



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2025021618-025-000

Fecha: 2025-07-18 09:28

Superfinanciera Sec.día368620

Anexos: No

Trámite: :506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: :113-113-AUTO QUE RESUELVE RECURSO
Remitente: 80010-80010-GRUPO DE FUNCIONES
JURISDICCIONALES UNO
Destinatario: :80010-80010-GRUPO DE FUNCIONES
JURISDICCIONALES UNO

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 : 2025021618-025-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 113 113-AUTO QUE RESUELVE RECURSO
Expediente : 2025-3092
Demandante : JUAN CARLOS BAQUERO ROMERO
Demandados : ALLIANZ SEGUROS S.A., BANCO DAVIVIENDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLIVAR S.A.
Anexos :

Encontrándose notificada la aseguradora demandada ALLIANZ SEGUROS S.A., en oportunidad presentó recurso de reposición en contra del auto admisorio de la demanda, solicitando que se reponga, en razón a que no se cumple con los requisitos de los numerales 2, 10 del artículo 82 del Código General del Proceso, y el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Surtido el traslado del recurso, se procede a proveer sobre la procedencia del recurso promovido, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

En cuanto a la acción de protección al consumidor, es fundamental recordar que este mecanismo especial no se orienta hacia el formalismo excesivo, sino que busca llevar a cabo un proceso ágil y sumario para asegurar la efectiva protección de los derechos de los consumidores. Este procedimiento cuenta con herramientas específicas, tales como la facultad de fallar infra, extra o ultrapetita, y garantizar la prevalencia del derecho sustancial sobre el formal.

De acuerdo con los antecedentes legislativos que motivaron la expedición del Estatuto del Consumidor, se diseñó un proceso expedito, ágil, económico y eficiente, especialmente dirigido a resolver los problemas de efectividad de la garantía o de naturaleza contractual



que surjan de las relaciones de consumo. Este procedimiento fue pensado para ser accesible a toda la comunidad, reduciendo al mínimo los ritualismos, permitiendo así que los asuntos se resuelvan en el menor tiempo posible, sin perjuicio del derecho de defensa y contradicción de las partes, y garantizando el debido proceso en todas sus etapas.

En ese sentido, conforme al mandato constitucional de prevalencia del derecho sustancial y en armonía con el artículo 11 del Código General del Proceso, el juez, al interpretar la ley procesal, debe garantizar la efectividad de los derechos sustanciales reclamados, evitando que su aplicación obstaculice o entorpezca el proceso judicial o menoscabe los derechos de las partes. El juez de conocimiento debe actuar bajo estos principios, de lo contrario, incurriría en lo que la jurisprudencia ha denominado como "exceso ritual manifiesto."

Ahora bien, las excepciones previas, reguladas en el artículo 100 del Código General del Proceso, constituyen mecanismos procesales que permiten al demandado controvertir aspectos formales de la demanda con el propósito de subsanar irregularidades o corregir defectos que podrían afectar la validez o viabilidad del proceso. Estas excepciones tienen como finalidad garantizar el respeto a las formas procesales esenciales, promover la economía procesal y evitar un desgaste innecesario en la sustanciación del litigio, permitiendo al juez decidir sobre ellas antes de entrar a resolver el fondo del asunto, con miras a preservar la integridad y eficacia del trámite judicial.

Con relación al cumplimiento del numeral 2 y 10:

Se indica el incumplimiento de los numerales 2 y 10 del artículo 82 del Código General del Proceso, que disponen lo siguiente: "2. El nombre y domicilio de las partes y, si no pueden comparecer por sí mismas, los de sus representantes legales. Se deberá indicar el número de identificación del demandante y de su representante y el de los demandados si se conoce. Tratándose de personas jurídicas o de patrimonios autónomos será el número de identificación tributaria (NIT). (...) 10. El lugar, la dirección física y electrónica que tengan o estén obligados a llevar, donde las partes, sus representantes y el apoderado del demandante recibirán notificaciones personales".

Al respecto, el recurrente ALLIANZ SEGUROS S.A alega que no se encuentra acreditado este requisito en el escrito introductorio, puesto que la demanda no contiene ninguna pretensión en su contra; así como tampoco se le endilga alguna responsabilidad u omisión en el presente caso por parte del demandante, de tal forma que, a su juicio, carece de los presupuestos fácticos o jurídicos para ser vinculada en el presente proceso.

Para tal efecto, resulta importante precisar que en virtud del artículo 42 del Código General del Proceso, numeral 5, recae en el juez del proceso la carga de interpretar la demanda de manera tal que permita decidir el fondo del asunto. Principio que obedece a la prevalencia del derecho sustancial dentro del ordenamiento jurídico colombiano.

De tal forma, de una lectura armónica del libelo se encuentra que la vinculación de la aseguradora demandada ALLIANZ SEGUROS S.A al presente proceso no resulta arbitraria ni caprichosa y la misma se desprende del texto del escrito de demanda. En efecto, el demandante persigue que se le reintegre el dinero de un cobro que considera indebido a favor de Allianz. De igual forma, en el hecho 8 de la demanda, señala que la expedición de esa



póliza se realizó sin su consentimiento y que las dos entidades, tanto Banco Davivienda como ALLIANZ SEGUROS S.A tienen acceso a FASECOLDA y cuentan con la obligación de revisarlo con el fin de evitar que un mismo vehículo cuenten simultáneamente con dos pólizas de seguro.

De allí que esta Delegatura no encuentre mérito para conceder el recurso de reposición interpuesto por parte de la demandada ni de rechazar la demanda.

Con relación al cumplimiento del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011:

La entidad demandada señala en su recurso que no se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, en especial, que no se agotó el requisito de la reclamación previa por parte del consumidor financiero.

Al respecto, el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, indica que: *"5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:"*.

Para el caso en concreto se encuentra que el actor sí acreditó la observancia del requisito previo citado en la Ley 1480 de 2011. Particularmente, en los anexos de su escrito de demanda adjuntó la queja No. 39-47980 que fue interpuesta ante el Banco Davivienda, en noviembre de 2024, con fundamento en los mismos hechos que le dan sustento al presente proceso y que fue decidida por el defensor al consumidor financiero de la respectiva entidad.

Bajo la consideración que el procedimiento regulado por la Ley 1480 de 2011 se instituyó bajo el objeto de ser ágil y sumario, constituiría un exceso ritual manifiesto exigir que la parte demandante adelante una misma reclamación, fundada en los mismos hechos, ante dos entidades vigiladas.

Por lo anterior, este despacho da por cumplido el requisito en mención por parte del demandante y procede a su admisión, por lo tanto, no le asiste razón a lo indicado por el recurrente y no se accede a la petición presentada por el mismo.

En mérito de lo expuesto, esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia,

RESUELVE:

PRIMERO: NO REPONER el auto admisorio de la demanda, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Por secretaria contabilícese el término que tiene la parte demandada para contestar la demanda.

TERCERO: RECONOCER personería al abogado **Gustavo Alberto Herrera Ávila**, como apoderado judicial de la parte pasiva, en los términos y para los efectos del poder otorgado.



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

TATIANA MAHECHA MARTINEZ

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

Copia a:

Elaboró:

TATIANA MAHECHA MARTINEZ

Revisó y aprobó:

TATIANA MAHECHA MARTINEZ

La inserción en el estado se hará al día siguiente a la fecha de la providencia. Art. 295 CGP,

Para consultar las notificaciones por estado puede dirigirse a la siguiente dirección web.

<https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/11135/notificacionesfunciones-jurisdiccionales-notificaciones-por-estado-11135/>