EL DEBER DE INFORMACIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS FRENTE A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.

Presentado por
Daniela Katherine Amaya León

Universidad Militar Nueva Granada
Facultad de Derecho
Bogotá
2018.

EL DEBER DE INFORMACIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS FRENTE A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.

Daniela Katherine Amaya León

Docente Tutor
Dr. Juan Carlos Villalba Cuéllar

Monografía Para Optar Al Título De
Abogado

Universidad Militar Nueva Granada
Facultad de Derecho
Bogotá
2018.

Dedicatoria

A mis padres,

Flor María León Rojas y Héctor Guillermo Amaya quienes me han guiado en mi vida y educación con su apoyo incondicional, esfuerzo, dedicación, comprensión y amor.

A mi maestro,

Doctor Gabriel Mauricio Silva Hernández, quien con su experiencia, conocimiento, apoyo y tiempo compartido me ha enseñado a no desfallecer ante las adversidades de la vida forjándome para ejercer la abogacía con amor, dedicación y alto sentido de responsabilidad.

Agradecimientos

A mi tutor,

Doctor Juan Carlos Villalba Cuellar, por su orientación en la estructuración y ejecución de este trabajo investigativo quien mediante su experticia impulso el desarrollo de mi formación académica

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN 1
1. LA INFORMACIÓN EN EL CONTRATO DE SEGURO DESDE LA ÓPTICA DE LAS NORMAS ESPECIALES QUE REGULAN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA 6
1.1.1. GENERALIDADES DEL CONTRATO DE SEGUROS 6
1.1.2. FUNCIÓN ECONÓMICA DEL SEGURO 7
1.1.3. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE SEGUROS 8
1.1.4. SURGIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL CONTRATO DE SEGURO 8
1.1.5. ARISTAS DEL CONTRATO DE SEGUROS 10
1.1.6. PARTES EN EL CONTRATO DE SEGUROS 12
1.1.7. ACTORES QUE PARTICIPAN EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA Y SU ROL EN LA RELACIÓN DE CONSUMO 13
1.1.8. ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO DE SEGUROS 16
1.1.9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES 16
1.1.10. CARGAS EN EL CONTRATO DE SEGUROS PARA EL CONSUMIDOR 17
1.1.11. EL DERECHO PÚBLICO DE SEGUROS 18
1.1.12. PROGRESIÓN DEL DERECHO PÚBLICO DE SEGUROS EN COLOMBIA DESDE UNA PERSPECTIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 18
1.1.13. ANÁLISIS DE LA OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL CONTRATO DE SEGURO A PARTIR DE LA NORMATIVIDAD ESPECIAL DEL SECTOR FINANCIERO 22
1.2. EVOLUCIÓN LEGISLATIVA DEL DEBER INFORMACIÓN EN EL CONTRATO DE SEGURO A LA LUZ DE LAS NORMAS DEL DERECHO PÚBLICO DE SEGUROS 24
1.2.1. “LEY 105 DE 1927. SOBRE COMPAÑÍAS DE SEGUROS” 25
1.2.2. “LEY 65 DE 1966. POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA PROFESIÓN DE AGENTE COLOCADOR DE SEGUROS” 25
1.2.3. “LEY 45 DE 1990. POR LA CUAL SE EXPIDEN NORMAS EN MATERIA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA, SE REGULA LA ACTIVIDAD ASEGURADORA, SE CONCEDEN UNAS FACULTADES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES” 26
1.2.4. “LEY 35 DE 1993 POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS GENERALES Y SE SEÑALAN EN ELLAS LOS OBJETIVOS Y CRITERIOS A LOS CUALES DEBE SUJETARSE EL GOBIERNO NACIONAL PARA REGULAR LAS ACTIVIDADES FINANCIERA, BURSÁTIL Y ASEGURADORA Y CUALQUIER OTRA RELACIONADA CON EL MANEJO, APROVECHAMIENTO E INVERSIÓN DE RECURSOS CAPTADOS DEL PÚBLICO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN MATERIA FINANCIERA Y ASEGURADORA” 27
1.2.5. “DECRETO 663 DE 1993 POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA EL ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO Y SE MODIFICA SU TITULACIÓN Y NUMERACIÓN” 27

1.2.6. “LEY 795 DE 2003. REGLAS RELATIVAS A LA COMPETENCIA Y A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR”.....28
1.2.7. “LEY 1328 DE 2009 POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA FINANCIERA, DE SEGUROS, DEL MERCADO DE VALORES Y OTRAS DISPOSICIONES.”.....29
1.2.8. “DECRETO 2555 DE 2010 RECOGE Y REEXPIDE LAS NORMAS EN MATERIA DEL SECTOR FINANCIERO, ASEGURADOR Y DEL MERCADO DE VALORES” 30
1.2.9. “LEY 1480 DE 2011 POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.....31
1.2.10. “CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA (C.E. 029/14)”, Y MODIFICA LA “CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA 007 DE 1996”, QUE INCORPORA LA “CIRCULAR EXTERNA 038 DE 2011” Y LA “CIRCULAR EXTERNA 018 DE 2016”.....32
1.2.11. “CIRCULAR EXTERNA 050 DE 2015 INSTRUCCIONES SOBRE LOS REQUISITOS DE IDONEIDAD PARA LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS, EL DEBER DE INFORMACIÓN FRENTE A LOS CONSUMIDORES DE SEGUROS Y EL SISTEMA UNIFICADO DE CONSULTA DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS.” 33
2. LOS DEBERES DE INFORMACIÓN POR CUENTA DEL ASEGURADOR SEGÚN EL CÓDIGO DE COMERCIO 35
2.1. ETAPA PRE- CONTRACTUAL.....37
2.1.1. DEBER GENERAL DE ACTUAR CON BUENA FE EXENTA DE CULPA EN LAS TRATATIVAS DE FORMACIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS 37
2.1.2. DEBER DE INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE ASEGURAMIENTO DE LA PÓLIZA CONTRATADA Y LA REMISIÓN DEL DOCUMENTO DE INSPECCIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO ...40
2.2. ETAPA CONTRACTUAL.....41
2.2.1. DEBER DE ENTREGAR LA PÓLIZA Y SU EXPLICACIÓN EN EL ACTO CONSTITUTIVO DE FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO.....41
2.2.2. DEBER DE INFORMAR PARA EVITAR EL INFRA SEGURO Y EL SUPRA SEGURO, AL ASEGURAR EL INTERÉS ASEGURABLE POR EL VALOR REAL.42
2.2.3. DEBER DE INFORMAR EL CONTRATO DE COASEGURO O LA CONVENCIÓN PREVIA DEL ASEGURAMIENTO AL TOMADOR, ASEGURADO O BENEFICIARIO PARA AMPARAR SU DERECHO DE RECLAMACIÓN CONFORME AL ARTÍCULO 1095 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.....43
2.2.4. DEBER DE EXPEDIR Y ENTREGAR LA PÓLIZA DESPUÉS DE LA CONVENCIÓN.....44
2.2.5. DEBER DE INFORMACIÓN DE REDACTAR Y ENTREGAR LOS DOCUMENTOS NECESARIOS PARA ESTABLECER LAS EXCLUSIONES, AMPAROS Y GARANTÍAS EN DOCUMENTOS ADICIONALES DE LA PÓLIZA 45
2.2.6. DEBER DE INFORMACIÓN SOBRE LA SANCIÓN DE TERMINACIÓN POR MORA EN LA REDACCIÓN DE LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA 46

2.2.7. DEBER DE INFORMACIÓN SOBRE LA DECISIÓN DE REVOCACIÓN O NO RENOVACIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS 47
2.2.8. DEBER DE INFORMAR LOS DEDUCIBLES EN EL ACTO DE EXPEDICIÓN 48
2.2.9. DEBER DE INFORMAR LOS RENDIMIENTOS DE LOS SEGUROS DOTALES Y LOS DE VIDA CON PARTICIPACIÓN, Y SU EFECTO EN LA RENOVACIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS 49
2.3. ETAPA POS- CONTRACTUAL 50
2.3.1. DEBER DE INFORMAR AL BENEFICIARIO SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE RODEAN EL DERECHO A LA RECLAMACIÓN Y AL RECONOCIMIENTO DE LAS COBERTURAS AMPARADAS EN CASO DE SINIESTRO O LOS FUNDAMENTOS DE LA OBJECIÓN 50
2.3.2. DEBER DE INFORMAR AL BENEFICIARIO OPORTUNAMENTE COMO SE VA A PAGAR LA INDEMNIZACIÓN EN LOS SEGUROS DE DAÑOS 52
2.3.3. DEBER DE INFORMAR AL BENEFICIARIO SOBRE LA TERMINACIÓN DE LA COBERTURA Y EL DERECHO A RECIBIR LA PRIMA NO DEVENGADA O SU NEGACIÓN A LA MISMA, POR LA AUSENCIA O INEXISTENCIA DEL INTERÉS ASEGURABLE 53
3. EL DEBER DE INFORMACIÓN A CARGO EXCLUSIVAMENTE DEL ASEGURADO, TOMADOR, O BENEFICIARIO, EN EL CÓDIGO DE COMERCIO 55
3.1. ETAPA PRECONTRACTUAL 55
3.1.1. DEBER DE INFORMAR SINCERAMENTE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE RODEAN EL ESTADO DEL RIESGO ANTES DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS 56
3.1.2. DEBER DE INFORMAR LOS SEGUROS COEXISTENTES 60
3.2. ETAPA CONTRACTUAL 62
3.2.1. DEBER DE INFORMAR LAS CIRCUNSTANCIAS DE AGRAVACIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO 62
3.2.2. DEBER DE INFORMAR EL NO CUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS EN EL CONTRATO DE SEGUROS 65
3.3. ETAPA POS CONTRACTUAL 68
3.3.1. DEBER DE DAR AVISO AL ASEGURADOR DE LA OCURRENCIA DEL RIESGO ASEGURABLE 68
4. CONCLUSIÓN 71
6. BIBLIOGRAFÍA 74

INTRODUCCIÓN

El deber de información es un pilar fundamental para consolidar los actos o negocios jurídicos, conforme al principio de la buena fe[1], punto general del derecho de origen constitucional en Colombia y fuente de las obligaciones conforme a lo dispuesto en los códigos de derecho privado. Por ende, se encasilla como un mandato de obligatorio cumplimiento de manera que, la aplicación de este postulado deba acatarse desde las mismas tratativas de formación de los contratos, a fin de generar confianza a las partes y de paso evitar vicios en el consentimiento en los actos y operaciones tanto civiles como mercantiles, pendientes por celebrarse.

En Colombia, el derecho a la información es una garantía que tiene todo ciudadano colombiano, que la Constitución Política reconoce[2]brindando la posibilidad de acceder a esta conforme a los principios que lo reglan, es decir, que la información deber ser veraz, oportuna, completa e imparcial, teniendo como carga el Estado colombiano velar por su reglamentación. En ese orden de ideas, cuando dos o más personas empiezan a negociar deben actuar conforme a la ley, por ello, cuando las personas naturales o jurídicas adquieren, disfrutan o utilizan un producto para satisfacción de sus necesidades o consumo en ejercicio de su autonomía privada de la voluntad, tienen derecho a recibir un cumulo de información relacionado con los actos de producción, distribución o servucción[3].

El omitir o no revelar presupuestos o características determinantes para la formación del consentimiento de las personas en su deseo de contratar, conlleva a una valoración de culpa incontrahendo (*) como deber de diligencia y prudencia, consistente, en informar sinceramente todas las circunstancias determinantes del acto o convención desde el inicio de las etapas de formación del contrato o convención, así lo establece el Código de Comercio[4] y el Código Civil[5].

---

[1] COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (20, julio, 1991). Gaceta Constitucional. 1991. No. 116., art. 83

[2] Ibíd. Art. 20

[3] Ibíd. Art. 20 Véase en https://definicion.de/servuccion/proceso que se lleva a cabo a la hora de ofrecer un servicio.

[3] Véase en https://definicion.de/servuccion/proceso que se lleva a cabo a la hora de ofrecer un servicio.

(*) Falta de diligencia en la celebración de un contrato

[4] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. Diario Oficial. 1971., art. 863 y 871.

[5] COLOMBIA. Ley 57 de 1887. (26, mayo, 1873). Con arreglo al artículo 52 de la Constitución de la República, declárase incorporado en el Código Civil el Título III (arts. 19-52) de la misma Constitución. Diario Oficial No. 2.867. 1873., art. 1603.

La doctrina ha establecido que primero se instauró en países anglosajones la teoría del cuidado por parte del comprador o el comprador asume el riesgo conocido como <<*caveat emptor*>>, es decir, el comprador asume el compromiso de inspeccionar el producto antes de adquirirlo, con el fin de evitar reclamaciones.

El derecho o deber a la información aparece íntimamente ligado al desarrollo del derecho del consumidor, el cual se enmarca en la existencia del acto de consumo, que se despliega en el contexto del mercado, dentro de la producción y comercialización en el mercado. Allí el derecho se inclina a favor del consumidor, quien tiene legitimidad a obtener información veraz e imparcial con el fin de expresar su voluntad de manera consciente[6] y en consecuencia, evitar al máximo recibir productos o servicios engañosos e innecesarios por la falta de la información brindada, concluyendo a veces en contratos donde se puede ver vulnerados sus derechos.

Por otro lado, en países como Italia el derecho del consumo ha tenido relevancia y ha evolucionado con el fin de equilibrar la posición de las partes que concurren en los contratos. De tal manera que se ha fomentado la necesidad de proteger al consumidor; y hasta se ha creado el principio *pro Consumatore* [7]

En Colombia este amparo se brinda a partir de la Constitución Política de Colombia 1991, especialmente por los artículos 20 y 78, garantizando el derecho a la información como fundamental, de manera clara, veraz, e imparcial[8], en el entendido que, el usuario no debe ser inducido al error, para evitar perjuicios y quebrantos contractuales; no obstante, la génesis del derecho sustancial en seguros que es el Código de Comercio, protege la parte que ofrece el servicio, mas no al consumidor, y es por esta razón que el Estado Colombiano ampara a los usuarios con la gestación de leyes de consumo, tratando de nivelar la posición desigual en los contratos estandarizados en el contexto de un control económico de los contratos.

---

[6]COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (20, julio, 1991). Gaceta Constitucional. 1991. No. 116., art. 78.

[7] WENDEHORST, C., Assessing what is in the contract. Common European Sales Law (CESL). Part. III. Ediciones. C.H. Beck Hart. Nomos, Banden-Banden.2012. P. 320.

[8] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48220. 2011. Art. 23.

El tema de la presente investigación, surge a partir de una presunta actividad económica abusiva, leonina, y masiva por parte de las aseguradoras, relacionada con el contrato de seguros[9]. Por ello, se desarrollará el deber de información de las partes de este negocio jurídico, desde la fase previa de contratación, en las tratativas, pasando por la etapa de la oferta y la aceptación, mas la etapa pos contractual del negocio, a partir del análisis de las normas que gobiernan el derecho privado y público de seguros, dividido en tres capítulos, el primero denominado -La información en el contrato de seguro, desde la óptica de las normas especiales de consumo que regulan la actividad aseguradora-. Lo anterior en razón a que, la actividad aseguradora, está reconocida en el artículo 20 del Código de Comercio[10], y en el artículo 335 de la Constitución Política, como una actividad mercantil de interés general. Por ende, el Estado Colombiano, reglamenta el derecho a la información al público dado por las aseguradoras para ejecutar conforme ley esta actividad mercantil, como entes únicos autorizados de explotación de unos ramos que se individualizan mediante el otorgamiento de unas coberturas.

Nótese que este mercado tiene particularidades, de entrada se evidencian rígidas condiciones de acceso, convirtiéndose en un mercado de circulación restringido, conforme a los presupuestos de habilitación.[11] Igualmente se puede subrayar que, en el transcurso de tiempo el aseguramiento se ha vuelto de vital importancia y por ende en el ejercicio de esta actividad mercantil se entrevé el entrecruce de dos derechos; **i)** el derecho público, identificado por medio de las reglas imperativas de Estado que reglan el cumplimiento de obligaciones, cargas y deberes de los operadores, agentes económicos, del mercado de aseguramiento, motivo de desarrollo del primer tema de este escrito y, **ii)** el derecho privado, que se manifiesta a través del conjunto de normas imperativas y dispositivas del Código de Comercio en materia de seguros, desde el artículo 1036 hasta el 1162, que reglamentan las relaciones jurídicas entre el consumidor (asegurado, beneficiario, tomador) y el asegurador; los cuales serán objeto de desarrollo del segundo y tercer capítulo, denominados -Los deberes de información por cuenta del asegurador, según el Código de Comercio-. En los mismos se partirá del

---

[9] LAGUADO GIRALDO, C. Condiciones generales, cláusulas abusivas y el principio de la buena fe en el contrato de seguro. En Rev. Universidad jurídica y socioeconómicas. Junio, 2003, no. 105.

[10] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. O.p. Cit., art. 20, 1036 - 1162

[11] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 663 de 1993 (5, abril, 1993). Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. Diario Oficial no. 40.820. 1993, art. 38.

análisis de las cargas de información del asegurador hacia el consumidor que adquiere la forma de tomador, asegurado, beneficiario, según lo previsto en las normas del Código de Comercio[12]. Asimismo, se analizará - El deber de información a cargo del asegurado, tomador, o beneficiario, en el Código de Comercio-, antes, durante y con posterioridad a la celebración de ese negocio jurídico conforme al mismo ordenamiento.

El presente trabajo surgió del análisis de dos normas que se relacionan concretamente con el derecho a la información en el contrato de seguros: el numeral 3 del artículo 37 del Capítulo II del Título VII, de la Ley 1480 de 2011[13]. Dicha norma aparentemente entra en contradicción con lo señalado por el artículo 1046 del Título V Capítulo I del Libro IV del Código de Comercio Subrogado por el art. 3, Ley 389 de 1997[14]. Por lo tanto, cabrá analizar en qué sentido debe interpretarse la obligación denominada información, lo anterior simplemente para poner de manifiesto que las normas de protección al consumidor y aquellas que regulan desde el derecho comercial el contrato de seguro pueden entrar en contradicción, por corresponder a estatutos con un diferente espíritu que sin embargo, deben compatibilizarse para dar un alcance pleno a las finalidades, esa puja resulta de cierta manera normal porque el derecho del consumo ha modificado las bases del derecho privado.[15]

El objetivo principal de este trabajo se planteará desde una perspectiva más amplia, y consiste en establecer el régimen del deber de información impuesto por las normas especiales en el contrato de seguros frente a las normas de protección del consumidor, es decir, las obligaciones que tienen las partes que conforman dicho contrato respecto a la información que deben brindar para garantizar a su vez la eficacia de este contrato y la tutela de las garantías y derechos de los consumidores. El problema de investigación en consecuencia se plantea así: ¿La normatividad colombiana constituye una protección para el consumidor en lo relativo al deber de información en la formación y ejecución del contrato de seguros?

---

[12] LÓPEZ CAMARGO, J. Derechos del consumidor: Consagración constitucional en Latinoamérica. En: REV. Emercatoria. 2003, Vol. 2. ISSN 1692-3990

[13] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Op. Cit.

[14] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 389 (18, julio, 1997). Por la cual se modifican los artículos 1036 y 1046 del Código de Comercio. O.p., Cit.

[15] ALVAREZ L., FEDERICO. Leyes de defensa del consumidor y de seguro. Una tensión constante en el derecho argentino. En: Rev. Prologómenos Derechos y Valores, s.f., pp. 16, 32, 135 - 158.

Se parte entonces de la hipótesis de que en Colombia las normas que reglan los deberes, cargas y obligaciones que surgen para las partes en el contrato de seguros en principio son asimétricas y que tanto las normas de protección al consumidor como la normatividad en materia de seguros propia al derecho comercial tradicional han impuesto diferentes obligaciones de información. En síntesis, el cumplimiento de dicha obligación garantiza la eficacia del negocio jurídico de seguros. Así las cosas, la investigación se fundamenta en la justificación de la obligatoriedad que tienen las aseguradoras de informar al consumidor, proporcionando a los usuarios una explicación de los alcances que precisan las coberturas y exclusiones contratadas con las respectivas cargas para evitar la ineficacia del contrato de seguros, y consecuentemente, en algunos casos la perdida al pago de la indemnización o devolución de la prima pagada en exceso, por ejemplo. Se busca por lo tanto, haciendo énfasis en el análisis de las normas especiales que regulan el contrato de seguro y la relación (es) de consumo generada por este, identificar las obligaciones especiales de información que imponen dichas normas y que entran a complementar aquellas genéricas impuestas por el Estatuto del Consumidor.

La presente investigación analiza las consecuencias que han generado las normas que regulan el contrato de seguro frente al consumidor teniendo un enfoque de tipo teórico jurídico, en cuanto al tipo que se enmarcó en la investigación es descriptivo al analizar la evolución y el estado actual del derecho de información que tienen las partes en el contrato de seguros desde el ámbito normativo. En ese orden de ideas, el método implementado para llevar a cabo esta monografía es el cualitativo y de tipo normativo analítico, por cuanto se busca identificar el derecho que tiene el consumidor a conocer información clara, veraz, oportuna y eficaz en las etapas de formación y ejecución del contrato de seguros, la cual pesa sobre el asegurador y quienes intervienen en la actividad aseguradora; por lo anterior, se hará en determinadas ocasiones referencias al consumidor, la aseguradora, los intermediarios, las agencias y los agentes, dado que todos ellos tienen a su cargo una obligación informativa**.** Para cumplir tal finalidad, en le trabajo primer se hará una breve aproximación al contrato de seguro y a la estructura del sector asegurador, para luego entrar a analizar las obligaciones de información que la normativa especial de seguros impone a las partes tanto en la etapa precontractual como en la contractual y pos contractual.

1. LA INFORMACIÓN EN EL CONTRATO DE SEGURO DESDE LA ÓPTICA DE LAS NORMAS ESPECIALES QUE REGULAN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

1.1.1. GENERALIDADES DEL CONTRATO DE SEGUROS

El Estado Colombiano con el transcurso del tiempo ha determinado que el aseguramiento es una actividad de vital importancia social y por ende, se reglamento de manera que ha creado todo un complejo de normas, tanto de derecho privado como de derecho público que regulan la actividad aseguradora. Para entrar a desarrollar este capítulo concisamente se expondrán los aspectos más relevantes de este contrato a efectos de entender el desarrollo normativo del deber de información en la ejecución de la convención de aseguramiento, conforme a las siguientes líneas.

A la luz del artículo 78 de la Constitución política de Colombia, que consagra un mandato al legislador para reglamentar diferentes aspectos concernientes a los derechos de los consumidores, entre ellos el derecho a recibir información, se puede afirmar que los consumidores tienen el derecho a estar informados sobre el producto que contratan, la naturaleza jurídica de la póliza, los amparos, coberturas y especialmente las exclusiones[16], que son los riesgos asegurables excluidos expresamente por el asegurador de acuerdo a la lectura de la póliza en el artículo 1055 del Código de Comercio. A partir de esta norma constitucional la autonomía privada de la voluntad, se limita en sus intereses privados, a la tutela impuesta por el Estado, en procura de la protección del interés general, de la ley, de las buenas costumbres, deslindando los contratos de adhesión, por el principio de intervención de la economía del gobierno en su función de autorizar, el acceso de los particulares a las actividades financiera, bursátil, aseguradora y demás correspondida con el manejo, inversión y aprovechamiento de los recursos del público.

Por lo citado, la norma superior, al establecer en su artículo 333 el principio de la iniciativa privada, la libre competencia, y la libertad económica, propende regular la propiedad privada y demás derechos adquiridos por ello se reitera la tendencia moderna del derecho privado de ceder ante un derecho público contractual, que no

---

[16] VEGA MERE, Y., El derecho del consumidor y la contratación contemporánea: consideraciones preliminares a favor de la construcción de los contratos de consumo. Vol. 2. Bogotá: Ed. Palestra Editores y Editorial Temis. 2001

diserta con la actividad aseguradora, consecuentemente, el contrato de seguro requiere de un tratamiento especial, para tutelar los derechos de la parte débil del contrato tomador de la póliza, a partir del artículo 78 de la Constitución, y las normas que reglamentan el tema como la ley 1328 de 2009,[17] norma de protección al consumidor financiero, la ley 1480 de 2011,[18] Estatuto de Protección al Consumidor, y además las regulaciones basadas en el principio general de la buena fe[19], en concordancia con los artículos del Código de comercio y del Código Civil. Igualmente, tutelan el derecho a la información las Circulares Externas, expedidas por la Superintendencia Bancaria, actualmente, Superintendencia Financiera de Colombia, tales como, la 007[20] de 1996, las 038 y 039 de 2011[21], la 029 de 2014[22], y la 050 de 2015[23].

1.1.2. FUNCIÓN ECONÓMICA DEL SEGURO

Debemos aclarar que el contrato de seguros es uno de los principales pilares de la economía nacional, por ser este acto de comercio[24]parte de una actividad económica de interés general, y en la comercialización de ciertos productos-ramos un servicio público[25]. Para ilustración del lector, el Sistema Integral de Seguridad Social se reafirma sobre un esquema de previsión mutual, en razón a que, la salud, los riesgos laborales y las pensiones se soportan en un modelo de aseguramiento.

---

[17] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1328 (15, julio, 2009). Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Diario Oficial no. 47.411, 2009.
[18] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Op. Cit.
[19] COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (20, julio, 1991). Op. Cit., art. 83.
[20] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 007 (31, marzo, 1996). instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria. Bogotá, 1996.
[21] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 039 (6, septiembre, 2011). Cláusulas y prácticas abusivas. O.p., Cit.
[22] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 029 (3, octubre, 2014), Reexpedición de la Circular Básica Jurídica .O.p., Cit.
[23] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 050 (28, diciembre, 2015), **I**nstrucciones sobre los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los consumidores de seguros y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros. Op. Cit
[24]COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo 1971). Op. Cit., art. 20 Núm. 8.
[25] COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-517 (7, julio, 2006). [En línea]. Barranquilla. Sala Sexta Corte Constitucional. Disponible en www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2006/T-517-06.htm

1.1.3. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE SEGUROS

El legislador colombiano optó por definir el contrato de seguro utilizando el sistema descriptivo por esto en el artículo 1036 del Código de Comercio[26] estipula sus características, según el cual el seguro es un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva[27]. La doctrina lo define como un negocio jurídico de traslación de riesgos, respecto del patrimonio y la vida de las personas a un comerciante llamado asegurador avalado por el Estado, el cual se obliga condicionalmente a pagar una indemnización en caso de presentarse el siniestro. Este contrato se caracteriza por trasladar el riesgo asegurable, al asegurador quien a partir de la confección de amparos y coberturas, en las pólizas, según la información entregada por el usuario, asumen, siniestros eventuales de manera directa o indirecta, delegados, por parte de un comprador o consumidor inicial, que se denomina tomador (persona natural o jurídica que contrata el seguro por medio del pago de una prima y como contraprestación recibe un seguro para cubrir riesgos patrimoniales o sobre su existencia como persona propia o de un tercero) a entidades que tienen por objeto asumirlos, llamadas compañías de seguros, que de forma autónoma o solidaria con un reasegurador, abrigan el riesgo asegurable[28], el cual, es el elemento esencial principal, para el nacimiento del contrato de seguros, y que una vez realizado en lo que se denomina siniestro, genera, automáticamente, una obligación de pago u objeción de la indemnización por decisión del asegurador, hacia el beneficiario[29].

1.1.4. SURGIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL CONTRATO DE SEGURO

El surgimiento de la obligación de información clara, veraz, oportuna y eficaz se puede predecir por cuanto el mercado financiero se caracteriza por su información asimétrica, que conlleva en sí una falla (al teorema del bienestar) que afecta las

---

[26] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. O.p. Cit., art. 1036

[27] LÓPEZ BLANCO, HERNÁN. Comentarios al contrato de seguro. Bogotá. Ed. Dupré Editores., s.f., p.43.

[28] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 de 1971. (27, marzo 1971). Op. Cit., art 1054

[29] COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 640 (18, agosto, 2010). [En línea]. Bogotá. Corte Constitucional Disponible en www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2010/C-640-10.htm

decisiones económicas de los agentes"[30]. Por lo tanto se puede afirmar que la desigualdad informativa de las partes en el contrato de seguros justifica la intervención del Estado a través de la imposición de la obligación de información, si bien es cierto, esta mediación a avanzado en cuanto a la protección del consumidor "la sofisticación de los productos financieros justifica instrumentos de información especiales lo cual claramente se aplica en el caso de los seguros" [31]

A su vez, el derecho y deber de información se derivan del empleo del principio general de la buena fe contractual, y por otro lado, los deberes secundarios de conducta[32]. Por ende, la buena fe, debe ser acatada por todas las partes que participan en el contrato, es decir, por los aseguradores y los consumidores, usuarios tomadores y asegurados, que son el extremo pasivo dentro de la relación jurídico patrimonial del acto del aseguramiento al delegar los riesgos asegurables. Estos tienen un deber de información en cuanto a las cargas previas a la celebración del contrato de seguros, tal y como se plasma en el artículo 1058 del Código de Comercio[33], cuando se advierte que se debe declarar sinceramente las circunstancias que rodean el estado del riesgo, esto es, exponer las preexistencias; a saber, hechos causados con anterioridad a la expedición de la póliza. Esta obligación, cumplida al celebrarse el acto de aseguramiento por parte del asegurado permite así evitar las reticencias, es decir, el ocultamiento de las preexistencias o en su defecto la falta declaración sobre las circunstancias que rodean el estado del riesgo, puesto que entre las partes se da una relación proporcional de confianza en que la declaración se sujete en cumplimiento del principio general de la buena fe y el soporte de la carga del deber de información la cual es determinante para el asegurador, de manera que, a mayor riesgo, mayor prima o no asegura el interés asegurable en virtud de la garantía de selección de riesgos del artículo 1056 del Código de Comercio. Excepcionalmente, en seguros como en el SOAT se debe asegurar a cualquier usuario dueño de carro, tractor, motocicleta, sin

---

[30] MONSALVE CABALLERO, Vladimir y RODADO BARRETO, Diana. La importancia de la obligación de información en las relaciones financieras de consumo. Una aproximación económica y jurídica. En: Rev. de Derecho. Universidad del Norte, enero - junio, 2010, num. 33, pp 158-182. ISSN: 0121-8697

[31] BLANCO B. CONSTANZA, La información como instrumento de protección de los consumidores, los consumidores financieros y los inversionistas consumidores. En: Rev. Opinión Jurídica, enero-junio de 2012. Vol. 11, N° 21, pp. 135-152.

[32] SOLARTE RODRÍGUEZ, A. La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta. En: Rev. *Vniversitas*, Vol. 54, núm. 108, 2004, p.p. 281-315. Recuperado a partir de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/14730

[33] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. O.p. Cit., art. 1056 y 1058

distinción y escogencia alguna[34], puesto que en Colombia se prevé la obligatoriedad de expedición de esta póliza para todos los vehículos con fuerza mecánica y combustible, que circulen en las vías del territorio nacional con el fin de amparar a las personas "peatones" u ocupantes del vehículo" que sufran algún daño por causa de los accidentes de tránsito.

Debe recordarse que la actividad aseguradora de interés público, y que según el artículo 335 de la Constitución brinda una garantía al derecho fundamental a la salud y la vida de las personas con respaldo del artículo 48 del mismo ordenamiento, que al definir la seguridad social como un servicio público de carácter obligatorio a cargo del Estado. En cuanto a la carga de información del asegurador, debido a las dudas que presentaban los usuarios respecto a la información de las cláusulas que precedían el contrato de seguros suscrito, se evidenció que estos podían tener la posibilidad de elegir y tomar decisiones informadas sobre las coberturas, amparos y exclusiones a tomar en virtud del principio de delegación de riesgos, razón por la cual, las entidades vigiladas empezaron a ser obligadas a revelar esa información en la fase precontractual para garantizar los principios de libre elección, y competencia. En ese orden de ideas, el deber de información que tienen las aseguradoras, es una materia de constante evolución, razón por la cual, en este capitulo desarrollaremos la progresión del análisis normativo de la obligación de información a cargo del asegurador y el consumidor, a luz de las normas de protección al consumidor, obligación que se debe surtir de manera clara, completa, eficaz, correcta, idónea y real, puesto que, en caso de no ser así, esta su omisión conduciría un vicio del consentimiento.

1.1.5. ARISTAS DEL CONTRATO DE SEGUROS

El Contrato de seguro se desarrolla bajo la concepción de perfeccionarse con el solo consentimiento, en el cual las partes se obligan recíprocamente, es decir, el asegurado, se obliga al pago de una prima a favor del asegurador, y este ultimo debe amparar el riesgo, en la medida en que suceda, al asegurado o beneficiario, por ello, el artículo 1036 del Código de Comercio[35]; En el contrato de seguros, existe una relación bilateral, de manera que, "los efectos del contrato, es decir, a las obligaciones

---

[34] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 100 (23, diciembre, 1993). Por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial no. 41.148,1993, literal d. del art. 2 y art. 244.

[35] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. O.p. Cit., art. 1036

producidas; cuando solo nacen obligaciones para una de las partes como en la donación o en el mutuo, el contrato es unilateral, pero cuando ambas partes quedan recíprocamente obligadas, el contrato es bilateral"[36].

Es un contrato aleatorio, es decir, que depende del "azar", una de las partes pierde y la otra ganará, así, puede suceder que el asegurador al pagar la indemnización en caso del siniestro, deba cancelar una cuantía muy superior a la prima que recibió, o el tomador, asegurado, o beneficiario en el evento de no afectar la póliza devengará el valor de la prima a favor del asegurador. Es también un contrato de adhesión, en razón a que las pólizas son redactadas de manera unilateral por las compañías de seguro, siguiendo las instrucciones del artículo 184 del Decreto 663 de 1993[37]. Es de tracto sucesivo por ser a mediano o largo plazo conforme al artículo conforme al artículo 1070 del Código de Comercio. De carácter consensual según el artículo 1036 y 1046 del Código de Comercio[38], aunque en concepto de quien escribe es formal por la previsión probatoria de la ultima norma.

Es oneroso puesto que, genera un beneficio económico para las partes, el recibo de la prima por parte del asegurador del artículo 1066 al 1069 del Código de Comercio, y el recibo de la indemnización según la condición del artículo 1080 del Código de Comercio. Es un contrato típico puesto que sus elementos esenciales están en la ley, en el artículo 1045 del Código de Comercio, siendo estos: i) La prima, ii) el riesgo asegurable, iii) el interés asegurable y iv) la obligación condicional de pago de la indemnización[39]. Es un contrato nominado puesto que tiene un título previsto en la ley. Asimismo, la Corte Constitucional, indica que el contrato de seguro se caracteriza por pactarse y ejecutarse de buena fe, la cual no se predica únicamente para el tomador, sino también del asegurador y los vendedores de las pólizas denominados intermediarios de seguros corredores de seguros, agencias de seguros y agentes de seguros. Se puede afirmar entonces que es de ubérrima buena fe según previsiones estrictas de validez en su formación soportadas en el deber de información como el artículo 1058 del Código de Comercio.La jurisprudencia ha interpretado esta figura jurídica como un acuerdo de voluntades que ha sido producto de la evolución que han

---

[36] VALENCIA ZEA, Arturo y MONSALVE ORTIZ, ÁLVARO. Derecho civil de las obligaciones. Ed. Temis, Vol 3, num. 9. 1998, pp. 51.

[37] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 663 de 1993 (5, abril, 1993). Op. Cit., art184.

[38] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. O.p. Cit., art. 1045, 1066 – 1069 y 1080,

[39] Ibídem art .1066 - 1069

sufrido las costumbres mercantiles para brindar protección mediante la prevención frente a posibles daños.

Con relación a lo antecedentes de seguros en Colombia[40], se ha de resaltar el preveer el seguro en los contratos de transporte terrestre donde se podía sumar el valor del flete, de las comisiones y de las utilidades sobre el monto asegurado, en esa misma línea, la jurisprudencia indicó que el contrato de seguro se encuentra compuesto el interés asegurable, el riesgo asegurable, la prima o precio del seguro, y la obligación condicional del asegurador, siendo todos elementos esenciales para la configuración del mismo[41].

1.1.6. PARTES EN EL CONTRATO DE SEGUROS

En cuanto a las partes de este negocio, se definen así: asegurado persona titular del interés asegurable, beneficiario persona que recibe la indemnización y asegurador persona obligada a pagar el siniestro sometido al cumplimiento de una condición[42]. En principio el tomador, (persona quien contrata y paga la prima) asegurado (titular del interés asegurable) y beneficiario (quien recibe el pago de la indemnización, que según el artículo 1110 del Código de Comercio[43] puede ser en dinero, por valor de reposición o reemplazo), son tres personas distintas, sin embargo, pueden duplicar o triplicar su posición contractual, pues, aquella persona que toma el seguro y se obliga a pagar la prima puede, a su vez ser quien se lucra por recibir el pago de la indemnización una vez ocurrido el siniestro, es decir, ser el beneficiario o asegurado en razón a que en este mismo puede recaer el riesgo asegurable, ya sea sobre el patrimonio o su vida, así mismo el tomador puede actuar como mandatario con representación o sin representación a favor del asegurado, o como tomador agente oficioso o tomador por cuenta de un tercero siguiendo los lineamientos de lo preceptuado en los artículos 1037 al 1041 del Código de Comercio.

---

[40] COLOMBIA. CONSEJO NACIONAL LEGISLATIVO. Ley 27 (21, febrero, 1888). Que reforma el Código de Comercio. Bogotá. 1888

[41] COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-232 (15, mayo, 1997). [En línea]. Bogotá. Corte Constitucional Disponible en http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1997/C-232-97.htm

[42] HERRERA RICO, Luciano. Diccionario Elemental de Seguros.Bogotá. Ed. Valencia & Iragorri Ltda. 1995, pp. 9, 11 y 38

[43] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. O.p. Cit., art. 1037 – 1041 y 1110

1.1.7. ACTORES QUE PARTICIPAN EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA Y SU ROL EN LA RELACIÓN DE CONSUMO

Aparte del asegurador y del tomador asegurado, beneficiario, en los actos de delegación y asunción de riesgos, participan: i) Las sociedades de reaseguros, (asumiendo riesgos de las aseguradoras a partir del Contrato de Reaseguros conforme a los artículo 1134 y 1135 del Código de Comercio); ii) Los intermediarios de seguros definidos como Corredores de Reaseguros, Corredores de Seguros y Agencias y Agentes de Seguros (quienes intervienen en la colocación de pólizas de seguros); iii) Los entes Gremiales (Fasecolda, Acoas, Acois, Acoldes) para apoyar y asesorar en temas técnicos, económicos y jurídicos de la actividad y iv) las entidades gubernamentales (Superintendencia Financiera de Colombia, y Ministerio de Hacienda y Crédito Público)[44].

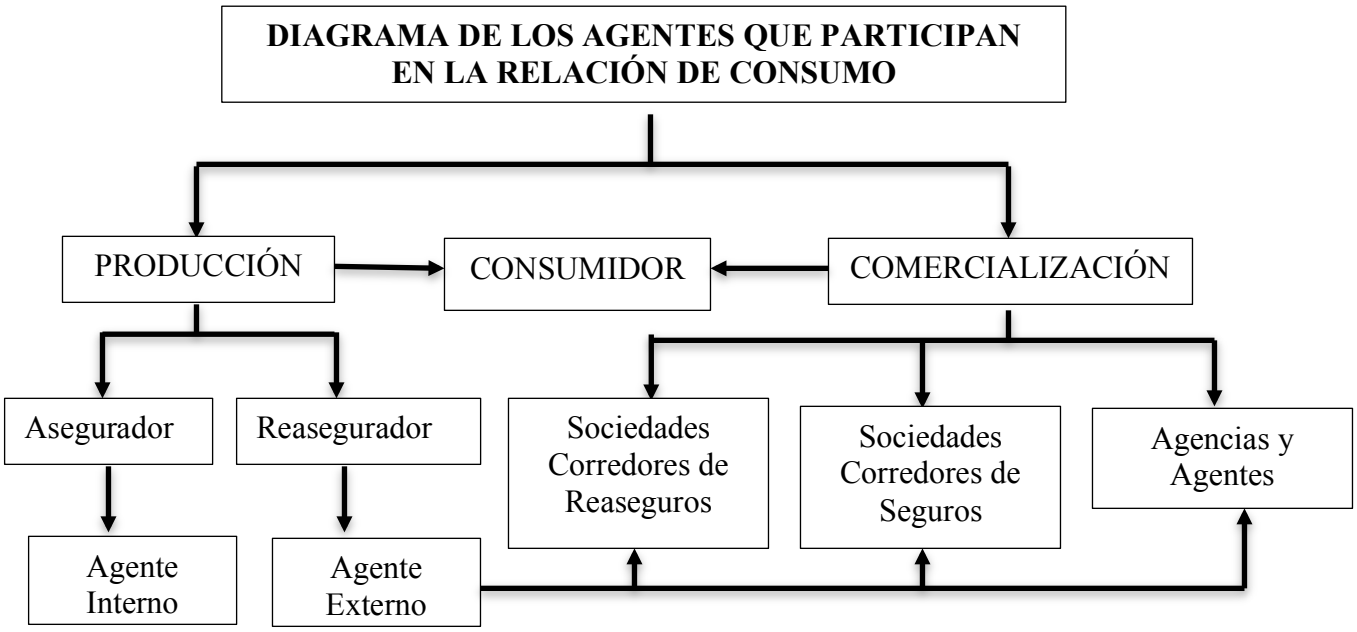

Diagrama 1. Agentes que participan en la relación de consumo. Elaboración propia.

En lo atinente a la aplicación de las normas de protección al consumidor, los productores y distribuidores, conllevan una responsabilidad siguiendo además el tenor de las leyes 1480 de 2011 y 1328 de 2009, la Corte Constitucional dispuso en la

---

[44] ACOLDESE. Antecedentes legislativos del derecho de seguros en Colombia: el contrato y la institución. En: Rev. Asociación Colombiana de Derecho de Seguros. Ed. Guadalupe Ltda, 2002, Vol. 2.

sentencia C-1141 de 2000, una base para atenuar la relación desequilibrada entre el consumidor y los agentes[45], de este modo, los agentes serían solidariamente responsables del perjuicio que causen en la relación al consumo, sin embargo, en Colombia no hay acciones directas en contra del REASEGURADOR, por cuanto no hay una relación económica, de manera que sería necesario acudir a un Demanda de Responsabilidad Civil Extracontractual, invocando la solidaridad,[46] partiendo de esto, se evidencia que el reaseguro no es un contrato a favor de terceros[47], por lo cual, la aseguradora tiene la carga del deber de información, de manera que, su obligación es notificar al consumidor de quién hace las veces de reasegurador. Como se ha expuesto anteriormente, en la calidad de productores se puede incluir a las reaseguradoras, es decir, personas jurídicas que tienen su domicilio principal en el exterior y aseguran a través de un contrato típico de reaseguro en sus riesgos a las compañías de seguros nacionales – son avalistas o afianzadoras de los riesgos internos de cada país. Las principales reaseguradoras son originarias de Japón, Alemania, Inglaterra y Estados Unidos. En cuanto a las aseguradoras, pueden ser sociedades anónimas, Empresas Industriales Comerciales del Estado o Cooperativas del Estado que ejecutan actos de aseguramiento, que cuentan con una estructura jurídica de Sociedades Anónimas (S.A.), en razón a que las aseguradoras están sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, y hacen parte del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en ese orden de ideas, el artículo 53 del Decreto 663 de 1993, establece que se deben constituir bajo la forma de estructuras anónimas, cooperativas, empresas industriales y comerciales del Estado y sociedades de economía mixta[48] por ejemplo, en el sector privado las Cooperativas de Seguros como la Solidaria y la Equidad, Empresas Industriales Comerciales del Estado como la Previsora y excepcionalmente mixtas como SEGUREXPO, son quienes producen las pólizas conforme a la ley, de manera que, se pueda establecer el cobro de la prima y hacer las reservas necesarias. No obstante, estas entidades tienen la obligación de informarse respecto a las condiciones en que se expida la póliza, por cuanto son ellas quienes tienen la experticia.

---

[45]COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 1141 (30, Agosto, 2000). [En línea]. Bogotá D.C., Sala Plena de la Corte Constitucional. Disponible en http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/c-1141-00.htm

[46]COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 84 (31, mayo, 1873).Código Civil.Op. Cit., art. 2344

[47]COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. Op. Cit., art.1134 y1135

[48]COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 663 de 1993 (5, abril, 1993). Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración.Op. Cit., art. 53

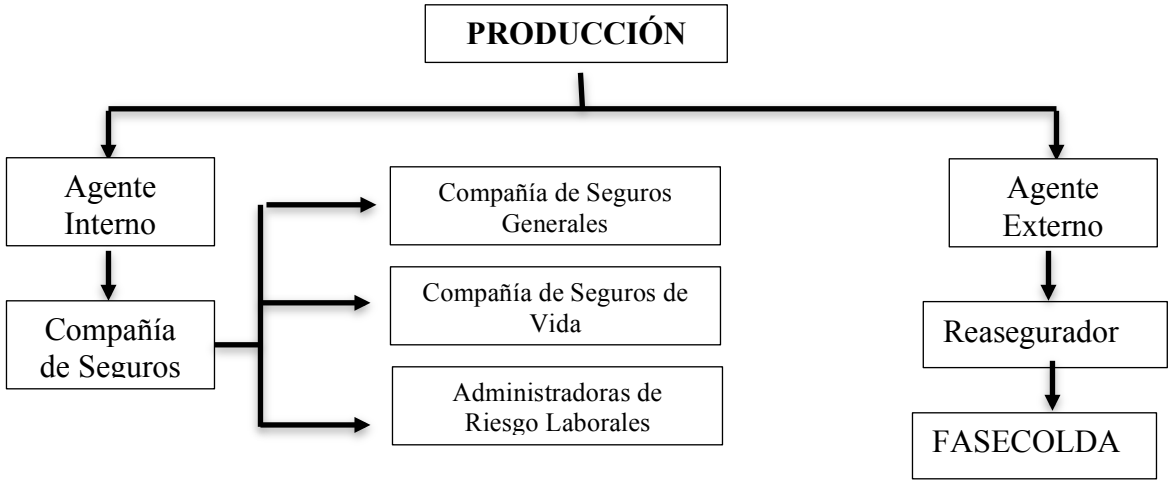

Diagrama 2. Producción. Elaboración propia

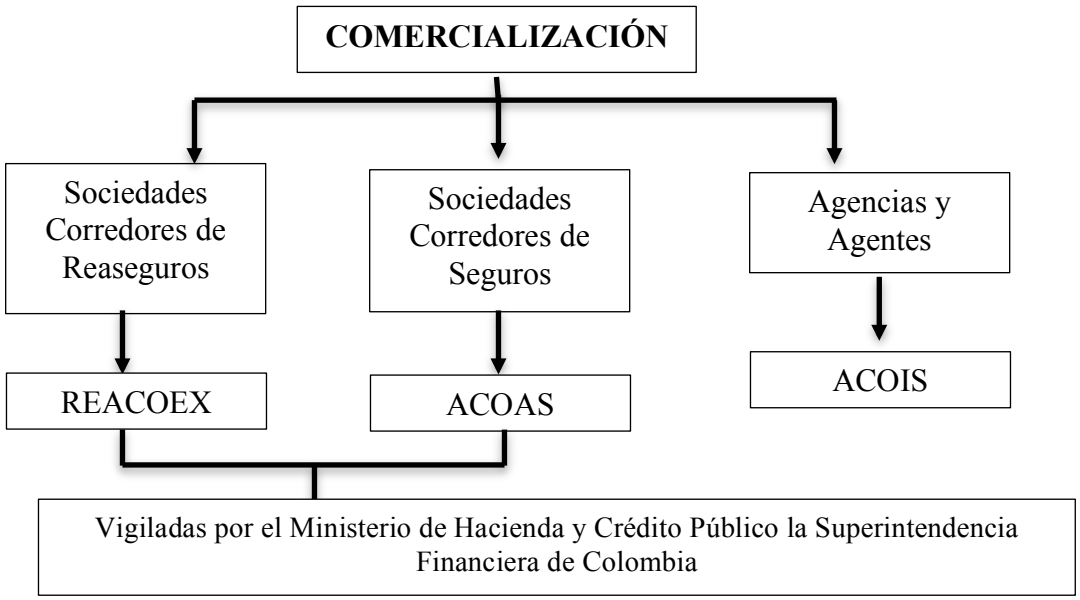

Diagrama 3. Comercialización. Elaboración propia.

Respecto a la figura de comercialización que con lleva el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEX), Asociación Colombiana de Corredores de Seguros (ACOAS) y la Asociación Colombiana de Intermediarios de Seguros (ACOIS), entre otros, sirven de conexión entre reaseguradoras, compañías de seguro y consumidores, según corresponda, contando asimismo con la intervención del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y de la

Superintendencia Financiera de Colombia que vigilan a los corredores[49], es decir, a las empresas constituidas como sociedades comerciales, colectivas o de responsabilidad limitada, según estipula el artículo 1347 del Código de Comercio[50], que se caracterizan por ofrecer exclusivamente seguros.

1.1.8. ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO DE SEGUROS

De acuerdo con el Código de Comercio, en el artículo 1045, son elementos indispensables y esenciales del contrato de seguros[51]: (i) el interés asegurable, el cual según el artículo 1083 del Código de Comercio es la relación económica que tiene el asegurado con su patrimonio; (ii) el riesgo asegurable, descrito en el artículo 1054 del Código de Comercio como el suceso futuro e incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del asegurador; (iii) la prima o precio del seguro, el cual debe pagarse dentro del mes siguiente a partir del recibo de la póliza conforme al artículo 1066 del Código de Comercio; y (iv) la obligación condicional del asegurador, descrita en el artículo 1080 del Código de Comercio como pago de la indemnización dentro del mes siguiente a partir de la fecha de la presentación de la reclamación en debida forma conforme al artículo 1077 del Código de Comercio. En caso de faltar uno de tales elementos el acto no producirá efecto alguno, y no nacerá a la vida jurídica según lo previsto en el artículo 898 del Código de Comercio[52].

1.1.9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Para el tomador la principal obligación que surge del contrato de seguros es pagar la prima conforme al término de un mes contado a partir del recibo de la póliza, de acuerdo al artículo 1066 del Código de Comercio, y por parte del asegurador la obligación fundamental es la de pagar el valor de la indemnización, según la previsión del artículo 1080 del Código de Comercio, por ello, se cuestiona el abuso de la posición dominante contractual cuando se redactan cláusulas ambiguas o leoninas que induzcan en error al tomador cuando este piensa que está asegurado y no lo está

---

[49] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 663 de 1993 (5, abril, 1993). Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. Op. Cit., art. 40

[50] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. O.p. Cit., art. 1347

[51] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 84 (31, mayo, 1873).Código Civil.Op. Cit., art. 1501

[52] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. O.p. Cit., art. 898, 1055, 1066, 1077 y 1080

realmente por aplicarse exclusiones y cumplimiento de garantías no sustentadas.[53] Como obligaciones secundarias encontramos: i) entregar el original de la póliza dentro de los quince días siguientes a la celebración del contrato de seguros conforme al artículo 1046 del Código de Comercio, carga que se presenta frente al asegurado y beneficiario, la lay 389 de 1997[54], innovo con este precepto por ello este último tiene derecho a tener copia de la póliza en aras de proteger su derecho a la información; ii) entregar la carátula, y las condiciones general y particulares junto a los anexos previos conforme al artículo 37 de la Ley 1480 del Código de Comercio; iii) suministrar copias de los documentos previos a la celebración del contrato (actas de inspección de riesgos y solicitud de seguro), y duplicado de las pólizas a costa y por cuenta del tomador, asegurado, beneficiario conforme al artículo 1046 del Código de Comercio; iv) Devolver la prima no devengada antes de que se cumpla el periodo pactado para la vigencia, conforme al artículo 1070 del Código de Comercio, respecto a esta última carga, se han estudiado las diferentes formas de terminar antes de tiempo el contrato de seguro y calcula la devolución de la prima por el tiempo en que el seguro no es vigente, en el evento de la resolución del contrato, manifiesta que "si el asegurador, por alguna razón no paga la indemnización, el asegurado o su beneficiario puede pedir la resolución" y consecuentemente la devolución de prima[55].

1.1.10. CARGAS EN EL CONTRATO DE SEGUROS PARA EL CONSUMIDOR

Los consumidores también tienen a su cargo deberes frente a las aseguradoras como declarar el estado del riesgo, suministrando información clara, suficiente y oportuna a la compañía de seguros, mantenimiento del estado del riesgo junto con los cambios del mismo, la promesa en virtud de la cual el asegurado se obliga a hacer o no determinada cosa, denominada garantía, manifestar la coexistencia de seguros para que no se produzca la nulidad, estas se contemplan como obligaciones pre contractuales, estipuladas en el Código de Comercio en los artículos 1058, 1060, 1061, 1092, 1093, y 1094, no obstante, existen también cargas después de la ocurrencia del siniestro tales como la obligación del asegurado para evitar la extensión y propagación de las cosas aseguradas, avisar la ocurrencia del siniestro, demostrar la ocurrencia del

---

[53] OSPINA FERNÁNDEZ, Guillermo y OSPINA ACOSTA, Eduardo. Teoría General del Contrato y del Negocio Jurídico. Ed. Temis. Bogotá. 1998. Págs. 220 y 221.

[54] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 389 (18, julio, 1997). Por la cual se modifican los artículos 1036 y 1046 del Código de Comercio. O.p., Cit.

[55] PEÑA TRIVIÑO, Eduardo. La "resciliación" del contrato de seguro. En. Rev. Ibero-Latinoamericana de Seguros, 2006. Edición Electrónica: revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/view/14934/12062 - file:///C:/Users/toshiba/Downloads/14934-Texto%20del%20art%C3%ADculo-52774-1-10-20151124%20(3).pdf

siniestro, la cuantía de la perdida de ser necesario, no incumplir con las obligaciones que corresponden en caso de siniestro, previstas en los artículos 1074, 1075, 1076, 1077, 1078, 1096, 1097, a cargo de quien este en capacidad de cumplirlas conforme al artículo 1041 del Código de Comercio[56].

1.1.11. EL DERECHO PÚBLICO DE SEGUROS

El régimen jurídico que regula la actividad aseguradora ha sido calificado como el Derecho Público de Seguros[57(**)]; conceptuado, como el conjunto de políticas, que reglan las relaciones entre el Estado y los particulares que acogen una actividad mercantil de asunción de riesgos, en Colombia, este derecho nace desde la Ley 26 de 1922, para condicionar la constitución de una aseguradora y la Ley 68 de 1924 que le da la facultad de intervención al gobierno en cabeza de la Superintendencia Bancaria institución creada en la Ley 45 de 1923, no obstante, la normatividad en materia de seguros ha afectado el derecho privado de las reglas que lo rigen mutuando hacia un derecho público, sin dejar de lado la tendencia de crear normas especiales que complementen la interpretación de la relación entre contrato de seguro y el consumo[58].

1.1.12. PROGRESIÓN DEL DERECHO PÚBLICO DE SEGUROS EN COLOMBIA DESDE UNA PERSPECTIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A partir de la Ley 105 de 1927[59] se regla el derecho público de seguros, y el derecho a la información de los consumidores de seguros a partir, de la potestad de aprobación previa de cláusulas y tarifas[60], y de la protección a tomadores y usuarios

---

[56] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. O.p. Cit., art. 1058, 1060, 1061, 1074, 1075, 1076, 1077, 1078, 1092, 1093, 1094 y 1096.

(**) El derecho público de seguros regula el ejercicio de la actividad aseguradora. Es decir, es el conjunto de las normas que indican la forma como debe ser ejercida la actividad aseguradora en Colombia.

[58] ORDÓÑEZ ORDÓÑEZ, A. E. Las nuevas tendencias del derecho de seguros en las legislaciones más recientes de los países latinoamericanos. En. Rev. Ibero-Latinoamericana De Seguro, 2014. Recuperado a partir de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/view/11244

[59] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 105 (29, noviembre, 1927). Sobre compañías de seguros. Diario Oficial No. 20656, Bogotá, 1927, art. 26.

[60] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 45 (6, agosto, 1923). Sobre establecimientos Bancarios. Diario Oficial No.19137, Bogotá. 1923, art. 47.

como consumidores obligando a las aseguradoras a obrar prudentemente decretando la suspensión de la prácticas inseguras o no autorizadas[61]

Posteriormente, con Ley 45 de 1990[62] el Estado Colombiano nuevamente advierte la necesidad de tutelar los derechos de tomadores y asegurados, lo cual se ratifica en la Constitución Política de 1991 al definir la actividad aseguradora como una operación de interés público, que compromete el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público. Dichas facultades, se ampliaron considerablemente en cuanto a dictar normas generales, fijar objetivos y criterios ajustados al Gobierno de manera que el Congreso de forma directa interviene en la actividad financiera y aseguradora nacional, concediéndole al Presidente, como jefe del estado y suprema autoridad administrativa la regulación de la misma. Por ello, el artículo 150 de la norma superior[63] que su deber es regular las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

A través de la historia jurídica de los seguros en Colombia, se han desarrollado aspectos relevantes de la defensa de los tomadores y asegurados, de ese modo se puede resumir que los siguientes ítems pueden tomarse como referencia de defensa con la que cuentan los tomadores y asegurados: i) El contrato de seguros por ser de adhesión se interpreta en contra de quien lo redacta ii) Hay libertad de elegir el asegurador y el intermediario, iii) El asegurador no puede abusar de su posición dominante con la inclusión de cláusulas exorbitantes. iv) Las pólizas deben ser redactadas con caracteres destacados y deben aparecer en la primera página de la póliza tanto la cobertura o amparos como las exclusiones. v) Se disminuyó el plazo para el pago de las indemnizaciones a cargo de los aseguradores a partir de la reclamación ajustada a derecho, que es de un mes, vi) Se reglamentó el plazo para el pago de la prima, dentro del mes siguiente contado a partir de la fecha de entrega de la póliza. vii) Se introdujo la terminación automática del contrato por el no pago de la prima; pero ello debe consignarse en la carátula de la póliza, en caracteres destacados.

---

[61] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 57 (7, mayo, 1931). Reformatoria de la Ley 45 de 1923, sobre establecimientos bancarios, y de las leyes orgánicas del Banco Agrícola Hipotecario; y por la cual se crean la Caja de Crédito Agrario y la Caja Colombiana de Ahorros. Diario Oficial No. 21683. Bogotá, 1931, art. 5.

[62] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 45 (18, diciembre, 1990). Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones. Op. Cit.

[63] COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (20, julio, 1991). Op. Cit., art 150, núm. 19, lité D.

viii) Se modificó el seguro responsabilidad civil, al introducirse por primera vez en Colombia la acción directa que tiene el beneficiario de la indemnización.[64]

Ulteriormente, se profiere la Ley 35 de 1993[65], y basado en esta facultades de regulación la presidencia emite el Decreto 663 de 1993[66], que derogó el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero anterior, el Decreto 1730 de 1991[67], unificando a su vez las circulares y resoluciones expedidas por la Superintendencia Bancaria desde la Ley 105 de 1927 [68]a esa fecha. En el mismo año se proclama el Decreto 384 de 1993[69], en el cual se le impone a las instituciones financieras la carga de que cuando obren por cuenta de terceros en la contratación de seguros utilizar un procedimiento que garantice la libre concurrencia de oferentes. Igualmente en dicho año con la Ley 100 de 1993[70] se impulsan los seguros de vida y provisionales amparando los riesgos de vejez, invalidez y muerte en las pensiones, y pólizas de enfermedades catastróficas, en el sector salud y en el sistema integral de riesgos laborales. Posteriormente, se promulgaría el Decreto 2605 de 1993[71] que, reglamentó la función de las agencias y los agentes de seguros y su vigilancia por parte de la Superintendencia Bancaria de Colombia, entreviéndose el deber de informar cuando en el artículo 3 se expone la idoneidad para actuar en la intermediación o como agente al prestar la debida asesoría al tomador, asegurado, beneficiario en el cumplimiento de las garantías. Estos intermediarios salieron de vigilancia del Estado con la expedición de la Ley 510 de

---

[64] LARROUMET, Christian. Teoría general del contrato. Ed. Temis. Bogotá. 1999.

[65] COLOMBIA. CONGRESO. Ley 35 (5, enero, 1993). Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera y aseguradora. Diario Oficial No. 40.710. Bogotá. 1993.

[66] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 663 de 1993 (5, abril, 1993). Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. Op. Cit.

[67] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 1730 (4, julio, 1991). por el cual se expide el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Diario Oficial No. 39.889. Bogotá. 1991.

[68] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 105 (29, noviembre, 1927). Sobre compañías de seguros. Diario Oficial No. 20656, Bogotá, 1927, Op. Cit.

[69] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 384 (26, febrero, 1993). por el cual se interviene la actividad de las entidades financieras y aseguradoras sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria y se reglamenta el artículo 3.1.5.0.2 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Diario Oficial No. 40.769, Bogotá, 1993.

[70] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 100 (23, diciembre, 1993). Por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Op. Cit.

[71] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÙBLICA. Decreto 2605 (23, diciembre, 1993). Por el cual se señala el régimen aplicable a los intermediarios de seguros y reaseguros y se fijan las condiciones para su supervisión. Diario Oficial 41.151. Bogotá. 1993.

1999[72] y en lo relativo al recaudo de comisiones solo algunos vuelven a ser sujetos de vigilancia con la Ley 795 de 2003[73]. Luego la Superintendencia Bancaria en el año 1995 emite la Circular Básica Contable 100, compilando todas las circulares internas y externas y las resoluciones que desarrollan los aspectos contables y financieros para las entidades aseguradoras. Y en el año de 1996 se recopila todas las instrucciones legales a seguir en el desarrollo de la actividad financiera y aseguradora en la Circular Básica Jurídica 007[74], reglando los deberes de información de las aseguradoras que posteriormente son modificados por la Circular Externa No. 029 de 2014[75], que posteriormente se citará. Con la Ley 389 de 1997[76], se reincorpora el concepto banca-seguros, derogado en la norma anterior Decreto 2179[77], en la Ley 795 de 2003, y se creó la figura del defensor del cliente, como garantía de atención de las PQR (peticiones, quejas y reclamos), puesto que en su artículo 24, que modifica el numeral 4 del artículo 98 del Decreto 663 de 1993, se consagra el deber de diligencia en la prestación de servicios a los clientes en la ejecución del contrato de seguros, y la obligación de nombrar a un vocero de los usuarios y no de la aseguradora, con independencia de para atender estas reclamaciones. Así mismo, se expide el Decreto 690 de 2003, que afirman que el defensor del cliente tendrá una función específica y se abstendrá de ejercer actividades distintas en compañías del mismo Grupo Económico, a fin de evitar conflictos de interés o actos de competencia desleal. No obstante lo anterior, la Corte Constitucional[78], declaro inexequible la expresión prevista en el inciso primero del ordinal 4.3 del artículo 24 de la Ley 795[79], que indicaba “Previo al sometimiento ante la Superintendencia Bancaria de las quejas individuales

---

[72] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 510 (3, agosto,1999). Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, las Superintendencias Bancaria y de Valores y se conceden unas facultades. Diario Oficial No. 43.654. Bogotá, 1999.

[73] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 795 (14, enero, 2003). Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 45.064. Bogotá, 2003.

[74] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 007 (31, marzo, 1996). instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria. Bogotá, 1996.

[75] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 029 (3, octubre, 2014), Reexpedición de la Circular Básica Jurídica .O.p., Cit.

[76] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 389 (18, julio, 1997). Por la cual se modifican los artículos 1036 y 1046 del Código de Comercio. Diario Oficial No. 43.091. Bogotá, 1997.

[77] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÙBLICA. Ley 2179 (30, diciembre, 1992). Por el cual se introducen algunas modificaciones al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Diario Oficial No. 40.705. Bogotá, 1992.

[78] COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 1150 (2, diciembre, 2003). [En línea]. Bogotá D.C., Sala Plena de la Corte Constitucional. Disponible en http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/C-1150-03.htm

[79] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 795 (14, enero, 2003). Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones. Op. Cit., art. 24.

relacionadas con la prestación de servicios por parte de las instituciones vigiladas que en virtud de sus competencias pueda conocer". Por ello, la explotación de la actividad aseguradora, cuenta con unos presupuestos necesarios para su acceso, entre estos: a) capitales mínimos de constitución, b) proyecto técnico y contable que se encuentra en un diagrama de riesgos, c) carta de intención de reasegurador y d) el aporte de las hojas de vida de directivos que sean idóneos, lo que se da a través de consecución de cursos, según requisitos establecidos por la Circular Básica Jurídica 029 de 2014[80], Capítulo I, Parte Tercera del EOSF y Numeral 1º, Capitulo Primero, Título I de la Circular Externa 007 de 1996 y demás[81]; Por ende debemos concluir que el artículo 78 de la Norma Superior, en razón a que esta norma es la punta del marco legal del derecho del consumo, y que la actividad aseguradora, está reconocida en el artículo 20 del Código de Comercio, y en el artículo 335 de la Constitución Nacional, como una actividad de interés general, de interés público y en ciertos ramos como un servicio público[82]. Por ello, el Estado Colombiano, reglamenta el derecho a la información al público dado por las aseguradoras en actos de servucción[83], en virtud de un acto de concesión del Estado, para ejecutar conforme ley esta actividad mercantil, como entes únicos autorizados para explotar unos ramos que se individualizan mediante el otorgamiento de unas coberturas, a través de unas rígidas condiciones de acceso a este mercado de circulación restringida, conforme a los presupuestos de habilitación del artículo 38 del Decreto 663 de 1993.

1.1.13. ANÁLISIS DE LA OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL CONTRATO DE SEGURO A PARTIR DE LA NORMATIVIDAD ESPECIAL DEL SECTOR FINANCIERO

En Colombia, el Sistema Financiero se encuentra vigilado y supervisado por la Superintendencia Financiera, entidad que en uso de sus facultades legales y establecidas, aplica sus facultades regulatorias y la normatividad vigente, especialmente lo regulado mediante el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Dicha

---

[80] Constitución de Entidades Vigiladas - Parte I - Instrucciones Generales Aplicables A Las Entidades Vigiladas - Título I - Aspectos Generales - Capítulo I: Organización

[81] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 007 (31, marzo, 1996). instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria. O.p., Cit.

[82] VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos. Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado. **Revista Facultad de Ciencias Económicas**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 171-195, june 2011. ISSN 1909-7719. Disponible en: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/2255>. Fecha de acceso: 05 aug. 2018 doi:https://doi.org/10.18359/rfce.2255.

(***)Proceso que se emplea al ofrecer un servicio

entidad también emite Circulares Externas 038 de 2011, la 029 de 2014, modificada por la 048 de 2016, las cuales entre otros temas, también ha contemplado aquella relativa a los derechos de los consumidores a obtener información veraz, completa, clara y oportuna, en virtud de la celebración del contrato de seguros. Nótese que antes de la Constitución de 1991, la normatividad yacía básicamente en Decretos Nacionales, sin embargo, con el tiempo el Estado ha creado leyes marco que han otorgado al consumidor del mercado asegurador el derecho a estar informados en todas las etapas de formación del negocio jurídico, por ejemplo la Ley 1328 de 2009[84]. Dadas las dudas que presentaban los usuarios respecto a la información de las cláusulas que precedían el contrato de seguros, suscrito se evidencio que estos podían tener la posibilidad de elegir y tomar decisiones informadas, razón por la cual, las entidades vigiladas dejaron de estar sujetas a reservar información, pero todo en un marco de procura de conservación de datos de los usuarios. En ese orden de ideas la normatividad que regula los seguros vigentes ha progresado en la medida del deber de información que tiene a cargo las aseguradoras, sin embargo, sigue siendo un tema poco tratado y muy nuevo para Colombia que aún reglamentado su aplicabilidad no es total, razón por la cual se identificará en la historia legal del Seguro en Colombia un respectivo análisis normativo de la obligación de información a cargo del sector asegurador y el consumidor, partiendo de las normas expuestas en este capítulo a nivel general y particular en este Derecho Público de Seguros.

Los consumidores de seguros también tienen el derecho, no solamente a obtener copia de la carátula de la póliza, sino también de las condiciones generales y particulares de la misma y de sus anexos, conforme al artículo 184 del Decreto 663 de 1993, más el derecho a recibir debidamente una copia del contrato de seguro o del certificado individual en el caso de los seguros colectivos y de grupo, y el amparo a ser informados oportunamente de las modificaciones al contrato hechas con posterioridad, y disponer de un plazo pertinente para presentar sus observaciones sobre los amparos, exclusiones, coberturas y garantías contratadas, más el derecho a escoger y designar al intermediario de seguros (agente, agencia o corredor de seguros más el medio de negociación para adquirir la póliza (red de banca seguros – Leyes 389 de 1997[85] y 1328 de 2009, mensaje de datos - Ley 527 de 1999) que prefiera para celebrar el

---

[84] ISAZA, Felipe. Aspectos Institucionales y jurídicos. Fasecolda 35 años. Historia Legal del Seguro en Colombia. Análisis normativo del sector asegurador. [En línea]. Bogotá. Federación de Aseguradores Colombianos. 2011. Disponible en http://www.fasecolda.com/files/1913/9101/5728/historia_legal_del_seguro_en_colombia.pdf

[85] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 389 (18, julio, 1997). Por la cual se modifican los artículos 1036 y 1046 del Código de Comercio. O.p., Cit.

contrato, más el derecho de conocer con anticipación prudencial de la decisión del asegurador de no renovar el contrato de seguro en los mismos términos, vigencias y amparos precedentes, así como el derecho a conocer el alcance e interpretación de las disposiciones del contrato de seguro de conocer los derechos de los usuarios de los seguros como consumidores de conocer el listado de cláusulas que se consideran abusivas conforme al artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 y la Ley 1328 de 2009, y la nulidad de las estipulaciones que nieguen el ejercicio de los derechos del tomador, asegurado o beneficiario, y las que concedan ventajas exageradas para el asegurador, junto a las que consagren el derecho al asegurador de revocar unilateralmente el contrato, o de interpretar, modificar o terminar las condiciones de la póliza y de suspender su ejecución, y las que obliguen al consumidor a la renuncia anticipada a cualquier derecho o garantía contractual, junto a las que impliquen la renuncia del asegurado a su derecho a la reclamación y a la indemnidad, a las acciones procesales, y de conocer las exclusiones en caracteres destacados en la primera página de la póliza, y de conocer las coberturas el texto completo de la póliza en idioma castellano más la carga de que el asegurador deposite las condiciones generales de las pólizas contentivas a todos los ramos avalados por la Superintendencia Financiera de Colombia[86].

1.2. EVOLUCIÓN LEGISLATIVA DEL DEBER INFORMACIÓN EN EL CONTRATO DE SEGURO A LA LUZ DE LAS NORMAS DEL DERECHO PÚBLICO DE SEGUROS

Esta compilación conforme a un estudio de campo del estado del arte de la investigación del Derecho Público de Seguros, adquiere cierta novedad, por ello, en las páginas siguientes encontraremos el catalogo de normas que rige el deber y el derecho a la información, de los usuarios, consumidores (tomadores, asegurados, y beneficiarios) y de los aseguradores y su *stakeholders* (partes de interés) agentes, agencias, corredores de seguros y reaseguros y reaseguradoras. Así como los mecanismos de salvaguarda de información como el Defensor del Consumidor Financiero, la atención de las PQR (peticiones, quejas y reclamos) de los consumidores, el SAC (Sistema de Atención Al Consumidor), el RUS (Registro Único de Seguros), el REACODEX (Registro de Reaseguradores del Exterior), el RAISAX (el Registro de entidades aseguradoras e intermediarios de seguro agropecuario del exterior), el RAIMAT (Registro de aseguradoras del exterior que ofrezcan seguros asociados al transporte marítimo internacional, la aviación comercial internacional y el

---

[86]COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 2010064257-001 (20, octubre, 2010). Póliza, deber de depósito de sus modelos y anexos. Bogotá, 2010.

lanzamiento y transporte espacial (incluyendo satélites), y demás instituciones de protección a los consumidores[87].

1.2.1. "LEY 105 DE 1927. SOBRE COMPAÑÍAS DE SEGUROS"[88]

Se consagra el siguiente deber de información precontractual a cargo del asegurador en cuanto el derecho a la información del tomador, asegurado, beneficiario, según el artículo 20, le brinda la posibilidad al consumidor, a contratar los amparos bajo las condiciones que taxativamente se establecen en las pólizas, razón por la cual, se le prohíbe a las compañías de seguros directamente o por sus agentes (ahora agencias, agentes y corredores de seguros), ofrecer condiciones, que no se encuentren en el contrato, según las disposiciones legales previa aprobación de la Superintendencia Bancaria, actualmente la Superintendencia Financiera. Control previo que es posteriormente reglamentado con la expedición de la Ley 45 de 1990[89], en la cual se estipula que los productos deben ser entregados física y virtualmente. Dicha obligación se complementó con la expedición de la Ley 1328 de 2009 y las Circulares Externas 038 de 2011 y a 029 de 2014, modificada por la 048 de 2016[90], que exige a las aseguradoras publicar los clausulados generales de las pólizas en sus páginas web[91].

1.2.2. "LEY 65 DE 1966. POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA PROFESIÓN DE AGENTE COLOCADOR DE SEGUROS"[92]

Esta norma en su artículo 16, prohíbe la colocación de seguros bajo planes distintos al ofrecimiento, con engaño para el asegurado como carga precontractual de

---

[87] ALPA, Guido. El derecho de los consumidores y el "Código del Consumo" en la experiencia italiana. En. Rev. de derecho privado. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2006, no 2.

[88] COLOMBIA. CONGRESO. Ley 105 (25, noviembre, 1927). Sobre compañías de seguros. Diario Oficial 20.656, 1927.

[89] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 45 (18, diciembre, 1990). Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones. Op. Cit.

[90] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 048 (25, noviembre, 2016). Precisa el numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica – Cláusulas y Prácticas Abusivas. Bogotá, 2016.

(****) Todas las circulares citadas en el presente son actos proferidos expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

[92] COLOMBIA. CONGRESO. Ley 65 (15, noviembre de 1966). Por la cual se reglamenta la profesión de Agente Colocador de Seguros. Diario Oficial 32.087. Bogotá, 1966.

información, por ser mandatarios y vendedores de estos servicios, cuyas responsabilidades vinculan tanto a las compañías de seguros como a los corredores por su deber de capacitación, en los términos de la Circular Externa 050 de 2015[93]. En esta disposición también se prohíbe la cesión de comisiones a favor del tomador - asegurado como norma precautelativa de competencia desleal, que impone obligación de información por parte de estos agentes en la etapa precontractual, así como, el ofrecimiento de beneficios que la póliza no garantiza o la exageración de los mismos, sumado a la sanción penal por advertencia de la Ley 599 de 2000[94] que tipifica el ofrecimiento de productos y servicios mediante engaño. Asimismo, se castiga la sugestión tendiente a dañar negocios celebrados por otros agentes o agencias de distintas compañías al hacerse pasar por agente o representante de una compañía sin serlo y dará lugar a la suspensión del responsable por la falta de vigencia y la pérdida del derecho a obtener la renovación de la clave (que en ese entonces se renovaba por certificado anual de habilitación). En la actualidad estos entes no son vigilados por la Superintendencia Financiera; sin embargo, por el Decreto 2555 de 2010[95] serán vigilados los que tengan comisiones superiores al ejercicio a los 1.600 SMMLV. A igual sanción estará sujeto el intermediario que viole cualquier norma sobre seguros, cargas de información y advertencia impuestas al asegurador en cualquier fase del negocio, por su obligación *in vigilando* por la gestión de sus mandatarios o corredores que coetáneamente participan en la colocación del seguro.

1.2.3. "LEY 45 DE 1990. POR LA CUAL SE EXPIDEN NORMAS EN MATERIA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA, SE REGULA LA ACTIVIDAD ASEGURADORA, SE CONCEDEN UNAS FACULTADES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"[96]

Es un deber de información del asegurador en la etapa precontractual y contractual el que consagra el artículo 44, donde se estipula los requisitos mínimos para redacción de las pólizas, en razón a que, deben redactarse los amparos y

---

[93] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 050 (28, diciembre, 2015), **I**nstrucciones sobre los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los consumidores de seguros y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros. Bogotá, 2015.

[94] COLOMBIA. CONGRESO. Ley 599 (24, julio, 2000), Por la cual se expide el Código Penal. Diario Oficial 44.097. Bogotá. 2000, art. 300.

[95] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto único 2555 (15, julio, 2010). Recoge y reexpide las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores. Bogotá, 2010.

[96] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 45 (18, diciembre, 1990). Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones. Bogotá, 1990.

coberturas de fácil comprensión para el asegurado con el objetivo de evidenciarse las exclusiones, ciñéndose a lo acordado del contrato de seguro y a la ley vigente aplicable.

1.2.4. "LEY 35 DE 1993 POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS GENERALES Y SE SEÑALAN EN ELLAS LOS OBJETIVOS Y CRITERIOS A LOS CUALES DEBE SUJETARSE EL GOBIERNO NACIONAL PARA REGULAR LAS ACTIVIDADES FINANCIERA, BURSÁTIL Y ASEGURADORA Y CUALQUIER OTRA RELACIONADA CON EL MANEJO, APROVECHAMIENTO E INVERSIÓN DE RECURSOS CAPTADOS DEL PÚBLICO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN MATERIA FINANCIERA Y ASEGURADORA"[97]

El artículo 20, reglamenta el deber de información del asegurador, en su actividad de venta y promoción comercial con incentivos, disposición incorporada en el Decreto 663 de 1993, (EOSF), bajo el artículo 99, numeral 2, en la etapa precontractual al intervenir en la colocación de planes y pólizas de seguros. Esta facultad pone en evidencia la obligación que tiene el asegurador de informar clara y verazmente sus productos a los usuarios.

1.2.5. "DECRETO 663 DE 1993 POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA EL ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO Y SE MODIFICA SU TITULACIÓN Y NUMERACIÓN"[98]

Este Decreto, derogado parcialmente por el artículo 101 de la Ley 1328 de 2009, norma que aún está vigente en algunos de sus acápites, instauró en su numeral 1 la información que los usuarios deben recibir por parte de las entidades vigiladas con el objetivo de permitirle al tomador, beneficiario, asegurado tener elementos de juicios claros y objetivos para escoger las mejores opciones del mercado en sus planes de aseguramiento. La Superintendencia debe publicar los estados financieros e indicadores, de las entidades sometidas a su control y vigilancia, individualmente y

---

[97] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 35 (5, enero, 1993). Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera y aseguradora. Diario Oficial 40.710. Bogotá, 1993.

[98] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 663 de 1993 (5, abril, 1993). Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. Op. Cit.

algunas conjuntamente como parte de conglomerados financieros. Nótese como se debe, por parte del asegurador, informar no solamente las circunstancias del acto de aseguramiento, sino pos contractualmente, el dar a conocer los hechos contentivos de sus negocios. Esto es relevante para la confianza en la solvencia del asegurador, previo al proceso de reclamación, en el entendido que ejecutan operaciones de captación. Igualmente el numeral 4 de esta disposición tiene relación con el derecho de información del asegurador, al consagrarse la debida prestación del servicio y protección al consumidor, en cuanto se desarrollan actividades de interés público, a fin de que los clientes reciban la atención en el desarrollo de las relaciones contractuales.

En el numeral 4.3, se consagra el procedimiento para el conocimiento de las peticiones, quejas y reclamos de los consumidores, entre otras por la vulneración a las normas de información, como medida de protección de los tomadores y asegurados en sus procesos de reclamación contra el asegurador, y su puesta en conocimiento ante la Superintendencia Financiera o Defensor del consumidor, sobre las cuales tendrán que pronunciarse en su competencia en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, desde la radicación de todos los documentos necesarios para resolver la queja, en concordancia con la Ley 1755 de 2015. Finalmente, se consagra requisitos para la redacción de las pólizas ajustándolas a las siguientes exigencias, que determina este Decreto, en cuanto a la caratula de la póliza la forma de redacción de las condiciones generales y particulares y la utilización de caracteres destacados para la fácil comprensión del lector-consumidor.

1.2.6. "LEY 795 DE 2003. REGLAS RELATIVAS A LA COMPETENCIA Y A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR"[99]

Se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, mediante el artículo 24, el cual fue reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 690 de 2003[100], se adicionó el deber precontractual y contractual del asegurador con el propósito de garantizar el derecho de información de los consumidores para que se les proporcione clara y oportunamente a los usuarios, permitiendo la adecuada comparación de las condiciones ofrecidas.

---

[99] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 795 (14, enero, 2003). Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones. Op. Cit.

[100] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 690 (19, marzo, 2003) Derogado por el art. 10, Decreto 2281 de 2010

1.2.7. "LEY 1328 DE 2009 POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA FINANCIERA, DE SEGUROS, DEL MERCADO DE VALORES Y OTRAS DISPOSICIONES."[101]

En el Título I, del régimen de protección al consumidor financiero reglamentado por el Decreto nacional 2241 de 2010[102], se imponen, cargas de información en la etapa precontractual, contractual, y pos contractual, al indicar en su objeto los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores de seguros en las relaciones entre estos y las aseguradoras. La norma establece sujetos y bases de la relación del consumo, y consecuentemente se consagran los principios rectores, entre estos, la debida diligencia que se debe emplear en el ofrecimiento de sus productos a los consumidores, en el recibo de la información propendiendo a la satisfacción de las necesidades de los mismos, de acuerdo con lo ofertado. Igualmente se tutela la libre elección de los usuarios de los seguros al escoger autónomamente a sus contrapartes, y en cuanto a la información, la somete a la transparencia certeza, suficiencia, oportunidad y claridad que permita, a los consumidores conocer sus derechos, obligaciones y costos, previo al acto de aseguramiento.

En el Capitulo II se señalan derechos y obligaciones de los tomadores asegurados y beneficiarios en relación a la información. En desarrollo del principio de debida diligencia los consumidores tienen el derecho a recibir productos de calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas, publicidad e información facilitando su comparación y comprensión frente a las demás pólizas del mercado. Así como se impone una práctica de protección propia a los usuarios al estipular el deber de informarse si la entidad se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia y aquel de indagar sobre las condiciones es decir, los costos, las exclusiones y las restricciones aplicables al producto a adquirirse y exigir las explicaciones necesarias y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas, al revisar los términos del contrato y sus anexos. El asegurador conforme al deber de información en la etapa contractual deberá revelar la existencia de la figura del Defensor del Consumidor Financiero, e implementar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)[103],

---

[101] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1328 (15, julio, 2009). Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Diario Oficial 47.411, Bogotá, 2009.

[102] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 2241 (23, junio, 2010). Por el cual se reglamenta el Régimen de Protección al Consumidor Financiero del Sistema General de Pensiones y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 47.749, Bogotá, 2010.

(*****) CAPITULO III. Sistema de Atención al Consumidor Financiero Artículo 8°.

con el fin de no incurrir en prácticas o cláusulas abusivas que afecten afectar el equilibrio del contrato. Consecuentemente, los contratos y anexos serán redactados con claridad, en caracteres legibles, y a disposición de los mismos para su aceptación, además de su posterior entrega al tomador, asegurado y beneficiario.

El desarrollo del deber de información en esta norma obliga al asegurador a contar en su sitio en Internet con un enlace al supervisor, el cual deberá diseñar un portal dedicado al consumidor financiero, y no requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad, sin perjuicio de la obligación de actualizar los datos de acuerdo con la normatividad vigente. De otra parte, deberán capacitar a los usuarios sobre sus derechos, cargas y obligaciones en la relación contractual. De igual forma en el Capitulo IV, de información al consumidor financiero, el artículo 9°, se estipula un contenido mínimo de esta, en desarrollo al principio de transparencia[104]. Finalmente, respecto al deber de información el Artículo 78, se establece una carga pos contractual de los aseguradores al crearse el Registro Único de Seguros (RUS). En el Capítulo tercero, reglamenta el Registro Único De Seguros (Rus) adicionado por el Decreto 2775 del 3 de agosto de 2010[105], estableciendo unos requisitos de publicación, en el artículo 2.36.2.1.1, se modifica la institución del seguro por cuenta de las entidades financieras y se tutela la libre elección modificando el artículo 1 del Decreto 384 de 1993[106].

1.2.8. "DECRETO 2555 DE 2010 RECOGE Y REEXPIDE LAS NORMAS EN MATERIA DEL SECTOR FINANCIERO, ASEGURADOR Y DEL MERCADO DE VALORES" [107]

Consagra en su artículo 2.30.1.2.5 derogatorio del (Artículo 10 del Decreto 2605 de 1993[108]), los deberes de información de agentes y agencias, en cuanto a su calidad

---

[104] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1748 (26, diciembre, 2014). Por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones, Diario Oficial 49.376, Bogotá, 2014, art. 2

[105] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 2775 (3, agosto, 2010). Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 y se dictan otras disposiciones. Bogotá. 2010.

[106] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 384 (25, febrero, 1993). por el cual se interviene la actividad de las entidades financieras y aseguradoras sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria y se reglamenta el artículo 3.1.5.0.2 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Op. Cit., art. 1

[107] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto único 2555 (15, julio, 2010). Recoge y reexpide las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores. Op. Cit.

de mandatarios de las entidades aseguradoras las cuales deberán llevar un registro de los agentes y de las agencias; adicionalmente tienen el deber de capacitación e información conforme a la previsión del Circular Externa 050 de 2015[109].

1.2.9. "LEY 1480 DE 2011 POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"[110]

Esta norma es la norma general de protección al consumidor en Colombia, conocida como el Estatuto del Consumidor. Esta ley desarrolla los derechos, deberes y el acceso al ejercicio de la tutela de la información por parte de los aseguradores y tomadores en desarrollo del contrato de seguros, aplicables en temas que no estén regulados expresamente en la norma financiera. Así, en el artículo 1, consagra la obligación de información como un principio general y a su vez luego como un derecho de los consumidores (artículo 3). Por lo tanto primará la aplicación de la norma financiera en materia de información como ley especial. Subsidiariamente se aplicará la ley 1480 de 2011 en materias que no estén reguladas por las normas especiales. Por lo tanto el régimen de fuentes para resolver un problema derivado de un asunto de protección al consumidor queda establecido, primará la norma financiera de protección al consumidor, si esta no regula el tema se aplicarán la ley 1480 de 2011 y en su defecto se acudirá al código de comercio y al código civil en ese orden. Dice igualmente la norma que, las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor, estableciendo el Principio *pro consumatore*, según el cual en todo caso primarán las normas más favorables al consumidor.

Es menester, indicar que actualmente los medios magnéticos son base para ejecutar el contrato por ello también se consideran consumidores del comercio electrónico, razón por la cual, es necesario informar adecuadamente todo lo referente al producto o servicio, en este caso, a la póliza sus cláusulas, exclusiones y preexistencias.

---

[108] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÙBLICA. Decreto 2605 (23, diciembre, 1993). Por el cual se señala el régimen aplicable a los intermediarios de seguros y reaseguros y se fijan las condiciones para su supervisión. O.p., Cit.

[109] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 050 (28, diciembre, 2015), **I**nstrucciones sobre los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los consumidores de seguros y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros. Op. Cit

[110] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Op. Cit.

1.2.10. "CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA (C.E. 029/14)" [111], Y MODIFICA LA "CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA 007 DE 1996"[112], QUE INCORPORA LA "CIRCULAR EXTERNA 038 DE 2011"[113] Y LA "CIRCULAR EXTERNA 018 DE 2016"[114].

Reitera esta norma que la información a suministrarse a los usuarios debe ser cierta, suficiente, clara y oportuna, y desarrolla el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero la obligación de información al considerarla como: (i) un derecho de los consumidores financieros; (ii) una obligación especial de las entidades vigiladas; (iii) un principio orientador y regulador entre los consumidores financieros y las entidades (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, así se consagran unas instrucciones para la redacción y colocación de un contrato de adhesión, antes de la celebración de un contrato; durante su ejecución y después de la terminación del mismo. Según esta norma, la información a suministrarse al consumidor deberá: a) Dotar a los consumidores de elementos y herramientas para la toma de decisiones. b) Comparar las distintas opciones ofrecidas en el mercado, y c) Conocer los derechos y obligaciones pactadas; y, como mínimo, deberá ser cierta, y corresponder a lo ofrecido o publicitado, Clara y comprensible, suministrada oportunamente, vigente a su divulgación. Las aseguradoras deben garantizar el acceso a los modelos de las pólizas que comercializan en sus sitios web e informar a los consumidores, las condiciones mínimas en cuanto a coberturas, exclusiones, deducibles, facultad de revocación, limites indemnizatorios, consecuencias de no pago de la prima, inspección del riesgo, garantías, modo de hacer las reclamaciones, advertencias en la declaración previa del estado del riesgo. Por ello la Circular 029 de 2014[115], en su estructura, evidencia un desarrollo concerniente al derecho y deber de información de las aseguradoras bajo preceptos que son determinantes al realizar reclamaciones como consumidor. Si bien es cierto que se ha establecido la importancia que conlleva emitir información, se ha evidenciado también

---

[111] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 029 (3, octubre, 2014), Reexpedición de la Circular Básica Jurídica .Bogotá, 2014.

[112] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 007 (31, marzo, 1996). instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria. Op. Cit. Título VI.

[113] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 039 (6, septiembre, 2011). Cláusulas y prácticas abusivas, Bogotá, 2011.

[114] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 018 (26, mayo, 2016). Modificación del numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica – Cláusulas y Prácticas Abusivas. Bogotá, 2016.

[115] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 029 (3, octubre, 2014), Reexpedición de la Circular Básica Jurídica .O.p., Cit.

la relevancia de reconocer las cláusulas y prácticas abusivas en las que pueden incurrir las aseguradoras, que consecuentemente deberían abstenerse para no afectar el equilibrio del contrato y así evitar una posible arbitrariedad de su posición dominante y que tengan que ver, para nuestro estudio, con la obligación de información.

Debe recalcarse que la información en el contrato de seguro es determinante, puesto que mediante esta normatividad se clarifica que se deben suministrar previamente las explicaciones al consumidor, y de no ser así, se podrían configurar ineficacia por no información. Estas personas, al no brindar la información completa podrían incurrir en un grave error al diligenciar la declaración de las condiciones del riesgo, de manera que, una vez ocurrido el siniestro se exijan requisitos para el pago de la indemnización no consagrados en la póliza.

Por lo anterior, es carga del asegurador indagar los requisitos de asegurabilidad al momento de la celebración del contrato, a efectos de amparar el derecho a la información, para así no generar injustificadamente el pago de las reclamaciones. Dado que muchas pólizas son diferentes se torna necesario entregar e informar correctamente las condiciones de la mismas, de manera que se emita información transparente por parte del asegurador. En razón de lo anterior, se debe adicionar el deber precontractual de los aseguradores a implementar el Sistema de Atención Al Consumidor Financiero (SAC). Para efectos de brindar oportunamente la información contentiva a los modelos de las pólizas que retroalimentarán el depósito de pólizas que para tal efecto lleva el ente de control.

1.2.11. "CIRCULAR EXTERNA 050 DE 2015 INSTRUCCIONES SOBRE LOS REQUISITOS DE IDONEIDAD PARA LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS, EL DEBER DE INFORMACIÓN FRENTE A LOS CONSUMIDORES DE SEGUROS Y EL SISTEMA UNIFICADO DE CONSULTA DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS."[116]

Esta norma emitida por el ente de control dicta postulados de educación y capacitación para los intermediarios, agencias y agentes de seguros cuya idoneidad debe garantizarse por parte de las aseguradoras y corredores de seguros. Asimismo, se crea el registro de los mismos, denominado (SUCIS). Para concluir, este panorama normativo atinente a la obligación de información en materia de seguros se puede

---

[116] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 050 (28, diciembre, 2015), **I**nstrucciones sobre los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los consumidores de seguros y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros. Op. Cit.

afirmar que dado el carácter de adhesión del contrato de seguros, se cuenta en Colombia con una normatividad, que al menos en el papel protege al consumidor y trata de garantizarle ese derecho básico que tiene a ser informado en las relaciones de consumo, en especial en un contrato que puede adquirir complejidad como es el mismo contrato de seguro.

2. LOS DEBERES DE INFORMACIÓN POR CUENTA DEL ASEGURADOR SEGÚN EL CÓDIGO DE COMERCIO

El contrato de seguros se identifica por perfeccionarse con el simple acuerdo de voluntades siguiendo la regla del artículo 824 del Código de Comercio, máxime a partir de la reforma del artículo 1036 del Código de Comercio según la modificación de la Ley 389[117] de 1997. Por lo tanto, cuando estas se ponen de acuerdo en lo relativo al "precio" y los "riesgos asegurables", en este momento se obligan recíprocamente. El uno se obliga a asumir los riesgos por una contingencia incierta es decir, ante la ocurrencia del siniestro (asegurador); según el artículo 1080 del Código de Comercio[118]; y el otro, a pagar la prima y delegar los riesgos al segurador, recibiendo en beneficio propio o de un tercero al pago de una indemnización e intereses moratorios. El contrato de seguros es redactado únicamente por el asegurador, en la confección de amparos, coberturas, y exclusiones en la confección de una póliza, de manera que, el tomador solo puede aceptar o rechazar su celebración, por lo anterior, se estima que este contrato, es de adhesión y debe ser firmado por el tomador, quien acepta las condiciones pre-impresas impuestas por quien lo estipuló esperando que como reciprocidad se respete la máxima del artículo 1624 del Código Civil "*principio favor debitoris*"[119]

Por esto, en este tipo de contrato de adhesión de colocación masiva al público se coloca de manera directa o indirecta utilizando canales de distribución de empresas del grupo, conglomerado financiero en el sistema llamado banca seguros o por medio de intermediarios, corredores, agentes o agencias para ofertar esta pólizas expedidas por las aseguradoras. En este proceso se deben garantizar el acceso a una información clara, veraz y oportuna, en aras de proteger al consumidor en su ejercicio contractual, y su derecho a la libre elección y su principio de iniciativa económica y autonomía de la voluntad privada, libre, sin conducción a error.

---

[117] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 389 (18, julio, 1997). Por la cual se modifican los artículos 1036 y 1046 del Código de Comercio. O.p., Cit.

[118] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 389 (18, julio, 1997). Por la cual se modifican los artículos 1036 y 1046 del Código de Comercio. Diario Oficial No. 43.091. Op. Cit., art. 1

[119] HINESTROSA, Fernando. Tratado de las obligaciones: concepto, estructura, visicitudes. Ed. Universidad Externado de Colombia, Facultad de Derecho, edition 3, volume 1, number 67, December, 2007.

Por ello, el asegurador desde antes de recibir la prima y expedir la póliza, deberá entregar al tomador un catálogo[120] con las advertencias de las coberturas y hasta qué monto, indicar cuáles son los amparos, las exclusiones junto con las condiciones generales y particulares, y la caratula de la póliza, en los términos de los artículos 1047 y 1048 del Código de Comercio, de manera que la aseguradora deberá actuar de buena fe exenta de culpa especialmente en la etapa precontractual, so pena de indemnizar los perjuicios causados.

Los consumidores, al encontrarse ante términos tan complejos, como lo es la redacción de carácter técnico y actuarial propio de la praxis de aseguramiento, están inmersos en un estado de indefensión subjetiva, al no entender el producto que están adquiriendo o negociando en su decisión de delegación de riesgos. De de tal manera resulta que, la información que se entregue al tomador es determinante en la etapa pre-contractual, contractual y post-contractual, con el fin de resguardar los derechos del consumidor y del asegurador, respecto a su libertad contractual, libre elección o eventualmente en menoscabo de derechos fundamentales.

Por tal motivo se prohíbe la fijación de cláusulas ambiguas, abusivas o leoninas y prácticas prohibidas que terminen en un abuso de la posición dominante contractual, así lo ha concretado la Corte constitucional, en la Sentencia T-136 de 2013. En nuestro país, la mayoría de seguros son de libre asegurabilidad, es decir, que el asegurador, en un acto de autonomía privada de la voluntad, puede entrar a determinar si asegura, expide la cobertura, decide la aplicación del deducible, selecciona los otorgamientos de amparos dentro de la celebración del contrato o por el contrario se niega a lo anterior. Por ende, sigue un lineamiento, en el cual consta en la presentación de la información que se le entrega al tomador, pero, sin tener en cuenta que este último no siempre es el mismo asegurado, tal y como sucede por ejemplo en los seguros de cumplimiento expedidos a favor de particulares o de entidades estatales, donde el tomador puede ser el asegurado, o un tercero, el afianzado es el asegurado pero jamás el beneficiario, ya que este es el contratante.

Por ende la información muchas veces la tiene el tomador mas no el asegurado o beneficiario, de ese modo, se expondrá a continuación el análisis de las normas de seguros en el Código de Comercio, con el fin de identificar las normas de este ordenamiento, que se refieren al derecho o deber a la información a cargo de las partes

---

[120] Ver artículos 37 y 38 de la Ley 1480 de 2011

en el contrato, en las etapas que conforman el negocio jurídico, es decir, precontractual, contractual y pos contractual, a cargo de asegurador, en beneficio del consumidor, tomador, asegurado, y beneficiario.

2.1. ETAPA PRE- CONTRACTUAL

2.1.1. DEBER GENERAL DE ACTUAR CON BUENA FE EXENTA DE CULPA EN LAS TRATATIVAS DE FORMACIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS

En el artículo 863 del Código de Comercio[121] impera el principio de actuar con "buena fe exenta de culpa" en el periodo precontractual, so pena de indemnizar los perjuicios que se causen. Esto implica un deber de prudencia y diligencia a cargo de las partes, ya que su infracción puede acarrear la denominada "*culpa in contrahendo*". Por lo tanto, las omisiones a la obligación de información podrían generar este tipo de responsabilidad. Si bien es cierto que la buena fe es un principio rector que debe ser aplicado a todas las etapas del negocio jurídico, el Código de Comercio lo enfatiza en la etapa precontractual, toda vez que, aplicado al contrato de seguros es la base para que no se derive nulidad del mismo, razón por la cual el ente asegurador directamente o a través de sus intermediarios (agentes, agencias y corredores) debe informar las cláusulas del contrato de seguro, sus garantías, exclusiones y coberturas, entre otros aspectos que la ley obliga a informar.

Así las cosas la infracción al deber de información en las tratativas de formación del negocio jurídico del asegurador lo lleva necesariamente a indemnizar los perjuicios causados en incumplimiento a su deber de dar a conocer de manera clara y veraz las condiciones de amparos y coberturas contratados, su deber de asesor en la selección de amparos y en la delegación de riesgos asumidos, su acompañamiento en el proceso de inspección del estado del riesgo, la explicación clara de las condiciones generales, particulares y anexos expedidos con fundamento en la póliza contratados, su deber de advertencia sobre la aplicación de motivos de objeción en caso de incumplimiento a los deberes secundarios de conducta o cargas anteriores y posteriores a la a ocurrencia del siniestro por parte del tomador asegurado o beneficiario, su deber de explicación y aplicación de la prima en la selección de pólizas contratadas, y demás cargas de

---

[121] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art.863

información a desarrollarse a continuación conllevan la obligación de reparación en los términos del artículo 16 de la Ley 446 de 1998[122].

Por ende, el asegurador debe velar por la aplicación de las normas de los artículos 1039, 1040 y 1041 del Código de Comercio[123], en concordancia con las normas especiales del sector financiero que imponen obligaciones de información, en cuanto al principio de la comunicabilidad de las obligaciones, porque la información, en estos artículos es en una carga del asegurado, pero siempre y cuando el asegurador haya entregado la información para que el primero puedo cumplir sus deberes. Así, entiéndase como tomador, asegurado o beneficiario, a partir del recibo de la información, debe cumplir las cargas, precisamente porque el asegurador tiene una protección legal, en cuanto, a la nulidad relativa del contrato, para algunos casos, como el declarar las preexistencias o evitar las reticencias, propia de la aplicación del artículo 1058 de Código de Comercio, o cumplir con las garantías del artículo 1061 del Código de Comercio, o declarar los seguros coexistentes según la carga prevista en el artículo 1092 del Código de Comercio, es decir, que el asegurador no puede alegar su propia culpa o torpeza o la sanción de nulidad cuando no ha informado en la etapa precontractual, contractual o pos contractual las circunstancias de información para que operen las coberturas, la aplicación del régimen de nulidades y la sanción del negocio jurídico. En consecuencia, la buena fe impone a las compañías de seguros el deber de informar la totalidad de las clausulas, disposiciones y cargas contractuales para que así recíprocamente la pueda hacer valer, sobre las disposiciones contentivas en las pólizas y sus anexos que se expiden con fundamento en el artículo 1046 del Código de Comercio. Así, el asegurador debe declarar todos los escenarios y conductas que debe asumir el tomador asegurado-beneficiario para que opere la cobertura contratada, y favorecer al consumidor al restablecer la asimetría o desequilibrio en la información propia de la colocación masiva de productos de aseguramiento[124].

---

[122] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 446 (7, julio, 1998). Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. Diario Oficial no. 43.335, Bogotá, 1998, art. 16.

[123] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. O.p. Cit., art. 1039, 1040 y 1041

[124] ROPPO, Vincenzo. Del Contrato Con El Consumidor a Los Contratos Asimétricos: Perspectivas Del Derecho Contractual Europeo. En. Rev. De Derecho Privado, n.º 20 (junio), 2011. 177-223. Recuperado de https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/2891.

Por lo tanto, en el proceso de formación del contrato se deben compensar los deberes recíprocos de información para no favorecer unilateralmente al asegurador, y evitar posibles conductas de competencia desleal, prácticas restrictivas de comercio y un abuso de la posición dominante. Además podría suceder que el asegurador salga favorecido con la aplicación a raja tabla del régimen de sanciones de nulidades, e inoperancias del contrato, con el fin de evitar su obligación condicional de pago de la indemnización. Por ello se debe informar al tomador de todas las cargas, presupuestos circunstancias y obligaciones que debe cumplir para que tenga asegurado su interés asegurable y le pague en la realización del siniestro, la indemnización. Los deberes de información a cargo del asegurador, están presentes desde la oferta contractual de celebrar un contrato de seguro, en donde se informe claramente los amparos, las exclusiones, las coberturas, los datos del intermediario, el valor de la prima, el cumplimiento de las garantías, el aviso del siniestro y la presentación de la reclamación como requisitos de procedibilidad para el pago de la indemnización.

Además de manera directa o indirecta a través de sus intermediarios (agentes, agencias o corredores de seguros) de los sub-numerales 3.4.3.1 y 3.4.12.3 al Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular 050 de 2015[125], asesorar idóneamente al tomador, asegurado o beneficiario sobre los riesgos asegurables más pertinentes de acuerdo a sus necesidades, la tasación del valor de la prima, la inspección de riesgos, los actos previos de aseguramiento como la declaración del estado del riesgo y la presentación de las garantías, so pena de no actuar correctamente en su deber in vigilando, y de incurrir en *culpa in contrahendo* por no actuar con la diligencia debida en la etapa precontractual. También en virtud de su obligación de emitir factura de venta, emanada del artículo 774 del Código de Comercio y posteriores reformas debe expedir un informe de los cargos, comisiones, costos, y demás cargos, que no hagan parte del precio[126]. La falta al deber de información que induzca en error al tomador, asegurado-beneficiario al cumplimiento de sus cargas, debe necesariamente, dejar sin efecto la posibilidad de objeción del pago del siniestro por la no aplicación al régimen de

---

[125] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 050 (28, diciembre, 2015), **I**nstrucciones sobre los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los consumidores de seguros y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros. Op. Cit

[126] DÍAZ- GRANADOS ORTIZ, Juan Manuel. El seguro de responsabilidad. En Rev. Facultad de jurisprudencia. Ed. Universidad del Rosario, Bogotá, 2006, ISBN 958-8225-77-9. Edición electrónica https://core.ac.uk/download/pdf/86435317.pdf

nulidades, terminación unilateral e ineficacias en el proceso del reclamación del contrato de seguros.

2.1.2. DEBER DE INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE ASEGURAMIENTO DE LA PÓLIZA CONTRATADA Y LA REMISIÓN DEL DOCUMENTO DE INSPECCIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO

En principio, se entiende que en el Código de Comercio Colombiano no existen normas que impongan obligaciones imperativas o dispositivas que reglen el deber de información de las compañías de seguros para con los usuarios o consumidores. No obstante, dos artículos (1046 y 1162) señalan la obligatoriedad de entregar al tomador todas las instrucciones y explicaciones del aseguramiento contratado conforme al catálogo de amparos, coberturas y exclusiones contratadas, dentro de la expedición que rodean el estado del riesgo.

La Superintendencia Bancaria se pronunció sobre la existencia del riesgo asegurable, y la responsabilidad de la aseguradora en la inspección del mismo, en Concepto Nº 1998044989-2 Octubre 19 de 1998, e hizo énfasis, en su deber de inspección del estado del riesgo asegurable, función destinada a verificar, en lo posible, la fidelidad de la declaración del tomador que permita al asegurador formarse una idea o juicio del riesgo a amparar, y con base en ese análisis dar su consentimiento para perfeccionar el contrato. Así, el deber de inspección es una carga que detenta la compañía de seguros para su seguridad y protección, consecuentemente, en cualquier tiempo a solicitud del asegurado, tomador o beneficiario el asegurador debe expedir copia de los documentos que den fe de la inspección del riesgo, de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 1048 del Código de Comercio en concordancia con los artículos 863 y 871 del Código de Comercio respecto de la buena fe[127]. El deber de información debe regirse por la carga de selección objetiva de riesgos que tiene el asegurador en el artículo 1056 del Código de Comercio, que delimita el deber de indemnización, al señalar que esta obligación surge siempre y cuando el siniestro ocurrido se encuentre amparado en las condiciones del contrato, es decir, que la obligación de indemnizar a cargo de la compañía de seguros se origina sólo en el evento en que el siniestro ocurrido se

---

[127] DÍAZ- GRANADOS ORTIZ, Juan Manuel. El nuevo estatuto del consumidor en Colombia : su incidencia en el Contrato de seguro. En Rev. ibero-Latinoamericana de Seguros. V.21, no.36 (2012).

encuentre protegido claramente en el contrato acordado por las partes, ya que el asegurador cuenta con libertad para escoger si asume todos o algunos de los riesgos.

Las cargas de información en la etapa contractual para el asegurador se reglan a continuación así:

2.2. ETAPA CONTRACTUAL

2.2.1. DEBER DE ENTREGAR LA PÓLIZA Y SU EXPLICACIÓN EN EL ACTO CONSTITUTIVO DE FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

El artículo 1046 del Código de Comercio es claro al desarrollar la obligación de entrega de la póliza dentro de los quince días siguientes a la celebración del contrato de seguros y este acto jurídico de entrega debe estar enmarcado dentro de los presupuestos de las leyes especiales y circulares emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Al respecto el artículo 1047 del Código de Comercio señala las condiciones mínimas que debe tener el contrato de seguros como base del derecho que tiene el consumidor a la información en su conocimiento del producto a contratar sobre aspectos básicos, es decir, la prima, exclusiones, razón social del asegurador, su domicilio, limites asegurables, deducibles, coberturas, la vigencia, la renovación, la potestad de revocación y demás cargas que deba cumplir para que reciba de manera eficaz el asegurado, tomador o beneficiario el pago de la indemnización. El ente asegurador en cumplimiento de su obligación de elaborar el contrato de seguros debe estipular en la póliza los preceptos mencionados en el anterior artículo en razón a la experticia y experiencia con la que cuenta este. Además deberá informar, antes de la colocación de la póliza, los requisitos de la póliza especificando las condiciones de la cobertura, es decir, la selección de riesgos mediante la inspección mediante ajustadores y consecuentemente hacer entrega de la misma con las previsiones del acto constitutivo de delegación de riesgos. Recordemos que la Ley 1480 de 2011 introdujo la obligación de entregar de manera anticipada el contenido del clausulado al consumidor, la cual tiene como finalidad esencial permitirle a este último conocer el contenido del contrato antes de su perfeccionamiento, a sabiendas que el contrato es consensual y la entrega de la póliza hace parte de la ejecución del mismo[128].

---

[128] HERRERA RICO, Luciano. Diccionario Elemental de Seguros.Bogotá. Ed. Valencia & Iragorri Ltda. 1995. Op. Cit.

Respecto a la manifestación clara y explícita de las pólizas en desarrollo del ejercicio del deber de información, en el conocimiento del asegurador al tomador en la etapa precontractual debemos señalar que el Tribunal Constitucional, es decir Corte Constitucional[129], ha manifestado el alcance del deber de información en la redacción de las cláusulas de amparos, garantías, exclusiones, y coberturas más selección de riesgos y exclusiones, los cuales deben ser claros y de fácil interpretación a la luz de la lectura de los textos de las pólizas por el consumidor, so pena de ser ineficaces o nulos a luz de los artículos 43 de la ley 1480 de 2011[130] y 899 del Código de Comercio y 1624 del Código Civil[131]

2.2.2. DEBER DE INFORMAR PARA EVITAR EL INFRA SEGURO Y EL SUPRA SEGURO, AL ASEGURAR EL INTERÉS ASEGURABLE POR EL VALOR REAL

Sobre el particular, el artículo 1079 del Código de Comercio consagró que el asegurador debe responder hasta la concurrencia de la suma asegurada, pero debemos advertir que en los seguros de daños prima el artículo 1088 del Código de Comercio, que consagra que estos serán contratos de mera indemnización y que no pueden constituir fuente de enriquecimiento sin causa[132]. Por ello, los artículos 1079 y 1089 del código de comercio consagran el deber de información y obligación de hacer conforme al valor real del interés asegurable[133]. A razón de los anteriores artículos expuestos, ratificamos el deber de informar y asesorar directamente para que el asegurador se informe y expida las coberturas reales por el valor real del interés asegurable, como derecho a la información del consumidor. Por ende, la compañía de seguros, tiene la carga de un debido acompañamiento respecto a la información del valor a asegurar, toda vez que, no se puede asegurar por más o menos del valor comercial del interés asegurable, porque se generaría el supra seguro o infra seguro. A raíz de ello, la aseguradora con anterioridad a la suscripción del contrato tiene que informar al consumidor, para el caso de algunos tipos de seguros, que se asegurará según las guías de valores comerciales, como se evidencia en el diagrama de

---

[129] COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T 751 (26, septiembre, 2012). [En línea]. Bogotá D.C., Sala Primera de Revisión de a Corte Constitucional. Disponible en: http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/T-751-12.htm

[130] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Op. Cit.

[131] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 84 (31, mayo, 1873).Código Civil.Op. Cit., art. 2302 y ss.

[132] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 831, 1079 y 1088.

[133] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 2008040731-001 (12, agosto, 2008). Valor Real del Interés Asegurable. Bogotá. 2008.

elaboración de guías de FASECOLDA[134], por ejemplo como guía obligatoria o practica de costumbre *secundum legem* en la expedición de automóviles en el acto previo de inspección del riesgo asegurable ad portas del acto de aseguramiento.

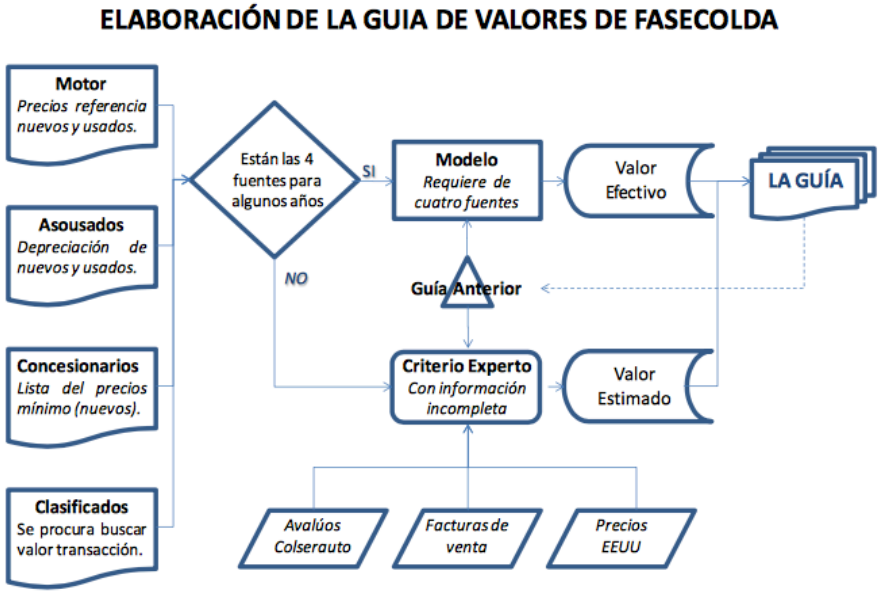

Diagrama 4. Guía de Valores de FASECOLDA. Elaborado por Econometría con base en información suministrada por Colserauto.

2.2.3. DEBER DE INFORMAR EL CONTRATO DE COASEGURO O LA CONVENCIÓN PREVIA DEL ASEGURAMIENTO AL TOMADOR, ASEGURADO O BENEFICIARIO PARA AMPARAR SU DERECHO DE RECLAMACIÓN CONFORME AL ARTÍCULO 1095 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

En el Código de Comercio conforme al artículo 1095**,** define el coaseguro, como el pacto o contrato en virtud del cual dos o más aseguradores, a petición del asegurado o con su aquiescencia previa, acuerdan distribuirse entre ellos determinado seguro, y compartir simultáneamente los riesgos asegurables objeto de cobertura.

Por ello, el deber de información del asegurador en el contrato de seguros al existir el pacto de coaseguro, es una carga, en razón a que, este ente debe manifestarle al tomador, asegurado, beneficiario, el cumplimiento de brindarle información clara y veraz, entre el consentimiento de cuantas y cuales aseguradoras

(******) Federación de Aseguradores Colombianos representa la actividad del sector asegurador frente a las entidades de vigilancia y control así como a la sociedad en general.

van a cubrir el riesgo asegurable. Máxime, cuando lo anterior se ha solicitado con la aquiescencia previa, en caso de ser petición del asegurado, este también, tendrá que recibir la información que corresponda para conocer la aceptación y consecuentemente, las compañías que harán parte de esta figura, para ejercer su derecho de reclamación en el evento de realizarse el riesgo asegurable, es decir presentarse el siniestro conforme a lo previsto en el artículo 1072 del Código de Comercio[135].

2.2.4. DEBER DE EXPEDIR Y ENTREGAR LA PÓLIZA DESPUÉS DE LA CONVENCIÓN

Conforme a lo previsto en el artículo 1046 del Código de Comercio, advierte la carga de la prueba del Contrato de Seguro, subrogado por el artículo 3, de la Ley 389 de 1997[136], en principio se evidencia que la consagración de esta norma es favorable para el consumidor, por la obligación que tiene el ente asegurador, de entregar la póliza, en razón a que de no hacerlo, el tomador puede alegar la excepción de contrato no cumplido[137]por lo anterior el asegurado, tomador, beneficiario, no estaría obligado a pagar la prima; sin embargo, desde otro punto de vista, se entrevé una presunta vulneración al consumidor, puesto que, no siempre se entiende a cabalidad el servicio a contratar, en razón a quede no hacer la entrega inmediata o antes de la celebración del contrato o abstenerse de redactar la póliza de manera clara y comprensible para evitar ambigüedades, cláusulas leoninas o abusivas podría tomarse como la vulneración del derecho a la información del usuario y nuevamente este ordenamiento protege al ente asegurador, empero, si lo anterior se interpreta a la luz del artículo 2 del Código de Comercio que brinda la posibilidad de regular ciertas disposiciones conforme a la legislación civil donde se estipula que la interpretación de cláusulas ambiguas será a favor del deudor si proviene de la falta de explicación, lo cual se entiende como derecho o deber a la información.

Además, es deber de las aseguradoras de informar mediante un sistema de administración de riesgos y de atención al consumidor las cláusulas que reglan las pólizas, la obligatoriedad de publicar sus contratos estandarizados; y varias

---

[135] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 1072

[136] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 389 (18, julio, 1997). Por la cual se modifican los artículos 1036 y 1046 del Código de Comercio. O.p., Cit.

[137]COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 84 (31, mayo, 1873).Código Civil.Op. Cit., art.1609

obligaciones relacionadas con el suministro de información tanto en la etapa precontractual, contractual y pos contractual del contrato de seguros, asimismo, el tomador, beneficiario y asegurado cuenta con el defensor del consumidor. Por lo expuesto, y como garantía de los tomadores y usuarios de seguros en virtud del alcance del artículo 334 de la norma superior, el ente supervisor expidió la Circular Externa 038 de 2011 proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que en su numeral 9.7, desarrollo el contenido mínimo del deber de información que las compañías de seguros deben entregar a los usuarios consumidores en virtud del derecho a la información. En Colombia, las exposiciones normativas expuestas tutelan los derechos de información de los tomadores y asegurados a conocer todas las aristas de coberturas contratadas en la fase precontractual[138].

2.2.5. DEBER DE INFORMACIÓN DE REDACTAR Y ENTREGAR LOS DOCUMENTOS NECESARIOS PARA ESTABLECER LAS EXCLUSIONES, AMPAROS Y GARANTÍAS EN DOCUMENTOS ADICIONALES DE LA PÓLIZA

En el artículo 1048 del Código de Comercio se establecen que los documentos adicionales que hacen parte de la póliza y que son de entrega obligatoria por parte del asegurador así, “hacen parte de la póliza: 1) la solicitud de seguro firmada por el tomador, documento de vital importancia para los seguros de vida según el artículo 1058 del Código de Comercio y; 2) los anexos que se emitan para adicionar, modificar, suspender, renovar o revocar la póliza, fundamentales en el régimen de vigencia de la póliza cuando se pacta el anexo de renovación automática, y los términos de vigencia de las pólizas, conforme al artículo 1073 del Código de Comercio[139]. Más la potestad que tiene el tomador, asegurado y beneficiario de solicitar a su costa los documentos contentivos en la norma, es decir, la póliza, las condiciones generales y particulares, la información correspondiente a las exclusiones, las consecuencias de incumplir una garantía, de no pagar la prima, no declarar con veracidad el riesgo, entre otros.

Esta obligación encuentra un nexo adicional con el deber de expedir copia de la póliza a quien lo solicite: ya sea tomador, asegurado o beneficiario por cuenta del asegurador, así como de los anexos que se expiden con fundamento en ellas, para la inspección del

---

[138] RENGIFO GARCÍA, Ernesto. Deber precontractual de información y las condiciones generales de contratación. En. Rev. de la Academia Colombiana de Jurisprudencia. 2004, no. 327

[139] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 1073

riesgo o lo que haya lugar, y con miras a que no se restrinjan los derechos del consumidor de reclamación, indemnidad y seguridad. Nótese que la entrega de estos documentos tiene relación con la información a que tiene derecho el consumidor, en la medida que de la entrega de ellos este tendrá un debido conocimiento de las estipulaciones contractuales y sus limitaciones.

2.2.6. DEBER DE INFORMACIÓN SOBRE LA SANCIÓN DE TERMINACIÓN POR MORA EN LA REDACCIÓN DE LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA

Conforme a la previsión del artículo 1068 del Código de Comercio subrogado por el artículo 82, de la Ley 45 de 1990[140], se consagra la sanción de terminación por mora en el pago de la prima. La notificación que la aseguradora debe hacer al asegurador – tomador en respecto a la causal por la cual se entenderá por terminado el contrato y por ende conllevará a ciertas consecuencias tendrá que informarse en la caratula de la póliza documento que a su vez, debe ser entregado conforme lo exige el código y la ley. El artículo 1068 del Código de Comercio inicialmente previo que la mora en el pago de la prima no generaba la ineficacia del contrato de seguro, sino que le daba la facultad al asegurador de terminar el contrato por mora en ejercicio de la facultad concebida en el artículo 870 del Código de Comercio y el artículo 1546 del Código Civil, junto con el cobro de la prima no devengada con sus respectivos intereses de mora más la liquidación de seguros a corto plazo[141].

Posteriormente, con la expedición de la Ley 45 de 1990 se consagró la terminación automática por mora en el pago de la prima, pero con un mes de gracia desde el momento de la mora, en los términos del artículo 829 del Código de Comercio[142], para que el tomador pagara y evitara la terminación por mora. Esto quedo sin efectos y conforme al artículo 1608 del Código Civil, en concordancia con el artículo 94 del Código General del Proceso el deudor esta en mora vencido el plazo o cuando es requerido judicial o extrajudicialmente y con ello se aplica la sanción de terminación.

---

[140] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 45 (6, agosto, 1923). Sobre establecimientos Bancarios. Diario Oficial No.19137 Op. Cit, art. 47.

[141] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 84 (31, mayo, 1873).Código Civil.Op. Cit., art. 1546

[142] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 829

Por ello, la sanción de terminación automática del seguro por mora en el pago de la prima en la caratula de la póliza se da por el ejercicio del deber de información. Así, el artículo 184 del Decreto 663 de 1993, señala que el contenido de las pólizas de seguro debe ceñirse a las normas que regulan el contrato de seguro, al estatuto y a las demás disposiciones imperativas que resulten aplicables, so pena de ineficacia de la disposición respectiva. La norma consagra la sanción para el asegurador que viole el deber de información del artículo 1068 del Código de Comercio, en aquellos casos en que se expida la póliza de seguro sin la anotación correspondiente en la carátula de terminación en recuadro, con la ineficacia de la sanción contractual, y deja al asegurado con la carga de pagar la prima o de esperar el cobro extrajudicial o judicial para su constitución en mora conforme al artículo 1608 del Código Civil y el 94 de la Ley 1564 de 2012[143].

Finalmente, en este punto se debe señalar que el pago del tomador de la prima en mora solo deja la opción de que el asegurador, en ejercicio de su deber de información, notifique si acepta el pago y suspende la vigencia de la cobertura, reactivando la misma a partir del pago y prescindiendo del termino de asunción del riesgo asegurable durante la mora, o la intención del asegurador de renunciar al efecto de terminación del contrato.

2.2.7. DEBER DE INFORMACIÓN SOBRE LA DECISIÓN DE REVOCACIÓN O NO RENOVACIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS

En Colombia, siguiendo la concepción del carácter revocable del seguro del artículo 1036 del Código de Comercio, la mayoría de pólizas que se expiden con fundamento en los ramos a los seguros de daños se pueden terminar unilateralmente por el asegurador, previa notificación. Esta debe ir precedida de la liquidación anticipada de la prima no devengada para este acto jurídico conforme a la previsión del artículo 1071 del Código de Comercio[144].

El derecho otorgado por el Código de Comercio a los contratantes, genera una carga de información por parte de la aseguradora, por cuanto esta debe manifestarle al consumidor su deseo de dar terminado el contrato con diez (10) días de antelación

---

[143] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1564 (12, julio, 2012). Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial no. 48.489, Bogotá, 2012.

[144] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 1036,1071 y 1159

cumpliendo la formalidad de que tal noticia sea por escrita. Lo que no aclara el artículo es si en la misma notificación que hace la aseguradora al consumidor deba contener el valor exacto de la prima no devengada y en dado caso de no ser así, tampoco se indica un procedimiento a agotar.

Además que existen los seguros irrevocables por parte del asegurador, esto es, el artículo 1159 del Código de Comercio estipula que la compañía de seguros no podrá, en ningún caso, revocar unilateralmente el contrato de seguro de vida. También el Seguro Obligatorio de Daños Corporales Causados a las Personas en Accidente de Tránsito, SOAT, es un seguro de carácter obligatorio, que por su función social es de carácter irrevocable dentro de las condiciones generales se establece la irrevocabilidad de este seguro por las partes intervinientes en el mismo, irrevocabilidad que se corrobora por el artículo 10 del Decreto 3990 de 2007, al establecer perentoriamente que dicho contrato de seguro no puede ser revocado por ninguna de las partes intervinientes en el mismo[145].

2.2.8. DEBER DE INFORMAR LOS DEDUCIBLES EN EL ACTO DE EXPEDICIÓN

No debemos olvidar que el asegurador se obliga a entregar al tomador, por escrito, conforme a ley (artículo 1046 del Código de Comercio y artículos 37, y 38 de la Ley 1480 de 2011[146]), toda la información del contrato que se celebrará y dentro de estos están los deducibles, figuras típicas de los seguros de daños que nacen de la máxima “si no pierdo no cuido”, y que consisten en la parte del riesgo a cubrirse por el tomador, asegurado, beneficiario. Los deducibles están definidos en el artículo 1103 del Código de Comercio.

Además, dentro de esta figura se presenta una negación a la devolución del deducible por parte de las aseguradoras que reconocen un siniestro por pérdida total y pagan la indemnización, pero al cabo del tiempo recuperan el salvamento (este se entiende como la parte no destruible del interés asegurable que queda del siniestro y que en principio es del asegurador que lo ha pagado por haberse presentado una pérdida total). Por ende, está el asegurador en virtud del mismo principio

---

[145]COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 2010039952-001 (16, julio, 2010). IRREVOCABILIDAD, VIGENCIA Y PERFECCIONAMIENTO. Bogotá, 2010.

[146] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Op. Cit.

indemnizatorio de los seguros de daños del artículo 1088 del Código de Comercio[147], en el deber de información de devolver el deducible de la venta o apropiación del salvamento.[148] Por eso el asegurador debe informar al tomador, asegurado, beneficiario, la recuperación del salvamento y la venta del mismo para devolver la suma proporcional causada y devengada por la aplicación del deducible.

2.2.9. DEBER DE INFORMAR LOS RENDIMIENTOS DE LOS SEGUROS DOTALES Y LOS DE VIDA CON PARTICIPACIÓN, Y SU EFECTO EN LA RENOVACIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS

En los seguros de vida con ahorro o participación las aseguradoras excepcionalmente pueden ejecutar operaciones de la captación o pasivas, y la prima destinarla a la constitución de provisiones para amortizar pagos o deudas futuras. En el evento en que el deudor tomador entre en mora de sus obligación de pago de la prima en las distintas renovaciones o para que en el evento de terminarse el contrato de seguros por expiración de la vigencia sujeta a una condición o termino el ahorro acumulado en los fondos individuales a nombre y por cuenta del asegurado-tomador-beneficiario, existirá el deber de entregar los rendimientos conforme a la nota técnica de la póliza. Así, los artículos 1152 y 1153 del Código de Comercio[149] consagran los efectos de la aplicación de los valores de cesión y de rescate, como mecanismo de salvamento ante la terminación por mora en el pago de la prima y de amparo para los intereses del tomador-consumidor.

El deber de información que tiene la aseguradora frente al asegurado respecto a estos dos artículos es el de comunicar veraz y oportunamente las primas cubiertas aplicadas y el valor tanto de la cesión como del rescate conforme a las condiciones preestablecidas en la póliza. Al respecto, la Superintendencia Financiera de Colombia[150] conceptuó la manera de aplicar los valores de cesión, de rescate y los efectos de revocación unilateral cuando la decisión de terminación es del consumidor para que se le devuelva el ahorro derivado de la acumulación de la prima paga por más

---

[147] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 1088.

[148] HERRERA RICO, Luciano. Diccionario Elemental de Seguros.Bogotá. Ed. Valencia & Iragorri Ltda. 1995. Op. Cit.

[149] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 1152 y 1153

[150] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 2006036377-006 (10, noviembre, 2006). Seguro de vida, revocatoria unilateral, devolución prima. Bogotá, 2006.

de dos años, que precisamente genera una rentabilidad conforme a la nota técnica del seguro de vida comercializado por el asegurador.

Las cargas de información en la etapa pos contractual para el asegurador se reglan a continuación así:

2.3. ETAPA POS- CONTRACTUAL

Generalmente pensamos que los contratos se termina con su cumplimiento, y que con este se extinguían las obligaciones y cargas, y así entendemos que según el artículo 1494 del Código Civil de la convención nacen obligaciones y cuando se cumplen estas se extinguen conforme al artículo 1625 del Código Civil[151]. En consecuencia, la prestación debito contractual junto a la responsabilidad nacida en él empieza y termina con este, no obstante, la práctica contractual indica que luego de cumplirse la prestación principal, quedan deberes para las partes de obligatorio cumplimiento, como por ejemplo los deberes de lealtad, de secreto, fidelidad y no competencia. Así, con el reconocimiento de deberes pos contractuales, se pretende, impedir prácticas o ventajas para los contratantes, por medio de las cuales se pudieran disminuir o perder las ventajas que la otra parte hubiera legítimamente adquirido como consecuencia del contrato.

Por esos deberes en la etapa post- contractual empiezan una vez agotado el contrato, tienen como fundamento la buena fe objetiva, son fuente de responsabilidad y se traducen en una actividad de colaboración post- contractual y están orientadas a la mejor producción de las finalidades del contrato. Así, existe un deber de obrar conforme a la buena fe, posterior al cumplimiento de las obligaciones principales propias del contrato y en el cumplimiento de las obligaciones accesorias que subsisten, por estipulación de las partes, o por estar virtualmente comprendidas en el contrato. Entre los deberes típicos de esa etapa cabe mencionar el deber de no concurrencia o el secreto industrial o profesional, sobre la información privilegiada entregada por los tomadores, asegurados o beneficiarios a los aseguradores. A continuación mencionaremos algunos.

2.3.1. DEBER DE INFORMAR AL BENEFICIARIO SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE RODEAN EL DERECHO A LA RECLAMACIÓN Y AL RECONOCIMIENTO DE

[151] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 84 (31, mayo, 1873).Código Civil.Op. Cit

LAS COBERTURAS AMPARADAS EN CASO DE SINIESTRO O LOS FUNDAMENTOS DE LA OBJECIÓN

El asegurador está obligado condicionalmente a pagar la indemnización dentro del mes siguiente a partir del momento en que el asegurado o beneficiario haya presentado la reclamación. Este elemento esencial y obligación está consagrado en el artículo 1080 del Código de Comercio[152], que regla el término para el pago de la indemnización y el reconocimiento de los intereses moratorios, y señala que el asegurado o beneficiario debe acreditar su derecho a obtener el recibo del importe de la indemnización, aún extrajudicialmente, conforme a la previsión contentiva en el artículo 1077, de este ordenamiento, que consagra el término a cumplirse con el pago de la indemnización, en caso de siniestro.

En Colombia es costumbre *contra legem*, dilatar sistemáticamente, e injustificadamente el pago de indemnizaciones, y la Superintendencia Bancaria en su momento señalo que la exigencia de formalidades no previstas por la ley y se tiene como una práctica restrictiva de comercio[153], en nuestro país el artículo 1053, inciso tercero, del Código de Comercio señala que, la póliza presta mérito ejecutivo. Lo anterior conlleva a que el asegurador deba informar su decisión de negación del pago del siniestro de manera seria y fundada al beneficiario, para que este procede a ejercer su derecho de reclamación o acción judicial conforme al artículo 94 de la Ley 1564 de 2012 (Código general del proceso). Lamentablemente esta disposición fue derogada por el artículo 626 de la misma norma.

En conclusión, el asegurador tiene la obligación de informar si va a pagar u objetar dentro del mes siguiente, en caso de objetar esta negación debe ser oportuna, dentro de los treinta días después de la de haber presentado la reclamación el beneficiario, además de ser seria y de fondo, por lo expuesto en este acápite.

---

[152] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit.,

[153] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 95019841-3 (30, agosto, 1995). Siniestro, libertad probatoria para la demostración del siniestro. Bogotá, 1995.

2.3.2. DEBER DE INFORMAR AL BENEFICIARIO OPORTUNAMENTE COMO SE VA A PAGAR LA INDEMNIZACIÓN EN LOS SEGUROS DE DAÑOS

Es deber del asegurador informar al tomador, asegurado, beneficiario, que la indemnización a cargo de la compañía de seguros se pagará en dinero o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de la cosa asegurada a opción de éste, al respecto el ente supervisor ha conceptuado que la pauta dada por el Estado señala las diferentes opciones del pago del siniestro a titulo de indemnización pero se corre el riesgo de que el asegurador arbitrariamente desconozca lo pactado en el contrato de seguros y decidir si paga por el valor real o por el a nuevo[154].

La opción es restablecer la cosa asegurada a un estado similar, sin desconocer el demérito por uso, u otorgando un valor relativamente al nuevo, en la medida en que el daño que se presenta es irremediable, sin tener en cuenta, el demérito por el uso de los bienes asegurados[155]. El acordar el pago de la indemnización, por el valor de remplazo o reposición del bien asegurado genera que la aseguradora notifique el mismo para no incurrir en errores y a su vez, tener prueba de ello el tomador[156].

Igualmente se debe acotar que, el artículo 1090 del Código de Comercio contempla la posibilidad de que las partes, al contratar el seguro, acuerden el pago de la indemnización por el valor de reposición o de reemplazo del bien asegurado, pero sujeto, si a ello hubiere lugar, al límite de la suma asegurada. Acá se le da la potestad de pacto al asegurador con el tomador, pero todo dentro de los límites de buena fe y el deber de información[157].

---

[154] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Concepto 94015102-4 (2, agosto, 1994) Seguro de daños, valor de la indemnización. Bogotá, 1994.

[155] COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Expediente Nro. 4602 (30, mayo, 1996). Sala de Casación Civil y Agraria. Bogotá, 1996.

[156] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Concepto 94015102-4 (2, agosto, 1994) Seguro de daños, valor de la indemnización, O.p., Cit.

[157] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 1090

2.3.3. DEBER DE INFORMAR AL BENEFICIARIO SOBRE LA TERMINACIÓN DE LA COBERTURA Y EL DERECHO A RECIBIR LA PRIMA NO DEVENGADA O SU NEGACIÓN A LA MISMA, POR LA AUSENCIA O INEXISTENCIA DEL INTERÉS ASEGURABLE

En el Código de Comercio según el artículo 1162, contiene algunas normas inmodificables e imperativas, cambiables solamente en el sentido *pro consumatore*, es decir, a favor del tomador, asegurado y beneficiaria por cuanto son quienes adquieren el servicio, de manera que en los artículos 1058 (inciso 3o.), 1064, 1067, 1068, 1069, 1070, 1071, 1078 (inciso 1o.), artículo 1080 que trata del pago de la indemnización y los intereses moratorios, 1093, 1106, 1107, 1110, 1151, 1153, 1155, 1160 y 1161; especialmente, el artículo 1086 que habla de la existencia del interés asegurable y de su extinción, sin perjuicio de los artículos 1070, 1109 y 1111, del ordenamiento en mención.

De manera que, los artículos 1086 y 898 del Código de Comercio, en completa armonía exponen que el interés debe existir en todo momentos de no ser así será conllevaría a la inexistencia del negocio jurídico por falta del elemento esencial. En conclusión, al carecer el contrato de este elemento esencial, el contrato de seguro seria inexistente, por ser típico estar el mismo, en el artículo 1045 del Código de Comercio, y se reglara la inexistencia del inciso segundo del artículo 898 de la misma norma, por ello, de conformidad con el artículo 1070 del Código de Comercio[158], en el supuesto caso en que debido a la inexistencia del contrato de seguro (circunstancia que implicaría que la compañía de seguros en ningún momento asumió el riesgo objeto del contrato, y por ende, no habría lugar a prima proporcional al tiempo corrido del riesgo), el asegurado tendría derecho a la devolución de la totalidad de la prima pagada. A partir de dicha norma se puede afirmar entonces que las partes tienen la obligación reciproca de informar la cesación o desaparición del interés asegurable, obligación de información que surge como una extensión lógica de la buena fe. En ese orden de ideas, se genera una carga pos contractual al tratarse de una consecuencia del posible incumplimiento del contrato[159].

---

[158] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 898, 1045 y 1070.

[159] BARRERA TAPIAS, C. Los Seguros y el Derecho Civil. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Jurídicas y Socioeconómicas. Colección Profesores 2.

Finalmente, el principio general de la buena fe y el deber de información por protección directa del artículo 1162 del Código de Comercio, brinda al consumidor la oportunidad de que el artículo 1080, pueda ser modificado a favor de él, en cuanto a la extensión del plazo para el pago de la indemnización, sin embargo, cuando se toma en contexto los tres citados artículos (1080, 1086 y 1162), dependiendo del caso, el deber de información se extiende a los dos extremos del contrato, ya que, si el siniestro, es calificado por pérdida total del interés asegurable, se terminara el seguro por ausencia del interés asegurable, y de ahí que, se desarrolla la teoría de la responsabilidad postcontractual respecto al deber de información del usuario, para que notifique tal situación, y demuestre la cuantía y la ocurrencia del siniestro, de buena fe (artículo 1077 del Código de Comercio), puesto que de ser un fraude, lo consignado en la reclamación se emanaría la sanción de pérdida del derecho al pago de la indemnización[160].

Por otro lado, en caso de ser el siniestro por pérdida parcial, el usuario deberá hacer la reclamación formal, informando el siniestro y la aseguradora a su vez, tendrá que objetar o pagar según corresponda el amparo objeto de cobertura, pero en todo caso continuara vigente el interés asegurable, sin perjuicio de las excepciones de los artículos 1106 y 1107 del Código de Comercio[161].

[160] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit.

[161] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 898, 1045, 1070, 1080, 1080, 1109, 111 y 1162,

3. EL DEBER DE INFORMACIÓN A CARGO EXCLUSIVAMENTE DEL ASEGURADO, TOMADOR, O BENEFICIARIO, EN EL CÓDIGO DE COMERCIO

Es de anotar que la carga de la información, también se encuentra en cabeza del usuario-consumidor, que puede ser tomador, asegurado o beneficiario[162], en el entendido, que el tomador es quien contrata el seguro, el asegurado es el titular del interés asegurable y beneficiario es el titular del derecho para recibir la indemnización.

En el contrato de seguros, se tiene la siguiente particularidad: este sujeto pasivo, o quien contrata el seguro, puede encontrarse en una relación partita, bipartita o tripartita, por ello, cuando se habla de esas, tres posiciones contractuales, se puede afirmar que se trata de uno, dos o tres sujetos. Adicionalmente, en Colombia, se reglamentan en los artículos 1037 y 1038, del Código de Comercio[163], la figura del seguro por cuenta, tomador por cuenta, tomador por cuenta de un tercero, y tomador agente oficioso; entonces, la carga de información debe regirse por la aplicación del principio general de la buena fe, obligación que tienen todas las personas que celebran negocios jurídicos en aras de dar cumplimiento al artículo 20 de la Carta Magna. Máxime, cuando respecto del contrato de seguros[164] es una arista fundamental conforme al artículo 1036 del Código de Comercio, puesto que, es necesario informar al asegurador todas las circunstancias, que rodean el estado del riesgo teniendo en cuenta, que el asegurador, parte de estas circunstancias, inspeccionar y calificar el riesgo, y para tasar la prima, además, de aplicar la máxima del artículo 1056 del Código de Comercio, el cual indica que el asegurador a su potestad y arbitrio podrá arrogarse o no determinados riesgos, y evitar la sanción del negocio jurídico por invalidez o terminación de la póliza.

3.1. ETAPA PRECONTRACTUAL

En caso de que el tomador concurra con la figura del asegurado:

---

[162] GALVIS, S. La protección a tomadores y asegurados. En: Rev. Evolución y perspectivas del contrato de Seguro en Colombia (1971- 2001). Asociación Colombiana de Derecho de Seguros. Bogotá, 2001

[163] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit.

[164] JARAMILLO, Carlos Ignacio. Estructura de la forma en el Contrato de Seguro. Temis, 1986.

3.1.1. DEBER DE INFORMAR SINCERAMENTE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE RODEAN EL ESTADO DEL RIESGO ANTES DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS

En la actividad aseguradora es de vital importancia el proceso de selección de riesgos, máxime en la colocación masiva de pólizas, a través de canales de distribución no tradicionales como la red de banca seguros y las ventas a distancia por internet o por llamadas telefónicas. Así, el principal ramo de captación y colocación en la expedición y emisión de pólizas, son los seguros de vida deudores, los seguros de vida por participación, los de salud, o las pólizas individuales de vida, con planes de atención integral o complementarios en salud. Por ende, las aseguradoras en estos procesos de estandarización de los contratos, han diseñado proformas o formularios de declaración de asegurabilidad que deben cumplir con unos requisitos mínimos de información para no hacer incurrir en error a los tomadores, asegurados, y beneficiarios de los seguros, quienes en la declaración del estado del riesgo, pueden ser llamados al error, con las consecuencias nefastas, a describirse a continuación, ante el posible ocultamiento de las circunstancias que rodean el estado del riesgo como las preexistencias y las declaraciones reticentes que pueden llevar a la nulidad relativa del contrato de seguros o en su defecto a la aplicación de la teoría del error inculpable y conllevar a la reducción en el pago de la indemnización.

Así las cosas, conforme al artículo 1058 del Código de Comercio, en las tratativas, etapa clave en la formación del consentimiento del asegurador, se declara el riesgo asegurable diligenciando el formulario expedido por el asegurador. Este, en virtud de su deber de información debe ser claro y entendible, y además el asegurador debe capacitar al intermediario o vendedor para que prevenga al tomador sobre las consecuencias de no declarar sinceramente el riesgo asegurable u omitir alguna preexistencia en su declaración. Como acto previo de la asunción de riesgos del contrato de seguro el tomador está en la obligación de declarar sinceramente todos los hechos y considero que debe advertírsele por el asegurador al tomador la necesidad de practicarse un examen médico y autorizar la consulta de la historia clínica en el acto previo de aseguramiento para evitar las preexistencias o reticencias. Esto es importante, ya que, en Colombia, lamentablemente, no es necesario que exista un nexo causal entre la causa del origen del siniestro no declarada como preexistencia y el efecto del siniestro, es decir que , si por ejemplo, una persona omitió la declaración del padecimiento de uro litiasis o cálculos renales y es arroyada por un bus del sistema integrado de transportes en las vías del Transmilenio, no tendría por qué viciarse la voluntad del asegurador obligado al pago de la indemnización puesto que la causa de

la muerte nada tiene que ver con la falla renal. Pero el asegurador objetara de manera seria y fundada al advertir que la epicrisis no fue declarada y por lo tanto no hay lugar al pago de la indemnización[165].

Dicha declaración puede darse entonces de dos formas: con cuestionario diligenciado por el asegurador, que debe ser asistido por este o por el intermediario con la nota de advertencia de la sanción de la nulidad conforme a los artículo 37 y 38 de la Ley 1480 de 2011[166] y la Circular Externa 038 de 2011 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. O bien, a través de una declaración verbal en la cual el tomador declare, de manera libre y voluntaria, los hechos o circunstancias que rodean el riesgo; pero en todos los casos la información debe ser idónea so pena de afectarse la validez del contrato o la operancia del mismo. Así, si la declaración se hace conforme a cuestionario y el diligenciamiento conduce a falsedades o inexactitudes, datos erróneos, o reticentes, induciendo al asegurador en error al no declarar hechos relevantes para el contrato, y que de conocerse se hubieran retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, se aplicara la sanción de invalidez.

Si la declaración hecha por el tomador nace de un error inculpable sobre la reticencia o inexactitud sobre hechos y circunstancias que según un criterio objetivo y que demuestre que se ha actuado de buena fe, diligencia y cuidado, el contrato no se afecta en su validez pero se reduce la prestación asegurada para lograr un equilibrio contractual, tal como indica el artículo 1058 del Código de Comercio a excepción del artículo 1160 del mismo ordenamiento, es decir, en el evento de que la reticencia se le impute a tomador pero por un error, lo cual no genera que el contrato sea nulo, de manera que el asegurador solo se obliga a pagar un porcentaje en caso de siniestro[167].

Es necesario, indicar que desde la fecha del perfeccionamiento del contrato y dos años después en vida del asegurado no podrá reducirse el valor del seguro de vida en la declaración de asegurabilidad:

> La inexactitud o la reticencia en la medida en que, conforme a los criterios expuestos, sean relevantes 'producen la nulidad relativa del seguro'. Generan vicio en el

---

[165] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit.

[166] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Op. Cit.

[167] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 2010080188-001 (17, diciembre, 2010). Seguros, reticencia o inexactitud. Bogotá, 2010.

> consentimiento del asegurador, a quien inducen en error en su declaración de voluntad frente al tomador. No importa que aquél no reúna las características que lo tipifican a la luz de los arts. 1510, 1511 y 1512 del Código Civil. Se trata, como hemos visto, de un régimen especial, más exigente que el del derecho común, concebido para proteger los intereses de la entidad aseguradora y, con ellos los de la misma comunidad asegurada, en un contrato que tiene como soporte la buena fe en su más depurada expresión y que, por lo mismo, se define unánimemente como contrato de uberrimae fidei[168]

No obstante, ninguna de las acciones enunciadas anteriormente procederá si el asegurador antes de celebrarse el acto de aseguramiento ha conocido o estaba en la obligación de conocer los hechos, por ejemplo, práctico un examen médico, atendió al asegurado medicamente por afectación de un amparo de otra póliza, o el asegurado ya lleva más de cinco años de permanencia en la póliza, según la prescripción de que trata el artículo 1081 del Código de Comercio[169], casos en que no se podría legar la nulidad del contrato, ya que este no podría alegar su propia culpa o torpeza y su falta de diligencia al ser un profesional en la administración de riesgo y violaría el postulado de la buena fe en cuanto a la infracción de la legítima confianza y su deber de diligencia en la selección de riesgos.

Por ello, la ley señala el deber de información del tomador asegurado beneficiario en la declaración del estado del riesgo con formulario o sin formulario[170] y las sanciones a esta carga por inexactitud o reticencia, obligando al adherente a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario propuesto por el asegurador y advertir que la inexactitud sobre circunstancias que de haber conocido la compañía de seguros la misma se negaría a celebrar el contrato o estipular condiciones más onerosas que consecuentemente producirían la nulidad relativa del seguro. Si la declaración del estado del riesgo no se hace conforme a un cuestionario que el asegurador emita, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo, mas no, si la inexactitud proviene de error

---

[168] OSSA GÓMEZ, Efren J. Teoría general del seguro: el contrato:(ensayo de interpretación del Título V, Libro cuarto, del Código de comercio de la República de Colombia). Vol. 2. Editorial Temis Librería, 1984.

(******) ARTÍCULO 1081. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES. La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria. La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción. La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho. Estos términos no pueden ser modificados por las partes

[170] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 1058.

inculpable del tomado, de ser así el contrato no sería nulo, como se ha reiterado, pues, el artículo 1160 del Código de Comercio, expone la imposibilidad de reducción del valor del seguro, y notifica al tomador de que las sanciones consagradas en este artículo no se aplican si el asegurador, antes de celebrarse el contrato, ha conocido o debido conocer los hechos o circunstancias sobre que versan los vicios de la declaración, o si, ya celebrado el contrato, se allana a subsanarlos o los acepta expresa o tácitamente, tal y como se explicó el párrafo anterior[171].

En conclusión, respecto a la interpretación de este artículo se debe resaltar que la información brindada a la aseguradora debe ser declarada sinceramente respecto de las circunstancias que rodean el estado del riesgo; y que la declarabilidad del aseguramiento con o sin formulario conlleva a unas sanciones, las cuales constan en que si la declaración se realiza de mala fe generará la nulidad, en caso de no poderse imputar la mala fe se reducirá el valor a indemnizar, lo anterior en el entendido que todos los contratos conllevan unas cargas y obligaciones, de lo cual se puede deducir que el incumplir una carga genera una sanción.

Existen causales específicas de nulidad que están reguladas como unos vicios o defectos coetáneos a la celebración del contrato y como sanción al tomador por la omisión a su deber de información para el contrato de seguro, así:

Nulidad relativa o anulabilidad fundamentada en el Código de Comercio artículo 1058, para el caso de reticencia o inexactitud en la declaración del estado de riesgo, la nulidad está dada no por el incumplimiento de la carga, que es al parecer un vicio del consentimiento, en la inducción en error al asegurador. Así habrá circunstancias en que el asegurado incumple la carga y no habrá nulidad, si no se demuestra que el asegurado, no hubiere otorgado el contrato o lo hubiere otorgado en condiciones diferente, el incumplimiento de la carga será inocuo y no habrá nulidad relativa. Por ende, en esta norma se hacen dos (2) advertencias, u observaciones de aplicación a la regla para determinar la sanción, así: i) La forma como se hace la declaración del estado de riesgo, esto es, si la declaración de asegurabilidad, que puede ser con cuestionario o sin cuestionario, la ley favorece al asegurador que utiliza el cuestionario: si es con cuestionario, para probar la reticencia o inexactitud le bastara al asegurador, probar el contraste entre la realidad y el cuestionario. ii) Si no hay cuestionario deberá

---

[171]COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 232 (15, mayo, 1997). Sala Plena. [En línea]. Santafé de Bogotá, Distrito Capital. 1997. Disponible en http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1997/C-232-97.htm

probar además la culpa del asegurado. La buena o mala fe con que actúa el asegurado: si la reticencia o inexactitud se debe a error inculpable, la sanción no será la nulidad sino la reducción del valor de la indemnización a cargo del asegurador, y se hará y se hará proporcional entre la prima pagada y la que debió pagarse y en esa proporción se pagara la indemnización. Además esta norma trae un mecanismo adicional de protección al asegurado, que es, que la sanción no se aplica si el asegurador conocía o debía haber conocido los vicios[172].

La jurisprudencia nacional ha advertido que aunque exista un dolo probado del asegurado, si el asegurador debió conocer los vicios, no podrá ni siquiera alegar la nulidad del contrato, más si el dolo se excusó ante una conducta culposa del asegurado, el asegurador tiene derecho a retener la prima en los siguientes casos: i) Declara la nulidad por reticencia o inexactitud en la declaración del estado de riesgo, se conserva el derecho del asegurador de retener la prima como una forma de sanción para el asegurado, y ii) en caso de sobre seguro con intención de fraude, es claro en ambos casos que a nulidad relativa debe ser declarada por el juez y debe ser propuesta a petición de la parte interesada, la jurisprudencia ha contemplado dos casos en que la inexactitud no constituye nulidad relativa y puede dar pago proporcional, el primero se contempla cuando la compañía de seguros sabía previamente la realidad del estado del riesgo y la segundo, cuando posteriormente hay un ajuste donde se permite la subsanación en los vicios de la declaración[173].

3.1.2. DEBER DE INFORMAR LOS SEGUROS COEXISTENTES

Esta carga debe ser cumplida por las partes especialmente por el deber de información que tiene el tomador, asegurado, beneficiario en la etapa pre contractual y contractual, en el Código de Comercio en los artículos 1092 y 1093, y en este acto, se refiere a la notificación de los seguros coexistentes, y la mora en el cumplimiento de la obligación de la carga, puede generar la nulidad o la terminación del contrato de seguros, conforme a la regla de inoperancia, de acuerdo con el régimen establecido en esas normas.

---

[172] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit.

[173] COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia SC2803 (4, marzo, 2016). [En línea]. Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial. Medellín, 2016. Disponible en: www.cortesuprema.gov.co/.../ci/bmar2016/SC2803-2016%20(2008-00034-01).doc

Por ello como se explicaba el legislador sanciona la contratación de seguros coexistentes en los ramos de daños el sobre seguro supraseguro del Código de Comercio artículo 1091, por la vía de coexistencia de seguros, como violación al principio indemnizatorio que rige los seguros de daños según el artículo 1088. Es decir, prevenir la posibilidad de que el asegurado obtenga una indemnización superior al valor real de su pérdida por el hecho de tener varios seguros de daños que sean coexistentes, por esto la norma previene y sanciona esta situación a través de dos mecanismos, i) la nulidad cuando se logra demostrar que existe intención de fraude, similar a la sanción del supraseguro, pero, en el caso de la coexistencia de seguros la falta del asegurado por la acumulación indebida de valores asegurables que exceden el valor real del interés, precedido de imputación de dolo o culpa del asegurador para obtener provecho ilícito para su por la contratación de los seguros coexistentes, que generaría nulidad de los contratos por causa y objetos ilícitos como vicios del consentimiento, en el acto de aseguramiento; ii) sino se puede imputar el dolo o culpa en el fraude en la contratación de los seguros, se sancionará con la terminación de los contratos anteriores al exceso de los valores asegurables sobre el valor real del interés asegurable. Esta inoperancia es una sanción objetiva y habría lugar a la devolución de la prima no devengada.

Este deber de información claramente debe cumplirse antes de la realización del siniestro, y se reitera en la etapa pre contractual en el Código de Comercio en el artículo 1076 como una reiteración del deber de notificar los seguros coexistentes, para mayor claridad es necesario referirse al artículo 1092 donde se estipula el proceder respecto a la pluralidad o coexistencia de seguros, de otra parte, la compañía de seguros deberá soportar la indemnización en proporción a la cuantía de los contratos por cuanto este hecho se complementa con el principio de la buena fe, empero en el caso de probarse la mala fe se producirá nulidad[174].

Este Código advierte que antes del aseguramiento deberá el asegurado en cumplimiento a la información comunicar a la aseguradora la coexistencia de seguros para que en caso de afectar algún amparo se haga proporcional con la salvedad de que el acto de informar genera un hecho de buena fe que consecuentemente deja de producir nulidad sobre el negocio jurídico, de manera que no se cobre dos veces lo mismo enriqueciéndose sin justa causa.

---

[174] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit.

Los presupuestos de la coexistencia están en el Código de Comercio en el artículo 1094 que establece, que las condiciones de la coexistencia de seguros son que exista una i) diversidad de aseguradores; ii) identidad de asegurado; iii) identidad de interés asegurado, y iv) la identidad de riesgo.

En resumen, cuando la coexistencia se da por inadvertencia o error y hay buena fe por parte del asegurado, la ley preserva los contratos de seguros que no impliquen la existencia de un supra seguro y no hay sanción; si se supera el valor real del interés asegurable, se terminan los contratos por supra seguro, esto respecto a los contratos que se han celebrado, si la contratación es sucesiva entonces se terminan los anteriores; si es simultanea la ley no prevé la solución y es difícil determinar que contrato debe terminar.

3.2. ETAPA CONTRACTUAL

3.2.1. DEBER DE INFORMAR LAS CIRCUNSTANCIAS DE AGRAVACIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO

El deber de conservación del estado del riesgo y la carga de información al asegurador de la notificación de cambios está en el Código de Comercio artículo 1060 que señala que el asegurado o el tomador, según el caso, están obligados a mantener el estado del riesgo y que en tal virtud, deben notificar por escrito al asegurador las circunstancias, hechos o causas no previsibles y que sean posteriores a la celebración del contrato, conforme al criterio consignado en el inciso 1º del artículo 1058, signifique agravación del riesgo o variación de su identidad local, este deber de información deberá hacerse a la compañía de seguros con una notificación que se hará con una antelación no menor de diez días a la fecha de la modificación del riesgo.

El procedimiento que se ha estipulado en el evento de la variación del riesgo cuando depende del arbitrio del asegurado o del tomador, provoca que en el evento de no notificarse en los términos estipulados el asegurador revoque el contrato o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima, por ende, la no notificación oportuna produce la terminación del contrato y dará derecho al asegurador a retener la prima no devengada, sanción no aplicable a los seguros de vida, excepto en cuanto a los amparos accesorios, a menos de convención en contrario; ni cuando el asegurador haya conocido oportunamente la modificación y consentido en ella.

Luego hay otra carga que tiene que ver con el deber de información coetáneo a la celebración del contrato de seguros que es muy importante que es la de mantener el estado del riesgo, y es una carga que se transforma, en el momento en que se hace imposible mantener el estado del riesgo por parte del consumidor, y que este tiene el deber de notificación al asegurador para que el mismo, reajuste el valor de la prima, ya que a mayor riesgo, mayor prima, regla proporcional de los seguros de daños; así las cosas, esta es una carga que se transforma en el deber de notificar oportunamente las agravaciones del estado del riesgo, que de incumplirse con llevaría a la inoperancia del contrato por terminación, o nulidad.

Por ello, repito, es debe del asegurado mantener el estado del riesgo, aunque, pueden haber circunstancias que impidan que este riesgo en su estado se mantenga, y en ese caso traerá como consecuencia, o que se disminuya la intensidad del riesgo asegurable, evento en el cual, el tomador del seguro tiene la facultad del solicitarle al asegurador una revisión del valor de la prima, con el objeto de que ella eventualmente, sea rebajada, o disminuida proporcionalmente a la disminución de la intensidad del riesgo. Pero si sucede agravación de la intensidad del riesgo asegurable, adquiere el tomador del seguro la carga de notificar a la compañía de seguros sobre la circunstancias que determinan esa agravación, por ende hay un deber in vigilando del tomador del seguro para evitar que su omisión, a la carga de notificar oportunamente al Asegurador sobre el agravamiento del estado del riesgo genere la inoperancia del contrato.

Debemos entender que en muchos casos para los tomadores no es fácil establecer cuando se produce las circunstancias de agravación del estado del riesgo, pero si esta se produce, se debe ejecutar de inmediato en el plazo legal la notificación al asegurador, a efectos de que este pueda tomar la decisión de si continúa con el contrato en las mismas condiciones, o por el contrario varia el valor de la prima, el régimen de los amparos, coberturas y exclusiones, particularmente aumentando el valor de la prima, o si resuelve definitivamente revocar unilateralmente el contrato.

Esta regla de información de la agravación del estado del riesgo protege los intereses del asegurado, porque puede inclusive transcurrir un lapso muy grande dentro del cual, el estado del riesgo se encuentra sensiblemente agravado con relación al momento de la formalización del contrato, y sin embargo el contrato no pierde la eficacia. Así las cosas, si viene un desarrollo normal del contrato y en un momento dado se produce un fenómeno de agravación, entonces en primer lugar habrá un periodo de tiempo, que es el que se le da al asegurado, tomador, beneficiario para notificarle al asegurador sobre

la agravación del riesgo. Y, a partir de esta notificación, se concede, otro lapso de tiempo, establecido en la ley, para que al arbitrio del asegurador, tome cualquiera de las opciones expuestas, más si, esta es la de revocar el contrato, se da otro término adicional que es el que está previsto para la revocación unilateral cuando proviene del asegurador en el cual se le da un periodo de gracia al asegurado con el objeto de que pueda eventualmente reemplazar su seguro, conforme a la regla del Código de Comercio en su artículo 1071[175].

Si el tomador del seguro incumple con la carga de notificar la agravación del riesgo el contrato termina automáticamente a partir del momento en que se incurre en mora en la carga de información y se producirá la terminación automática de la póliza, a partir de la mora de la obligación de hacer en los términos del artículo 1612 del Código Civil, para que a partir de ese momento se produzca la terminación del contrato, y cesen su operancia.

En el evento de que el asegurador decida continuar con la vigencia del contrato después de la notificación procederá a la modificación de la prima retroactivamente, desde la agravación del riesgo, ahora bien, la ley establece una diferencia en cuanto a la oportunidad de notificar, si la agravación se produce por hechos externos al asegurado, al tomador, o por voluntad del asegurado, entonces obviamente ahí los términos serían diferentes, así en el primer caso, será un término anterior al momento en que se produce por voluntad del tomador la agravación del riesgo y en el segundo será dentro de los diez días siguientes al momento en que se produce ésa agravación por hechos externos imprevisibles o que están por fuera de la voluntad del tomador del seguro.

Es muy importante tener en cuenta que el Código de Comercio en su artículo 1060, protege al asegurado, cuando la agravación proviene de circunstancias ajenas a la voluntad del mismo, porque, la notificación de la agravación debe darse dentro de los diez días, siguientes al momento en que este tenga el conocimiento de la agravación, y hay un mecanismo de protección al asegurado porque no se le exige a él que notifique, si no conoce la circunstancia de la agravación. Pero también se presume ese conocimiento después de transcurridos treinta días a partir del momento en que efectivamente tiene ocurrencia, entonces esa protección del asegurado no puede ser

---

[175] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit.

tampoco indefinida, la ley presume que máximo a treinta días de ocurrida la agravación tiene conocimiento el mismo de ella.

En los seguros de vida, obviamente no opera esta carga ya que la muerte es un hecho cierto, y en donde, el riesgo que se cubre es la muerte del asegurado, no se aplica éste régimen de agravación, sin embargo la ley permite que por acuerdo expreso entre las partes, es decir, mediante cláusula introducida en las pólizas de seguros de vida, cuando se trata de los coberturas accesorias, como los riesgos de enfermedad y de accidente, en ése caso si se puede introducir, el deber de información como circunstancias del asegurado que devengan de cambio de profesión, consumo de drogas, o psicoactivos, viajes y desplazamientos a lugares de alto riesgo, que para estos efectos agravación del riesgo. Frente a estos amparos accesorios al seguro de vida y en ese caso se aplicará el régimen de agravación.

3.2.2. DEBER DE INFORMAR EL NO CUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS EN EL CONTRATO DE SEGUROS

El deber de cumplir e informar el no cumplimiento de las garantías están en el Código de Comercio, artículo 1061[176], establece el término de garantía, siendo esta la promesa en virtud de la cual el asegurado se obliga a hacer o no determinada cosa, tales como, cumplir determinada exigencia, afirmar o negar la existencia de una situación, las cuales deben constar en la póliza o en los documentos accesorios a ella, como los anexos que hacen parte integra de la misma donde podrá expresarse en cualquier forma que indique la intención inequívoca de otorgarla, asimismo, es necesario resaltar que la garantía debe cumplirse estrictamente, en caso contrario, el contrato será anulable.

Cuando la garantía se refiere a un hecho posterior a la celebración del contrato, el asegurador podrá darlo por terminado desde el momento de la infracción, consecuentemente, la buena fe y el actuar de las partes que configuran el contrato de seguro determina la eficacia del mismo[177]por ello, el deber de información toma más relevancia, la jurisprudencia ha indicado que las estipulaciones contractuales referentes

---

[176] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit., art. 1061

[177] ORDOÑEZ ORDOÑEZ, Andrés E. Cuestiones generales y caracteres del contrato. Lecciones de derecho de seguros Nro. 1. Universidad Externado de Colombia. Bogotá D.C., 2008. 103-104 p.

a la garantía debe ser clara, veraz y oportuna, para que no se generen incumplimientos y consecuencias jurídicas negativas[178], así, la Corte expone que:

> En el caso del artículo 1061, en lo que respecta a su origen o fuente, al mismo tiempo que a su teleología, la prestación es enteramente diferente, puesto que la garantía constituye una promesa de conducta (hacer o no hacer), o de afirmación o negación que otorga el tomador o asegurado en relación con la existencia de un determinado hecho, lo que supone, invariablemente, una declaración ex voluntate y, por ende, de claro contenido negocial, la que en tal virtud no se puede inferir o presumir, menos si se tiene en cuenta las drásticas secuelas derivadas de su inobservancia o quebrantamiento. Ello explica que sea menester que aflore o se evidencie la intención inequivoca de otorgarla.*[179]*

Son afirmaciones de hecho o deberes de conducta que el tomador del seguro asume para efectos del contrato y que tienen una calidad destacada de servir como motivos determinantes para la celebración del contrato. Su incumplimiento conlleva drásticas sanciones para el asegurado. Así dentro de los vicios o defectos posteriores a la celebración del contrato, pero vinculados al incumplimiento de obligaciones y cargas por parte del asegurado, está el cumplimiento al deber de información del tomador, asegurado, beneficiario, para cumplir con su promesa de dar, de hacer, o de no hacer, conocida como advertencia, dentro de la redacción de la póliza por parte del asegurador y que directamente tiene que ver con la carga de información que debe hacer el tomador asegurado a la compañía de seguros[180] en todo su rigor al protegerle a este último ciertos actos respecto a las situaciones que rodean al objeto asegurable, y que afectan su decisión de aseguramiento del interés asegurable, que son las garantías.

En consecuencia, el incumplimiento de una garantía que debe ser cumplida coetáneamente a la celebración del contrato, con lleva a la nulidad relativa del contrato, porque se encuentra involucrado el vicio de la voluntad del asegurador, en su proceso de selección del riesgos, porque la garantía es motivo determinante para la celebración del contrato para el asegurador, e influye en el pacto del valor de la prima, la expedición de los amparos, coberturas y exclusiones.

---

[178] VISBAL ACUÑA, Marcela y CAMPOS CACERES, Paola Andrea, Naturaleza de la garantía en el contrato de seguro. En Rev. RIS, Bogotá (Colombia), 42(24): 221-255, enero-junio de 2015

[179] COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Expediente número 00133-01 (28, febrero, 2007). Sala de Casación Civil. Bogotá D.C., 2007. 16 p.

[180] JARAMILLO, Carlos Ignacio. Derecho de seguros, Tomo II. Bogotá: Temis, 2011.

Existen garantías que se deben cumplir con posterioridad a la celebración del contrato y su incumplimiento no genera la nulidad sino otra sanción legal que es la terminación del contrato, por eso su vigencia se da en el deber de información en la etapa pre contractual y contractual del acto de aseguramiento, así mismo en el Código de Comercio en el artículo 1062, hay, eventos de excusión del cumplimiento de las garantías. Las garantía que puede ser consustanciales o no al acto de expedición del estado de riesgo, y pueden tener o no influencia directa en la declaración al estado de riesgo, pero debe tener relación con el mismo. Por ende, existen dos eventos en los cuales se excusa el incumplimiento de la garantía: i) Ha dejado de ser aplicada al contrato ii). Se vuelve contraria al cumplimiento de una ley posterior[181].

La carga de cumplir cabalmente con las garantías establecidas en el contrato, y la importancia que ellas tienen dentro del contrato de seguros se da por el hecho de que, esas garantías constituyen un motivo determinante para la celebración del contrato por el Asegurador y por ello deben cumplirse por el asegurado, su no cumplimiento conllevan a la nulidad del contrato si se trata de garantías coetáneas a la celebración o terminación del contrato de seguros, si deben ser cumplidas posteriormente o cuyo cumplimiento debe mantenerse con posterioridad a la celebración del contrato, en el momento en que esas garantías posteriores se incumplen, el contrato termina automáticamente aunque en éste caso desde luego se requiere, que el asegurador, cuando tenga conocimiento del incumplimiento de la garantía, manifieste que da por terminado el contrato a partir del momento de la infracción. Entonces, el incumplimiento de este deber de información, es una causal automática de terminación del contrato, sin embargo, hay que tener en cuenta que el asegurador normalmente, detecta el incumplimiento de la garantía, cuando ya se le ha presentado una reclamación para el pago de un siniestro, por lo cual, la compañía de seguros, decidirá objetar el siniestro haciendo previa manifestación de que da por terminado el contrato a partir del momento de la infracción, por el contrario, obviamente la objeción puede quedar sin fundamento, por ello el Código de Comercio en el artículo 1061, se dice que, cuando el incumplimiento se refiere a una garantía que debe ser cumplida con posterioridad a la celebración del contrato, el asegurador podrá dar por terminado el contrato a partir del momento de la infracción.

En resumen, la terminación es automática desde el momento en que se produce la infracción, pero debe haber una manifestación del asegurador en ése sentido, con el

---

[181] Ibídem.

objeto de que no quede ninguna duda de que su decisión es aplicar la sanción que prevé la ley, y de ninguna manera disculpar el incumplimiento de ésa garantía, por esto, debemos señalar el siguiente tratamiento de este fenómeno en dos eventos de la vigencia de la póliza, así: i) incumplimiento de garantías posteriores a la celebración del contrato. ii) incumplimiento de la carga de notificar la agravación del riesgo. el estado de riesgo debe mantenerse durante todo el contrato, y por lo tanto debe notificarse al asegurador sobre la agravación del estado del riesgo. la ley establece 2 eventos diferentes: i) agravación derivada de actos voluntarios y consientes del asegurado. el termino es con una antelación de 10 días a la fecha de modificación del riesgo. ii) agravación derivada de hechos súbitos e imprevistos que no depende del asegurado. El termino es de 10 días posteriores a que tenga conocimiento del hecho, conforme lo señala el Código de Comercio en el artículo 1060, se presume que el asegurado conoce la agravación del riesgo, treinta días después que ocurrió la agravación, luego de este término corren los diez días para la notificación del asegurador, quien podrá: i). aumentar la prima ii). continuar igual con las coberturas contratadas iii). Revocar unilateralmente el contrato, en este evento se da un término de gracia al asegurado, así vemos como el contrato sea preservado en beneficio del asegurado, si la omisión de notificación se hace con intención de fraude el asegurador puede retener la prima[182].

3.3. ETAPA POS CONTRACTUAL

3.3.1. DEBER DE DAR AVISO AL ASEGURADOR DE LA OCURRENCIA DEL RIESGO ASEGURABLE

Se establece que el asegurado o beneficiario debe informar a la compañía de seguros del siniestro, dentro de los tres días siguientes a la fecha de la ocurrencia, esto de acuerdo al artículo 1075 del Código de Comercio, sin embargo, este plazo inicial puede ampliarse pero por ninguna circunstancia reducirse, como tampoco alegar retardo si el ente asegurador ha intervenido en la comprobación del siniestro.

El Código de Comercio imparte al asegurado la obligación de informar al asegurador el siniestro[183] por un término de tres (3) días que se puede ampliar, por lo anterior se identifica claramente el deber de información del consumidor y el derecho del asegurador. Así conforme, a lo expuesto, el deber de información de dar aviso del

---

[182] COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio., O.p. Cit.,

[183] ibídem art. 1072. Definición De Siniestro. Se denomina siniestro la realización del riesgo asegurado.

siniestro, es una carga diferente a la presentación de la reclamación. Según lo previsto en el Código de Comercio artículo 1077, este aviso de noticia del siniestro es algo que debe hacerse de manera rápida, ya que, después de que se tiene conocimiento de la ocurrencia del siniestro se debe manejar la notificación del mismo a efectos de evitar la extensión y propagación del siniestro del Código de Comercio artículo 1075, y sin embargo los aseguradores, en el manejo de pólizas, reglan estipulaciones, sobre los términos de aviso del siniestro por plazos menores o mayores al descrito en la norma, dependiendo de la complejidad y alcance de la cobertura, la noticia del siniestro la puede hacer el tomador, asegurado, beneficiario, por cualquier vía, y no se exige forma, puede ser un mensaje de datos, una llamada telefónica, una comunicación escrita, sin desconocer el deber de diligencia de éste, de pre-constituir, la prueba de previo aviso, oportuno del siniestro, porque de no probarlo, puede ser sancionado por estipulación expresa contractual[184].

La anterior diligencia permite al asegurador que se presente en el lugar de los hechos y ayude a preservar el interés asegurable, mas, evitar la extensión y propagación del siniestro, en tutela de su derecho al salvamento, así como realizar la diligencias investigativas, para defender sus derechos en el trámite de subrogación ante terceros responsables.

Contrario sensu, es deber del asegurado presentar la reclamación con máxima diligencia en el deber de información sobre las circunstancias que rodearon la realización del riesgo asegurable. Esta carga está en el Código de Comercio en el artículo 1077 ya expuesto en líneas anteriores, el reclamo, es una etapa posterior, diferente al aviso del siniestro, en donde, lo que caracteriza en la acreditación de la cuantía y la ocurrencia del siniestro, más el cumplimiento de las cargas probatorias; para formalizar la reclamación aparejada de todos los documentos previstos en la póliza para el cumplimiento de esta carga, dependiendo del ramo a afectarse, pues hay algunos que exigen mayor diligencia como en las pólizas conducentes a los seguros de daños, que en los de personas, pues en estos, no hay necesidad de demostrar la cuantía ni la ocurrencia del siniestro, basta con la presentación del acta de defunción.

Entonces, en la reclamación se entrevé dos cargas muy importantes, la carga probatoria y la carga de obrar de buena fe, por ello según el Código de Comercio, en su artículo 1078, cuando se consagra la reducción de la indemnización por incumplimiento

---

[184] Ibídem art. 1075, 1077 y 1078

se sanciona al asegurado-beneficiario cuando incumplieren las obligaciones que les corresponden en caso de siniestro, a mermar su derecho al pago de la indemnización por el valor de los perjuicios que le cause dicho incumplimiento, más aún cuando la mala fe del asegurado o del beneficiario en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado siniestro, causará la pérdida de tal derecho

Así, el no informar oportunamente el siniestro genera sanciones para el asegurado como la reducción de la indemnización, pérdida del derecho y finalmente si actuó de mala fe la nulidad del negocio jurídico.

4. CONCLUSIÓN

Luego de este estudio se puede concluir que es incuestionable la existencia del derecho a la información en materia precontractual, contractual y pos-contractual en la actividad aseguradora; sin embargo, a causa de la complejidad y el carácter técnico de las normas especiales de seguros es cuestionable la eficiencia estas frente a la finalidad de proteger al consumidor como parte débil en la relación contractual.

Por otro lado, se entrevé la posición de inferioridad que el consumidor tenía frente a las aseguradoras por lo cual con la progresión de la regulación en materia de protección el Estado en cierta medida ha contemplado el deber de informar clara, veraz y oportunamente al usuario para evitar una nulidad en el contrato por incurrir en algún vicio, en ese orden de ideas, es necesario traer a colación la relevancia que tiene el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia, al ser determinante para el derecho al consumo el cual cabe resaltar intenta regular la relación asimétrica existente entre las partes del contrato de seguros, que hace estrecha relación con el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1480 del 2011[185], la Ley 1328 de 2009, la Circular básica jurídica 007 de 1996[186] de la Superintendencia Bancaria, Circular externa 029 de 2014[187], Circular externa 050 de 2015[188] de la Superintendencia Financiera de Colombia y finalmente la Circular única 10 de 2001 de la Superintendencia Industria Comercio, normatividad vigente que protegen al consumidor en materia de seguros para calificar las cargas de las partes que conforman el contrato de seguro y los derechos de los mismo.

A partir de los anteriores supuestos, el derecho a la información toma relevancia en las tratativas, ejecución o consecuencias que surgen del contrato de seguro, de manera que, la asimetría que contenía el Código de Comercio frente al consumidor se ve aminorada al tener el asegurador que proporcionar a los usuarios una explicación de los alcances que precisan las coberturas y exclusiones contratadas con las respectivas cargas para evitar la inoperancia del contrato de seguros y así no viciar el consentimiento del consumidor.

---

[185] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Op. Cit.

[186] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 007 (31, marzo, 1996). instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria. O.p., Cit.

[187] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 029 (3, octubre, 2014), Reexpedición de la Circular Básica Jurídica .O.p., Cit.

[188] COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 050 (28, diciembre, 2015), **I**nstrucciones sobre los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los consumidores de seguros y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros. Op. Cit

En ese orden de ideas, esta investigación monográfica ha identificado en cierta medida la problemática que el consumidor presenta respecto de sus derechos y el alcance de la información que debe brindar el asegurador para que con ello sea optima la validez de la concurrencia de las normas que rigen el deber de información del asegurador en la formación y ejecución del contrato de seguros, de acuerdo al examen del estudio de la validez y vigencia de la normatividad que rigen el deber de información, determinando la norma aplicable frente a las etapas que conforman el contrato de seguro (pre-contractual, contractual y pos-contractual). De lo anterior se puede resaltar que las normas especiales de seguros, el Estatuto de Consumidor (general y especial para el sector financiero) y el Código de Comercio, por separado no logran una protección efectiva al consumidor, razón por la cual el Estado ha regulado el deber de información con normas especiales para brindar al consumidor un derecho objetivo. No obstante, esas normas especiales deben compatibilizarse con las finalidades establecidas por las normas de protección al consumidor, que enfatizan en que la información debe ser clara, oportuna, veraz, suficiente; las cuales no se cumplen a cabalidad con la técnica tradicional aseguraticia, bajo la cual se establecen contratos complejos y se habla al consumidor de aspectos como coberturas, exclusiones y deducibles, las cuales no siempre está este en la calidad de comprender por la forma y el lenguaje en que se le presentan. En ese orden de ideas lo deseable es que la normatividad progrese en permear a las normas especiales de seguros de las finalidades que se le añaden desde la perspectiva de protección al consumidor, para que la protección a través de la información se vuelva progresivamente una realidad. Por ahora el operador jurídico tiene en sus manos el velar por compatibilizar ambas normas para que la protección efectiva a los consumidores se materialice.

El aporte del proyecto se fundamenta en la justificación de la obligatoriedad que tiene las aseguradoras de su cumplimiento del deber de información por cuanto consiste en proporcionar a los usuarios una explicación clara, veraz y oportuna de los alcances que precisan las coberturas y exclusiones contratadas para evitar la inoperancia del contrato de seguros, por ello es necesario exponer que el ámbito en el cual se debe desarrollar este deber de información es conforme a la aplicación del principio general de la buena fe y la carga de información como vector principal del derecho del consumo.

Finalmente, el compendio de normas objeto de estudio busca mostrar que el deber de información es reciproco entre las partes que conforman el contrato de seguros en todas sus etapas de acuerdo a la evolución de la normatividad, bajo la cual los

colocadores (aseguradoras, corredores, agentes y agencias) comparten un principio de solidaridad y por ende, tienen a su cargo la obligación de aportar al consumidor información clara, de forma que se evite la nulidad del contrato por incurrir en vicios del consentimiento, y de manera que se ejecute el mismo conforme la ley y al principio de la buena fe.

6. BIBLIOGRAFÍA

ACOLDESE. Antecedentes legislativos del derecho de seguros en Colombia: el contrato y la institución. En: Rev. Asociación Colombiana de Derecho de Seguros. Ed. Guadalupe Ltda, 2002

ALPA, Guido. El derecho de los consumidores y el "Código del Consumo" en la experiencia italiana. En. Rev. derecho privado. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2006.

ALVAREZ, LARRONDO FEDERICO. Leyes de defensa del consumidor y de seguro. Una tensión constante en el derecho argentino. En: Revista Prolegómenos. Derechos y Valores, 16, 32, 135-158.

BARRERA TAPIAS, C. Los Seguros y el Derecho Civil. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Jurídicas y Socioeconómicas. Colección Profesores 2.

BLANCO B. CONSTANZA, La información como instrumento de protección de los consumidores, los consumidores financieros y los inversionistas consumidores. En: Rev. Opinión Jurídica, enero-junio de 2012

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 100 (23, diciembre, 1993). Por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial no. 41.148,1993

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1328 (15, julio, 2009). Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Diario Oficial no. 47.411, 2009.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48220. 2011

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1564 (12, julio, 2012). Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial no. 48.489, Bogotá, 2012.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1748 (26, diciembre, 2014). Por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones, Diario Oficial 49.376, Bogotá, 2014.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 35 (5, enero, 1993). Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera y aseguradora. Diario Oficial 40.710. Bogotá, 1993.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 389 (18, julio, 1997). Por la cual se modifican los artículos 1036 y 1046 del Código de Comercio. Diario Oficial No. 43.091. Bogotá, 1997

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 446 (7, julio, 1998). Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. Diario Oficial no. 43.335, Bogotá, 1998.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 45 (18, diciembre, 1990). Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones. Bogotá, 1990.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 510 (3, agosto,1999). Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, las Superintendencias Bancaria y de Valores y se conceden unas facultades. Diario Oficial No. 43.654. Bogotá, 1999.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 795 (14, enero, 2003). Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 45.064. Bogotá, 2003.

COLOMBIA. CONGRESO. Ley 105 (25, noviembre, 1927). Sobre compañías de seguros. Diario Oficial 20.656, 1927.

COLOMBIA. CONGRESO. Ley 35 (5, enero, 1993). Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera y aseguradora. Diario Oficial No. 40.710. Bogotá. 1993.

COLOMBIA. CONGRESO. Ley 599 (24, julio, 2000), Por la cual se expide el Código Penal. Diario Oficial 44.097. Bogotá. 2000.

COLOMBIA. CONGRESO. Ley 65 (15, noviembre de 1966). Por la cual se reglamenta la profesión de Agente Colocador de Seguros. Diario Oficial 32.087. Bogotá, 1966.

COLOMBIA. CONSEJO NACIONAL LEGISLATIVO. Ley 27 (21, febrero, 1888). Que reforma el Código de Comercio. Bogotá. 1888

COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (20, julio, 1991). Gaceta Constitucional. 1991. No. 116

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 1141 (30, Agosto, 2000)

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 1150 (2, diciembre, 2003).

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 232 (15, mayo, 1997). Sala Plena. [En línea]. Santafé de Bogotá, Distrito Capital. 1997. Disponible en http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1997/C-232-97.htm

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 640 (18, agosto, 2010)

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-232 (15, mayo, 1997).

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia SC2803 (4, marzo, 2016). [En línea]. Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial. Medellín, 2016. Disponible en: www.cortesuprema.gov.co/.../ci/bmar2016/SC2803-2016%20(2008-00034-01).doc

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T 751 (26, septiembre, 2012). [En línea]. Bogotá D.C., Sala Primera de Revisión de a Corte Constitucional. Disponible en: http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/T-751-12.htm

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-517 (7, julio, 2006)

COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Expediente número 00133-01 (28, febrero, 2007). Sala de Casación Civil. Bogotá D.C., 2007.

COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Expediente Nro. 4602 (30, mayo, 1996). Sala de Casación Civil y Agraria. Bogotá, 1996.

COLOMBIA. Ley 57 de 1887. (26, mayo, 1873). Con arreglo al artículo 52 de la Constitución de la República, declárase incorporado en el Código Civil el Título III (arts. 19-52) de la misma Constitución. Diario Oficial No. 2.867. 1873

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 1730 (4, julio, 1991). por el cual se expide el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Diario Oficial No. 39.889. Bogotá. 1991.

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 2241 (23, junio, 2010). Por el cual se reglamenta el Régimen de Protección al Consumidor Financiero del Sistema General de Pensiones y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 47.749, Bogotá, 2010.

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÙBLICA. Decreto 2605 (23, diciembre, 1993). Por el cual se señala el régimen aplicable a los intermediarios de seguros y reaseguros y se fijan las condiciones para su supervisión. Diario Oficial 41.151. Bogotá. 1993.

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 2775 (3, agosto, 2010). Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 y se dictan otras disposiciones. Bogotá. 2010.

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 384 (26, febrero, 1993). por el cual se interviene la actividad de las entidades financieras y aseguradoras sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria y se reglamenta el artículo 3.1.5.0.2 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Diario Oficial No. 40.769, Bogotá, 1993.

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 (27, marzo,1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. Diario Oficial. 1971

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 663 de 1993 (5, abril, 1993). Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. Diario Oficial no. 40.820. 1993

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 690 (19, marzo, 2003) Derogado por el art. 10, Decreto 2281 de 2010

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto único 2555 (15, julio, 2010). Recoge y reexpide las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores. Bogotá, 2010.

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 105 (29, noviembre, 1927). Sobre compañías de seguros. Diario Oficial No. 20656, Bogotá, 1927.

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÙBLICA. Ley 2179 (30, diciembre, 1992). Por el cual se introducen algunas modificaciones al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Diario Oficial No. 40.705. Bogotá, 1992.

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 45 (6, agosto, 1923). Sobre establecimientos Bancarios. Diario Oficial No.19137, Bogotá. 1923.

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Ley 57 (7, mayo, 1931). Reformatoria de la Ley 45 de 1923, sobre establecimientos bancarios, y de las leyes orgánicas del Banco Agrícola Hipotecario; y por la cual se crean la Caja de Crédito Agrario y la Caja Colombiana de Ahorros. Diario Oficial No. 21683. Bogotá, 1931

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 007 (31, marzo, 1996). instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria. Bogotá, 1996.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 007 (31, marzo, 1996). instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria. Bogotá, 1996.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 029 (3, octubre, 2014), Reexpedición de la Circular Básica Jurídica .Bogotá, 2014.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Circular Externa 048 (25, noviembre, 2016). Precisa el numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica – Cláusulas y Prácticas Abusivas. Bogotá, 2016.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Concepto 94015102-4 (2, agosto, 1994) Seguro de daños, valor de la indemnización. Bogotá, 1994.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 018 (26, mayo, 2016). Modificación del numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica – Cláusulas y Prácticas Abusivas. Bogotá, 2016.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 039 (6, septiembre, 2011). Cláusulas y prácticas abusivas, Bogotá, 2011.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Circular Externa 050 (28, diciembre, 2015), **I**instrucciones sobre los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los consumidores de seguros y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros, 2015

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 2006036377-006 (10, noviembre, 2006). Seguro de vida, revocatoria unilateral, devolución prima. Bogotá, 2006.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 2008040731-001 (12, agosto, 2008). Valor Real del Interés Asegurable. Bogotá. 2008.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 2010039952-001 (16, julio, 2010). IRREVOCABILIDAD, VIGENCIA Y PERFECCIONAMIENTO. Bogotá, 2010.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 2010080188-001 (17, diciembre, 2010). Seguros, reticencia o inexactitud. Bogotá, 2010.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Concepto 95019841-3 (30, agosto, 1995). Siniestro, libertad probatoria para la demostración del siniestro. Bogotá, 1995.

DÍAZ- GRANADOS ORTIZ, Juan Manuel. El nuevo estatuto del consumidor en Colombia: su incidencia en el Contrato de seguro. En Rev. ibero-Latinoamericana de Seguros. V.21, no.36 (2012).

DÍAZ- GRANADOS ORTIZ, Juan Manuel. El seguro de responsabilidad. En Rev. Facultad de jurisprudencia. Ed. Universidad del Rosario, Bogotá, 2006, ISBN 958-8225-77-9. Edición electrónica https://core.ac.uk/download/pdf/86435317.pdf

GALVIS, S. La protección a tomadores y asegurados. En: Rev. Evolución y perspectivas del contrato de Seguro en Colombia (1971- 2001). Asociación Colombiana de Derecho de Seguros. Bogotá, 2001

HERRERA RICO, Luciano. Diccionario Elemental de Seguros.Bogotá. Ed. Valencia & Iragorri Ltda. 1995

HINESTROSA, Fernando. Tratado de las obligaciones: concepto, estructura, visicitudes. Ed. Universidad Externado de Colombia, Facultad de Derecho, edition 3, volume 1, number 67, December, 2007.

ISAZA, Felipe. Aspectos Institucionales y jurídicos. Fasecolda 35 años. Historia Legal del Seguro en Colombia. Análisis normativo del sector asegurador. [En línea]. Bogotá. Federación de Aseguradores Colombianos. 2011. Disponible en http://www.fasecolda.com/files/1913/9101/5728/historia_legal_del_seguro_en_colombia.pdf

JARAMILLO, Carlos Ignacio. Derecho de seguros, Tomo II. Bogotá: Temis, 2011.

JARAMILLO, Carlos Ignacio. Estructura de la forma en el Contrato de Seguro. Temis, 1986.

LAGUADO GIRALDO, C. Condiciones generales, cláusulas abusivas y el principio de la buena fe en el contrato de seguro. En Rev. Universidad jurídica y socioeconómicas. Junio, 2003

LARROUMET, Christian. Teoría general del contrato. Ed. Temis. Bogotá. 1999.

LÓPEZ BLANCO, HERNÁN. Comentarios al contrato de seguro. Bogotá. Ed. Dupré Editores., s.f.

LÓPEZ CAMARGO, J. Derechos del consumidor: Consagración constitucional en Latinoamérica. En: REV. Emercatoria. 2003

MONSALVE CABALLERO, Vladimir y RODADO BARRETO, Diana. La importancia de la obligación de información en las relaciones financieras de consumo. Una aproximación económica y jurídica. En: Rev. de Derecho. Universidad del Norte, enero - junio, 2010

ORDÓÑEZ ORDÓÑEZ, A. E. Las nuevas tendencias del derecho de seguros en las legislaciones más recientes de los países latinoamericanos. En. Rev. Ibero-Latinoamericana De Seguro, 2014.

ORDOÑEZ ORDOÑEZ, Andrés E. Cuestiones generales y caracteres del contrato. Lecciones de derecho de seguros Nro. 1. Universidad Externado de Colombia. Bogotá D.C., 2008. 103-104 p.

OSPINA FERNÁNDEZ, Guillermo y OSPINA ACOSTA, Eduardo. Teoría General del Contrato y del Negocio Jurídico. Ed. Temis. Bogotá. 1998

OSSA GÓMEZ, Efren J. Teoría general del seguro: el contrato:(ensayo de interpretación del Título V, Libro cuarto, del Código de comercio de la República de Colombia). Vol. 2. Editorial Temis Librería, 1984.

PEÑA TRIVIÑO, Eduardo. La "resciliación" del contrato de seguro. En. Rev. Ibero-Latinoamericana de Seguros, 2006.

RENGIFO GARCÍA, Ernesto. Deber precontractual de información y las condiciones generales de contratación. En. Rev. de la Academia Colombiana de Jurisprudencia. 2004.

ROPPO, Vincenzo. Del Contrato Con El Consumidor a Los Contratos Asimétricos: Perspectivas Del Derecho Contractual Europeo. En. Rev. De Derecho Privado, n.º 20 (junio), 2011. 177-223. Recuperado de https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/2891.

SOLARTE RODRÍGUEZ, A. La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta. En: Rev. *Vniversitas*, Vol. 54, núm. 108, 2004

VALENCIA ZEA, Arturo y MONSALVE ORTIZ, ÁLVARO. Derecho civil de las obligaciones. Ed. Temis, Vol 3, num. 9. 1998

VEGA MERE, Y., El derecho del consumidor y la contratación contemporánea: consideraciones preliminares a favor de la construcción de los contratos de consumo. Vol. 2. Bogotá: Ed. Palestra Editores y Editorial Temis. 2001

VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos. Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado. **Revista Facultad de Ciencias Económicas**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 171-195, june 2011. ISSN 1909-7719. Disponible en: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/2255>. Fecha de acceso: 05 aug. 2018 doi:https://doi.org/10.18359/rfce.2255.

VISBAL ACUÑA, Marcela y CAMPOS CACERES, Paola Andrea, Naturaleza de la garantía en el contrato de seguro. En Rev. RIS, Bogotá (Colombia), 42(24): 221-255, enero-junio de 2015

WENDEHORST, C., Assessing what is in the contract. Common European Sales Law (CESL). Part. III. Ediciones. C.H. Beck Hart. Nomos, Banden-Banden.2012.