

## Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

**BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA**  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
Chía - Cundinamarca



El presente formulario debe ser diligenciado en su totalidad como constancia de entrega del documento para ingreso al Repositorio Digital (Dspace).

<b>TITULO</b>	El Nuevo Estatuto del Consumidor en El Sector Asegurador Colombiano		
<b>SUBTITULO</b>			
<b>AUTOR(ES)</b> Apellidos, Nombres (Completo) del autor(es) del trabajo	Alemán Cabana, José Bernardo		
<b>PALABRAS CLAVE</b> (Mínimo 3 y máximo 6)	Consumidor		Asegurado
	Ley		Asegurador
	Seguros		Estatuto
<b>RESUMEN DEL CONTENIDO</b> (Mínimo 80 máximo 120 palabras)	<p>El ensayo analiza la nueva Ley 1480 del 12 de octubre de 2011 que entró en vigor el pasado 12 de abril de 2012, que en la búsqueda de una mayor protección al consumidor, lo desampara en varios aspectos, generando incertidumbre sobre la posición que deben adoptar los demás participantes del negocio de los seguros, no obstante entendiéndose que el principal objetivo de la mencionada ley es el de proporcionar un conocimiento previo e idóneo del producto de seguro por parte del consumidor, afecta sustancialmente la dinámica ordinaria de la comercialización de contrato de seguros, llevando a las compañías de seguros a planificar una reingeniería en su parte administrativa y comercial de cara a la adopción de la nueva ley</p>		

Autorizo (amos) a la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada de la Universidad de La Sabana, para que con fines académicos, los usuarios puedan consultar el contenido de este documento en las plataformas virtuales de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

**EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR  
EN EL SECTOR ASEGURADOR COLOMBIANO**

**POR**

**JOSE BERNARDO ALEMAN CABANA**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADOS - FORUM  
ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL  
MAYO DE 2012**

**EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR  
EN EL SECTOR ASEGURADOR COLOMBIANO**

**POR**

**JOSE BERNARDO ALEMAN CABANA**

**Trabajo de grado para optar al título de  
Especialista en Seguros y Seguridad Social**

**Director**

**Dr. César Domínguez**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADOS - FORUM  
ESPECIALIZACION EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL  
MAYO-2012**

## **ANTECEDENTES Y PROPÓSITO DEL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Al Congreso de la República se presentó un proyecto de Ley que buscaba entregar a los colombianos un nuevo estatuto que procura la defensa del consumidor, actualizando una vieja regulación contenida en el Decreto 3466, que en sus casi 30 años de vigencia sólo generó controversias y muy poco favorecimiento a su destinatario principal, EL CONSUMIDOR. El propósito entonces, consistió en poner a tono esta normatividad con los principios desarrollados en la Constitución de 1991 y la realidad de los consumidores en la dinámica económica actual.

En efecto, la Ley 1480 del 12 de octubre de 2011 que hizo su curso en el Congreso hasta ser sancionada por el Presidente de la República, entró en vigor el pasado 12 de abril de 2012 y tiene por objeto regular los derechos y las obligaciones que surgen entre productores, proveedores y consumidores, desarrollando en general algunos aspectos de sensible necesidad, como garantías sobre los bienes y servicios adquiridos, responsabilidad por productos defectuosos, protección contractual, acciones judiciales y autoridades competentes para conocer los conflictos relacionados con el consumo de los bienes y servicios, entre otras disposiciones.

Como antecedente a esta nueva ley, además del Decreto 3466 de 1982 que buscaba básicamente regular las relaciones entre consumidores, productores y proveedores, se promulgó en el año 2009, la Ley 1328, la cual consagró el régimen de protección al consumidor financiero y de seguros, la cual, como es normal adolecía de muchos vacíos al dejar de lado la regulación de renglones como el comercio electrónico, productos defectuosos, entre otros.

Así, la Ley 1480 de 2011, mejor conocida como el “Nuevo Estatuto del Consumidor” deroga todas las normas que le sean contrarias. En este punto se genera una primera y sensible controversia, pues, pretender derogar disposiciones normativas consignadas en el Código de Comercio, por ejemplo, en materia del contrato de seguro, no es de poca monta y sí de gran incidencia para el mercado asegurador colombiano.

## **ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y EL SECTOR DE LOS SEGUROS**

El Nuevo Estatuto del Consumidor regula tanto en lo sustancial como en lo procedimental, aspectos como la calidad, idoneidad y seguridad de bienes y servicios; la garantía legal de bienes y servicios; la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien; la responsabilidad de productores y proveedores frente a los consumidores; la información que se le debe suministrar a los consumidores; la publicidad; protección contractual, **cláusulas abusivas en los contratos de adhesión**; operaciones mediante sistemas de financiación; ventas mediante métodos no tradicionales o a distancia y protección del consumidor de comercio electrónico; entre otros aspectos<sup>1</sup>.

Su ámbito de aplicación alcanza a todos los sectores de la economía, definiendo, en materia de seguros, como proveedor o expendedor a todas las aseguradoras e intermediarios de seguros, y como consumidores a todas aquellas personas naturales y jurídicas que son destinatarias finales de un producto o servicio, es decir, que comprende al tomador, asegurado y beneficiario del contrato de seguro. Las

---

<sup>1</sup> Ley 1480 de 2011. ESTATUTO DEL CONSUMIDOR. Art. 3º.

normas del Estatuto del Consumidor que expresamente se refieren a seguros, se aplican con preferencia sobre la Ley 1328 de 2009, por ser posteriores, al igual que toda aquella materia no regulada en la norma especial.

Entre los temas más relevantes de la nueva ley en materia de seguros, podemos encontrar importantes modificaciones que permiten ver la normatividad de seguros desde otra óptica. Por ejemplo, la Ley 1328 de 2009 define los contratos de adhesión como “aquellos que son elaborados unilateralmente por la entidad y sus cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas por los clientes, y solo se limitan éstos a expresar su aceptación o rechazo”<sup>2</sup>, mientras que el nuevo estatuto establece que dentro de los contratos de seguros o de adhesión como son denominados, no se podrán incluir cláusulas que permitan al proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones elevándolo al nivel de cláusula prohibida, por ejemplo, aquella situación en que el consumidor solicitando un seguro de automóviles a su aseguradora de confianza, la misma le condicionaba el otorgamiento de la cobertura de hurto, siempre y cuando instalara un dispositivo de rastreo satelital. Situación que para las aseguradoras permitía una mejora sustancial a los riesgos que aceptaba, hoy se considera una disposición contractual violatoria de las normas que protegen al consumidor de seguros.

También el Estatuto del Consumidor señala que es una obligación del asegurador hacer la entrega anticipada del clausulado al tomador, con la correspondiente explicación del contenido de las coberturas, de las exclusiones y de las garantías, determinando que serán ineficaces y se entienden como inexistentes las

---

<sup>2</sup> Ley 1328 de 2009 PROTECCION ALCONSUMIDOR FINANCIERO. Art. 2, literal f).

condiciones generales que no reúnan los requisitos antes mencionados.

En la actualidad es común que el consumidor o en estos casos, el asegurado, se entere de las coberturas otorgadas por la aseguradora al momento de la entrega de las pólizas o en el peor de los casos al momento del siniestro, practica muy diferente la realizada por las entidades del orden oficial, que les obliga a contratar sus seguros mediante un estudio de términos que se adapten al riesgo que pretenden trasladar a la aseguradora, todo mediante un proceso licitatorio, en el cual la aseguradora dentro del contenido de su oferta plasma en detalle todos los términos y condiciones exigidos en el pliego, que darán lugar a la aceptación o no de la misma.

Lo anterior, para señalar que la pretensión de esta nueva Ley 1480, es que la suscripción de todas las pólizas a favor de particulares deberá asemejarse al derecho que viene ejerciendo el consumidor de seguros del sector público a través de los procesos licitatorios, la aseguradora entonces, deberá explicar de manera detallada toda la información relacionada con la cobertura previa a la expedición de las pólizas, y lo que no cite o informe será ineficaz dentro del contrato. De lejos esto tiene implicaciones de carácter comercial, toda vez, que la realidad es otra. La suscripción de un seguro se procura que cada día sea más ágil, y lo que hace esta disposición, que sin desconocer que puede beneficiar de alguna manera a los consumidores, es complicar y dilatar bajo un esquema de aparente solemnidad, el cumplimiento de unos requisitos sine quanon de la expedición del seguro.

Entonces surgen diversos interrogantes: ¿dónde queda la oportunidad para la venta

de los seguros?, ¿Cómo se atiende la urgencia del cliente que no dispone de tiempo para atender la capacitación en seguros y que requiere con urgencia la cobertura?, que va a suceder con la comercialización masiva de seguros que hoy se pueden adquirir al momento de cancelar la cuenta en un almacén, un banco, etc.?

En cuanto a la información mínima y la responsabilidad, el estatuto es claro al mencionar que los proveedores y productores, es decir, las aseguradoras e intermediarios de seguros deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan, es decir, que para los corredores de seguros, al no estar vinculados a ninguna de las partes por relación de dependencia, mandato o representación, no obligan con sus actos a las compañías, pero mediante lo establecido en la nueva ley, serán responsables de todo daño y/o perjuicio que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información, al igual que las agencias y los agentes de seguros, pero estos últimos no entran en la discusión, toda vez, que los mismos representan a las compañías por las cuales están autorizados para la colocación de seguros, y por lo tanto, los compromisos que adquieren dentro del giro ordinario de su actividad involucran a las aseguradoras, por ser estas quienes los contratan y solicitan su inscripción ante la Superintendencia Financiera. Vale la pena aclarar que frente a este aspecto el productor y el proveedor son solidariamente responsables ante los consumidores por la idoneidad, seguridad y calidad de los productos. Pero la responsabilidad administrativa frente a las autoridades de supervisión y control, es individual, es decir, no es solidaria.

Lo anterior se establece en el art. 23 del mencionado estatuto, pero en el párrafo de este artículo, se incluyó una disposición que no tiene antecedente legal, y está

relacionada con la modificación del valor asegurado, al indicar que *“cuando en los contratos de seguros sea la aseguradora la que decida modificar el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes”*. La extrañeza surge, debido a que en la práctica, quien determina en la mayoría de tipos de seguros el valor asegurado, es el tomador de los mismos, dado el conocimiento que tiene de sus bienes e intereses a asegurar y es este tomador quien debe velar por la correspondencia entre el valor asegurado y el valor real de los bienes a lo largo de la vigencia del contrato de seguros, y si existe variación de estos valores, se deben realizar los ajustes pertinentes bien sea para reducirlo o aumentarlo, con el fin de evitar la aparición de las figuras de infraseguro o supraseguro, que sólo van en detrimento de los intereses del asegurado.

Otra modificación que rompe con la regulación clásica, es la aparición de la figura denominada *“Interpretación favorable”*, que no es cosa distinta a que todas las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor, y en aquellos casos en los cuales se generen dudas de su aplicación, se determina que prevalecerán las cláusulas más favorables a éste, sobre aquellas que no lo sean, rompiendo la regla tradicional según la cual las cláusulas claras se aplican tal como son y que sólo las cláusulas confusas o ambiguas se interpretaban contra quien las impuso.

## **FUNCIÓN JURISDICCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**

Con fundamento en una disposición de raigambre constitucional, que consagra: *“...Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Sin embargo, no les será permitido*

*adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos...*<sup>3</sup>, la Ley 1480 de 2011 contempló conceder funciones jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera como ente que vigila a las empresas del sector financiero y asegurador, lo que naturalmente conlleva una serie de acciones por parte del Poder Ejecutivo, en orden a garantizar independencia y autonomía en el ejercicio de tales facultades jurisdiccionales, contenidas en el artículo 57 de esta norma.

En tal propósito, el Gobierno Nacional acaba de modificar la estructura de esta Superintendencia, su planta de personal y creó el cargo de Superintendente Delegado para Funciones Jurisdiccionales<sup>4</sup>, que tendrá las atribuciones otorgadas por esta ley y las que le confiere a los jueces el Código de Procedimiento Civil.

Bajo este marco legal, la Superintendencia Financiera convertirse en juez para algunos pleitos que se presenten entre usuarios y entidades y que normalmente irían a la justicia ordinaria, pues, es claro que en materia de delitos, procesos ejecutivos y laborales esta entidad no tiene jurisdicción.

El espíritu de la nueva Ley 1480 de 2011, es precisamente proteger al consumidor.

En el caso del adquirente de pólizas o contratos de seguros, se busca darle herramientas a la Superintendencia para que haya una instancia más expedita en

---

<sup>3</sup> CONSTITUCION POLOITICA DE COLOMBIA. Artículo 116, inc. 3º.

<sup>4</sup> MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. Decreto 0710 del 10 de abril de 2012

los procesos que enfrentan a las entidades vigiladas con sus clientes.

Así las cosas, el campo de aplicación del estatuto abarca prácticamente todos los contratos que versen sobre bienes o servicios. En consecuencia, como lo manifiesta el profesor Javier Tamayo Jaramillo, "...la cátedra sobre contratos queda totalmente atravesada por el estatuto del consumidor, ya que este contiene normas que modifican lo establecido para los contratos en los Códigos Civil y de Comercio...". Lo que impone la necesaria actualización de los profesionales que ejercen en este régimen contractual, a la luz de las nuevas disposiciones. Pues, resulta cuando menos preocupante, a decir de expertos en estas temáticas, que de acuerdo con el artículo 56 y siguientes de la Ley 1480, se otorgue competencia judicial a la Superintendencia para resolver esos litigios, haciendo que el derecho privado vaya quedando en manos de los organismos de control<sup>5</sup>.

Algunos aspectos relevantes de esta función jurisdiccional de la Superintendencia Financiera, ilustrada por el profesor Juan Manuel Díaz-Granados<sup>6</sup>, se pueden sintetizar, en la siguiente descripción:

- **Legitimación en la causa por Activa.-** Estará legitimado para accionar el aparato jurisdiccional de la Superintendencia Financiera, el consumidor de seguros en calidad de demandante, a su elección.
- **Partes.-** Serán partes en el proceso que curse ante la Sif, Consumidor de seguros y la entidad vigilada (aseguradora y corredor de seguros).
- **Asuntos que se ventilarán ante la Superintendencia Financiera de**

---

<sup>5</sup> TAMAYO JARAMILLO, Javier. Ponencia "La responsabilidad civil en el nuevo Estatuto del Consumidor". I Congreso Internacional de Derecho de Seguros – FASECOLDA. Cartagena, 22 y 23 de marzo de 2012.

<sup>6</sup> DIAZ-GRANADOS, Juan Manuel. Ponencia "El Nuevo Estatuto del Consumidor – Su Incidencia en el Contrato de Seguro". I Congreso Internacional de Derecho de Seguros – FASECOLDA. Cartagena, 22 y 23 de marzo de 2012.

**Colombia.-** Controversias sobre la ejecución el cumplimiento de las obligaciones contractuales con ocasión de la actividad aseguradora sin límite de cuantía.

- **Asuntos excluidos de esta jurisdicción.-** Procesos ejecutivos, acciones laborales, de grupo y populares, y delitos.
- **Fallo.-** Los fallos serán en derecho. Pero agrega que se buscará la decisión más justa y se tendrá facultad de fallar infra, extra y ultra petita.
- **Procedimiento.-** El Estatuto del Consumidor prevé normas especiales aplicables por la Superintendencia Financiera de Colombia o por el juez.
- **Reclamación como requisito previo.-** Para acceder a la jurisdicción de la SIF, deberá acreditar que cumplió con el requisito de haber reclamado directamente ante la compañía de seguros y la respectiva respuesta de la aseguradora. Sobre este último tópico, se advierte que tal respuesta debe surtirse dentro de los 15 días hábiles siguientes, so pena de que se considere como indicio grave en contra del asegurador.
- **Audiencia de conciliación.-** No es requisito de procedibilidad que se surta una audiencia de conciliación previa, pero éste equivale a la reclamación que directamente se formula a la aseguradora. Esto significa la eliminación de un requisito que antes de la entrada en vigor de esta norma debía surtirse de manera obligatoria.
- **Facultad sancionatoria adicional.-** Si hay condena, la Superintendencia Financiera de Colombia o el juez podrán imponer multas a la aseguradora hasta por 150 SMLMV, en función de las circunstancias de agravación.
- **Involucra a todos los consumidores (personas naturales y jurídicas y entidades estatales) para cualquier asunto derivado de la actividad aseguradora**
- **Modificación del Código de Comercio en materia de reclamación y objeción.**
- **En el seguro de responsabilidad.-** En este tópico se presentan 3

situaciones que aún son materia de discusión, a saber: a) Si la víctima ejerce la acción directa, la Superintendencia Financiera podrá condenar a la aseguradora sin citar al responsable?, b) La víctima podrá demandar ante la Superintendencia Financiera tanto al responsable como al asegurador para que en un solo proceso se resuelvan todas las controversias?, y c) La responsabilidad por daños por productos defectuosos será competencia solamente de los jueces.

Desde luego, que la puesta en marcha de este nuevo esquema jurisdiccional, requirió de un apoyo legal y constitucional para que el gobierno, en ejercicio de sus facultades que éstas le confieren, pudiera materializar este nuevo esquema. En este orden de ideas, además del artículo 116 de la Constitución Política que mencionamos líneas atrás, tenemos el numeral 16 del artículo 189 de la Constitución Política, y de las que le confiere el artículo 54 de la Ley 489 de 1998, los artículos 133, 136 y 141 de la Ley 446 de 1998, en concordancia con el alcance del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Como quiera que nos encontramos frente a una temática nueva en su comprensión y aplicación, resulta útil ilustrar además, las Funciones Jurisdiccionales que le han sido conferidas al “El Superintendente Delegado para Funciones Jurisdiccionales”, cargo creado con ocasión de estos cambios, establecidas en el Decreto 0710 de del 10 de abril de 2012 emanado del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

1. Dirigir, coordinar y controlar las funciones jurisdiccionales a cargo de la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Adoptar las políticas relacionadas con su área e informar al Superintendente

Financiero de su ejecución.

3. Adoptar, dentro del ámbito de su competencia, cualquiera de las medidas preventivas o cautelares establecidas en las normas aplicables.
4. Implementar los mecanismos necesarios para el ejercicio de las funciones jurisdiccionales de competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
5. Conocer y fallar en derecho en primera o única- instancia, de acuerdo con la ley, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez, los siguientes asuntos:
  - 5.1. La solución de controversias relacionadas con el reconocimiento de los presupuestos de ineficacia previstos en el Libro Segundo del Código de Comercio.
  - 5.2. Las discrepancias sobre el precio de las alícuotas de capital, con ocasión del reembolso de aportes en los casos previstos en la ley o del ejercicio del derecho de preferencia en la negociación de acciones.
  - 5.3. La protección de accionistas minoritarios cuando consideren estos últimos que sus derechos han sido lesionados directa o indirectamente por las decisiones de la Asamblea General de Accionistas o de la Junta Directiva o por representantes legales de la sociedad.
  - 5.4. Las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
  - 5.5. Las demás funciones jurisdiccionales que sean asignadas a la Superintendencia Financiera de Colombia.
6. Velar por la adecuada, ágil y expedita resolución de las controversias presentadas por los consumidores financieros en desarrollo de las funciones jurisdiccionales.
7. Dirigir y asignar las funciones del personal de la dependencia.
8. Verificar el reparto de los asuntos a cargo de la Delegatura.
9. Verificar que se efectúe la comunicación a las autoridades competentes de

- las órdenes expedidas por la Delegatura, cuando sea el caso.
10. Notificar los actos y providencias que profiera la Delegatura y designar los notificadores a que haya lugar.
  11. Implementar, modificar y optimizar los procedimientos inherentes a las funciones de la Delegatura.
  12. Reglamentar y organizar el listado de peritos.
  13. Designar a los peritos y demás auxiliares de la justicia.
  14. Elaborar, mantener y actualizar las bases de datos o archivos con que disponga la Delegatura, las novedades legales y jurisprudenciales que se relacionen con los asuntos de su competencia, para la debida atención de los procesos a cargo.
  15. Practicar las audiencias y diligencias, aprobar o rechazar acuerdos conciliatorios, decretar y practicar las pruebas, proferir los autos y sentencias y, en general, adelantar e instruir los procesos de su competencia.
  16. Ordenar los despachos comisorios en los términos del Código de Procedimiento Civil.
  17. Proponer la celebración de convenios interadministrativos y acuerdos de cooperación interinstitucional, para la realización de actuaciones dentro de los procesos a su cargo, práctica de pruebas y apoyo logístico.
  18. Velar por el cumplimiento de los autos, sentencias, conciliaciones y transacciones realizadas en legal forma e imponer las sanciones legales por su incumplimiento.
  19. Expedir las certificaciones y constancias relacionadas con los temas de su competencia y expedir las copias a que haya lugar.
  20. Conformar y custodiar el archivo de procesos que cursan ante el Despacho en atención a las normas de archivística.
  21. Llevar las estadísticas y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes.
  22. Dar traslado de los recursos de apelación al funcionario competente.
  23. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la

dependencia.

En conclusión, quedamos inmersos en la aplicación de una ley que adolece de claridad y falta de revisión del alcance jurídico en muchas de sus disposiciones, particularmente en lo relativo al marco técnico de los seguros; existen muchos vacíos, y en algunos apartes se mezclan cláusulas con conductas y sentando serias controversias en aspectos como el carácter de adhesión del contrato de seguro, el esquema proteccionista de la ley pero que desampara al consumidor en varios aspectos y la marcada incertidumbre en los demás intervinientes del negocio asegurativo.

Debemos anotar que la entrega previa del clausulado no puede entenderse, en estricto sentido, como la solemnización del contrato de seguro, toda vez, que su perfeccionamiento se produce a partir del momento en que el asegurador suscribe la póliza, la firma del asegurador sirve para materializar probatoriamente el acuerdo previo de voluntades entre las partes contratantes. Es entendible, que la nueva ley procure un conocimiento previo e idóneo del producto de seguro por parte del consumidor, no obstante, deberá revisarse a profundidad y reglamentar esta parte de la norma, en orden a minimizar al máximo los traumatismos que seguramente surgirán en la dinámica ordinaria de la comercialización de contrato de seguros. En el entre tanto, las compañías de seguros tendrán que disponer las medidas administrativas y procedimentales que viabilicen el acogimiento a esta nueva ley. Sin duda, la compañía de seguros que más prontamente se adecúe a los nuevos cambios, se anotará puntos a su favor en este nuevo marco de competitividad.

No todos los consumidores son iguales y no requieren la misma protección, los

seguros son servicios que se ven materializados con la realización del riesgo asegurado (siniestro), y la norma está más enfocada a productos y no claramente a este tipo de servicios. No obstante, surge la necesidad de una reglamentación clara sobre los diversos aspectos en controversia, como deberá reglamentarse el ámbito jurisdiccional en que incursionará la Superintendencia Financiera y un mayor desarrollo en torno a las cláusulas abusivas, máxime cuando la derogatoria toca uno de los códigos más importantes de la estructura jurídica del país, como es el de comercio.

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADOS  
RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN**

**ORIENTACIONES PARA SU ELABORACIÓN:**

El Resumen Analítico de Investigación (RAI) debe ser elaborado en Excel según el siguiente formato registrando la información exigida de acuerdo la descripción de cada variable. Debe ser revisado por el asesor(a) del proyecto. EL RAI se presenta (quema) en el mismo CD-Room del proyecto como un segundo archivo denominado: " RAI "

No.	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE
1	<b>NOMBRE DEL POSTGRADO</b>	Especialización en Seguros y Seguridad Social
2	<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	El Nuevo Estatuto del Consumidor en El Sector Asegurador Colombiano
3	<b>AUTOR(es)</b>	José Bernardo Alemán Cabana
4	<b>AÑO Y MES</b>	2012 - Mayo
5	<b>NOMBRE DEL ASESOR(a)</b>	Dr. Cesar Augusto Dominguez Ardila
6	<b>DESCRIPCIÓN O ABSTRACT</b>	<p>El ensayo analiza la nueva Ley 1480 del 12 de octubre de 2011 que entró en vigor el pasado 12 de abril de 2012, que en la búsqueda de una mayor protección al consumidor, lo desampara en varios aspectos, generando incertidumbre sobre la posición que deben adoptar los demás participantes del negocio de los seguros, no obstante entendiéndose que el principal objetivo de la mencionada ley es el de proporcionar un conocimiento previo e idóneo del producto de seguro por parte del consumidor, afecta sustancialmente la dinámica ordinaria de la comercialización de contrato de seguros, llevando a las compañías de seguros a planificar una reingeniería en su parte administrativa y comercial de cara a la adopción de la nueva ley.</p> <p><b>Abstract:</b> The paper analyzes the new Law 1480 October 12, 2011 which came into force on April 12, 2012, in the quest for greater consumer protection, forsook him in several ways, generating uncertainty about the role to be taken other participants in the insurance business, however understood that the main objective of the Act is to provide prior knowledge and suitable insurance product by the consumer, substantially affects the dynamics of marketing ordinary insurance contract , leading insurance companies in planning a reengineering its business and administrative side towards the adoption of the new law.</p>
7	<b>PALABRAS CLAVES O DESCRIPTORES</b>	Consumidor, Ley, Seguros, Asegurado, Asegurador, Estatuto, Contrato, Solemne, Riesgo, Siniestro.
8	<b>SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO</b>	<b>Financiero - Seguros</b>
9	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	Ensayo
10	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Establecer e identificar las principales incidencias del nuevo estatuto del consumidor en la comercialización de seguros
11	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	Establecer las medidas a adoptar por el sector asegurador ante la nueva ley.
12	<b>FUENTES BIBLIOGRÁFICAS</b>	Congreso Internacion de la Responsabilidad Civil -- Cartagena Colombia
13	<b>RESUMEN O CONTENIDO</b>	Planteamiento del problema, desarrollo y conclusiones
14	<b>METODOLOGÍA</b>	Grabaciones conferencias del congreso internacional de responsabilidad civil - memorias

15	<b>CONCLUSIONES</b>	<p>Los Aseguradores quedamos inmersos en la aplicación de una ley que adolece de claridad y falta de revisión del alcance jurídico en muchas de sus disposiciones, particularmente en lo relativo al marco técnico de los seguros; existen muchos vacíos, y en algunos apartes se mezclan cláusulas con conductas y sentando serias controversias en aspectos como el carácter de adhesión del contrato de seguro, el esquema proteccionista de la ley pero que desampara al consumidor en varios aspectos y la marcada incertidumbre en los demás intervinientes del negocio asegurativo.</p> <p>No todos los consumidores son iguales y no requieren la misma protección, los seguros son servicios que se ven materializados con la realización del riesgo asegurado (siniestro), y la norma está más enfocada a productos y no claramente a este tipo de servicios. No obstante, surge la necesidad de una reglamentación clara sobre los diversos aspectos en controversia, como deberá reglamentarse el ámbito jurisdiccional en que incursionará la Superintendencia Financiera y un mayor desarrollo en torno a las cláusulas abusivas, máxime cuando la derogatoria toca uno de los códigos más importantes de la estructura jurídica del país, como es el de comercio.</p>
16	<b>RECOMENDACIONES</b>	Ninguna
*	CÓDIGO DE LA BIBLIOTECA	No aplica para usted.

**CRISANTO QUIROGA OTÁLORA**  
 Coordinador Comité de Investigación