



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

### JUZGADO DIECIOCHO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D. C., treinta de junio de dos mil veintidós.

Referencia: **VERBAL No. 2021-00386**  
Demandante: MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ  
Demandado: AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.  
Asunto: Sentencia

Procede el Despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponde, cuya decisión de negar las pretensiones de la demanda, fue enunciada en el acto de audiencia celebrado el pasado 14 de junio de los corrientes. Al efecto se procede previo compendio de los siguientes...

#### ANTECEDENTES

La señora MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, constituyo apoderada judicial para la presentación de la demanda verbal contra la sociedad AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

Los **HECHOS** que sirvieron de sustento a la demanda son los siguientes:

1. El día 03 de diciembre de 2018 la parte demandante MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, adquirió el plan AXA 100, el cual incluía el servicio de póliza de asistencia médica en el exterior N. AV20181221060852.
2. La adquisición del producto fue cancelado con anterioridad a la entrega del contrato, sin asesoría e información de cobertura, montos y limitaciones, de igual manera sin un diagnostico medico previo o diagnóstico de salud.
3. En el momento de realizar un viaje Bogotá – Lima, el 14 de junio de 2019, la demandante presentó malestares físicos que conllevaron a ser atendida en la Clínica Angloamericana, de la ciudad de Lima, en donde le fue diagnosticada *“Colecistitis crónica complicada, con significativos cambios inflamatorios perivesiculares, calculo enclavado en bacinete y solución de continuidad de la pared lateral derecha vesicular con pequeña colección adyacente, a considerar perforación”*.
4. La Clínica Angloamericana se comunica con AXA INTERNACIONAL S.A, para solicitar la cobertura del tratamiento, sin embargo, se indica que no es posible *“toda vez que el diagnostico presentado hace parte de las exclusiones del plan de beneficios”*

5. En consecuencia, la demandante, canceló un valor de seis mil soles (6.000 soles) equivalentes a seis millones de pesos (\$6.000.000) colombianos para iniciar el tratamiento, al igual que los gastos médicos generados en la liquidación hospitalaria por valor de trece mil soles (13.000 soles), los cuales cancelo una parte en la ciudad de Lima y el saldo con el producto de un préstamo con la entidad CANAPRO en la ciudad de Bogotá.
6. La demandante acude a la Procuraduría Judicial Delegada para Asuntos Civiles agotando el requisito de procedibilidad de Conciliación, el cual resulta fallida conforme lo indica el Acta No. 755686 del 9 de diciembre de 2019 allegada al expediente.

Las **PRETENSIONES** de la demanda:

1. Declarar a la Aseguradora AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., a dar cumplimiento contractual del Plan AXA 100, adquirido por la demandante, mediante el reembolso con el pago total de los gastos y perjuicios médicos causados ocasionados durante su viaje al exterior.
2. Condenar a la entidad demandada, al pago de la suma de CUARENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS DIEZ MIL PESOS CON OCHENTA CENTAVOS (\$49.210,82) a la demandante MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, por concepto de gastos causados y pagados por la demandante, correspondientes a hospitalización, medicamentos, honorarios médicos, hospedaje y traslados.
3. Condenar a la Aseguradora, al pago de intereses y gastos financieros que se están causando, como consecuencia del préstamo solicitado por la demandante para el pago de los gastos médicos, de acuerdo al artículo 884 del Código de Comercio.
4. Condenar en costas y agencias en derecho a la sociedad demandada, conforme lo establece el artículo 365 del Código General del Proceso.

### **ACTUACIÓN PROCESAL**

Reunidos los requisitos legales, este Despacho Judicial mediante auto calendado de 24 de junio de 2021, admitió la demanda verbal, ordenando el traslado a la parte demandada, por el término de veinte (20) días.

La parte demandada AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., se notificó del correspondiente auto de apremio por conducta concluyente, conforme a las disposiciones del artículo 301 del Código General del Proceso, oponiéndose a la prosperidad de todas y cada una de las pretensiones y proponiendo como excepciones las siguientes:

**PAGO DE LA TOTALIDAD DE LA FACTURA DERIVADA EXCLUSIVAMENTE DE LA URGENCIA MINIMA VITAL**, basada en que, la aseguradora realizó el pago de la urgencia médica vital por un valor de US\$2.084, monto único que estaba llamado a cancelar.

**INEXISTENCIA DE ACCION JURISDICCIONAL DEBIDO A LA INEXISTENCIA DE OBLIGACION DE PAGO**, toda vez que la aseguradora canceló los valores que le correspondían a la demandante en los términos y condiciones que el servicio lo requería.

**INEXISTENCIA DE TITULO EJECUTIVO**, en razón a que no existe ningún título que contenga una obligación expresa, clara y exigible según lo contempla el artículo 442 del Código General del Proceso.

**BUENA FE EN LA EJECUCION DEL CONTRATO**, AXA ASISTENCIA ejecuto de manera eficaz las condiciones estipuladas en la asistencia.

**CUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES DE ASISTENCIA**, AXA ASISTENCIA cumplió con la asistencia contratada, no obstante, el procedimiento que fue requerido, se derivó de una preexistencia a la realización del viaje y el cual se encuentra excluido de las condiciones del servicio de asistencia.

**OBLIGACIÓN EN CABEZA DEL CONSUMIDOR EN INFORMARSE SOBRE EL PRODUCTO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL**, la demandante conocía las condiciones del servicio, en razón a que una vez activa la asistencia del viaje, accedió a extender el valor de cobertura de los gastos médicos contratados, recibiendo por medio del correo electrónico suministrado las condiciones y el certificado de asistencia.

Así mismo, según lo contempla el Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011, uno de los deberes del consumidor es informarse de *la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación, para lo cual* el banco tenía publicado para sus tarjetahabientes las condiciones del servicio de asistencia de manera permanente en el siguiente link:  
[https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabankcolombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas\\_axa\\_e.pdf](https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabankcolombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas_axa_e.pdf).

**INDEBIDA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO A UTILIZAR SIENDO ESTE UN SERVICIO DE ASISTENCIA Y NO UNA PÓLIZA DE SEGURO**, la demandante equivocadamente ha manifestado que contrató una póliza de viaje, así como una póliza de salud, mezclando conceptos equivocados y equivocados, ya que lo que fue adquirido por la tarjetahabiente fue un servicio de asistencia en viaje internacional enfocado a la atención de emergencias que puedan presentarse durante el viaje.

En virtud de lo anterior se procede a profundizar en los conceptos de contrato de seguro y constato de asistencia, según el criterio de la Superintendencia Financiera de Colombia en concepto identificado bajo el radicado 2021095308-004-000, Expediente: IQ2021042623590.

**NATURALEZA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ENFOCADA EN ATENDER URGENCIAS QUE SE PRESENTEN DURANTE EL VIAJE DERIVADAS DE UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD PRESENTADOS DURANTE EL VIAJE**, el servicio de asistencia es atender a través de una red de proveedores cualquier emergencia que se presente durante el transcurso del viaje, entendiéndose por emergencia una urgencia en la salud del usuario derivada de un accidente o enfermedad presentada durante el transcurso del viaje, es por ello que un tratamiento médico o procedimiento quirúrgico de enfermedades o padecimientos que sean anteriores a la realización del viaje, no pueden ser atendidos a través de esta asistencia.

**LA ASISTENCIA EN VIAJE NO PUEDE SER CONSIDERADA COMO UNA PÓLIZA DE SEGURO DE SALUD NI PRODUCTO DE MEDICINA PREPARADA**, en virtud que la asistencia y el contrato de seguro corresponde a dos figuras jurídicas distintas.

**NATURALEZA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL** la naturaleza del servicio de asistencia es para la atención de emergencias ocasionadas durante el viaje, no las que son derivadas o por consecuencias con anterioridad al mismo.

**NATURALEZA JURIDICA DE LAS COMPAÑÍAS DE ASISTENCIA**, difiere a la naturaleza de las compañías de seguros, ya que las primeras cuentan con una red de proveedores y a través de estos se atienden las emergencias, para el caso de la asistencia en viaje internacional

**PAGO DE LA URGENCIA MINIMA VITAL PRESENTADA EN EL TRANSCURSO DEL VIAJE**, el cual fue cancelado por AXA Asistencia, según lo acreditan los soportes de pago realizado a la institución peruana.

**LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA NO REQUIEREN DECLARACIONES DE ASEGURABILIDAD**, por la naturaleza del servicio contratado, este no requiere una declaración de asegurabilidad ni estudios de riesgos toda vez que estos no corresponden a una póliza de seguro o producto de medicina preparada

## **ACERVO PROBATORIO**

### **DOCUMENTOS**

**La parte demandante** con la presentación de la demanda aportó pruebas las siguientes pruebas documentales:

1. Copia simple cuatro (4) folios de Epicrisis.
2. Copia simple en veinticinco (25) folios, de las cuentas soportes de los gastos médicos por concepto de hospitalización y equivalentes a 29.045.82 soles, pagados por la demandante a la Clínica Angloamericana.
3. Copia simple de un (1) folio de informe de ecográfica
4. Copia simple de dos (2) folios de informe de tomografía

5. Copia simple de dos (2) folios del presupuesto quirúrgico y las constancias de las transacciones con tarjeta de crédito para su adquisición
6. Copia simple en dos (2) folios de las comunicaciones del 16 de junio de 2019 entre la clínica y la aseguradora informando un diagnóstico preliminar y la necesidad de un pago por adelantado por concepto de procedimientos médicos y honorarios médicos.
7. Copia simple en un (1) folio de la incapacidad médica y el tiempo recomendado de descanso de la convocante.
8. Copia simple en un (1) folio del certificado médico en el que se verifica el ingreso a la Clínica Angloamericana de la ciudad de Lima y el Diagnóstico de la Patología Médica.
9. Copia simple en un (1) folio de la constancia de la deuda por concepto de los honorarios de los médicos tratantes.
10. Copia simple en un (1) folio del recibo de pago por concepto de gastos a cuanto hospitalización por valor de \$7.000.000 de soles y cancelados por la demandante
11. Copia simple en tres (3) folios de la comunicación electrónica entre la convocante y la convocada para efectos de validar la vigencia del servicio de asistencia de viaje.
12. Copia simple en un (1) folio de la respuesta de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., en la cual niega la cobertura por encontrarse la enfermedad en una de las excepciones de la póliza.
13. Copia simple en un (1) folio de la certificación expedida por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., por medio del cual, se verifica la adquisición del plan AXA 100, donde incluye el servicio de asistencia médica en el exterior y los montos de cobertura.
14. Recibo de pago en un (1) folio generado por el Dr. Néstor Omar Ibarra Chirinos, en el que certifica la deuda de 13.000 soles, por concepto de honorarios fue cancelada por la demandante.
15. Copia simple en dos (2) folios de la comunicación entre funcionarios de AXA COLPATRIA en COLOMBIA, en el que se pone de presente el caso y se solicita que se dé respuesta a la solicitud de la demandante, debido a que se consideró la reclamación como una situación incómoda para la sociedad.
16. Copias en dos (2) folios, de la comunicación entre la clínica y la demandada, solicitando la carta de garantía por concepto de los adelantos para cubrir los procedimientos médicos
17. Copia simple en un (1) folio del recibo expedido por el Alojamiento Royalty, por concepto de alojamiento por 3 noches, del 14 al 17 de junio de 2019, equivalentes a 165.00 soles.
18. Copia simple en un (1) folio del pase de abordar del viaje de regreso de la ciudad de Lima a Bogotá
19. Copia simple en un (1) folio de la constancia de conciliación fallida de fecha 5 de febrero de 2020, expedida por la Procuraduría General de la Nación – Procuraduría Delegada para Asuntos Civiles.

**La parte demandada AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.** por su parte aportó los siguientes documentos con la contestación de demanda:

Certificado de existencia y representación legal en donde consta el objeto de la compañía AXA Asistencia.

2. Condicionado de Asistencia en Viaje internacional Plan 100.
3. Contratos celebrados entre AXA Asistencia y el Banco
4. Condicionado de Asistencia Contratado por el Banco con AXA Asistencia
5. Certificado de Viaja de la Sra. Baquero
6. Copia de la Carta enviada a demandante de fecha 20 de junio del 2019 en donde se notifica a demandante que no tiene cobertura.
7. Pantallazo del correo enviado el 28 de junio del 2019 en donde se notifica la negación del servicio de asistencia la demandante.
8. Llamada telefónica entre agente de servicio de AXA Asistencia y la Sra. Jesika en donde se le notifica de manera verbal el 20 de junio del 2019 que no tiene cobertura
9. Copia de historial médico emitido por la Clínica en donde consta el diagnóstico de la demandante, de fecha 17 de junio del 2019.
10. Copia de la factura pagada al centro asistencial Peruano por valor de 2.084 USD y/o 6.461,19 PEN.
11. Soporte de pago de la factura pagada por valor de 2.084 USD y/o 6.461,19 PEN.
12. Copia de la carta de garantía compartida a la Clínica en donde consta el valor máximo garantizado por Axa Asistencia para la atención de la emergencia.
13. Copia de la Factura de venta No. AA16527 del Plan 100

## DECLARACIONES DE LAS PARTES

**La parte demandante** manifestó al Despacho que, contaba con una tarjeta con el Banco Colpatria y que por ello éste, le ofreció una asistencia médica para viajar de manera internacional en el año 2018. Que en el 2019 llamó a AXXA para activar la mencionada asistencia, sin embargo, esta entidad le dijo que para ese momento la asistencia se encontraba prescrita.

Pese a lo anterior, la parte demandada AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., por considerar a la actora una viajera frecuente, le ofreció una nueva asistencia médica que cubría 110 viajes y tenía un valor de aproximadamente \$400.000,00 m/cte. Explicó la señora MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, que por la necesidad de viajar lo adquirió, que tiempo después quiso retractarse pero que le dijeron que ya estaba comprada y que luego le enviarían el clausulado.

De igual forma, expresó la señora MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, que nunca tuvo reparo alguno en relación con la ejecución del contrato de asistencia médica inicial, celebrado con la entidad demandada, que inicialmente no conoció el clausulado derivado de la asistencia médica y que solo lo conoció hasta después de pagar la suma de dinero pactada en el nuevo contrato de asistencia, aproximadamente el día 16 de julio de 2019.

Aseguro la demandante que no hizo ninguna averiguación previa respecto al clausulado del contrato de asistencia médica para viajes internacionales, celebrado con AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., por lo que no tenía ningún conocimiento al respecto, solo hasta después de pagar el mismo fue que reviso el aludido clausulado.



Finalmente, aseguró la señora MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, que para la fecha en que presento los padecimientos médicos, esto es, el 19 de junio de 2019, se comunicó con AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., con el fin de reportar el diagnóstico dado por el médico en la ciudad de Lima, sin embargo, la pasiva en ese momento le manifestó, que tal situación no se encontraba dentro de los servicios que cubría la asistencia médica, que solamente la parte diagnóstica y de los exámenes estaba cubierta.

**La parte demandada** AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., a través de su apoderada judicial, se pronunció respecto a los presupuestos facticos de la presente demanda, procediendo a aclarar que la entidad demandada es una compañía de servicios distinta a una compañía aseguradora, y que dentro del objeto social de esta entidad se ofrecen asistencias de viajes internacionales en los que se ponen a disposición de las personas que viajen al exterior, una red de proveedores que atiendan emergencias que se presenten, como por ejemplo accidentes, así mismo explicó que esta asistencia era un servicio gratuito ofrecido por el Banco Colpatria, hoy en día Scotiabank Colpatria a quienes tenían una tarjeta con ellos, de igual manera el banco autorizó a AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., para ofrecer servicios de aumento de las asistencias, lo cual implicaba que, los viajeros tuvieran un mayor cubrimiento a un costo específico que debían pagar; la parte demandada aparte de contar con un link de acceso a las condiciones de cada asistencia ofrecida, en el momento en el que el viajero adquiría el aumento de los servicios, le enviaba a través de correo electrónico a las personas, los términos y condiciones de referido aumento.

Manifestó la señora apoderada de la pasiva, que para el caso específico de la demandante MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, la misma hizo un aumento de las condiciones de su asistencia en el exterior y que las condiciones de dicho aumento, se encontraban publicadas en el link publicado en la página del banco, que este link le fue remitido al correo electrónico por ella suministrado al momento de hacer la compra de la extensión de la asistencia de viaje en el exterior.

Por otro lado, expuso que la urgencia vital médica, padecida por la aquí demandante durante el viaje a Lima, fue cubierta en un monto de 2.084 dólares, en razón a que la compañía demandada cubre solo la urgencia mínima vital, es decir, la emergencia que se presenta durante el viaje, pero si se trata de condiciones médicas preexistentes o una condición de salud de la persona y no una emergencia surgida durante el viaje, la compañía demandada no la cubre.

## **DECLARACIONES TESTIMONIALES**

La parte demandada con la contestación de la demanda, solicitó la práctica del testimonio del Dr. DANIEL ALEJANDRO LIEVANO, en calidad de testigo técnico, quien en su declaración manifestó al Despacho que ostenta la calidad de director de escritorio médico de AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., y que esta compañía cuenta con un call center 24 horas los 7 días de la semana, a través del cual reciben las solicitudes que hacen las personas, que para el caso de la señora MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, al presentar dolor

abdominal, consideraron necesario que acudiera a una sala de emergencia; expresó que el personal que atiende las llamadas hechas por las personas, cuenta con una preparación médica que les permite atender las mismas.

Expreso el testigo que a través de las llamadas preliminares que realiza la persona y que son atendidas a través del call center, se le brinda una atención preliminar al paciente y que en caso de requerir hospitalización o cirugía, interviene el equipo médico con el fin de hacer una valoración y así determinar si el tratamiento a seguir para el paciente, se encuentra cobijado o no por el plan de asistencia. En relación con la condición médica de la señora MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, indicó que al hacer la valoración se percató que los padecimientos de ésta, se encontraban dentro de las causales que taxativamente se excluyen del plan de beneficios por ella adquirido. A su vez, manifestó el señor testigo que la asistencia médica inicial que se le prestó a la parte actora fue adecuada y conforme con el tratamiento que se le debe brindar a la patología presentada.

Por ultimo reiteró el Dr. DANIEL ALEJANDRO LIEVANO, que la intervención quirúrgica que se le realizó a la paciente, se encontraba excluida del plan de beneficios adquirido por la demandante, así como también lo estaba la presencia de cálculos en las vías urinarias o en el árbol hepático y que para el presente caso se trató de cálculos en la vesícula. Advirtiéndole que este clausulado no lo definió el equipo médico del que él hace parte, sino que lo define la entidad bancaria.

## **ALEGATOS DE CONCLUSIÓN DE LAS PARTES**

**La parte demandante** a través de su apoderada judicial, alegó que AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., violó los derechos fundamentales a la salud y a la vida de los que es titular la señora demandante, a su vez expresó que las exclusiones del plan de asistencia son abusivas, toda vez que a su juicio, el plan de beneficios no tiene cobertura de ninguna enfermedad, limitándose únicamente a cubrir lo que tiene que ver con la valoración inicial, así las cosas se mantuvo en todas y cada una de las pretensiones en las que baso su escrito de demanda.

**La parte demandada** por conducto de su apoderada judicial, reiteró las manifestaciones en las que basó su escrito de contestación, enfatizando y aclarando que la negación del servicio no se da por los motivos expuestos por la parte actora, sino que se da por la existencia de cálculos en la vesícula, causal que se encuentra expresamente formulada dentro de las exclusiones del plan de asistencia adquirido por la señora MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, así mismo reiteró que la tan aludida exclusión fue puesta en conocimiento de la parte demandante.

## **CONSIDERACIONES**

Procede el Despacho a resolver el problema jurídico planteado, no sin antes mencionar que esta sede judicial, cuenta con competencia para dirimir el presente asunto, por razón de su naturaleza, su cuantía y la vecindad del extremo demandado; aunado al hecho que los sujetos procesales ostentan capacidad para ser parte, se hallan representados en debida forma, y a que



los requisitos formales del libelo se adecuan a las previsiones legales.

Ahora bien, del análisis del escrito introductor, advierte el Despacho que las aspiraciones de la parte actora se enfilan a obtener la declaratoria de responsabilidad del demandando y la consecuente condena al pago de la suma señalada en el *petitum*, derivada del presunto incumplimiento del contrato de asistencia médica por viajes al exterior del país.

Precisado lo anterior, descende este Juzgador en el estudio de la responsabilidad civil contractual que se invoca, a fin de determinar si efectivamente existió y si por ello hay lugar a reconocer los rubros deprecados en la demanda.

La responsabilidad civil contractual como es bien sabido, se origina en una obligación o vínculo previamente establecido, y por consiguiente tiene su fuente en la voluntad de las partes, por ello cuando se incumple o se ejecuta defectuosamente un convenio, la obligación correlativa de indemnizar perjuicios emana del mismo.

La doctrina ha definido el negocio jurídico como una declaración de voluntad, mediante la cual, los particulares disponen de sus derechos con efectos jurídicos, proyectándose esa autonomía privada en el poder de disponer o no de los propios intereses, pensando en la figura que se escogió e indicando la fuerza vinculante o compromisoria del contrato celebrado.

En punto de la formación de los actos y contratos, el artículo 1502 del Código Civil, dispone que, para que una persona se obligue con otra es necesario que sea legalmente capaz, que consienta en dicho acto o declaración de voluntad y su consentimiento no adolezca de vicio, que recaiga sobre un objeto lícito y que tenga causa legal.

Es entonces la ley la que otorga la fuerza vinculante de los contratos para hacerlos viables y posibles, en la medida que es perentorio el artículo 1602 *ibídem*, en señalar que el contrato legalmente ajustado se convierte en ley para las partes, quedando ellas, por lo mismo, obligadas a cumplir las prestaciones acordadas en él, las cuales “...deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley pertenecen a ella...” (Art. 1603 del Código Civil). De allí que dicha responsabilidad descansa sobre el concepto de culpa al tenor del artículo 1604 del Estatuto Sustancial.

Desde esta perspectiva precedente, resulta pertinente señalar que el asunto de marras, compromete la culpa leve de la parte demandada según la graduación a que alude el artículo 63 del Código Civil, en el entendido que el contrato de asistencia en alusión, reporta beneficio recíproco para ambas partes.

A su turno el inciso 3º del artículo 1604 *ibídem*, señala en punto del principio *onus probandi*, la siguiente regla “...La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo...”. Por lo tanto, corresponde al interviniente insatisfecho probar la existencia del contrato, el incumplimiento

y el daño que ha padecido con ocasión de esa conducta, mientras que paralelamente su contraparte debe acreditar la ausencia de culpa, vale decir, que actuó con la diligencia y cuidado debido.

Todo lo anterior significa, que la responsabilidad contractual de los extremos negociales encuentra su génesis en el incumplimiento, o la satisfacción tardía, imperfecta o defectuosa de la prestación que para ellos dimanaba de la convención, lo que sin lugar a dudas conlleva el reconocimiento y pago de los perjuicios irrogados al otro de los intervinientes.

No obstante, para la prosperidad de la acción indemnizatoria derivada del contrato, **surge indispensable además de probar la concurrencia del negocio bilateral, demostrar ciertos presupuestos fácticos que se concretan en la existencia de un perjuicio, seguida de una culpa contractual, como la subsecuente verificación del nexo causal entre ésta y aquél.**

Aplicados los anteriores supuestos normativos al caso que demanda la atención del Despacho, delantadamente ha de advertirse la improsperidad de las pretensiones incoadas, ante la falta de configuración de todos y cada uno de los presupuestos exigidos por la ley sustantiva para la viabilidad de la acción, específicamente en lo relacionado con la existencia de un incumplimiento del contrato de asistencia médica en viajes al exterior, por parte de la pasiva, pregonado por la parte actora.

Luego entonces, se tiene que, NO se allegó prueba documental con plenos efectos probatorios, que permitan establecer el incumplimiento del mentado contrato, por el contrario, lo que SÍ se allegó con la contestación de la demandada, fue el clausulado que **contiene de manera taxativa, los servicios que se encuentran excluidos de la cobertura de la asistencia médica requerida por el viajero**, entre las cuales se encuentra de manera expresa en literal f del acápite de exclusiones lo siguiente: “*cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático*”, patología esta, que padeció la señora MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, según consta en el informe de ecografía realizada a la misma, visible a folio 51 del escrito de demanda digital, así como de la documental aportada por las partes al presente proceso, cuyo diagnóstico no ha sido objeto de controversia ni desconocimiento por parte de los sujetos procesales en el presente proceso.

Sumado a lo anterior, y una vez examinados los documentos aportados como prueba, se encuentra acreditado en el presente proceso, el pago de la suma de US \$ 2.084, por concepto de la urgencia mínima vital, correspondiente a la atención inicial de la emergencia que se le presentó a la señora demandante durante el viaje, lo cual tal como se desprende de lo pactado por las partes, sí tenía cobertura y por ende se encontraba dentro de los beneficios ofrecidos en el contrato de asistencia médica por viajes en el exterior.

Ahora bien, ante la ausencia de elementos probatorios que permitan establecer sin dubitación alguna, el incumplimiento de la obligación a cargo de la pasiva, como consecuencia del contrato de asistencia, celebrado entre la señora MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ y la compañía AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., es claro que no se dan los presupuestos exigidos por la

normatividad y la jurisprudencia para pregonar la responsabilidad civil del convocado, imponiéndose la denegación de las súplicas deprecadas en el libelo demanda.

No obstante lo anterior, es incuestionable que para predicar el surgimiento de la responsabilidad civil que se atribuye en el presente asunto, es necesario que además de la prueba fehaciente de la relación negocial que debe existir entre sus integrantes, es necesario que el demandante demuestre de igual manera, la culpa del demandado, el daño ocasionado como consecuencia del incumplimiento y la relación de causalidad entre el hecho generador y el perjuicio sufrido.

Así, y a efectos de determinar la configuración del segundo presupuesto axiológico, esto es, si en realidad, por parte de la pasiva AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., existió incumplimiento al vínculo contractual celebrado, se hace imperativo acudir al convenio mismo con el objeto de establecer cuáles eran las obligaciones de cada uno de los intervinientes.

En efecto, de la simple lectura del clausulado que contiene el contrato de asistencia médica por viaje al exterior, se observa que **las exclusiones a la tan mentada asistencia médica brindada por la pasiva, se encuentran determinadas de manera taxativa**, dentro de las cuales se encuentra cálculos o litos del árbol urinario, el cual concuerda con la patología presentada por la señora MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ, esto es, cálculos en la vesícula.

Así mismo, resulta pertinente traer a colación que, del acervo probatorio allegado por la pasiva, se allegó la grabación de la llamada telefónica (folio 06 del expediente digital) entre el agente de servicio de AXXA y la hija de la aquí demandante, en donde de manera verbal se puso en conocimiento de la misma, que el padecimiento de su señora madre no tenía cobertura en el contrato de asistencia adquirido con la compañía demandada. Del mismo modo, de los documentos arrimados al proceso, se desprende que las condiciones de los planes de asistencia médica ofrecidos por la demandada, siempre estuvieron a disposición de los usuarios a través de un link de acceso a los mismos, publicado en la página del Banco Colpatria, hoy día scotiabank Colpatria, razón por la cual cualquier argumento basado en el desconocimiento del clausulado de los contratos de asistencia, no es de buen recibo por parte de esta sede judicial, máxime si se tiene en cuenta que, dentro de los deberes del consumidor se encuentra el informarse de los productos que está adquiriendo (artículo 3.º de la Ley 1480 de 2011), motivo por el cual no puede pretender la demandante, desligarse de un deber que le correspondía como única interesada y consumidora de los servicios de asistencia ofrecidos por AXXA.

En ese orden de ideas, se colige sin vacilación alguna que la parte demandada NO incumplió el contrato de asistencia médica en el exterior celebrado con la demandante, ni mucho menos desatendió su obligación de pagar el monto de dinero correspondiente a la urgencia mínima vital, lo cual sí se encontraba dentro de la cobertura de la aludida asistencia médica.

Así las cosas, resulta claro que el accionado cumplió con las cargas contractuales pactadas en el contrato celebrado con la parte actora, que se

encontraban a su cargo y hasta donde la cobertura de los servicios prestados por AXXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., así lo permitían, lo cual para el caso objeto de estudio correspondió al pago de US \$ 2.084 por concepto de urgencia mínima vital; por lo que es preciso concluir que, NO resulta procedente endilgarse responsabilidad contractual alguna a la parte convocada.

Finalmente, y comoquiera que en el presente asunto no se logró acreditar la configuración de los presupuestos axiológicos para la reparación patrimonial, por la vía de responsabilidad civil contractual, el Despacho se abstiene de dar estudio a los alegatos exceptivos propuestos, lo que conduce indiscutiblemente a negar las pretensiones de la demanda.

En mérito de lo anteriormente expuesto, el Juzgado Dieciocho (18) Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la ley,

**RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR** las pretensiones de la demanda, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, se **DECLARA** la terminación del presente proceso y el levantamiento de todas las medidas cautelares que se encuentren vigentes. Oficiese. Si existe embargo de remanentes remítase a su destinatario.

**SEGUNDO: CONDENAR** a la parte demandante al pago de las costas causadas en el presente proceso. Por Secretaría practíquese la liquidación correspondiente, incluyendo como agencias en derecho la suma de **\$2.000.000,00 m/cte.**

**NOTIFIQUESE,**

**FÉLIX ALBERTO RODRÍGUEZ PARGA**  
JUEZ

NOTIFICACIÓN POR ESTADO:

La providencia anterior es notificada por anotación en ESTADO No. 042 Hoy 01 de julio de 2022.

La Secretaria *ad hoc*

**ELIZABETH PAOLA SAEZ RUIZ**

**Firmado Por:**

**Felix Alberto Rodriguez Parga  
Juez  
Juzgado Municipal  
Civil 018  
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,  
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

**Código de verificación: 341fe50ab5ddcfa66385e3e6e22fc95bdd39fdcd197e77fb47d08f496196c2b6**

Documento generado en 30/06/2022 11:57:26 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**