

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022008067-089-000

Fecha: 2022-12-22 16:52 Sec.día 2171

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remitente: 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 : 2022008067-089-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2022-0139
Demandante : TRENZATEX S.A.S.

Demandados : SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 7 de diciembre del año 2022 (derivado 082-000), 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

La sociedad TRENZATEX S.A.S, por conducto de apoderado, formuló acción de protección al consumidor 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 SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A., con la que pretende:

“3.1.1. Declárese la operancia del contrato de seguros contenido en la póliza de seguro multiriesgo de tranquilidad pymes riesgos nombrados No. 1003135197001, con vigencia desde el 4 de Marzo de 2021 hasta el 4 de Marzo de 2022. 3.1.2. Declárese el incumplimiento de la obligación de pago del asegurador, por valor de QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y UN MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS MCTE (\$586.361.620), conforme al artículo 1080 del Código de Comercio, modificado por parágrafo del artículo 111 de la Ley 510 de 1999, por el siniestro de fecha 12 de Junio de 2021, que afecto la póliza de seguro multiriesgo de tranquilidad pymes riesgos nombrados No. 1003135197001. 3.1.3. Declárese el incumplimiento de la obligación de pago del asegurador, por valor de SIETE MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL PESOS MCTE (\$7.205.000), conforme al artículo 1080 del Código de Comercio, modificado por parágrafo del artículo 111 de la Ley 510 de 1999, por el siniestro de fecha 12 de Junio de 2021, con ocasión al siniestro que afectó el amparo 3.1. literal a la póliza de seguro multiriesgo de tranquilidad pymes riesgos nombrados No. 1003135197001. 3.1.4. Declárese la ineficacia de la cláusula 10 de las Condiciones Generales de PÓLIZA DE SEGURO MULTIRIESGO TRANQUILIDAD PYMES RIESGOS NOMBRADOS 15/03/2018-1327-P-09-MUL00000000013-00RI, respecto de “que

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera



considere pertinentes” conforme a lo previsto en el artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el artículo 11 Literal B de la Ley 1328 de 2009 y numeral 6 subnumeral 6.1.6.6. de la Circular Externa 018 de 2016 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, al condicionar el reconocimiento de la indemnización de siniestros que afectan una póliza de seguro a actuaciones meramente potestativas de las entidades aseguradoras. 3.1.5. Declárese el incumplimiento del deber de información del asegurador, al no objetar el siniestro oportunamente dentro del mes siguiente a la fecha de la presentación de la reclamación del 21 de Septiembre de 2021, ni entregar anticipadamente el clausulado al tomador, sin explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías, especialmente los documentos contentivos para acreditar la cuantía y ocurrencia del siniestro que afectan el amparo objeto de reclamación denominado daños por agua en mercancías contentivo en las condiciones generales 2.1.4 y 2.1.6 de la póliza de seguro multiriesgo de tranquilidad pymes riesgos nombrados No. 1003135197001, de conformidad al artículo 37 y 38 de la Ley 1480 de 2011. 3.1.6. Declárese la violación de los derechos como consumidor, reglados en la Ley 1328 de 2009, Ley 1480 de 2011, Ley 1755 de 2015 y en ejercicio del artículo 1077 del Código de Comercio, numeral 3 del artículo 1053 y 1080 del Código de Comercio, numeral 3 del artículo 100 del Decreto 663 de 1993 e incumplimiento al deber de información según los artículos 37 y 48 de la Ley 1480 de 2011, y la Circular Externa 018 de 2016, por exigencias de formalidades no previstas ni en la ley ni en el contrato de seguros por dilación sistemática e injustificada del cumplimiento de la obligación de pago de indemnización. 3.1.7. Declárese el incumplimiento de la obligación de pago del asegurador, por valor de SIETE MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL PESOS MCTE (\$7.205.000), conforme al artículo 1080 del Código de Comercio, modificado por parágrafo del artículo 111 de la Ley 510 de 1999, por el siniestro de fecha 12 de Junio de 2021, con ocasión al siniestro que afectó el amparo 3.1. literal a la póliza de seguro multiriesgo de tranquilidad pymes riesgos nombrados No. 1003135197001. 3.1.8. Declárese la práctica abusiva por parte del asegurador al exigir documentos no relacionados con la ocurrencia del siniestro, la cuantía de la pérdida o el contrato de seguro para atender el pago de la indemnización derivada de una póliza de seguro, Indagar los requisitos de asegurabilidad únicamente al momento de ocurrencia de los siniestros y no al momento de la celebración del contrato y dilatar de manera injustificada las reclamaciones ante las aseguradoras, por parte de las instituciones financieras, cuando se contratan seguros por cuenta de los consumidores financieros, conforme a lo previsto en el numeral 6 y subnumerales 6.2.18, 6.2.19 y 6.2.20 de la Circular Externa 018 de 2016 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. 3.2.1. En el evento de prosperar la declarativa principal 3.1.2., Declárese la mora del asegurador en su obligación condicional de pago de indemnización a partir del 21 de Octubre de 2021, sobre la suma de QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y UN MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS MCTE (\$586.361.620), con ocasión al siniestro que afectó los amparos referenciados por el ajustador como daños por aguas en mercancías de la póliza de seguro multiriesgo de tranquilidad pymes riesgos nombrados No. 1003135197001. 3.2.2. En el evento de prosperar la declarativa principal 3.1.3., Declárese la mora del asegurador en su obligación condicional de pago de indemnización a partir del 18 de Diciembre de 2021, sobre la suma de SIETE MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL PESOS MCTE (\$7.205.000), con ocasión al siniestro que afectó el amparo 3.1. literal a la póliza de seguro multiriesgo de tranquilidad pymes riesgos nombrados No. 1003135197001. 3.3. CONDENATORIAS En el evento de que prospere todas o alguna de las pretensiones declarativas Principales o Consecuenciales, Condense a: 3.3.1. Condénese al asegurador, al pago de la indemnización por valor de QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y UN MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS MCTE (\$586.361.620). 3.3.2. Condénese al asegurador, al pago de la indemnización por valor de SIETE MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL PESOS MCTE (\$7.205.000). 3.3.3. Condénese en agencias y costas a COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A., persona jurídica debidamente constituida, identificada con NIT 860.002.180-7. 3.4. CONSECUENCIALES CONDENATORIAS 3.4.1. En el evento de que prospere la condena 3.3.1., Condénese al asegurador, al pago de los intereses de mora según la sanción prevista en el artículo 111 de la Ley 510 de 1999, desde el 21 de Octubre de 2021. 3.4.2. En el evento de que prospere la condena 3.3.2., Condénese al asegurador, al pago de los intereses de mora según la sanción prevista en el artículo 111 de la Ley 510 de 1999, desde el 18 de Diciembre de 2021”

Admitida la demanda mediante auto del 18 de enero (derivado 003-000), fue notificada a SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A., quien en oportunidad se opuso a las pretensiones mediante la formulación de las excepciones intituladas como “FALTA DE DEMOSTRACION DEL SINIESTRO”,

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

“VALIDEZ DE LA CLÁUSULA NO. 10 DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA–INEXISTENCIA DE CLÁUSULAS ABUSIVAS” y “DEDUCIBLE”, respecto de las cuales se corrió traslado con pronunciamiento de la parte actora.

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, partiendo de los hechos ciertos no debatidos establecidos en la audiencia inicial del pasado 28 de julio del año 2022 (derivado 030-000), y encontrándose los presupuestos procesales para proferir un fallo de mérito, corresponde establecer la existencia de una responsabilidad contractual de SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A. en la atención de la solicitud de afectación del seguro multirisgo de tranquilidad pymes número 1003135197001 con ocasión a los hechos acaecidos el 12 de junio del año 2021.

Para este propósito, 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 cuentan 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*”.

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.

Y es que atendiendo al interés público que cobija 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”.

A su vez, respecto a la debida diligencia el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, dispone “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”

Precisado lo anterior, descendiendo al caso particular, 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

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

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.

Al respecto, en relación con la carga procesal, la Corte Suprema de Justicia en decisiones como el auto del 17 de septiembre de 1985 de Sala de Casación Civil, M.P. Dr. Horacio Montoya Gil, recogida en varias ocasiones por la Corte Constitucional en sentencia C-279 de 2013 y C086 de 2016, dispone que son *“aquellas situaciones instituidas por la ley que comportan o demandan una conducta de realización facultativa, normalmente establecida en interés del propio sujeto y cuya omisión trae aparejadas para él consecuencias desfavorables, como la preclusión de una oportunidad o un derecho procesal e inclusive hasta la pérdida del derecho sustancial debatido en el proceso”*.

Según la última de las sentencias citada, *“Una característica de las cargas procesales es entonces su carácter potestativo (a diferencia de la obligación procesal), de modo que no se puede constreñir a cumplirla. Una característica es que la omisión de su realización “puede traer consecuencias desfavorables para éste, las cuales pueden ir desde la preclusión de una oportunidad o un derecho procesal hasta la pérdida del derecho material” [53]. En palabras ya clásicas, “la carga funciona, diríamos, à double face; por un lado el litigante tiene la facultad de contestar, de probar, de alegar; en ese sentido es una conducta de realización facultativa; pero tiene al mismo tiempo algo así como el riesgo de no contestar, de no probar, de no alegar. El riesgo consiste en que, si no lo hace oportunamente, se falla en el juicio sin escuchar sus defensas, sin recibir sus pruebas o sin saber sus conclusiones. Así configurada, la carga es un imperativo del propio interés”*.

Ahora bien, visto que la carga del actor parte de la demostración 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, atendiendo que de conformidad con el artículo 1046 del Código de Comercio se establece que 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 *ibid.*, reposa en la actuación:

- Certificado de SEGURO DE TRANQUILIDAD PYMES, póliza **97001, certificado 001, fecha de expedición del 4 de marzo del año 2021, vigencia del 04 de marzo del año 2021 al 04 de marzo del año 2022, donde funge como tomador, asegurado y beneficiario TRENZATEX S.A.S., mediante el cual se amparó al local asegurado en la Calle 68 # 87-18 en la ciudad de Bogotá, y mediante el cual se otorgó las coberturas de daños, robo y daños a terceros con deducible del 10% mínimo un salario mínimo legal mensual vigente. Indicando en el mentado documento que las condiciones- clausulado aplicable corresponde al identificado con el número 15/03/2018-1327-P-09-MUL- 00000000013-00RI
- Condiciones generales de la PÓLIZA DE SEGURO MULTIRIESGO TRANQUILIDAD PYMESRIESGOS NOMBRADOS, identificado con el número 15/03/2018-1327-P-09-MUL-00000000013-00RI, debiéndose resaltar que en el numeral 2 bajo el título QUE CUBRIMOS, 2.1 Daños de Bienes, se precisa *“Se cubren los daños que sufran los bienes asegurados dentro de su empresa, propios y/o en consignación que hayan sido dejados a su cargo, conforme al desarrollo de su actividad y a causa de: (...) 2.1.4 Fenómenos naturales. 2.1.5 Rotura de tubería interna 2.1.6 Agua proveniente del exterior”*.

Adicionalmente, se relaciona como elementos protegidos, en el numeral 3- ADICIONALMENTE ESTA PROTEGIDO, 3.1. *“Si le ocurre un evento amparado en el numeral 2.1 nosotros le cubriremos,*

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



sin que esto signifique un aumento en el valor de la protección: a. Los gastos necesarios para recoger y limpiar los escombros que se ocasionen por un daño ocurrido a los bienes asegurados”.

De lo anterior se evidencia que el seguro otorgado corresponde a una póliza de riesgos nombrados de daños materiales, cuya modalidad se caracteriza en que mediante la misma se ampara unos determinados bienes de los riesgos expresamente enunciados en la póliza, en contraposición de las pólizas todo riesgo en donde se amparan – como su nombre lo indica- todos los riesgos que pueda presentar el bien salvo los que se encuentran expresamente excluidos.

A su vez corresponde a un seguro de daños, tanto real como patrimonial, en tanto a que ampara tanto el perjuicio patrimonial que pueda presentar el asegurado por la ocurrencia de uno de los eventos enunciados en la póliza como el generado por la afectación de los bienes de propiedad del asegurado, o en este caso por disposición contractual, en su custodia dados en consignación.

Ahora bien, no puede el Despacho desconocer que en el curso de la actuación se ha puesto de presente por la parte actora el desconocimiento de las condiciones generales aplicables al seguro, indicando el solo haber tenido conocimiento de estas en el curso del proceso de reclamación extrajudicial y con ocasión al proceso de reclamación adelantado y que conllevara al presente proceso.

Al respecto, sea del caso resaltar que en relaciones de consumo que surgen tanto de esta clase de negocio jurídico como de cualquier otro, el derecho de recibir información oportuna, clara, precisa e idónea es un derecho del consumidor, cuya prevalencia tiene sus cimientos desde la Constitución misma, cuando en su artículo 78 estatuyó que *“la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”*, postulado que se desarrolló en el título primero de la Ley 1328 de 2009, específicamente estableciendo un régimen de protección al consumidor financiero, en el que se destaca, dentro de la contratación financiera, la obligación según la cual la información debe ser *“cierta, suficiente y oportuna”* para que *“el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio”*, al punto que el incumplimiento de la obligación da derecho al consumidor financiero *“de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir”* (artículos 9 y 10).

Así las cosas, el consumidor debe recibir información cierta, veraz y oportuna, a fin de menguar el desequilibrio existente entre las entidades financieras y aseguradoras con el consumidor financiero; en palabras de la Corte Constitucional *“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”***. (Sentencia T-136/13).

Situación que frente a los contratos de adhesión, como fuera el contrato de seguro, el legislador en la Ley 1480 del año 2011 reconoció como requisito, el *“Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano”*, disponiéndose en la parte final de la citada disposición que 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.

De allí, la importancia no sólo de la claridad de las cláusulas contenidas en la póliza, sino además, que sean conocidas por el asegurado para que manifieste libremente su consentimiento en señal de aceptación, máxime tratándose de un clausulado elaborado por la aseguradora y que en últimas supera los límites de la consensualidad del contrato de seguro.

Bajo los anteriores parámetros, observa la Delegatura que de conformidad con el material probatorio allegado al plenario, dentro del cual se encuentra el interrogatorio de parte rendido por el apoderado general con facultades de representación legal de la entidad aseguradora, la presente póliza fue adquirida por conducto de intermediario de seguro (agencia) por canal virtual, en donde, tanto en el proceso de ofrecimiento, cotización y posterior otorgamiento del seguro curso de manera virtual.

Y aunque no se desconoce el carácter de comerciante de la sociedad actora, soportado en la experiencia que el mismo representante legal afirma tener y que asume relevancia en el marco de las practicas propias de protección de los consumidores financieros de conformidad con el artículo 6 de la Ley 1328 del año 2009, lo cierto es que como lo dispone el aparte final del párrafo primero de la misma disposición, estas no eximen a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en dicha ley respecto del consumidor financiero como fuera la contenida en los literales b) y d) del artículo 7 y artículo 9 de la misma disposición.

En especial, cuando la no entrega de las condiciones generales como parte del contrato de seguro, no solo puede conllevar al efecto que sobre la oportunidad de la información establece el artículo 10 de la Ley 1328 de 2009 en relación con otorgar al consumidor la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sino que conlleva a procedencia del efecto que dispone el inciso segundo del numeral 3 del artículo del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, el cual establece *“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”*.

Al respecto, a pesar del requerimiento efectuado a la entidad demandada en relación con la parametrización de la solicitud, incluyendo las comunicaciones cruzadas con la entidad demandante, solo fue remitido certificado de la Jefe Línea de Negocios Pyme en donde informa *“TRENZATEX SAS Con NT tuvo contratada con la Compañía, la póliza de seguro Tranquilidad Pymes No 1003135197001 con vigencia del 04032021 al 04032022 en la dirección CL 68 87-18 de la ciudad de Bogotá. Esta póliza está radicada en la oficina de Santa Bárbara, bajo el canal de ventas de Agentes y Agencias. El intermediario de este seguro es: AGENCIA DE SEGUROS OBLIGATORIOS LTDA Su modalidad de cotización y emisión es delegada al intermediario a través de suscripción en el portal de Ventas de la Compañía, denominado Simón Ventas. La comercialización del seguro de Tranquilidad Pymes la realiza de manera directa las diferentes fuerzas de ventas, teniendo en cuenta las políticas de suscripción definidas para el producto y publicadas en acceso libre en el portal de apoyo comercial de la Compañía. Este producto se encuentra parametrizado en el portal de ventas, por límites y valores asegurados de acuerdo a la actividad económica informada por el cliente”*.

La cual no da cuenta de las condiciones e información de expedición del seguro, de cuya conducta conlleva a estarse a lo manifestado por el representante y las documentales allegadas en donde la entrega y conocimiento de las condiciones generales de la póliza se da con ocasión a la expedición del seguro y no al momento de la cotización.

En este sentido, encontrando que las condiciones generales y particulares son elementos que componen la póliza de seguro, las cuales consignan los elementos determinantes celebrados por las partes del contrato de seguro respecto de la transferencia de riesgo efectuado con ocasión al contrato celebrado, el hecho que no se hubieran suministrado en oportunidad al potencial asegurado, en las condiciones de claridad requeridas para este tipo de productos en el marco establecido en la Ley 1328 del año 2009 y el artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, esto es, de manera previa al momento de otorgar la manifestación de voluntad al asegurado, conlleva a evidenciar un desconocimiento a los deberes de información que poseen las entidades vigiladas con sus consumidores de conformidad con el título I de la Ley 1328 del año 2009, así como a la inaplicabilidad de la misma a la relación en estudio.

Circunstancia que conlleva desde este momento a encontrar elementos para no dar prosperidad a la excepción intitulada por la pasiva como **“VALIDEZ DE LA CLÁUSULA NO. 10 DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA– INEXISTENCIA DE CLÁUSULAS ABUSIVAS”**, siendo inocuo para el presente el estudio de la ineficacia del aparte del condicionado pretendido por el actor dada la inaplicabilidad del condicionado que lo contiene.

Definido lo anterior, respecto a la acreditación del siniestro y la cuantía de la pérdida por la sociedad actora, de conformidad con el artículo 1077 del Código de Comercio, se encuentra que el evento por el cual se presenta la solicitud de afectación del seguro obedece a daños presentados con ocasión a la rotura de un tubo, circunstancia de la cual da cuenta tanto el registro fotográfico allegado al plenario como el informe del ajustador designado por la compañía de seguros.

Evento, que de conformidad con las condiciones de la póliza, se encuentra amparado bajo la cobertura de daños bajo el evento 2.1.5 rotura de tubería interna, enmarcado los bienes reclamados bajo el concepto de mercancía. Circunstancia demás reconocida en el informe del ajustador en donde se identifica como evento e inspección **DAÑOS POR AGUA**, precisando sobre el particular **“Daños por agua daños ocasionados por la rotura de un tubo PVC de 3/4” que alimenta un tanque de almacenamiento de agua de 500 Litros”**

Circunstancia concordante con el aviso de siniestro presentado vía telefónica, y de la cual da cuenta el registro de Digilog allegado con el escrito de contestación de la demanda, en el cual se precisa como resumen de los hechos **“REPORTAN ROTURA DE TUBO DE AGUA POR PRESION EN BODEGA QUE AFECTO MERCANCIA POR VALOR APROXIMADO DE 750 A 800 MILLONES DE PESOS. ASG PREGUNTA QUE SI PUEDE MOVER LA MERCANCIA Y DEBE VIAJAR EL SABADO POR NEGOCIOS Y QUIERE SABER COMO SE MANEJA EL PROCESO”**, información reiterada en el documento de AVISO DE SINIESTRO de fecha 15 de junio del año 2021.

Siendo del caso resaltar que de conformidad con los documentos allegados por las partes se encuentra que adicional al registro fotográfico allegado por el actor y el ajustador, del cual se evidencia los daños presentados sobre los bienes, reposa acta o guía intitulada **TECNOSEGUROS LTDA VISITA DE INSPECCION Y VERIFICACION**, con número 3224, de la cual da cuenta de las visitas realizadas al lugar por el señor Alfredo Jimenez en compañía de Sebastian Torres Osman, gerente, los días 12 y 15 de junio, se encuentra dentro de los **DAÑOS (Descripción de los daños ocasionados por el Siniestro)** el ítem de tapabocas en donde se indica **“...mas o menos 220 cajas (cada caja contiene 40 cajas *50 unidades * caja) = 440.000 unidades”**

Adicionalmente, reposa comunicación de fecha 18 de junio del año 2021 dirigido al ajustador en donde la entidad demandante por conducto de su gerente general, solicita la presencia el 19 de la misma anualidad con el fin de adelantar el inventario físico de los bienes afectados, de los cuales se evidencia documentos a mano relacionando una serie elementos como fuera elástico plano, cordón, tulaza y

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



tapabocas, este último relacionando los siguientes valores “ $88+22+30+27+4+20+16+17= 224$ ”, valor que encuentra concordancia con lo informado en el inventario afectado realizado el 20 de junio de 2021 hora 9:30 am y que reposa en la relación con el mismo nombre.

Ahora bien, plantea la aseguradora la ausencia de acreditación del siniestro en cuanto a que las condiciones financieras, de importación y soporte de pago de la factura de venta de la Comercializadores Internacional Millenium Internacional S.A.S. de fecha 18 de julio del año 2020, lo que impiden concluir el interés asegurable que posee la sociedad actora sobre los bienes afectados.

Al respecto, aunque el Despacho no desconoce los planteamientos expuestos por la firma ajustadora, reiterados por los testigos de la presente actuación, los señores Olga Lucia Rocha y Alfredo Jimenez, los cuales ponen de presente las inconsistencias y falta de claridad sobre las condiciones de importación de los tapabocas, el registro tributario y los estados financieros de la entidad, generando dudas sobre las condiciones y manejo financiero del asegurado y las condiciones tributarias de los bienes importados, dichas situaciones en sí misma no permiten desvirtuar de manera irrefutable que los tapabocas que se encontraban en el predio asegurado no fueran de propiedad de la sociedad asegurada, desconociendo el ejercicio probatorio frente a la carga impuesta por el legislador en el artículo 1077 del Código de Comercio.

Y es que desde el mismo aviso la compañía de seguros desplegó por conducto de su ajustador las gestiones que le permitieron evidenciar la existencia de los bienes afectados, la causa de la afectación y el valor de estos, llamando la atención que el fundamento de la negativa formulada por la aseguradora no corresponda a esbozar una causal excluyente de responsabilidad ante la no cobertura sino en la ausencia de demostración de ocurrencia y cuantía, el cual conlleva al escenario en donde la definición de una reclamación estuviera supeditada al criterio de suficiencia de una prueba por la compañía de seguros, desvaneciendo la carga otorgada por el legislador.

En este orden, partiendo del material probatorio allegado al plenario, y visto que el fundamento de la negativa de la aseguradora deviene de la falta de claridad sobre las condiciones de importación y registro frente a los pronunciamientos efectuados, no se puede desconocer que no es objeto de discusión la existencia de los tapabocas, el valor de compra de estos, y el daño que presentarían a causa del agua, estando en discusión si estos son de propiedad o no del asegurado demandante.

Al respecto, téngase de presente que reposa en la actuación la factura de venta de la Comercializadores Internacional Millenium Internacional S.A.S. de fecha 18 de julio del año 2020, dirigida al actor, sin que esta fuera objeto de desconocimiento, tacha o debate en el curso de la actuación, y de la cual da cuenta de que fuera la sociedad quien previo a la adquisición del seguro adquirió los tapabocas, lo anterior pese a la discusión de donde provienen los recursos con los cuales se realizara el pago a la citada comercializadora y que podría conllevar a una relación independiente que la que se discute, como fuera entre la persona natural del gerente y la sociedad.

Sumado a lo anterior, de conformidad con la relación de comunicaciones sostenidas por el señor Sebastian Torres con “*Rafael Seguros*”, y del cual da cuenta las condiciones de cotización del seguro, la existencia de los tapabocas no era ajenas al intermediario agencia de seguros y que representaba a la compañía. Lo que conlleva a su vez, acreditar el conocimiento de estos sin que para el momento previo a la adquisición se hubiera realizado gestión alguna para el conocimiento del riesgo por el profesional en la materia.

A pesar de lo anterior, es del caso resaltar que reposa en la actuación tres contratos de consignación celebrados en su oportunidad por el señor Sebastian Torres Osman en calidad de representante legal de

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

la entidad hoy demandante con la Clínica Odontológica Gloss Dent Colombia, Parques Brinco E.U. y SSP SOLUTION BROKER, estas últimas en calidad de consignantes y en las cuales TRENZATEX SAS funge como consignatario.

Al respecto, a pesar de las manifestaciones realizadas por la parte actora en relación con la confusión que se pudiera haber presentado en los mentados contratos y la participación que la sociedad actora en cada uno de aquellos contratos, no se puede desconocer que el formato de los contratos son idénticos siendo constante la calidad de consignatario, quien a título de mero tenedor y a efectos de proceder a la venta posee mercancía consistente en cajas master de tapabocas medical IIR triple A por 40 unidades de displays por 50 tapabocas cada uno.

Siendo del caso resaltar, que de conformidad con las obligaciones estipuladas en la cláusula tercera de los contratos de consignación, en particular el literal a) y c) los cuales disponen "*Pagar al CONSIGNATARIO, como remuneración de su gestión, el mayor valor de la venta de sus mercancías sobre el precio estipulado en la cláusula segundo del presente contrato, suma que el CONSIGNATARIO podrá descontar directamente a su favor, una vez efectuada la venta. (...) c) Garantizar que las mercancías consignadas son de su exclusiva propiedad y posesión, que sobre ellas no pesa ningún gravamen, que no han sido dadas en prenda o arrendamiento o ni son objeto de pleito pendiente*", se encuentra que la propiedad de los bienes objeto de dicho contrato no son de propiedad de la sociedad hoy demandante.

En este sentido, a pesar de que la póliza en discusión ampara los bienes en consignación que posea el asegurado, lo cierto es que la acreditación de la carga que posee este último no se circunscribe a la custodia del bien requiriendo demostrar el perjuicio real y cierto que se presentara con ocasión al evento reclamado, ejercicio este que extraña el Despacho en el curso de la presente actuación y en el proceso de reclamación extrajudicial.

Circunstancia que asume relevancia en el presente caso, toda vez que al estar en presencia de un seguro de daños, el mismo posee un carácter indemnizatorio, como lo establece el artículo 1088 del Código de Comercio al afirmar "*respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento*"

Siendo del caso resaltar la conducta de la parte, en cuanto a que no es de recibo las manifestaciones respecto a un error en las condiciones de un contrato que como profesional suscribe en al menos tres oportunidades, como fuera el 21 de julio, 27 de julio y 3 de agosto. Sin que se pueda llegar a conclusión contraria por las certificaciones emitidas en su oportunidad por Parques Brinco E.U. y SSP SOLUTION BROKER de las cuales solo se encuentra las condiciones de uso de los tapabocas.

Por lo anterior, atendiendo que del inventario realizado en su oportunidad con el ajustador designado por la compañía de seguros y el representante del asegurado dan cuenta de la existencia de 224 cajas por cuarenta unidades por 50 tapabocas, de las mismas se deben descontar aquellas que estaban en consignación por terceras personas y que al no haberse demostrado el pago o reconocimiento a las mismas conlleva que no estar demostrado sobre estos el perjuicio real y cierto en el patrimonio del asegurado.

De esta forma, atendiendo que el objeto del contrato con la Clínica Odontológica Gloss Dent Colombia tenía por objeto 19 cajas master de tapabocas medical IIR A por 40 unidades de displays por 50 tapabocas cada uno; con Parques Brinco E.U. 16 cajas master de tapabocas medical IIR A por 40 unidades de displays por 50 tapabocas cada uno, y con SSP SOLUTION BROKER 37 cajas master de tapabocas medical IIR A por 40 unidades de displays por 50 tapabocas cada uno, de los 224 cajas se deben descontar las 72 cajas que no son de propiedad de la demandante, para un total de 152 cajas.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



Lo que conlleva a declarar probada la excepción intitulada como *FALTA DE DEMOSTRACIÓN DEL SINIESTRO* únicamente respecto de los bienes objeto de los contratos de consignación.

De conformidad con lo anterior, visto que la parte actora acredita la existencia de los daños en la mercancía consistente en 152 cajas de tapabocas por 40 unidades y por 50 tapabocas cada uno, sin discusión en valor unitario de compra en \$1.050 pesos, sin que la aseguradora demandada haya dado cumplimiento a la carga impuesta por el legislador en el varias veces mencionado 1077 del Código de Comercio, al acreditar causal excluyente de su responsabilidad, se encuentra que SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A. es contractualmente responsable frente al no reconocimiento del amparo de daños por agua de la póliza seguro multirisgo tranquilidad pymes número 1003135197001, por los hechos acaecidos el 12 de junio del año 2021.

En consecuencia, la entidad demandada se encuentra contractualmente obligada a reconocer al actor la suma de \$319.200.000 pesos menos el deducible pactado para el amparo de 10% de la pérdida al superar la suma de un salario mínimo mensual legal vigente, siendo esto \$31.920.000, conllevando a declarar probada la excepción intitulada como Deducible.

Por lo que se condenará a SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A. al reconocimiento del valor \$287.280.000 pesos, sin que proceda reconocimiento por concepto de intereses de mora a los que hace referencia el artículo 1080 del Código de Comercio, en tanto que de las documentales allegadas no se evidencia una reclamación formal en los términos que establece dicha disposición, así como que la determinación e identificación de los bienes reclamados se surtieron en el curso del presente proceso y respecto de los cuales se surtieron diferentes alcances.

Finalmente, esta Delegatura, atendiendo la naturaleza de la acción, las gestiones realizadas en el curso de esta, con fundamento en los numerales 5 y 8 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 probada la excepción intitulada por SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A. como “*VALIDEZ DE LA CLÁUSULA NO. 10 DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA–INEXISTENCIA DE CLÁUSULAS ABUSIVAS*” conforme a la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: DECLARAR probadas las excepciones de “*FALTA DE DEMOSTRACIÓN DEL SINIESTRO*” y “*Deducible*” propuesta por SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A. de conformidad y en los términos expuesto en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: DECLARAR contractualmente responsable a SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A. respecto al no reconocimiento del amparo de daños de la póliza seguro multirisgo tranquilidad pymes número 1003135197001, por los hechos acaecidos el 12 de junio del año 2021.

CUARTO: CONDENAR a SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A. a pagar a TRENZATEX S.A.S. dentro de los treinta días calendario siguientes a la ejecutoria de esta decisión, la suma de DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS (\$287.280.000)

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



por concepto del amparo de DAÑOS de la póliza seguro multiriesgo tranquilidad pymes número 1003135197001.

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.

Cumplido lo anterior, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



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

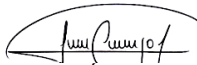
Copia a:

Elaboró:

SANTIAGO RODRIGUEZ CHONA

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>23 de diciembre de 2022</u></p>
<p> JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario</p>

