

- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la ley en referencia y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por MAPFRE deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de MAPFRE.
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante MAPFRE, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **Prácticas de Protección Propia**

Artículo 6°. Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

**Parágrafo 1°.** El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

**Parágrafo 2°.** Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

### **Obligaciones de MAPFRE**

Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) 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.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f) 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. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g) Informar a los clientes sobre las consecuencias y alcances del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de tomadores, asegurados y beneficiarios, de acuerdo con la ley. A título de ejemplo tenemos la ausencia, reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, la mora en el pago de la prima, el incumplimiento de garantías, etc.
- h) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- i) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza

prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

- j) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- k) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- l) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- m) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- n) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- o) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- p) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas y su página de Internet.
- q) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- r) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- s) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- t) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.



- u) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- v) Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.



429

CREATIVIDAD Y DISEÑO DE  
SYNERGY ESTUDIO CREATIVO



# MAPFRE

La aseguradora global de confianza

DIRECCIÓN GENERAL  
Cra. 14 N° 96 - 34  
PBX: 650 3300 Fax: 6503400  
E-mail: mapfre@mapfre.com.co



Nacional: **018000 519 991**  
Bogotá: **307 7024** Celular: **#624**

[www.mapfre.com.co](http://www.mapfre.com.co)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

Entiéndanse las palabras "MAPFRE" y "MAPFRE COLOMBIA" como MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

enior  
**TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE ANTIOQUIA**  
 E. S. D.

5 JUL 28 PM 3:25 SFT/5

RECIBIDO POR:

430

**REFERENCIA:** EXCEPCION PREVIA  
**MEDIO DE CONTROL:** REPARACIÓN DIRECTA  
**DEMANDANTE:** JULIAN FERNANDO RAMIREZ SADOVNIK.  
**DEMANDANDO:** MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

**RADICADO:** 05001 2333 000 2016 00038 00  
**MAGISTRADO:** ALVARO CRUZ

Actúo como apoderado judicial de **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.**, por medio del presente escrito y en la oportunidad legal, me permito proponer las siguientes excepciones previas de **LA FALTA DE JURISDICCIÓN e INDEBIDA ACUMULACIÓN DE PRETENSIONES**, de conformidad con el del artículo 100 del Código de General del Proceso, numerales 1 y 5 respectivamente, así:

**SITUACIONES FÁCTICAS EN QUE SE SUSTENTA LA EXCEPCIÓN:**

➤ **FALTA DE JURISDICCIÓN O DE COMPETENCIA.**

Como excepción previa nos permitimos proponer LA FALTA DE JURISDICCIÓN en los términos del numeral 1 del artículo 100 del Código General del Proceso, así:

El artículo 104 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala:

***"Artículo 104. La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo está instituida para conocer, además de lo dispuesto en la Constitución Política y en leyes especiales, de las controversias y litigios originados en actos, contratos, hechos, omisiones y operaciones, sujetos al derecho administrativo, en los que estén***

***involucradas las entidades públicas, o los particulares cuando ejerzan función administrativa.***

***Igualmente conocerá de los siguientes procesos:***

***1. Los relativos a la responsabilidad extracontractual de cualquier entidad pública, cualquiera que sea el régimen aplicable...”***

Y el artículo 1 del Código General del Proceso señala:

***“Artículo 1. Este código regula la actividad procesal en los asuntos civiles, comerciales, de familia y agrarios. Se aplica, además, a todos los asuntos de cualquier jurisdicción o especialidad y a las actuaciones de particulares y autoridades administrativas, cuando ejerzan funciones jurisdiccionales, en cuanto no estén regulados expresamente en otras leyes”.***

Es evidente que las pretensiones de la demanda formuladas a **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** tienen su origen en la relación contractual celebrada con los demandantes, es claro que la compañía aseguradora es una sociedad con patrimonio privado y regulada por los presupuestos normativos consagrados en el Código Civil y Código de Comercio, siendo claro que para el momento en que se celebró el contrato de seguro con los demandantes mi representada no se encontraba ejerciendo ninguna función pública, por lo anterior y sin lugar a dudas, se puede concluir que el Juez de lo Contencioso Administrativo no tiene jurisdicción para tramitar y juzgar las pretensiones de la demanda, pues estas pretensiones deben ser tramitadas y decididas por la Jurisdicción Ordinaria, en su especialidad Civil.

En este orden de ideas, se deberá declara probada la FALTA DE JURISDICCIÓN del Tribunal Administrativo de Antioquia y ordenar la remisión a la Jurisdicción Ordinaria – jueces civiles del circuito.

➤ **INEPTITUD DE LA DEMANDA POR FALTA DE LOS REQUISITOS FORMALES O POR INDEBIDA ACUMULACIÓN DE PRETENSIONES**

En caso de que el Tribunal Administrativo de Antioquia, considere que tiene jurisdicción y es competente para tramitar las pretensiones formuladas a mi representada, se deberá declarar probada la excepción previa consagrada en el numeral 5 del artículo 100 del Código General del Proceso.

Con el fin de darle claridad al despacho sobre la INDEBIDA ACUMULACIÓN DE PRETENSIONES, nos permitimos hacer un análisis del artículo 88 del Código General del Proceso, supuesto normativo que consagra los presupuestos para que procesa una acumulación de pretensiones, así:

**"Artículo 88. El demandante podrá acumular en una misma demanda varias pretensiones contra el demandado, aunque no sean conexas, siempre que concurren los siguientes requisitos:**

- 1. Que el juez sea competente para conocer de todas, sin tener en cuenta la cuantía.**
- 2. Que las pretensiones no se excluyan entre sí, salvo que se propongan como principales y subsidiarias.**
- 3. Que todas puedan tramitarse por el mismo procedimiento.**

**En la demanda sobre prestaciones periódicas podrá pedirse que se condene al demandado a las que se llegaren a causar entre la presentación de aquella y el cumplimiento de la sentencia definitiva.**

**También podrán formularse en una demanda pretensiones de uno o varios demandantes o contra uno o varios demandados, aunque sea diferente el interés de unos y otros, en cualquiera de los siguientes casos:**

- a) Cuando provengan de la misma causa.**
- b) Cuando versen sobre el mismo objeto.**
- c) Cuando se hallen entre sí en relación de dependencia.**
- d) Cuando deban servirse de unas mismas pruebas.**

**En las demandas ejecutivas podrán acumularse las pretensiones de varias personas que persigan, total o parcialmente, los mismos bienes del demandado".**

En el presente asunto es claro que nos encontramos en el supuesto normativo consagrado en el inciso segundo, en el cual se regula la posibilidad de acumularse pretensiones formuladas por varios demandantes en contra de varios demandados.

Conociendo la normatividad aplicable y los presupuestos jurídicos y procesales que deben cumplirse para que proceda la acumulación de pretensiones, es necesaria analizar si en el caso concreto se cumplen o si por el contrario se presenta una indebida acumulación de pretensiones, tal y como lo hemos indicado.

Para realizar el análisis de las pretensiones formulada en contra de mi representada y demás entidades codemandadas en el asunto de la referencia, nos permitimos analizar cada uno de los requisitos exigidos por la norma descrita, así:

- **Cuando provengan de la misma causa.**

Como se manifestó desde la oposición a las pretensiones de la demanda, es claro que las causas, orígenes y/o fuentes de las pretensiones que se formulan en contra de mi representada y las demás entidades codemandadas son distintas.

La causa de las pretensiones que se formulan a mi representada es el supuesto incumplimiento del contrato de seguro contenido en la póliza número **1501212003464**, pues los demandantes afirman que se configuró el riesgo asumido en el contrato de seguro.

La causa de las pretensiones formuladas a las demás entidades codemandadas tiene como causa la materialización de un hecho ilícito que originó el desplome de la Torre 6 del Conjunto Residencial Space.

- **Cuando versen sobre el mismo objeto.**

Teniendo en cuenta lo anterior es claro que el objeto de las pretensiones no es el mismo.

El objeto de las pretensiones formuladas a mi representada, es definir si efectivamente existe un incumplimiento del contrato de seguro, es decir, se

limita a hacer un análisis de responsabilidad civil contractual, con fundamento en los presupuestos y normatividad aplicable al contrato de seguro.

El objeto de las pretensiones formuladas a las entidades codemandadas, es definir si se configura una responsabilidad patrimonial del estado y con ocasión de esta declaración, condenar a la indemnización de perjuicios pretendido en la demanda.

- **Cuando se hallen entre sí en relación de dependencia.**

Es claro que las pretensiones formuladas a las entidades demandadas no tienen ninguna relación de dependencia entre sí, lo anterior por cuanto no se requiere de la prosperidad de alguna de las pretensiones frente a alguna entidad para que prosperen las demás.

Las pretensiones formuladas por el contrario son totalmente independientes, prueba de ello es que pueden prosperar frente a algunas de las entidades codemandadas y frente a otras.

- **Cuando deban servirse de unas mismas pruebas.**

En el caso concreto, es claro que las pretensiones de la demanda no se sirven de las mismas pruebas, lo anterior se puede afirmar por el simple hecho de requerir presupuestos facticos totalmente distintos, pues reiteramos que en el marco de las pretensiones de incumplimiento contractual que se formulan a mi representada es necesario demostrar la existencia del contrato de seguro, los amparos contratados, las exclusiones pactadas, los valores asegurados y sobre todo que se ha materializado el siniestro y su cuantía; presupuestos facticos que requieren de pruebas totalmente distintas a las que se requieren para demostrar los elementos estructurales de la responsabilidad patrimonial del Estado, es decir, un hecho ilícito, un daño y un nexo causal.

Por último, no puede olvidarse que para que proceda una acumulación de pretensiones se requiere:

- **Que el juez sea competente para conocer de todas, sin tener en cuenta la cuantía.**

Como se explicó anteriormente, es claro que el Juez de la Jurisdicción Contencioso Administrativa no es competente para conocer de las pretensiones

que se formulan en contra de mi representada, con ocasión de un eventual incumplimiento contractual, el juez competente para decidir esta controversia es el Juez Civil del Circuito, en atención a lo consagrado en el artículo 1 del Código General del Proceso.

- **Que las pretensiones no se excluyan entre sí, salvo que se propongan como principales y subsidiarias.**

Las pretensiones que se formulan en contra de mi representada y demás entidades codemandadas se excluyen entre sí, pues en caso de que mi representada pague el valor asegurado contratado en el seguro contenido en la póliza **1501212003464**, es claro que la condena e indemnización de perjuicios que pueda imputársele a las demás entidades codemandadas, en caso de ser consideradas responsables, tendrá que reducir el monto pagado por mi representada, pues de lo contrario habría un enriquecimiento sin causa a favor de los demandantes.

- **Que todas puedan tramitarse por el mismo procedimiento.**

El procedimiento consagrado en el Código General del Proceso para tramitar y juzgar las pretensiones formuladas a mi representada es el proceso verbal de mayor cuantía y el procedimiento consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo es el regulado en el Parte Segunda, Título V, el cual consagra términos de traslados, recursos y un régimen probatorio distinto.

Por todo lo aquí indicado, es claro que el Tribunal Administrativo de Antioquia deberá declarar probada la excepción previa de **INDEBIDA ACUMULACIÓN DE PRETENSIONES**, consagrada en el numeral 5 del artículo 100 del Código General del Proceso, aplicable al caso concreto, en los términos indicados.

Ahora, en cuanto a la **INEPTITUD DE LA DEMANDA POR FALTA DE LOS REQUISITOS FORMALES**, es necesario hacer el siguiente análisis, teniendo en cuenta las pretensiones de la demanda que se invocan en contra de mi representada.

Si se revisa el escrito de solicitud conciliación prejudicial, es claro que las peticiones que se realizan en contra de mi representada, están dirigidas a que se reconozca una indemnización de perjuicios con ocasión del evento ocurrido el 12 de octubre de 2013, es decir, las peticiones están dirigidas a lograr una

indemnización de perjuicios como consecuencia de un hecho ilícito y no frente al cumplimiento de una prestación asegurada, no hay una solicitud frente al cumplimiento del contrato de seguro contenido en la póliza número **1501212003464**.

Igualmente, es necesario revisar el memorial radicado por la parte actora al momento de subsanar los requisitos exigidos por el Tribunal Administrativo de Antioquia para admitir la presente demanda, pues la propia parte demandante afirma que la vinculación de mi representada al proceso depende exclusivamente de la relación contractual existente, pues afirman haber contratado un seguro que amparaba el bien inmueble que es el objeto del presente proceso, lo que significa que necesariamente se está pretendiendo el cumplimiento de este contrato y no la indemnización de perjuicios causada con ocasión del evento ocurrido en el Conjunto Residencial Space en el año 2013.

Lo anterior significa, que la parte demandante no agoto el requisito de procedibilidad de forma adecuada frente a mi representada, pues en la solicitud de conciliación radicada el 9 de octubre de 2013 se pretendía la indemnización de perjuicios con ocasión de una eventual responsabilidad civil extracontractual y en el escrito de la demanda y en especial en el memorial donde se subsanan los requisitos exigidos se pretende la declaratoria de una responsabilidad contractual, lo que necesariamente permite concluir que no existe identidad de objeto en las pretensiones y sobre todo que el requisito de procedibilidad frente a **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** nunca se agotó.

En este orden de ideas, solicito al despacho se declara probada la excepción previa de **INEPTITUD DE LA DEMANDA POR FALTA DE LOS REQUISITOS FORMALES** y se rechacen las pretensiones que se formulan frente a mi representada.

#### **FUNDAMENTO DE DERECHO:**

Teniendo en cuenta las situaciones fácticas y normativas expuestas en el numeral anterior y con la finalidad de que el despacho declare probadas las excepciones previas formuladas, se tiene como sustento normativo los artículos 88 y 100 del Código General del Proceso y demás normas aplicables.

**PETICIÓN:**

Solicitamos respetuosamente al despacho se declaren probadas las excepciones de **LA FALTA DE JURISDICCIÓN e INDEBIDA ACUMULACIÓN DE PRETENSIONES**, teniendo en cuenta los argumentos expuestos.

Señora Juez,



**SERGIO A. VILLEGAS AGUDELO**  
T.P. 80.282 del C. S. de la J.

# Anexo

## Derechos del Consumidor Financiero, Prácticas de protección propia del Consumidor Financiero y Obligaciones de MAPFRE

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: **(i)** fortalecer la normatividad existente sobre la materia, **(ii)** buscar el equilibrio contractual entre las partes y **(iii)** evitar la asimetría en la información. Para el cumplimiento de estos propósitos, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, deben implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros (SAC).

El SAC propende porque:

- Se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada a los clientes.
- Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

### Objetivo del SAC en MAPFRE

Consolidar al interior de MAPFRE COLOMBIA una cultura de atención, respeto y servicio a los Consumidores Financieros a través de planes de capacitación a todos aquellos que intervienen en la cadena de ofrecimiento, asesoría y prestación de nuestros productos y servicios. Así mismo, implementar sistemas para suministrar información adecuada y educación financiera; se fortalecer el ciclo de quejas, peticiones y reclamos propiciando la protección de los derechos del consumidor financiero.

### Derechos del Consumidor Financiero

De acuerdo con el Art. 5° de la ley 1328 de 2009, Derechos de los consumidores financieros. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con MAPFRE, los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de MAPFRE, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la ley en referencia y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por MAPFRE deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de MAPFRE.
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante MAPFRE, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **Prácticas de Protección Propia**

Artículo 6°. Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

**Parágrafo 1°.** El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

01042013-1326-P-07-000VTE081-NOV/12



**Parágrafo 2°.** Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

### **Obligaciones de MAPFRE**

Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) 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.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f) 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. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g) Informar a los clientes sobre las consecuencias y alcances del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de tomadores, asegurados y beneficiarios, de acuerdo con la ley. A título de ejemplo tenemos la ausencia, reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, la mora en el pago de la prima, el incumplimiento de garantías, etc.
- h) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- i) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza

prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

- j) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- k) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- l) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- m) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- n) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- o) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- p) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas y su página de Internet.
- q) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- r) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- s) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- t) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.



- u) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- v) Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.



429

CREATIVIDAD Y DISEÑO DE  
SYNERGY ESTUDIO CREATIVO



# MAPFRE

La aseguradora global de confianza

DIRECCIÓN GENERAL

Cra. 14 N° 96 - 34

PBX: 650 3300 Fax: 6503400

E-mail: mapfre@mapfre.com.co



Nacional: **018000 519 991**

Bogotá: **307 7024** Celular: **#624**

[www.mapfre.com.co](http://www.mapfre.com.co)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

Entiéndanse las palabras "MAPFRE" y "MAPFRE COLOMBIA" como MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

enior  
**TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE ANTIOQUIA**  
 E. S. D.

5 JUL 28 PM 3:25 SFT/5

RECIBIDO POR:

430

**REFERENCIA:** EXCEPCION PREVIA  
**MEDIO DE CONTROL:** REPARACIÓN DIRECTA  
**DEMANDANTE:** JULIAN FERNANDO RAMIREZ SADOVNIK.  
**DEMANDANDO:** MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

**RADICADO:** 05001 2333 000 2016 00038 00  
**MAGISTRADO:** ALVARO CRUZ

Actúo como apoderado judicial de **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.**, por medio del presente escrito y en la oportunidad legal, me permito proponer las siguientes excepciones previas de **LA FALTA DE JURISDICCIÓN e INDEBIDA ACUMULACIÓN DE PRETENSIONES**, de conformidad con el del artículo 100 del Código de General del Proceso, numerales 1 y 5 respectivamente, así:

**SITUACIONES FÁCTICAS EN QUE SE SUSTENTA LA EXCEPCIÓN:**

➤ **FALTA DE JURISDICCIÓN O DE COMPETENCIA.**

Como excepción previa nos permitimos proponer LA FALTA DE JURISDICCIÓN en los términos del numeral 1 del artículo 100 del Código General del Proceso, así:

El articulo 104 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala:

***"Artículo 104. La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo está instituida para conocer, además de lo dispuesto en la Constitución Política y en leyes especiales, de las controversias y litigios originados en actos, contratos, hechos, omisiones y operaciones, sujetos al derecho administrativo, en los que estén***

***involucradas las entidades públicas, o los particulares cuando ejerzan función administrativa.***

***Igualmente conocerá de los siguientes procesos:***

***1. Los relativos a la responsabilidad extracontractual de cualquier entidad pública, cualquiera que sea el régimen aplicable...”***

Y el artículo 1 del Código General del Proceso señala:

***“Artículo 1. Este código regula la actividad procesal en los asuntos civiles, comerciales, de familia y agrarios. Se aplica, además, a todos los asuntos de cualquier jurisdicción o especialidad y a las actuaciones de particulares y autoridades administrativas, cuando ejerzan funciones jurisdiccionales, en cuanto no estén regulados expresamente en otras leyes”.***

Es evidente que las pretensiones de la demanda formuladas a **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** tienen su origen en la relación contractual celebrada con los demandantes, es claro que la compañía aseguradora es una sociedad con patrimonio privado y regulada por los presupuestos normativos consagrados en el Código Civil y Código de Comercio, siendo claro que para el momento en que se celebró el contrato de seguro con los demandantes mi representada no se encontraba ejerciendo ninguna función pública, por lo anterior y sin lugar a dudas, se puede concluir que el Juez de lo Contencioso Administrativo no tiene jurisdicción para tramitar y juzgar las pretensiones de la demanda, pues estas pretensiones deben ser tramitadas y decididas por la Jurisdicción Ordinaria, en su especialidad Civil.

En este orden de ideas, se deberá declara probada la FALTA DE JURISDICCIÓN del Tribunal Administrativo de Antioquia y ordenar la remisión a la Jurisdicción Ordinaria – jueces civiles del circuito.

➤ **INEPTITUD DE LA DEMANDA POR FALTA DE LOS REQUISITOS FORMALES O POR INDEBIDA ACUMULACIÓN DE PRETENSIONES**

En caso de que el Tribunal Administrativo de Antioquia, considere que tiene jurisdicción y es competente para tramitar las pretensiones formuladas a mi representada, se deberá declarar probada la excepción previa consagrada en el numeral 5 del artículo 100 del Código General del Proceso.

Con el fin de darle claridad al despacho sobre la INDEBIDA ACUMULACIÓN DE PRETENSIONES, nos permitimos hacer un análisis del artículo 88 del Código General del Proceso, supuesto normativo que consagra los presupuestos para que procesa una acumulación de pretensiones, así:

**"Artículo 88. El demandante podrá acumular en una misma demanda varias pretensiones contra el demandado, aunque no sean conexas, siempre que concurren los siguientes requisitos:**

- 1. Que el juez sea competente para conocer de todas, sin tener en cuenta la cuantía.**
- 2. Que las pretensiones no se excluyan entre sí, salvo que se propongan como principales y subsidiarias.**
- 3. Que todas puedan tramitarse por el mismo procedimiento.**

**En la demanda sobre prestaciones periódicas podrá pedirse que se condene al demandado a las que se llegaren a causar entre la presentación de aquella y el cumplimiento de la sentencia definitiva.**

**También podrán formularse en una demanda pretensiones de uno o varios demandantes o contra uno o varios demandados, aunque sea diferente el interés de unos y otros, en cualquiera de los siguientes casos:**

- a) Cuando provengan de la misma causa.**
- b) Cuando versen sobre el mismo objeto.**
- c) Cuando se hallen entre sí en relación de dependencia.**
- d) Cuando deban servirse de unas mismas pruebas.**

**En las demandas ejecutivas podrán acumularse las pretensiones de varias personas que persigan, total o parcialmente, los mismos bienes del demandado".**

En el presente asunto es claro que nos encontramos en el supuesto normativo consagrado en el inciso segundo, en el cual se regula la posibilidad de acumularse pretensiones formuladas por varios demandantes en contra de varios demandados.

Conociendo la normatividad aplicable y los presupuestos jurídicos y procesales que deben cumplirse para que proceda la acumulación de pretensiones, es necesaria analizar si en el caso concreto se cumplen o si por el contrario se presenta una indebida acumulación de pretensiones, tal y como lo hemos indicado.

Para realizar el análisis de las pretensiones formulada en contra de mi representada y demás entidades codemandadas en el asunto de la referencia, nos permitimos analizar cada uno de los requisitos exigidos por la norma descrita, así:

- **Cuando provengan de la misma causa.**

Como se manifestó desde la oposición a las pretensiones de la demanda, es claro que las causas, orígenes y/o fuentes de las pretensiones que se formulan en contra de mi representada y las demás entidades codemandadas son distintas.

La causa de las pretensiones que se formulan a mi representada es el supuesto incumplimiento del contrato de seguro contenido en la póliza número **1501212003464**, pues los demandantes afirman que se configuró el riesgo asumido en el contrato de seguro.

La causa de las pretensiones formuladas a las demás entidades codemandadas tiene como causa la materialización de un hecho ilícito que originó el desplome de la Torre 6 del Conjunto Residencial Space.

- **Cuando versen sobre el mismo objeto.**

Teniendo en cuenta lo anterior es claro que el objeto de las pretensiones no es el mismo.

El objeto de las pretensiones formuladas a mi representada, es definir si efectivamente existe un incumplimiento del contrato de seguro, es decir, se

limita a hacer un análisis de responsabilidad civil contractual, con fundamento en los presupuestos y normatividad aplicable al contrato de seguro.

El objeto de las pretensiones formuladas a las entidades codemandadas, es definir si se configura una responsabilidad patrimonial del estado y con ocasión de esta declaración, condenar a la indemnización de perjuicios pretendido en la demanda.

- **Cuando se hallen entre sí en relación de dependencia.**

Es claro que las pretensiones formuladas a las entidades demandadas no tienen ninguna relación de dependencia entre sí, lo anterior por cuanto no se requiere de la prosperidad de alguna de las pretensiones frente a alguna entidad para que prosperen las demás.

Las pretensiones formuladas por el contrario son totalmente independientes, prueba de ello es que pueden prosperar frente a algunas de las entidades codemandadas y frente a otras.

- **Cuando deban servirse de unas mismas pruebas.**

En el caso concreto, es claro que las pretensiones de la demanda no se sirven de las mismas pruebas, lo anterior se puede afirmar por el simple hecho de requerir presupuestos facticos totalmente distintos, pues reiteramos que en el marco de las pretensiones de incumplimiento contractual que se formulan a mi representada es necesario demostrar la existencia del contrato de seguro, los amparos contratados, las exclusiones pactadas, los valores asegurados y sobre todo que se ha materializado el siniestro y su cuantía; presupuestos facticos que requieren de pruebas totalmente distintas a las que se requieren para demostrar los elementos estructurales de la responsabilidad patrimonial del Estado, es decir, un hecho ilícito, un daño y un nexo causal.

Por último, no puede olvidarse que para que proceda una acumulación de pretensiones se requiere:

- **Que el juez sea competente para conocer de todas, sin tener en cuenta la cuantía.**

Como se explicó anteriormente, es claro que el Juez de la Jurisdicción Contencioso Administrativa no es competente para conocer de las pretensiones

que se formulan en contra de mi representada, con ocasión de un eventual incumplimiento contractual, el juez competente para decidir esta controversia es el Juez Civil del Circuito, en atención a lo consagrado en el artículo 1 del Código General del Proceso.

- **Que las pretensiones no se excluyan entre sí, salvo que se propongan como principales y subsidiarias.**

Las pretensiones que se formulan en contra de mi representada y demás entidades codemandadas se excluyen entre sí, pues en caso de que mi representada pague el valor asegurado contratado en el seguro contenido en la póliza **1501212003464**, es claro que la condena e indemnización de perjuicios que pueda imputársele a las demás entidades codemandadas, en caso de ser consideradas responsables, tendrá que reducir el monto pagado por mi representada, pues de lo contrario habría un enriquecimiento sin causa a favor de los demandantes.

- **Que todas puedan tramitarse por el mismo procedimiento.**

El procedimiento consagrado en el Código General del Proceso para tramitar y juzgar las pretensiones formuladas a mi representada es el proceso verbal de mayor cuantía y el procedimiento consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo es el regulado en el Parte Segunda, Título V, el cual consagra términos de traslados, recursos y un régimen probatorio distinto.

Por todo lo aquí indicado, es claro que el Tribunal Administrativo de Antioquia deberá declarar probada la excepción previa de **INDEBIDA ACUMULACIÓN DE PRETENSIONES**, consagrada en el numeral 5 del artículo 100 del Código General del Proceso, aplicable al caso concreto, en los términos indicados.

Ahora, en cuanto a la **INEPTITUD DE LA DEMANDA POR FALTA DE LOS REQUISITOS FORMALES**, es necesario hacer el siguiente análisis, teniendo en cuenta las pretensiones de la demanda que se invocan en contra de mi representada.

Si se revisa el escrito de solicitud conciliación prejudicial, es claro que las peticiones que se realizan en contra de mi representada, están dirigidas a que se reconozca una indemnización de perjuicios con ocasión del evento ocurrido el 12 de octubre de 2013, es decir, las peticiones están dirigidas a lograr una

indemnización de perjuicios como consecuencia de un hecho ilícito y no frente al cumplimiento de una prestación asegurada, no hay una solicitud frente al cumplimiento del contrato de seguro contenido en la póliza número **1501212003464**.

Igualmente, es necesario revisar el memorial radicado por la parte actora al momento de subsanar los requisitos exigidos por el Tribunal Administrativo de Antioquia para admitir la presente demanda, pues la propia parte demandante afirma que la vinculación de mi representada al proceso depende exclusivamente de la relación contractual existente, pues afirman haber contratado un seguro que amparaba el bien inmueble que es el objeto del presente proceso, lo que significa que necesariamente se está pretendiendo el cumplimiento de este contrato y no la indemnización de perjuicios causada con ocasión del evento ocurrido en el Conjunto Residencial Space en el año 2013.

Lo anterior significa, que la parte demandante no agoto el requisito de procedibilidad de forma adecuada frente a mi representada, pues en la solicitud de conciliación radicada el 9 de octubre de 2013 se pretendía la indemnización de perjuicios con ocasión de una eventual responsabilidad civil extracontractual y en el escrito de la demanda y en especial en el memorial donde se subsanan los requisitos exigidos se pretende la declaratoria de una responsabilidad contractual, lo que necesariamente permite concluir que no existe identidad de objeto en las pretensiones y sobre todo que el requisito de procedibilidad frente a **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** nunca se agotó.

En este orden de ideas, solicito al despacho se declara probada la excepción previa de **INEPTITUD DE LA DEMANDA POR FALTA DE LOS REQUISITOS FORMALES** y se rechacen las pretensiones que se formulan frente a mi representada.

#### **FUNDAMENTO DE DERECHO:**

Teniendo en cuenta las situaciones fácticas y normativas expuestas en el numeral anterior y con la finalidad de que el despacho declare probadas las excepciones previas formuladas, se tiene como sustento normativo los artículos 88 y 100 del Código General del Proceso y demás normas aplicables.