





01

# El seguro

Causas y soluciones de los conflictos  
entre asegurados y aseguradores  
con ocasión del siniestro

Fernando Palacios Sánchez



Universidad de  
**La Sabana**





## Ficha catalográfica

© Universidad de La Sabana  
© FERNANDO PALACIOS SÁNCHEZ  
Edición 2012  
ISBN: 978-958-749-190-6

DIRECCIÓN DE PUBLICACIONES CIENTÍFICAS  
Universidad de La Sabana  
Campus del Puente del Común  
Km 7 Autopista Norte de Bogotá  
Chía, Cundinamarca, Colombia  
Tel. (57-1) 8615555 Ext. 45001  
publicaciones@unisabana.edu.co

Corrección de estilo  
JAIME CONTRERAS R.

Diagramación y montaje  
CLARA GÓMEZ C.

Impresión  
GRUPO EDITORIAL IBAÑEZ S.A.S.

Reservados todos los derechos - Impreso y hecho en Colombia



# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	13
SINOPSIS I .....	19
SINOPSIS II .....	21
SINOPSIS III .....	23
<b>CAPÍTULO I - PROBLEMAS QUE SE GENERAN ENTRE ASEGURADOS Y ASEGURADORES CON OCASIÓN DEL SINIESTRO. ENUNCIADO DEL PROBLEMA ....</b>	<b>25</b>
1. LA FUNCIÓN QUE CUMPLE EL SEGURO. ALGUNOS EJEMPLOS DE SEGUROS .....	25
2. PROBLEMAS QUE SE QUIEREN RESOLVER .....	27
2.1 Conflictos entre asegurados y aseguradores con ocasión del siniestro.....	27
2.2 Problemas del bajo porcentaje de aseguramiento en Colombia.	30
2.3 Problemas derivados de la posibilidad de adquirir seguros en el exterior.....	32
<b>CAPÍTULO II - MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>33</b>
1. CLASIFICACIÓN DE LOS SEGUROS.....	33
2. PRINCIPIO INDEMNIZATORIO .....	35
3. PRINCIPIO INDEMNIZATORIO EN LOS SEGUROS PATRIMONIALES.....	37
4. EL VALOR ASEGURADO Y EL VALOR ASEGURABLE EN LOS SEGUROS REALES .....	38
5. EL INTERÉS ASEGURABLE EN LOS SEGUROS DE DAÑOS Y EN LOS SEGUROS DE PERSONAS.....	40
<b>CAPÍTULO III - PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN ENTRE ASEGURADOS Y ASEGURADORES CON OCASIÓN DEL SINIESTRO, POR DESCONOCIMIENTO DE LOS ASPECTOS PROPIOS DEL SEGURO .....</b>	<b>41</b>
1. FALTA DE COINCIDENCIA ENTRE EL INSUCESO QUE AFECTÓ AL ASEGURADO Y EL AMPARO CUBIERTO POR LA PÓLIZA .....	42
2. APLICACIÓN DE LOS DEDUCIBLES.....	43
3. APLICACIÓN DE LA REGLA PROPORCIONAL O INFRASEGURO .....	44
3.1 Seguro a primer riesgo absoluto.....	47
3.2 Seguro a primer riesgo relativo.....	47
4. APLICACIÓN DEL DEMÉRITO POR USO .....	48
5. DESCONOCIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE PRESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO.....	50

5.1	Cadena de hechos que pueden producir la prescripción. Ejemplo.....	52
	CAPÍTULO IV - PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN ENTRE ASEGURADOS Y ASEGURADORES CON OCASIÓN DEL SINIESTRO POR DESCONOCIMIENTO DEL ASEGURADO, TOMADOR O BENEFICIARIO DE SUS DERECHOS O POR EL EJERCICIO ERRÓNEO DE LOS MISMOS.....	55
1.	DERECHO DEL ASEGURADO A QUE SE LE PAGUE LA INDEMNIZACIÓN .....	55
1.1	Lo que debe probar el asegurado para reclamar el seguro.....	56
1.2	El plazo para el pago por parte del asegurador.....	56
1.3	Consecuencias de la mora del asegurador.....	56
1.3.1	Consecuencias de orden económico.....	56
1.3.2	Consecuencias de orden procesal.....	56
2.	DERECHO DEL ASEGURADO A RECLAMAR LA PARTE DE LA PRIMA ESTIPULADA EN CASO DE DISMINUCIÓN DE RIESGO.....	57
3.	DERECHO DEL ASEGURADO A RECLAMAR LA PRIMA NO DEVENGADA EN CASO DE REVOCATORIA DEL SEGURO.....	57
4.	DERECHO DEL ASEGURADO A QUE SE LE HAGA ENTREGA DE LA PÓLIZA.....	57
5.	DERECHO DE LOS COLOMBIANOS Y DE LOS RESIDENTES EN EL PAÍS PARA ADQUIRIR SEGUROS EN EL EXTERIOR A PARTIR DE 15 DE JULIO DE 2013. EL COMERCIO TRANSFRONTERIZO DE SEGUROS .....	58
6.	DERECHO DE RECIBIR DE PARTE DE LAS ENTIDADES VIGILADAS PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ESTÁNDARES DE SEGURIDAD Y CALIDAD, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES OFRECIDAS Y LAS OBLIGACIONES ASUMIDAS POR LAS ENTIDADES VIGILADAS .....	66
7.	DERECHO DEL ASEGURADO DE RECIBIR INFORMACIÓN CIERTA, SUFICIENTE Y OPORTUNA QUE LES PERMITA CONOCER ADECUADAMENTE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	67
8.	DERECHO DEL ASEGURADO A EXIGIR LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LAS ENTIDADES VIGILADAS.....	68
8.1	El camino tortuoso del asegurado para cumplir con las denuncias por robo.....	69
9.	DERECHO DEL ASEGURADO DE EXIGIR EDUCACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.....	70
10.	PRESENTAR DE MANERA RESPETUOSA CONSULTAS, PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS ANTE LA ENTIDAD VIGILADA, EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y LOS ORGANISMOS DE AUTORREGULACIÓN .....	71
11.	DERECHO A QUE NO SE INCORPOREN EN LAS PÓLIZAS CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS .....	71
12.	DERECHO DEL TOMADOR DE RECIBIR ANTICIPADAMENTE EL CLAUSULADO DE LA PÓLIZA, CON EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO DE LA COBERTURA, DE LAS EXCLUSIONES Y DE LAS GARANTÍAS .....	72



13.	DERECHO A RECIBIR PROTECCIÓN CONTRA LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA.....	73
14.	DERECHO A LA RECLAMACIÓN .....	74
15.	DERECHO DE ELECCIÓN.....	75
16.	DERECHO A LA PARTICIPACIÓN .....	75
17.	DERECHO DE REPRESENTACIÓN .....	75
18.	DERECHO A INFORMAR.....	75
19.	DERECHO A LA IGUALDAD .....	76
20.	DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTRACTUAL .....	76

CAPÍTULO V - PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN ENTRE ASEGURADOS Y ASEGURADORES CON OCASIÓN DEL SINIESTRO POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL TOMADOR O DEL ASEGURADO .....		79
--	--	----

1.	FALTA DE PAGO OPORTUNO DE LA PRIMA .....	79
2.	DECLARACIÓN DE LOS SEGUROS COEXISTENTES AL MOMENTO DEL SINIESTRO ....	82
3.	DECLARACIÓN DE LOS SEGUROS QUE EL ASEGURADO CONTRATE SOBRE EL MISMO INTERÉS .....	83
4.	FALTA DE AVISO DEL SINIESTRO .....	83
5.	FALTA DE NOTIFICACIÓN DE LA AGRAVACIÓN DEL RIESGO.....	85
6.	RENUNCIA A LOS DERECHOS CONTRA TERCEROS RESPONSABLES PARA QUE EL ASEGURADOR PUEDA EJERCER LA SUBROGACIÓN .....	85
7.	NO EVITAR LA EXTENSIÓN DEL SINIESTRO .....	86
8.	NO CUMPLIR EstrictAMENTE CON LAS GARANTÍAS .....	87

CAPÍTULO VI - ANÁLISIS DE LA LEY DEL SEGURO PRIVADO .....		89
---	--	----

1.	CONCEPTO, DEFINICIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO .....	89
2.	CARACTERÍSTICAS DE ORDEN LEGAL DEL CONTRATO DE SEGURO .....	92
2.1	Consensual.....	92
2.2	Bilateral.....	93
2.3	Oneroso .....	93
2.4	Aleatorio.....	94
2.5	De ejecución sucesiva.....	95
3.	OTRAS CARACTERÍSTICAS.....	96
3.1	¿Es de adhesión?.....	96
3.1.1	Los contratos de adhesión antes de la Ley 1480 de 2011 ..	96
3.1.2	Los contratos de adhesión después de la Ley 1480 de 2011....	98
3.2	¿Es indemnizatorio? .....	99
4.	SUS ELEMENTOS ESENCIALES .....	100
4.1	Interés asegurable.....	100
4.1.1	Interés asegurable en los seguros de daños .....	100
4.1.2	Interés asegurable en los seguros de personas.....	102
4.2	El riesgo asegurable .....	104
4.2.1	¿Cuál es el umbral del riesgo? .....	105
4.2.2	¿El riesgo es siempre sobre hecho futuro?.....	107

4.2.3	¿Es asegurable el suicidio?.....	108
4.3	Prima o precio del seguro.....	110
4.4	Obligación condicional del asegurador.....	112
5.	LAS PARTES QUE INTERVIENEN.....	113
5.1	Tomador.....	113
5.2	El asegurador.....	114
5.3	Modalidades en las que puede actuar el tomador.....	115
6.	EL BENEFICIARIO.....	117
6.1	¿Quién es competente para designar al beneficiario?.....	118
6.2	¿Quién es competente para designar al beneficiario en un seguro de vida de otra persona?.....	119
6.3	¿Hay algunas reglas especiales sobre competencia para cambiar a un beneficiario?.....	120
6.4	¿Puede restringirse al asegurado la facultad de designar al beneficiario?.....	121
6.5	¿Cómo se puede designar al beneficiario?.....	121
6.6	¿Cuándo puede hacerse una designación revocable y cuando irrevocable?.....	122
6.7	¿Adquiere un derecho el beneficiario al momento de su designación?.....	122
6.8	Si el padre deja como beneficiario a uno de sus hijos de su seguro de vida, ¿no estaría acrecentando la cuota parte de él, en perjuicio de los otros herederos?.....	122
6.9	¿Qué ocurre si el beneficiario muere primero que el asegurado?	123
6.10	Si se ignora, en caso de un accidente, por ejemplo, ¿quién falleció primero, si el asegurado o el beneficiario, qué prevé la ley?	123
6.11	¿Cuál es la situación del beneficiario si desaparece el asegurado?	123
6.12	¿Debe mediar interés asegurable en los seguros de daños entre el tomador y el beneficiario?.....	123
7.	PRUEBA DEL CONTRATO DE SEGURO.....	124
8.	DIFERENCIAS ENTRE LOS SEGUROS DE DAÑOS Y DE PERSONAS.....	125
8.1	Diferencia en cuanto al principio indemnizatorio.....	126
8.2	Diferencia en cuanto al ejercicio del derecho de subrogación....	126
8.3	Diferencia en cuanto a la terminación por mora en el pago de la prima.....	127
8.4	Diferencia en cuanto al interés asegurable que deben ostentar los tomadores.....	127
8.5	Diferencia en cuanto a la revocatoria del seguro.....	128
8.6	Diferencia en cuanto al deber de mantener el estado del riesgo	128
9.	OBLIGACIONES DE LAS PARTES.....	129
9.1	Obligaciones del tomador.....	131
9.1.1	Declarar sinceramente el estado del riesgo.....	131
9.2	Obligaciones del asegurador.....	133

10.	EL SINIESTRO.....	133
10.1	Concepto y definición.....	133
10.2	Definición del siniestro por ocurrencia.....	134
10.3	Definición del siniestro por descubrimiento.....	134
10.4	Definición del siniestro por reclamación ( <i>claims made</i> ).....	135
10.5	Reformas que ha tenido el artículo 1080.....	135
10.5.1	Artículo 1080, original del Decreto Ley 410 de 1971 (Código de Comercio).....	135
10.5.2	Artículo 1080, modificado por la Ley 45 de 1990, artículo 83.....	135
10.5.3	Normatividad vigente en materia de pago del siniestro..	137
11.	LA RECLAMACIÓN.....	139
12.	LA OBJECCIÓN.....	140
13.	CAUSALES DE INOPERANCIA DEL CONTRATO DE SEGURO.....	143
13.1	Inexistencia del seguro por falta de algunos de sus elementos esenciales.....	144
13.2	Nulidades.....	145
13.2.1	Nulidades absolutas.....	146
13.2.2	Nulidades relativas.....	147
13.3	Pagos disminuidos por error inculpable del tomador.....	148
13.4	Pagos cuando hay inexactitud respecto de la edad.....	149
13.5	Terminación del contrato de seguro por incumplimiento de obligaciones del tomador o asegurado.....	149
13.6	Por caducidad.....	150
13.7	Por extinción.....	150
13.8	Por exclusiones de tipo legal.....	151
13.9	Por revocación.....	151
13.10	Por prescripción.....	152
14.	VÍAS JUDICIALES A QUE DA LUGAR EL CONTRATO DE SEGURO.....	161
14.1	Proceso ordinario.....	162
14.2	Proceso ejecutivo.....	164
14.3	Llamamiento en garantía.....	165
14.4	Facultades jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia.....	166
15.	DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO.....	167
15.1	La coexistencia y el coaseguro.....	167
15.2	El reaseguro.....	169
 APÉNDICE		
1.	ORÍGENES DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA.....	173
1.1	En el mundo.....	173
1.2.	En Colombia.....	178
2.	EVOLUCIÓN LEGISLATIVA DEL SEGURO EN COLOMBIA.....	180
2.1	Ley 68 de 1924.....	180
2.2	Ley 105 de 1927.....	180

2.3	Decreto Ley 410 de 1971.....	180
2.4.	Decreto 663 de 1993.....	181
3.	LEY 45 DE 1990.....	181
4.	LEY 389 DE 1997.....	181
5.	LEY 795 DE 2003.....	182
6.	CIRCULAR EXTERNA 052 DE 2002.....	182
7.	LEY 80 DE 1993, LEY 1150 DE 2007, DECRETO 4868 DE 2008.....	183
8.	LA LEY 1328 DE 2009.....	183
9.	LEY 1480 DE 2011.....	184
10.	TLC CON ESTADOS UNIDOS.....	185
	DECÁLOGO DEL ASEGURADOR.....	187
	BIBLIOGRAFÍA.....	189

## INTRODUCCIÓN

*“El asegurador debe ser estricto en la suscripción del seguro,  
para poder ser amplio al momento de su pago”*

J. Efrén OSSA G.

TUVE LA GRAN OPORTUNIDAD DE TRABAJAR CON EL INSIGNE TRATADISTA Y empresario de seguros doctor J. Efrén OSSA G. durante diecinueve años –agosto de 1972 a mayo de 1991– cuando él presidía la Compañía Central de Seguros y yo ocupaba la Secretaría General de la misma. El presente estudio es un sencillo homenaje a su memoria.

El seguro puede abordarse desde distintos aspectos, el jurídico, el técnico, el comercial, el financiero, el actuarial, entre otros. El trabajo, desde la faceta jurídica, se enfoca a resolver la siguiente pregunta: ¿Por qué llegan asegurados y aseguradores, a veces, a diferencias irreconciliables cuando ocurre el siniestro y la consecuente reclamación?

¿Por qué, a veces, pierde el seguro su funcionalidad, en su más decisivo momento, que es cuando el asegurado o el beneficiario reclaman sus beneficios?

El estudio tiene entonces como objetivo principal examinar las causas de los problemas que surgen entre asegurados y aseguradores al momento del siniestro, con el fin de tomar los correctivos necesarios para evitarlas y, de esta manera, se eliminan o minimizan los mencionados problemas.

En muchos casos estas diferencias entre las partes obedecen al desconocimiento del tomador y del asegurado de sus derechos y obligaciones derivados del contrato de seguro, en otros a la desinformación sobre ciertos aspectos propios del mismo.

En ocasiones, las diferencias se presentan no por desconocimiento, sino por nulidades que afectan la validez del contrato, es el dolo en la declaración de asegurabilidad del tomador, cuando engaña al asegurador mediante declaraciones reticentes sancionadas con la nulidad relativa del contrato de seguro. Estos casos no pertenecen a la filosofía del estudio, si bien se tratan en el último capítulo, pues no ocurren por desconocimiento del contrato, ni de sus obligaciones, sino por dolo del tomador.

Antes de entrar en materia, presentamos al lector tres sinopsis, entendidas como lo hace el diccionario de nuestra lengua: “Disposición gráfica que muestra o representa cosas relacionadas entre sí facilitando su visión conjunta; esquema”. La primera sobre las causas de ruptura entre asegurados y aseguradores al momento del siniestro, la segunda sobre los nuevos derechos que a los asegurados les confiere la Ley 1328 de 2009 y la tercera sobre los nuevos derechos a los asegurados que les confiere la Ley 1480 de 2011.

Cada capítulo se inicia con una reflexión del doctor COUTURE en su Decálogo del Abogado, que por su sabiduría son aplicables a cualquier profesión.

En el capítulo primero se enuncia el problema examinando lo que se quiere resolver con el presente estudio.

El análisis de las causales de ruptura no puede abordarse sin el examen previo de algunos conceptos que son indispensables para el cabal entendimiento de las mismas, por ello se estudian, en el segundo capítulo, entre otros, el principio indemnizatorio, el interés asegurable, el valor asegurado y el valor asegurable.

Las causales de ruptura entre asegurados y aseguradores son generadas, en ocasiones, por desconocimiento por parte de los asegurados de algunos aspectos propios del seguro, tales como los deducibles, el demérito por uso o el infraseguro, lo cual es materia de estudio en el capítulo tercero.

En ocasiones, los problemas se presentan porque el asegurado desconoce sus derechos o los ejerce erróneamente, a lo cual está dedicado el capítulo cuarto. En este también se examina el reto más grande que tendrá que enfrentar el seguro nacional, entendido como el que integran aseguradoras nacionales y extranjeras autorizadas para trabajar en Colombia, pues a partir del 15 de julio de 2013, los colombianos o los residentes en el país tendrán derecho de adquirir seguros en el exterior, salvo cuatro casos exceptuados. Si las aseguradoras no logran superar este reto estarán expuestas a perder gran parte de su producción nacional.

Las causales de ruptura también pueden provenir del incumplimiento de obligaciones por parte del tomador o del asegurado que hacen que termine el contrato de seguro. El capítulo quinto explica tales obligaciones.

Finalmente, los problemas o causales de ruptura pueden darse cuando el asegurado reclama y se objeta el pago por lo que la doctrina ha denominado causales de inoperancia del contrato de seguro. En estos casos el asegurado puede aceptar la objeción, o por el contrario considerar vulnerados sus derechos frente al contrato de seguro e iniciar proceso contra la aseguradora, lo cual genera la ruptura entre los extremos contractuales.

El estudio de las causas por las cuales se puede negar un seguro es entonces un imperativo dentro del estudio, por ello se examinan en el capítulo sexto, numeral 13; capítulo en el que se hace un análisis integral del título V del libro IV del Código de Comercio que regula el contrato de seguro, título que se denomina en el presente estudio Ley del Seguro Privado.

Al existir mayor conocimiento de los derechos y obligaciones derivados del contrato de seguro por parte del tomador y del asegurado, al igual que de los aspectos propios que lo regulan, tal como lo demanda la Ley 1328 de 2009 de Protección al Consumidor

Financiero y la Ley 1480 de 2011, denominada nuevo Estatuto de Protección al Consumidor, se eliminarían, o al menos se minimizarían, los problemas que se presentan entre asegurados y aseguradores al momento del siniestro. Se pretende con el presente estudio contribuir a tal conocimiento.

Como apéndice, con el fin de suministrar al lector el más amplio conocimiento sobre el seguro, se abordan sus orígenes en el mundo y en Colombia, así como la evolución legislativa que ha tenido en nuestro país.

Se incorpora el Decálogo del Asegurador por el profesor Jorge BANDE, que fue complementado por el doctor OSSA, con algunos postulados más.