

Ciudad, mes, día, año.

Señores:

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

Estimados Señores:

Yo, (Nosotros) Juan Diego Gomez Parrado  
Autor(es) del trabajo de grado, identificado(a)(os)(as) con C.C. No. 112184470  
de Villavieja, autor(es) del trabajo de grado titulado  
Ensayo - Nuevo Estatuto del Consumidor y el Contrato de Seguro  
presentado y aprobado en el año 2012 como requisito para optar al título de  
Especialista en Seguros y Seguros de Vida, autorizo a la Biblioteca Octavio Arizmendi  
Posada de la Universidad de La Sabana, para que con fines académicos, muestre al  
mundo la producción intelectual de la Universidad de La Sabana, a través de la visibilidad  
de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como e las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.
- Se permite la consulta y reproducción parcial o total, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, 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, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Cordialmente,



AUTOR(ES)

C.C. 112184470 de V/V

Juandiego934@hotmail.com

Juan.gomez@procurad. gov. co

**ÁREA DE INFORMÁTICA  
AUTORIZACIÓN DE DIGITALIZACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO**

<b>. INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES</b>			
1.1.1 Nombre	1.1.2. Apellidos	1.2. Programa Académico	1.3. Código
JUAN DIEGO	GOMEZ PARRADO	SEGUROS Y SEGURIDAD SOCILA	201114208
<b>E-mail de contacto</b>		juandiego934@hotmail.com	

<b>2. APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO</b>	
<b>2.1. TÍTULO:</b>	NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y EL CONTRATO DE SEGURO
<b>Visto Bueno Secretaría Académica</b>	
<p style="font-size: 2em; margin: 0;"><i>Juan Manuel Castañeda</i></p> <p style="margin: 0;"><b>2.2.</b></p>	<div style="text-align: center;">  <p style="margin: 0;">Universidad de <b>La Sabana</b></p> <p style="margin: 0;">INSTITUTO DE POSTGRADOS - FORUM</p> <p style="margin: 0;"><b>Sello</b></p> </div>

**PRESENTAN**

<b>3. PROCESO DE DIGITALIZACIÓN</b> (Espacio exclusivo para ser diligenciado por el Área de Informática)	
3.1. El Estudiante entrega:	<input type="checkbox"/> Archivo con el Trabajo de Grado Adicional <input type="checkbox"/> Archivo con Información Adicional
3.2. Fecha de recepción:	3.3. Fecha de Entrega

<b>4. ACEPTACIÓN DEL CD DIGITALIZADO</b> (Será diligenciado cuando el Área de Informática entregue el CD)
4.1. Recibí conforme:
_____ Firma del Instituto de Postgrados

OyM-196

AID-001/1

Entregar en la CASITA DEL BOSQUE en la Oficina de Centro de Tecnología para la Académica a Juan Manuel Castañeda los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 2:30p.m a 5:00 p.m.



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

<b>TITULO</b>	NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y EL CONTRATO SEGURO		
<b>SUBTITULO</b>			
<b>AUTOR(ES)</b> Apellidos, Nombres (Completo) del autor(es) del trabajo	GÓMEZ PARRADO, JUAN DIEGO		
<b>PALABRAS CLAVE</b> (Mínimo 3 y máximo 6)	1480		INEFICAZ
	ESTATUTO		CLAUSULA
	CONSUMIDOR		ABUSIVA
<b>RESUMEN DEL CONTENIDO</b> (Mínimo 80 máximo 120 palabras)	<p>La ley 1480 de 2011 presentan cambios drásticos en el sector asegurador de como hasta hoy lo conocemos, inicialmente el estatuto nace a la vida jurídica con carácter de orden publico, dejando ineficaz de pleno derecho cualquier norma que le sea contraria, la entrega anticipada de las condiciones generales introduce una solemnidad al contrato que desde años atrás le era ajena, reglamenta de forma proteccionista la clausula y las practicas abusivas a favor del consumidor, reduce los tiempos de atención que hasta hoy el sector manejaba, en el estricto sentido de la practica del sector asegurador elimina el derecho al retracto que era propio de las partes, por ultimo y la mas controversial enviste a la superfinanciera con funciones jurisdiccionales.</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.

**NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y EL CONTRATO DE SEGURO**

**TRABAJO DE GRADO**

**JUAN DIEGO GOMEZ PARRADO**

Código. 201114208

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADO FORUM  
ESPECIALIZACION EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL  
BOGOTA D.C.  
2012**

**NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y EL CONTRATO DE SEGURO**

**TRABAJO DE GRADO**

**JUAN DIEGO GOMEZ PARRADO**

Código. 201114208

**TUTOR: DR. CESAR DOMINGUEZ**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADO FORUM  
ESPECIALIZACION EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL  
BOGOTA D.C.  
2012**

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	4
1. NUEVO ESTATUO DEL CONSUMIDOR Y EL CONTRATO DE SEGURO	5
1.1 CLÁUSULA ABUSIVA EN EL CONTRATO DE SEGURO	7
1.2 PRÁCTICA RESTRICTIVA DE LA COMPETENCIA	12
1.3 REDUCCIÓN DEL TÉRMINO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	13
1.4 FUNCIONES JURISDICIONALES DE LA SUPER FINANCIERA	15
1.5 DERECHO AL RETRACTO	16
CONCLUSIÓN	
BIBLIOGRAFIA	

## INTRODUCCIÓN

El marco contractual del contrato de seguro, ha venido siendo reglamentado por el Código de Comercio en su libro V, por los pronunciamientos Jurisprudenciales sobre la materia y la Superintendencia Financiera como ente de control. Con la entrada en vigencia del decreto ley 1480 de 2011, por medio del cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones, el Sector de los Seguros sufre grandes cambios en materia legislativa y por tanto en sus relaciones comerciales y jurídicas derivadas de la celebración de uno de los contratos de adhesión más representativos como lo es el Contrato de Seguro.

Iniciativa del legislador en el afán de proteger al consumidor financiero y para el caso específico al tomador/asegurado del seguro, que al configurarse en la parte débil, pierde capacidad negocial y en la mayoría de los casos tiene que verse en situación de desprotección por las condiciones en las que se desarrolla el contrato, pues al ser el asegurador quien redacta los clausulados generales y particulares ejerce posición dominante en la negociación.

Tan interesante y controversial son las disposiciones emanadas de estatuto del consumidor financiero, que ameritan un estudio acucioso de dicha reglamentación pues cambiaría la actividad diaria en el que viene desarrollándose el sector asegurador.

La Federación de Aseguradoras Colombina - FASECOLDA dentro del el marco del Primer Congreso Internacional de Derecho de Seguros convoco a excelentes juristas, doctrinantes, principales representantes del gremio etc, con el fin de realizar una reflexión sobre la nueva dinámica en la que se ve inmersa el sector de los seguros con la entrada en vigencia de la mencionada ley.

## **NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y EL CONTRATO DE SEGURO**

Como mecanismo de protección al consumidor final, que en el ámbito del contrato de seguro se identifica como tomador / asegurado, generalmente en la posición de adherente, entró en vigor la Ley 1480 de 2011 a partir del día 12 de abril de 2012, más conocida como “EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR”, que viene a actualizar una regulación consumidor-proveedor, que data de hace 30 años, instrumentada a través del decreto 3466 de 1982.

En opinión del Dr. Roberto Junguito, Presidente Ejecutivo de Fasecolda, esta ley es el resultado de una tendencia proteccionista, como consecuencia de las debilidades de nuestro mercado, tales como pero no limitadas a una baja educación financiera dentro de la población, especialmente respecto del tema de seguros; restricción de acceso al aseguramiento por los grupos de menores ingresos y una inadecuada supervisión y regulación financiera.

En lo atinente al sector de los seguros, debemos tener en cuenta la ley 1328 de 2009, la cual estableció un régimen especial de protección al consumidor, incluyendo las figuras de tomador, asegurado y beneficiario en la definición de consumidor financiero, igualmente se aborda lo relacionado con la prohibición de las prácticas abusivas, pero no se llega a una definición explícita, sino que se determina una lista indicativa.

Más adelante, la Superintendencia Financiera de Colombia expide dos circulares con el fin de regular de forma más específica la relación entre las partes del contrato de seguro: la Circular 038 de 2011 en la cual se impone al asegurador la obligación de informar las coberturas y exclusiones, trámite de pago de indemnizaciones, entre otros aspectos; y posteriormente la Circular 039 de 2011,

por la cual se establece que los defensores del consumidor financiero deberán revisar los contratos y remitir informe de las cláusulas y prácticas abusivas.

En atención a los antecedentes normativos mencionados y la entrada en vigencia del Nuevo Estatuto del Consumidor, el sector de los seguros enfrenta un reto para la asimilación y puesta en práctica del nuevo marco legal, pues, el Estatuto introduce cambios importantes a las relaciones derivadas del contrato de seguro, como quiera que establece un carácter de norma de orden público a lo reglamentado por el mismo, es decir, que cualquier estipulación que vaya en contra de esta se tendrá por no escrita. Este aspecto es relevante en la medida que cualquier cláusula que se introduzca en las condiciones generales o particulares que de alguna manera sea contraria al Estatuto, será ineficaz.

En este contexto, resulta de gran importancia analizar el alcance del Estatuto del Consumidor frente al sector asegurador, máxime cuando de manera expresa este Estatuto obliga a la entrega anticipada del clausulado, con la debida explicación de coberturas, exclusiones y garantías, disposición que ha generado toda serie de controversias, entre el derecho a una información previa a la contratación por parte del tomador y la política de comercialización del contrato de seguros por parte de cada compañía.

La nueva ley dispone este manejo de información, a efectos de que el consumidor de seguros pueda optar por la oferta más favorable, según se desprende del numeral 3º del artículo 37 de la nueva ley, al ordenar que previo al proceso de emisión debe darse a conocer y explicarse de la manera más precisa al adquirente del seguro, lo relacionado con las coberturas, exclusiones y garantías del producto a contratar en un escenario netamente favorable al consumidor de seguros.

Desde luego que este cambio genera una nueva dinámica en la colocación de seguros, que si bien beneficia al consumidor por el conocimiento previo del producto, conlleva para las compañías un desgaste administrativo mayúsculo, que

requiere una inmediata reglamentación por parte de la Superintendencia Financiera como ente vigilante del sector asegurador.

En todo caso, la citada ventaja para el consumidor, no lo es tanto, si se analiza la solemnidad que de forma implícita se incorpora al contrato de seguro, al ordenar la entrega de las condiciones generales previa a la expedición. Claro está, que desde el punto de vista de la eficacia, tal como lo señala Doctor Jaime Arrubla Paucar, el contrato de seguro nunca ha dejado de ser solemne. Tal afirmación se colige del artículo 232 del Código de Procedimiento Civil Colombiano, que establece la limitación de la eficacia del testimonio, pues “cuando se trate de probar obligaciones originadas en contrato o convención, o el correspondiente pago, la falta de documento o de un principio de prueba por escrito, se apreciará por el juez como un indicio grave de la inexistencia del respectivo acto”.

En este orden de ideas, quedará para el estudio jurisprudencial la figura de la consensualidad incorporada con el artículo primero de la ley 389 del 1997, acabando con la tradicional característica de solemnidad de que estaba revestido el contrato de seguro hasta ese momento. Sin embargo, con la imposición de la nueva ley de entregar al consumidor, previamente a la suscripción de la póliza, sus condiciones generales y particulares, exclusiones y garantías, implícitamente se reincorpora una noción de solemnidad, en un retroceso para libertad contractual.

Desde luego, que uno de los aspectos más relevantes de la nueva normatividad se centra precisamente, en proteger al consumidor frente a las cláusulas abusivas que puedan incorporarse en los contratos de seguro, tema éste que pasamos a comentar.

## **CLAUSULAS ABUSIVAS EN EL CONTRATO DE SEGURO**

Respecto de esta clase de cláusulas es menester resaltar que generalmente surgen en la posición dominante de una de las partes, que se hace más evidente

en los contratos denominados de adhesión, como el contrato de seguro uno de los más representativos. En estos contratos es claro que la posición de dominio la ejerce la compañía de seguros, que al redactar unilateralmente la mayoría de las pólizas pueden incurrir en la inserción de cláusulas de limitación de responsabilidad contractual indicadas en los diversos productos.

En lo referente al tema indicado, debemos considerar que con anterioridad al Nuevo Estatuto del Consumidor, la reglamentación en este sentido se encontraba enfocada en dos pilares legislativos:

- La Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios, que contiene una relación de veintiséis casos en los cuales se presentan las cláusulas abusivas, y en el mismo sentido se indica que con base en dichos casos puede aplicarse por analogía en otros campos. Lo mismo no ocurre en materia sancionatoria, dado que se debe enmarcar por la regulación en cada materia.
- Ley 1328 de 2009, normativa integradora de la temática de los principios rectores de la protección al consumidor financiero la cual dicta normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones; en la cual se indican cuatro situaciones en las que se presenta la práctica en mención, a saber
  - Aquellas que prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.
  - Aquellas que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.
  - Aquellas que incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.

- Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero.

Con fundamento en lo anterior, se hace imperioso generar una relación específica de todas aquellas actuaciones potencialmente generadoras de cláusulas abusivas, es decir, es necesario evidenciar todas aquellas conductas que enmarquen dicha práctica en orden a corregirlas, con el fin de que al momento de ser requerida la actuación de un juez, éste tome en consideración una controversia más decantada de aquella regulación que pudiera resultar oscura o insuficiente.

Lo anterior con la intención de evitar que la mayoría de los supuestos en litigio se resuelvan bajo el único criterio del arbitrio judicial, pues, el Juez contaría con mayores elementos de juicio y claridad de los temas en discusión, haciendo más sencilla la aplicación al correspondiente régimen, y conllevaría mejores resultados a la luz del inciso segundo del artículo 42 del nuevo estatuto del consumidor, cuando se refiere a la declaración de ineficacia de pleno derecho al presentarse la inclusión de las mismas.

En atención a lo anterior, debe considerarse un aspecto relevante como es el tema de la posición dominante del asegurador que se vislumbra en un contrato de adhesión en su estricto sentido, pero que en determinado momento dicha posición puede verse perturbada logrando una afectación del patrimonio y de las políticas de las correspondientes entidades, como es el caso de la determinación de una exclusión que atente contra las políticas y normas enmarcadas por el contrato de reaseguro del correspondiente ramo y que en razón de una decisión judicial se defina a favor del asegurado, incurriendo la compañía en el amparo de un evento que previamente se encontraba excluido.

Seguramente que la entrada en vigor de la normatividad a la cual se ha hecho referencia, dará inicio a la dinámica propia de la jurisprudencia frente a esta clase de regulaciones, generando pronunciamientos atinentes al contrato de seguro, enfocados a la interpretación restrictiva de cláusulas y acudiendo a la presunción de coherencia entre el contrato en sí mismo considerado y la cláusula abusiva, precisando de esta forma el régimen general y particular aplicable, permitiendo al intérprete determinar con claridad el tipo de control de validez al cual se deberá someter cada caso en particular.

Ello, precisamente con base en los abusos que se han evidenciado en diversas ocasiones por parte de las compañías aseguradoras a través del uso de estas cláusulas, como parte dominante en una relación comercial donde su consumidor es la parte débil.

La problemática sobre cláusulas abusivas, tuvo origen en aquellos denominados contratos de masa, cuyo uso se intensificó a partir de la revolución industrial, en los cuales se insertaban cláusulas de manera unilateral en los formularios o condiciones generales que hacían referencia al riesgo o la responsabilidad; sin que efectivamente se diera lugar a la negociación o concesión, por tanto las mismas se configuraban impuestas a la relación contractual concertada.

Razón por la cual se suscitó la idea de proteger al consumidor, entendiéndose como la parte débil, ya que se buscó que las condiciones indicadas fuesen sancionadas con su invalidez y posterior declaración de nulidad; proceso que dio inicio en los Estados Unidos en la época de la segunda guerra mundial y se fortaleció en Europa desde el año 1970, recibiendo un impulso de la doctrina y apoyo concomitante de la jurisprudencia y posteriormente por el legislador. Ello con el fin de buscar un equilibrio normativo de los contratos, eliminando o por lo menos ejerciendo un control en lo atinente al establecimiento de cláusulas abusivas de forma unilateral por las entidades aseguradoras, evitando que la denominada parte débil, sea afectada debido a su inexperiencia o

desconocimiento en materia de seguros, obteniendo de esta forma una proporción entre los beneficios e inconvenientes que conllevan la inclusión de las cláusulas exorbitantes y la limitación de responsabilidad contractual, la cual será una tarea que deberá ser abordada por la jurisprudencia.

En tal sentido, las aseguradoras deberían, con posterioridad al análisis del riesgo en su integridad, determinar su conveniencia como negocio, bajo unas reglas de juego claras para el consumidor desde la etapa pre contractual, y no que salgan a relucir y aplicarse limitaciones de responsabilidad del asegurador, cuando ya el siniestro se presenta.

En el mismo sentido debe considerarse que un riesgo debidamente analizado y suscrito bajo condiciones técnica y jurídicamente adecuadas, redundará en un beneficio claro para las partes, en un marco de equilibrio contractual, como debe ser, unas coberturas adecuadas a unas primas razonables y asequibles, que en todo caso, representen para el asegurador un resultado favorable en su P & G.

Naturalmente que para el consumidor de seguros, tener la posibilidad de seleccionar la mejor opción económica y técnica de acuerdo a sus necesidades, representa una verdadera protección y de paso la aseguradora evita incurrir en el manejo de cláusulas limitativas y aún abusivas que puedan generarle consecuencias adversas.

En este orden de ideas, el nuevo estatuto plantea una importante tarea a la Jurisprudencia como fuente del derecho, en orden a establecer criterios uniformes por parte de los distintos tribunales en torno a una temática históricamente controversial, como la de los seguros, enfrentada a una regulación proteccionista como la abordada en este ejercicio académico.

Otro aspecto de relevancia, es el de la interpretación favorable para el consumidor de aquellas condiciones generales respecto de las cuales, aun existiendo duda, prevalecerá la más beneficiosa para el adquirente del seguro.

A este respecto, se debe tener en cuenta que actualmente lo que se aplica es que en caso de ambigüedad ésta será resuelta a favor del usuario, pero la nueva reglamentación se encuentra dirigida hacia que la interpretación de todas las condiciones se realizará de la manera más beneficiosa para el cliente final, encontrándose inmersas en este concepto las diferentes condiciones que se consideran claras y expresas.

## **PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA**

De la misma manera debe efectuarse un estudio acucioso por parte del mercado asegurador respecto de la prohibición de ventas atadas y del condicionamiento del recibo de un incentivo o premio a la aceptación de un término contractual, emanada del nuevo Estatuto, toda vez, que surgen dos aspectos a evaluar:

El primero dirigido hacia que es muy usual que las diferentes áreas de suscripción empleen estrategias comerciales con el fin de obtener la emisión de un programa de seguros, ya sea a través de la disminución de las tasas de forma considerable o el otorgamiento de beneficios adicionales si se emiten todas las pólizas de la entidad en la misma compañía.

La posición en que se encuentra la aseguradora bajo este nuevo esquema debe ser estudiada a profundidad, pues, tampoco puede verse sometida a emitir pólizas de aquellos ramos que no generan rentabilidad; igualmente el asegurado resulta inconveniente que ninguna entidad diferente a aquella que expida el programa completo de sus seguros decida amparar aquel ramo que no se visualiza de interés debido a su siniestralidad, su tipo de riesgo o diversos factores técnicos que pueden llegar a influir.

El siguiente aspecto es el atinente a una práctica bastante frecuente entre las instituciones aseguradoras, como es la comercialización de los productos denominados multirriesgo, los cuales fueron constituidos con el fin de brindar la mayor y mejor protección a los diferentes tipos de asegurados, tratando de

abarcas las diversas necesidades de los mismos, haciendo esta norma reevaluar hasta que punto dicha suscripción puede enmarcarse bajo lo previsto por este precepto.

Igualmente dentro del marco del Primer Congreso de Derecho de Seguros realizado por FASECOLDA, se estudió una práctica muy común desarrollada por el sector bancario como lo es la de condicionar el otorgamiento de cualquier tipo de crédito a la suscripción de la póliza de Grupo deudores para proteger inicialmente los intereses económicos de la entidad Financiera.

Si se realiza una visión retrospectiva donde el legitimado para reclamar ante la compañía de seguros era únicamente el Banco, podría enmarcarse claramente dentro del concepto de una venta atada, pues el único beneficiado de la adquisición de la póliza condicionante para el desembolso era el sector financiero, pero después de varios pronunciamientos Jurisprudenciales se buscó proteger al tomador del contrato de seguro, legitimándolo ante la compañía de seguros en la parte que excede el saldo insoluto de la deuda, ampliándose dicho seguro a proteger los intereses económicos de las dos partes.

Por tanto tendrá que revisarse con bastante detenimiento las condiciones que rodean cada caso específico para lograr determinar si esta violando la prohibición de las ventas atadas de acuerdo a lo preceptuado por el nuevo estatuto del consumidor, aunque en concepto del Doctor Arrubla Paucar, el seguro de grupo deudores “se encuentra en cuidados intensivos”.

## **REDUCCIÓN DEL TÉRMINO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN**

Como reforma trascendental y bastante controversial en el sector asegurador, debe considerarse la modificación a los términos de atención de siniestros, los cuales se fundamentan en el actual Código de Comercio que en su artículo 1080 reza:

*Oportunidad para el Pago de la Indemnización.- El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro **dentro del mes siguiente** a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aún extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077. Vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Bancaria aumentado en la mitad.*

El contrato de reaseguro no varía el contrato de seguro celebrado entre tomador y asegurador, y la oportunidad en el pago de éste, en caso de siniestro, no podrá diferirse so pretexto del reaseguro.”(negrillas fuera de texto)

El cual es drásticamente modificado a través del artículo 58 numeral 5 literal C del estatuto del consumidor el cual establece:

*“El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo.”*

De lo anterior podemos colegir que los tiempos se han reducido de una forma considerable, razón por la cual las áreas de indemnizaciones de las diferentes aseguradoras se verán afectadas, como quiera que lograr dar trámite al gran volumen de reclamaciones en dicho término generará serios inconvenientes.

Adicionalmente, la nueva norma deja un vacío frente a la sanción impuesta al asegurador por el incumplimiento de dichos términos, o ¿debería suponerse que cuando el legislador manifiesta que la norma vigente deroga toda aquella que le sea contraria, para el caso específico modifica exclusivamente los tiempos de respuesta, pero sus consecuencias son las establecidas dentro del código de comercio, así como su carácter ejecutivo?.

Situación que pone en grandes aprietos tanto a las compañías de seguros, como a sus asegurados, pues, las interpretaciones pueden ser variadas y sesgadas, permitiendo un desequilibrio en la relación contractual, en el proceso más coyuntural del contrato de seguro, como lo es la atención y definición de siniestros, situación claramente definida por el Código de Comercio, pero que con la entrada en vigencia de la ley 1480 puede generar conflictos en la armonía comercial en el sector asegurador.

En el mismo sentido debemos reiterar las palabras mencionadas por el Doctor Jaime Arrubla “será un dolor de cabeza para las áreas de indemnizaciones... tendrán bastante trabajo”.

## **FUNCIONES JURISDICCIONALES PARA LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**

Finalmente, se rescata una de las disposiciones más controvertidas como es la relacionada con las facultades jurisdiccionales otorgadas a la Superintendencia Financiera, facultando al consumidor para elegir el ente a quien se va a dirigir para presentar su demanda, pero igual debe haber toda una instrucción del proceso, practica de pruebas, alegatos y un debido fallo, es decir, la Superintendencia se convertirán en Juzgador.

Más preocupante aun, es que la ley permite claramente que la Superintendencia cuente con una investidura de cierta forma más amplia que los mismos jueces, al permitirle fallar infra, extra y ultra petita, atendiendo esto a que frente a conflictos derivados de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales pueden a su arbitrio y según lo consideren, tomar decisiones más allá de lo requerido o plasmado en el correspondiente proceso, pues, no se sujeta a que se ampare bajo el principio de congruencia que es propio de los entes jurisdiccionales en si mismos considerados, complicando de cierta manera aun la presentación de los recursos de apelación contra los fallos de la Superintendencia que pueden llegar a ser bastante controversiales.

Lo que se puede colegir de esta modificación, es una clara intención del legislador al dictar la ley 1480 de 2011, de descongestionar los juzgados de una forma considerable, pues, en los últimos veinte años la conflictividad de los colombianos ha aumentado en un 206%, y los Jueces disponibles para atender dicha demanda tan solo es del 10%. Aunque es plausible que los colombianos acudan al aparato encargado de administrar justicia para dirimir sus conflictos, y no a los mecanismos de la propia mano, el problema radica en que el sistema en sí mismo, no se encuentra en la capacidad de atender todas las peticiones con la diligencia debida, que le permita una definición oportuna de las diferencias que surjan entre las partes de la cadena de consumo, como son los productores, proveedores y consumidores, pero observando el desarrollo de la práctica, seguramente será cuestionada la infraestructura disponible para atender las nuevas facultades jurisdiccionales otorgadas por el estatuto del consumidor y aún la imparcialidad de la Superintendencia Financiera en la ejecución de esta facultad.

Se puede concluir que se logrará una definición rápida en primera instancia pero en aquellos casos en los cuales se acuda a la segunda instancia, se presentará la congestión evidenciada en la actualidad.

## **DERECHO AL RETRACTO**

Por último queda una contradicción en lo que son los mecanismo de financiación y el derecho de retracto, como mecanismo de protección al consumidor, el cual consiste en la facultad para retirarse del negocio, sin que ello implique un incumplimiento, pues el “viejo” estatuto del consumidor decía expresamente sobre el derecho de retracto que en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios en los cuales se realizara pagos mediante sistemas de financiación, se entendía pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes dentro de los dos días hábiles siguientes a su celebración; en el evento que una de las partes hiciera uso de ese derecho, se resolvería el contrato, y por

consiguiente las partes restablecerían los casos al estado que se encontraba antes de su celebración, así mismo el viejo estatuto establecía dicha facultad como irrenunciable.

Con la entrada en vigor de la ley 1480 de 2011 en su artículo 47 establece sobre el mismo derecho que en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios, bajo sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de 5 días, se entenderá pactado el derecho al retracto por el consumidor, en el evento que se haga uso de esta facultad, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

Frente a la óptica del contrato de seguros, se podría decir que hay una favorabilidad para las compañías de seguros, pues, si el contrato inicia al día siguiente de haberse celebrado, el consumidor ya no podría ejercer su derecho al retracto, pues, de acuerdo con lo establecido en la norma, una vez se inicie su ejecución no podrá hacer uso de la retractación, generándose una desventaja para el tomador del seguro de acuerdo a como se venia aplicando con el viejo estatuto, pues generalmente, la ejecución del contrato de seguro se inicia con su celebración.

Las observaciones realizadas en el presente ensayo al nuevo Estatuto del Consumidor, permiten colegir que los cambios son sustanciales y sensibles por lo controversial de varias de sus disposiciones normativas frente a la práctica aseguradora vigente, dejando en cabeza de los Tribunales y la Superintendencia Financiera cuando ejerza su función jurisdiccional, la definición de una posición concreta del sector asegurador frente a esta dinámica.

## CONCLUSIÓN

La ley 1480 de 2011 introduce importantes cambios al contrato de seguro, por tanto exige al mercado asegurador modificar sustancialmente su tradicional manera de operar, situación que ha generado gran incertidumbre para lo consumidores, intermediarios y las mismas aseguradoras, dado que surge un nuevo tratamiento a la relación comercial entre tomadores y compañías de seguros que han de regirse bajo nuevas condiciones de aseguramiento.

Uno de los retos más grandes que impone la nueva ley, consiste en identificar y conjurar la proliferación de cláusulas abusivas en el contrato de seguro. Particularmente con la delimitación de la responsabilidad del asegurador cuando se trata de indemnizar la realización de un riesgo asegurado. La naturaleza técnica de la operación de seguros y el equilibrio entre el riesgo asegurado y la prima calculada son elemento cardinales en esta materia.

El esquema “hiper proteccionista” plasmado en el nuevo estatuto del consumidor, presenta grandes contradicciones y vacíos, frente a si efectivamente lo protege o por el contrario le impone nuevas cargas que se deberán surtir antes de comenzar a gozar de cobertura. La norma no estipula claramente la sanciones que debe asumir el asegurador por la no definición oportuna y de cierta manera eliminar el derecho al retracto que antes era propio del consumidor. Por su parte, la Superintendencia Financiera enfrenta una responsabilidad mayúscula al asumir funciones jurisdiccionales para dirimir conflictos como juez de primera instancia. Ello le impone la creación de una nueva estructura operativa que le permita administrar justicia de forma correcta y oportuna.

Resulta importante resaltar, que el nuevo estatuto no distingue entre tomadores del común y aquellos con capacidad de negociación que terminan imponiendo sus condiciones contractuales a las aseguradoras. Unos y otros están en libertad de acudir ante la Superintendencia Financiera o ante la Jurisdicción ordinaria civil.

Finalmente, será la jurisprudencia la encargada de sentar unidad de criterios frente a las controversias que seguramente pondrán al borde del colapso la capacidad resolutive de los entes encargados de administrar justicia por la congestión de procesos que una y otra parte intentaran adelantar.

## BIBLIOGRAFIA

Cibergrafia: [www.fasecolda.com](http://www.fasecolda.com)., memorias congreso primer internacional de derecho de seguros, motores de búsqueda: (Google.com)

Congreso de la República. LEY 1480 DE 2011 por medio del cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones”.

Congreso de la República. LEY 1328 DE 2009 por medio del cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”.

GUAL ACOSTA, José Manuel. Cláusulas de exoneración y limitación de responsabilidad civil, Tomo 3. Primera Edición, reimpresión corregida. 2009. 780p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: ICONTEC., 2008, 41 p. NTC. 1486.

LEGIS, Código de Comercio Comentado.

LEGIS, Código de Procedimiento Civil.

Superintendencia Financiera. Circular 038 de 2011.

Superintendencia Financiera. Circular 039 de 2011.

**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>	SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL
2	<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y EL CONTRATO DE SEGURO
3	<b>AUTOR(es)</b>	GOMEZ PARRADO JUAN DIEGO
4	<b>AÑO Y MES</b>	2012- MAYO
5	<b>NOMBRE DEL ASESOR(a)</b>	DOMINGUEZ CESAR
6	<b>DESCRIPCIÓN O ABSTRACT</b>	<p>La ley 1480 de 2011 presentan cambios drásticos en el sector asegurador de como hasta hoy lo conocemos, inicialmente el estatuto nace a la vida jurídica con carácter de orden publico, dejando ineficaz de pleno derecho cualquier norma que le sea contraria, la entrega anticipada de las condiciones generales introduce una solemnidad al contrato que desde años atrás le era ajena, reglamenta de forma proteccionista la clausula y las practicas abusivas a favor del consumidor, reduce los tiempos de atención que hasta hoy el sector manejaba, en el estricto sentido de la practica del sector asegurador elimina el derecho al retracto que era propio de las partes, por ultimo y la mas controversial enviste a la superfinanciera con funciones jurisdiccionales</p> <p>The law 1480 of 2011 introduces drastic changes in the insurance sector. Initially the statute is born in the juridical life with public order character leaving inefficient of complete right any norm that is opposite to it. The early delivery of the general conditions introduces solemnity to the contract that from previous years was foreign, regulates in a protectionist form the clause and the improper practices in favor of the consumer; it reduces the times of attention that up today the sector was handling. In the strict sense of the practice of the insurance sector, it eliminates the right to retract which was proper of the parts. Finally, and the more controversial, it charges the finance company with jurisdictional functions</p>
7	<b>PALABRAS CLAVES O DESCRIPTORES</b>	1480, estatuto, consumidor, ineficaz, clausula, abusiva, retracto, jurisdiccionales, Seguros, Superfinanciera.
8	<b>SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO</b>	Sector financiero y de Seguros
9	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	Ensayo
10	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	NA
11	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	NA

12	<b>FUENTES BIBLIOGRÁFICAS</b>	<p>Cibergrafía: <a href="http://www.fasecolda.com">www.fasecolda.com</a>., memorias congreso primer internacional de derecho de seguros, motores de búsqueda: (Google.com)</p> <p>Congreso de la República. LEY 1480 DE 2011 por medio del cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Congreso de la República. LEY 1328 DE 2009 por medio del cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”.</p> <p>GUAL ACOSTA, José Manuel. Cláusulas de exoneración y limitación de responsabilidad civil, Tomo 3. Primera Edición, reimpresión corregida. 2009. 780p.</p> <p>INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: ICONTEC., 2008, 41 p. NTC. 1486.</p> <p>LEGIS, Código de Comercio Comentado.</p> <p>LEGIS, Código de Procedimiento Civil.</p> <p>Superintendencia Financiera. Circular 038 de 2011.</p> <p>Superintendencia Financiera. Circular 039 de 2011.</p>
13	<b>RESUMEN O CONTENIDO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevo estatuto del consumidor y el contrato de seguro</li> <li>1.1 Cláusula abusiva en el contrato de seguro</li> <li>1.2 Práctica restrictiva de la competencia</li> <li>1.3 Reducción del término para el pago de la indemnización</li> <li>1.4 Funciones jurisdiccionales de la super financiera</li> <li>1.5 Derecho al retracto</li> </ol>
14	<b>METODOLOGÍA</b>	Análisis e interpretación
15	<b>CONCLUSIONES</b>	<p>La ley 1480 de 2011 introduce grandes cambios en el marco contractual y legislativo del contrato de seguro, por tanto exige al mercado asegurador modificar sustancialmente su manera de operar, situación que genera gran incertidumbre para lo consumidores, intermediarios y las mismas aseguradoras, pues se da como resultado una nuevo entendimiento de las relaciones de aseguramiento, así como en los clausulados y procedimientos de las entidades aseguradoras.</p> <p>Uno de los retos más grandes que deja la nueva ley, es comprender el alcance de las cláusulas abusivas en el contrato de seguro, particularmente con la delimitación del riesgo asegurado. La naturaleza técnica de la operación de seguros y el equilibrio entre el riesgo asegurado y la prima calculada en la nota técnica son elemento cardinales en esta materia.</p> <p>El esquema hiper proteccionista plasmado en el nuevo estatuto del consumidor, presentan grandes contradicciones y vacíos sobre si efectivamente se protege al consumidor o por el contrario se pone en una desventaja al insertar nuevamente la solemnidad al contrato de seguro, al no estipular claramente la sanciones que debe asumir el asegurador por la no definición oportuna y de cierta manera eliminar el derecho al retracto que antes era propio del consumidor, la Superintendencia Financiera enfrenta una responsabilidad mayúscula frente a la definición de los conflictos que será de su conocimiento, pues como juez de primera instancia tendrá que contar con una estructura amplia que le permita administrar justicia de forma correcta y oportuna, aunque es importante resaltar que el nuevo estatuto no contempla que en ocasiones existen consumidores con capacidad de negociación o incluso con el poder suficiente para imponer a las aseguradoras las condiciones contractuales, situación que quedara al arbitrio de los jueces.</p> <p>Finalmente será la jurisprudencia la encargada de ir diluyendo todos los interrogantes y ambigüedades que hoy el sector asegurador enfrenta con la entrada en vigencia del estatuto del consumidor financiero.</p>
16	<b>RECOMENDACIONES</b>	No Aplica
*	<b>CÓDIGO DE LA BIBLIOTECA</b>	No aplica para usted.

**CRISANTO QUIROGA OTÁLORA**  
**Coordinador Comité de Investigación**