la obligación de transparencia que les impone “suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigilada” (literal c, ibídem), sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

A su vez, el artículo 7 asignó a las entidades vigiladas obligaciones en torno al producto que ofrecen, como “suministrar información comprensible y publicidad transparente clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado” (lit. c) y “elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación...” (lit. f). Esto encuentra eco en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, al consagrar que “los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara,



veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan (...)”.

Las citadas disposiciones evidencian que “el consumidor ostenta una posición de especial protección en las relaciones jurídicas, cuya salvaguarda debe estar garantizada por el ordenamiento jurídico”, al reconocer “la existencia de asimetrías negóciales asociadas a la dinámica propia del mercado”.

Específicamente, sobre el acceso completo, veraz y oportuno a la información, como condición elemental, inherente a toda actividad de consumo, ha dicho la Corte Constitucional que ... “adquiere especial trascendencia en el marco del sistema financiero, en razón a los contratos de adhesión que suelen ofrecer las entidades vigiladas en el mercado, a la complejidad de los términos contractuales que se manejan y al estado de indefensión en que se encuentran los usuarios. Siendo así, la información es una de las herramientas clave para empoderar al ciudadano en su ejercicio contractual, tanto antes de la celebración de un contrato, como durante su ejecución y aún después de la terminación del mismo, con el fin de precaver que la libertad contractual se emplee abusivamente en detrimento de otros derechos fundamentales. Es por ello que cualquier restricción injustificada al acceso a la información debe entenderse como una práctica abusiva, propiciada por el poder dominante del que gozan las entidades aseguradoras y bancarias”.

Por otra parte, la Corporación (Corte Constitucional) explicó: “entre los principios que deben regir las relaciones de las entidades financieras y los consumidores, según lo establece el literal a) del artículo 3 de la ley 1328 de 2009, se encuentra el relativo a la debida diligencia. De tal principio se deriva un verdadero derecho subjetivo del consumidor financiero a ser atendido de forma respetuosa. Ello implica que el comportamiento de las entidades financieras debe orientarse a la satisfacción de las necesidades del consumidor de conformidad con la oferta, el compromiso y las obligaciones acordadas”.

De conformidad con la jurisprudencia precitada y acorde con la valoración probatoria de cada uno de los elementos recopilados en la actuación, en relación con la información brindada por la demandada a la sociedad tomadora y asegurados, hoy demandantes, no se evidencia el cumplimiento a los deberes de información y debida diligencia de la aseguradora en cuanto a la información íntegra de las condiciones de la póliza, especialmente en lo que se relaciona con su clausulado general el cual no basta con que sea remitido a la tomadora, sino que sus condiciones sean explicadas, especialmente las que delimitan el riesgo asumido como lo son las garantías y las exclusiones, lo cual no ocurrió en el presente caso de conformidad con lo manifestado por los demandantes.

Analizado lo anterior, procede el despacho a atender delantadamente las excepciones propuestas por la aseguradora demandada, intituladas como “**PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**” fundada en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 que establece que la acción de protección al consumidor se debe presentar dentro del año siguiente a la terminación del contrato de seguro, que para el caso en concreto establece como fecha de terminación del contrato el día 11 de septiembre de 2022; descendiendo al caso en particular se evidencia que la parte actora tendría hasta el 11 de septiembre de 2023 para impetrar la presente acción de protección al consumidor, revisado el expediente en su derivado 000-000 se evidencia que la misma fue radicada el 10 de agosto de 2023, notoriamente antes de que trascurriera el año contado desde la fecha de terminación del contrato alegado por la aseguradora demandada. Por lo mismo, si bien la aseguradora en sus alegatos de conclusión argumentó que la terminación del contrato del 11 de septiembre de 2022 fue para los demás vehículos y no para los que en esta acción nos ocupa, porque para los que se reclama la afectación del contrato de seguro certificación individual se habría terminado con la desaparición del bien asegurado, esto no fue alegado con la excepción propuesta con la contestación de la reforma, aunado a que la compañía en su objeción (derivados 013-000, 015-000 y 016-000) manifestó que no existía certeza de la ocurrencia de los siniestros reclamados, al analizar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, así como



tampoco se demostró la devolución de la prima no devengada, lo que da cuenta de que para la compañía de seguros dicho contrato no terminó para la fecha alegada de conclusión, por lo que se tendrá como no probada la excepción intitulada como *“PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO”*.

Seguidamente, procede el despacho a estudiarla excepción intitulada como *“PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO DE SEGURO”* fundada en el artículo 1080 del Código de Comercio, para este propósito es preciso recordar que la precitada norma establece la prescripción ordinaria de la acción derivada del contrato de seguro es de dos años contados a partir del momento en que el que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción, para el caso que nos ocupa, el momento del conocimiento alegado por la aseguradora y de conformidad con los hechos de la demanda correspondería al 17 y 19 de mayo de 2022, estableciéndose como fecha límite inicial para ejercer la acción derivada del contrato de seguro el 19 de mayo de 2024; sin embargo, de conformidad con la demanda que fue radicada el 10 de agosto de 2023 (derivado 000-000), se evidencia que no transcurrieron los dos años siguientes a la fecha en la que el interesado tuvo conocimiento del hecho que dio origen a la acción, por lo que se tendrá como no probada la excepción estudio *“PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO DE SEGURO”* propuesta por la aseguradora demandada.

Superado lo anterior y visto que la presente acción deviene del proceso de afectación del seguro por la presunta materialización del siniestro, téngase de presente que el legislador estableció en el artículo 1077 del Código de Comercio la carga que posee tanto el asegurado como la aseguradora ante este tipo de planteamientos, siendo así *“(…) al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad”*, condición a cuya acreditación se estará el Despacho de conformidad con la carga procesal que poseen las partes en la actuación de conformidad con el artículo 167 del Código General del Proceso, recordando también la carga de la actora de la demostración de la realización del siniestro, definido en el artículo 1072 del Código de Comercio como *“la realización del riesgo asegurado”*, es del caso establecer delantadamente las condiciones aplicables al seguro objeto de controversia.

Para este propósito, se tiene que la actora pretende demostrar ocurrencia y cuantía con base en los eventos acaecidos en el mes de mayo de 2022, en el que el señor Vladimir Maldonado quien fungía como administrador del establecimiento de comercio de la sociedad tomadora hoy demandante, dejó de asistir a su lugar de trabajo desde el 9 de mayo de 2022, seguidamente el 12 de mayo de 2022 recibieron la visita del señor Jairo Francisco Charris quien fue a la empresa pretendiendo el cobro de la factura de 7 vehículos entregados a la sociedad demandante para arrendamiento situación que aunada a la ausencia del señor Maldonado, fue relevante para que la sociedad tomadora investigara lo relacionado con los vehículos arrendados, su estado y lugar de ubicación, lo que derivó en la denuncia penal en contra de Vladimir Maldonado, la cual fue presentada ante la Fiscalía General de la Nación, bajo el radicado bajo el radicado No. 080016001257202253535, denuncia aportada por los demandantes con la reforma de la demanda, mediante la cual se denunció el hurto de los vehículos identificados con placas GCT245, GCT253, GCT251, GIR779, GCT235, GZS841, GCT241, GIR560, los cuales eran de propiedad de los demandantes asegurados, ALEJANDRO MARIO MONTES ECHVERRY, JUAN CARLOS PACHECO ECHEVERRY, DIANA PAOLA MARDACH SIMAN, TVIP S.A.S. y DANTIA S.A.S., proceso penal iniciado por el delito de hurto agravado.

Al respecto se requirió a la Fiscalía General de la Nación - Fiscalía Veintitrés De La Unidad de Delitos contra La Fe Pública, Patrimonio Económico, Orden Económico Social y Otros, para que allegara como prueba al proceso que nos ocupa, el expediente íntegro de la investigación penal que se adelanta bajo el radicado No. 080016001257202253535, requerimiento que fue atendido por la autoridad mediante respuesta que reposa en los derivados 051-000 y 052-000, del cual se evidenció acta de audiencia



realizada el 13 de diciembre de 2023 ante el Juez 16 Penal Municipal de Control de Garantía, la cual correspondió a la imputación de cargos al señor Vladimir Maldonado por el delito de hurto calificado, de la cual se evidencia que el ente calificador estableció o enmarcó los hechos denunciados como HURTO CALIFICADO, como se extrae de los documentos que reposan en los derivados 051-000 y 052-000 documentos no desconocidos por las partes.

De lo anterior, es preciso tener en cuenta que si bien la aseguradora alega que los demandantes asegurados, propietarios de los vehículos asegurados no denunciaron el hurto de los vehículos, lo cierto es que en el proceso se demostró que el tomador de la póliza conservaba la tenencia de los vehículos hurtados cuando estos fueron sustraídos, situación suficiente para que sea la empresa a través de su representante legal quien denunciara los hechos por su conocimiento de primera mano, por lo que el Despacho no encuentra asidero legal al fundamento de la aseguradora para decir que por no tener la calidad de denunciante, los asegurados no acreditaron que sus vehículos fueron hurtados. En complemento de lo anterior, es preciso recordar también que la aseguradora tuvo como base para la objeción el informe de investigación presentado por el ajustado designado por la compañía para corroborar los hechos o circunstancias de tiempo modo y lugar; sin embargo, sobre el mismo si bien el investigador recomendó a la aseguradora abstenerse del trámite de la indemnización por encontrar que los hechos se podrían enmarcar en otro tipo penal no cubierto por la póliza, es necesario recordar que se escuchó al ajustador José Luis Canchila en testimonio quien en respuesta ante la pregunta formulada por el Despacho respondió que si hubiese conocido el acta de audiencia de formulación de imputación por el delito de Hurto Calificado en contra del señor Vladimir Maldonado, su concepto o recomendación a la aseguradora cambiaría por acreditarse el delito de hurto imputado al investigado.

Ahora bien, si bien en el transcurso del testimonio el mismo testigo Canchila intentó cambiar su manifestación, lo cierto es que dicha respuesta se hizo frente al acápite de medida de aseguramiento del acusado y no respecto a la imputación del cargo, que en todo caso se aclara fue establecida por la Fiscalía en torno al presunto delito de Hurto Calificado.

En este punto, cabe recordar que de conformidad con el artículo 1046 del Código de Comercio, el contrato de seguro se prueba por confesión o por escrito, esto último mediante la póliza de seguro, la cual se compone por las condiciones generales y las documentales enunciadas en el artículo 1048 de la citada codificación y que debe contener la información relacionada en el artículo 1047 Ibidem, reposa en la actuación, se tiene que las partes pactaron “Pérdida Total por Hurto” amparo en el que no se pactó deducible.

Aunado a lo anterior, cabe señalar que también se acreditó que el valor asegurado se pactó con base en el valor comercial del vehículo de conformidad con la guía de FASECOLDA, valores que fueron aportados en archivo Excel con la reforma de la demanda, teniendo como base guía No.309 publicada por la entidad.

De lo anterior se extraen los valores comerciales de los vehículos asegurados, también se acreditó la remisión del actor del derecho de petición a dicha entidad como consta en el derivado 024-000, encontrando demostrada así la cuantía pretendida.

Ahora bien, sobre la acreditación de propiedad de los demandantes de los documentos aportados por los demandantes en relación con el histórico de propietarios de cada vehículo en el RUNT se extrae lo siguiente:

Póliza Colectiva Tomador:		TVIP S.A.S.
1	Póliza Individual	1001121002658
	Placa	GCT245



	Asegurado	Alejandro Montes Echeverry
	histórico Propietarios	Alejandro Montes Echeverry
2	Póliza Individual	1001121002638
	Placa	GCT253
	Asegurado	Juan Carlos Pacheco Echeverry
	histórico Propietarios	Juan Carlos Pacheco Echeverry
3	Póliza Individual	1001121002637
	Placa	GCT251
	Asegurado	Juan Carlos Pacheco Echeverry
	histórico Propietarios	Traspaso 21/11/2022 a Gabriela Odosgoitia Escalante
4	Póliza Individual	1001122000810
	Placa	GIR779
	Asegurado	Juan Carlos Pacheco Echeverry
	histórico Propietarios	Juan Carlos Pacheco Echeverry
5	Póliza Individual	1001121002654
	Placa	GCT235
	Asegurado	Diana Paola Mardach Siman
	histórico Propietarios	Diana Paola Mardach Siman
6	Póliza Individual	1001121002642
	Placa	GZS841
	Asegurado	TVIP S.A.S.
	histórico Propietarios	TVIP S.A.S.
7	Póliza Individual	1001121002656
	Placa	GCT241
	Asegurado	Diana Paola Mardach Siman
	histórico Propietarios	Traspaso 09/03/2022 a Linderman Fontecha Sanchez
8	Póliza Individual	1001122000410
	Placa	GIR560
	Asegurado	DANTIA S.A.S.
	histórico Propietarios	DANTIA S.A.S.

Evidenciado lo anterior, es preciso recordar que los bienes asegurados se encuentran sujetos a registro y la autoridad competente da cuenta de quienes tienen la calidad de propietarios y si bien la demandante Diana Paola Mardach alega que la transferencia de la propiedad en marzo de 2022 fue fraudulenta, allegando informe grafológico, lo cierto es que ante la autoridad competente ella no tiene la calidad de propietaria del vehículo identificado con placas GCT241 desde el 09/03/2022 y por su parte el señor Juan Carlos Pacheco no cuenta con la calidad de propietario del vehículo de placas GCT251 desde el 21/11/2022, por lo que encuentra el Despacho que las pretensiones respecto de dichos automotores estarían llevadas al fracaso por no acreditarse la calidad de propietarios de los demandantes, lo que en el contrato de seguro implica falta de interés asegurable y legitimidad para reclamar.



De lo anterior, se evidencia las condiciones en las que se pactaron los amparos que se pretenden afectar con base en la cual es preciso, recordar los hechos con base en los cuales la asegurada hoy demandante pretende demostrar ocurrencia y cuantía de conformidad con el artículo 1077 del Código de Comercio.

Frente a todo lo anterior, no se puede olvidar la libertad probatoria que le asiste a la asegurada hoy demandante para demostrar ocurrencia y cuantía, así como la carga de la aseguradora de demostrar los elementos excluyentes de su responsabilidad que para el caso en concreto no van más allá de afirmar que no se ha acreditado ocurrencia y cuantía con base en el informe emitido por la firma por ella designada, que para el caso en concreto no controvierte que los hechos acaecidos fueron objeto de investigación por el ente calificado como Hurto, así como la manifestación del investigador ante de la pregunta que le formulara el Despacho en cuanto a que de haber conocido la imputación del delito de hurto calificado por parte de la Fiscalía ante el Juez de control de garantías, habría modificado la sugerencia dada a la aseguradora de no continuar con el trámite de indemnización.

Por lo que de la valoración de todas las pruebas allegadas al proceso, el Despacho encuentra que la parte demandante ha acreditado la ocurrencia y cuantía del siniestro en la presente acción de protección al consumidor respecto de los vehículos identificados con placas GZT841, GCT245, GCT253, GIR779, GCT235 y GIR560, llevando a la inexorable conclusión de tener como no fundadas o sin efectos las excepciones que la parte demandada intituló como: *"INEXISTENCIA DE COBERTURA PARA EL HECHO RECLAMADO POR SER AL PARECER, QUIEN SE APROPIO DE LOS BIENES UN SOCIO O UN EMPLEADO DE CONFIANZA Y POR NO DEVENIR EL DAÑO DE PERDIDA TOTAL POR HURTO", "FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA LA ATENCION DE SINIESTROS OBLIGACIONES A CARGO DEL TOMADOR O ASEGURADO", "FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXIGENCIAS DEL ART. 1077 DEL CODIGO DE COMERCIO", "PRENDA QUE GENERA EL PAGO A FAVOR DEL BENEFICIARIO DE LA MISMA."*

En consecuencia, la entidad demandada se encuentra contractualmente obligada a reconocer a la actora la suma de:

- TREINTA MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS (\$30.300.000) a ALEJANDRO MARIO MONTES ECHEVERRY en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121002658 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GCT245.
- TREINTA MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS (\$30.300.000) a JUAN CARLOS PACHECO ECHEVERRY en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121002638 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GCT253.
- TREINTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS (\$39.400.000) a JUAN CARLOS PACHECO ECHEVERRY en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121000810 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GIR779.
- TREINTA MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS (\$30.300.000) a DIANA PAOLA MARDACH SIMAN en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121002654 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GCT235.



- TREINTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS (\$32.500.000) a TVIP S.A.S. en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121002642 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GZS841.
- TREINTA Y NUEVE MILLONES PESOS (\$39.000.000) a DANTIA S.A.S. en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121002644 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GIR560.

Seguidamente, sobre la pretensión fundada en el artículo 1080 del Código de Comercio mediante la cual se busca que se condene a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. al pago de los intereses moratorios causados desde el 26 de septiembre de 2022, encuentra el Despacho que no podría tomarse como base dicha fecha, toda vez que para ese momento no se había acreditado ocurrencia y cuantía como si se hizo en el trasegar del presente proceso, por lo que encuentra la Delegatura que solo hasta la presente acción se demostró la cuantía correspondiente al valor comercial del bien, por lo que se tendrá como probada parcialmente la excepción intitulada como “*INEXISTENCIA DE PRUEBA DE LA CUANTIA DE LA PERDIDA IMPOSIBILIDAD DE RECLAMAR INTERESES MORATORIOS*” y probada la excepción intitulada como “*LÍMITE DEL VALOR ASEGURADO*” propuesta por la aseguradora demandada.

Superado lo anterior, el Despacho se pronunciará sobre lo argumentado por la aseguradora respecto de la exclusión que pretendió demostrar en la relación contractual, respecto de la cual no se demostró la debida información, así como la participación en los hechos del señor LEONARDO CAMARGO socio y funcionario de la empresa tomadora. De lo anterior, es relevante recordar que de la información dada a la tomadora y a los asegurados se evidenció que en la caratula de la póliza enviada a la misma no se inscribió o enunció la exclusión que se pretende alegar.

Condición contractual que, de conformidad con lo demostrado en el presente proceso no le fue explicada a la demandante, tampoco se evidencia que la exclusión se enuncie en la primera página de conformidad con el artículo 184 del EOSF y si bien, es preciso recordar la reiterada jurisprudencia al respecto que establece que las exclusiones hacen parte de la limitación del riesgo asumido por las aseguradoras en ejercicio de su facultad de asumirlo a su arbitrio establecida en el artículo 1056 del Código de Comercio y que estas se deben consignar de forma continua a partir de la primera página de la póliza, en caracteres destacados o resaltados y en términos claros y concisos, encuentra el despacho que tal condición no se cumple porque la exclusión que se pretende oponer a la asegurada, tomadora hoy demandante no se encuentra enunciada en la caratula de la póliza que le fue remitida, sino en el clausulado general que cuenta con letra uniforme para la redacción de los amparos y las exclusiones sobresaliendo los títulos de cada numeral, aunado a lo anterior, no se probó la explicación de las mismas a la actora o a la persona por ella delegada para contratar el seguro objeto de litigio, toda vez que si bien manifestó que le parecía que si había llegado el condicionado general y particular al correo, lo cierto es que de cara al análisis de la información se demostró que la caratula de la póliza remitida a la demandante no enuncia la exclusión que alega la aseguradora.

Todo lo anterior, conlleva a que la exclusión alegada por la aseguradora en sus alegatos de concusión sea ineficaz de conformidad con el numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011 que reza:

“CONDICIONES NEGOCIALES GENERALES Y DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN. Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

(...)



3. *En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco, En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.*

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.”

Norma que, de conformidad con lo probado en la presente acción, se evidencia ineficaz la exclusión que la aseguradora pretende hacer valer en la relación contractual que nos ocupa, por lo que no es viable establecer como probado dicho argumento.

Finalmente, esta Delegatura, atendiendo a que se acogen parcialmente las pretensiones de la demanda, con fundamento en el numeral 5 del artículo 365 del Código General del Proceso no condenará en costas.

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 fundadas o sin efectos las excepciones intituladas por MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA como *“INEXISTENCIA DE COBERTURA PARA EL HECHO RECLAMADO POR SER AL PARECER, QUIEN SE APROPIO DE LOS BIENES UN SOCIO O UN EMPLEADO DE CONFIANZA Y POR NO DEVENIR EL DAÑO DE PERDIDA TOTAL POR HURTO”, “FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA LA ATENCION DE SINIESTROS OBLIGACIONES A CARGO DEL TOMADOR O ASEGURADO”, “PRESCRIPCION DE LA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO”, “PRESCRIPCION DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO DE SEGURO”, “FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXIGENCIAS DEL ART. 1077 DEL CODIGO DE COMERCIO” y “PRENDA QUE GENERA EL PAGO A FAVOR DEL BENEFICIARIO DE LA MISMA”* conforme a la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: DECLARAR probada parcialmente la excepción de *“INEXISTENCIA DE PRUEBA DE LA CUANTIA DE LA PERDIDA IMPOSIBILIDAD DE RECLAMAR INTERESES MORATORIOS”* y probada *“LÍMITE DEL VALOR ASEGURADO”* propuestas por MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. de conformidad y en los términos expuesto en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. respecto al no reconocimiento de la indemnización en afectación al amparo de Pérdida Total por Hurto de las pólizas de automóviles números 1001121002658, 1001121002638, 1001121000810, 1001121002654, 1001121002642, 1001121002656 y 1001121002644, por los hechos acaecidos en mayo del año 2022.

CUARTO: CONDENAR a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. a pagar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la ejecutoria de esta decisión, la suma de:

- TREINTA MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS (\$30.300.000) a ALEJANDRO MARIO MONTES ECHEVERRY en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121002658 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GCT245.



- TREINTA MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS (\$30.300.000) a JUAN CARLOS PACHECO ECHEVERRY en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121002638 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GCT253.
- TREINTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS (\$39.400.000) a JUAN CARLOS PACHECO ECHEVERRY en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121000810 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GIR779.
- TREINTA MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS (\$30.300.000) a DIANA PAOLA MARDACH SIMAN en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121002654 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GCT235.
- TREINTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS (\$32.500.000) a TVIP S.A.S. en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121002642 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GZS841.
- TREINTA Y NUEVE MILLONES PESOS (\$39.000.000) a DANTIA S.A.S. en afectación al contrato de seguro de automóviles certificado individual numero 1001121002644 por el amparo de Pérdida Total por Hurto del vehículo asegurado identificado con placas GIR560.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por SEGUROS GENERALES SURAMERICANA 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.

Ejecutoriada la sentencia por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Copia a:

Elaboró:

OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

Revisó y aprobó:

OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ



Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado
Hoy 8 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario