



colección
CÁTEDRA

EL SEGURO

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

FERNANDO PALACIOS SÁNCHEZ



Universidad de
La Sabana

El seguro

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

–Segunda edición–



colección
● ● ●
CÁTEDRA

El seguro

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

Fernando Palacios Sánchez

–Segunda edición–



Universidad de
La Sabana

Palacios Sánchez, Fernando, autor

El seguro : causas y soluciones de los conflictos entre asegurados y aseguradores con ocasión del siniestro / Fernando Palacios Sánchez. -- Chía : Universidad de La Sabana, 2018

216 páginas ; cm. (Colección Cátedra)

Incluye bibliografía

ISBN 978-958-12-0451-9

e-ISBN 978-958-12-0452-6

doi: 10.5294/978-958-12-0451-9

1. Seguros 2. Compañías de seguros 3. Contratos de servicio I. Palacios Sánchez, Fernando
II. Universidad de La Sabana (Colombia). III. Tit.

CDD 332.672532

CO-ChULS



Universidad de
La Sabana

RESERVADOS TODOS LOS DERECHOS

- © Universidad de La Sabana
- Facultad de Derecho
- © Fernando Palacios Sánchez

EDICIÓN

Dirección de Publicaciones
Campus del Puente del Común
Km 7 Autopista Norte de Bogotá
Chía, Cundinamarca, Colombia
Tels.: 861 55555 – 861 6666, ext. 45101
www.unisabana.edu.co
<https://publicaciones.unisabana.edu.co>
publicaciones@unisabana.edu.co

Segunda edición: marzo de 2018
ISBN: 978-958-12-0451-9
e-ISBN: 978-958-12-0452-6
DOI: 10.5294/978-958-12-0451-9
Número de ejemplares: 1000

CORRECCIÓN DE ESTILO

Francisco Díaz Granados

DISEÑO DE PAUTA DE COLECCIÓN

Kilka – Diseño Gráfico

DIAGRAMACIÓN Y MONTAJE

Mauricio Salamanca

IMPRESIÓN

Imagen Editorial

HECHO EL DEPÓSITO QUE EXIJE LA LEY

Queda prohibida la reproducción parcial o total de este libro, sin la autorización de los titulares del copyright, por cualquier medio, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático.

Esta edición y sus características gráficas son propiedad de la Universidad de La Sabana

Contenido

Agradecimientos	9
Introducción	11
1. Problemas entre asegurados y aseguradores con ocasión del siniestro	15
Función del seguro	15
Conflictos entre asegurados y aseguradores	17
Bajo porcentaje de aseguramiento en Colombia	18
Problemas entre asegurados y aseguradores por desconocimiento	20
Plazo para presentar la reclamación	28
Hechos que acarrearán prescripción	28
2. Fundamentos del contrato de seguro	31
Legislación	31
Concepto y definición	35
Orden legal del seguro	38
Elementos esenciales del contrato	49
Clasificación de los seguros	65
El principio indemnizatorio	71
Las partes del contrato	76
Prueba del contrato de seguro	85
Adecuada interpretación de las pólizas	87

3. Aspectos esenciales del contrato de seguro	89
Obligaciones de las partes	89
El siniestro	108
La reclamación y la objeción	114
Causales de inoperancia del contrato de seguro	117
Vías judiciales	134
4. Normas de protección al consumidor	147
Conceptos previos	147
Derechos de los asegurados	156
Deberes de los asegurados	185
5. Derechos fundamentales del asegurado en la objeción de la reclamación	187
La acción de tutela contra las compañías de seguros	192
La constitucionalización del Derecho de Seguros en Colombia	193
Apéndice	
Orígenes de la actividad aseguradora	199
En el mundo	199
En Colombia	204
Evolución legislativa del seguro en Colombia	205
Bibliografía	211

Agradecimientos

Al señor Rector de la Universidad de La Sabana, doctor Obdulio Velásquez Posada; a la señora Vicerrectora de Profesores y Estudiantes, doctora Liliana Ospina de Guerrero, y a la señora Elsa Cristina Robayo Cruz, Directora de Publicaciones, por el apoyo que recibí para publicar este trabajo con el respaldo editorial de esa prestigiosa Universidad.

A mi hija Juliana Palacios Bautista, abogada de la Pontificia Universidad Javeriana, con especialización en Seguros y Seguridad Social de la Universidad de La Sabana y un interesante recorrido por el reaseguro, por sus valiosos aportes.



Introducción

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

J. Efrén Ossa G.

Tal como lo manifesté en la primera edición, este trabajo está dedicado a la memoria del profesor J. Efrén Ossa G., con quien tuve la oportunidad de trabajar durante veinte años, autor del denominado proyecto del año 1958 que, con algunas modificaciones, se convirtió en el Título V del libro IV del Código de Comercio que regula el contrato de seguro¹.

Los conflictos entre asegurados y aseguradores nacen porque el asegurado desconoce aspectos propios del seguro (deducibles, demérito por uso, infraseguro, para citar solo algunos), porque el asegurador encuentra en el análisis del siniestro una causal de inoperancia del seguro con la cual no está de acuerdo el beneficiario, porque a veces existen cláusulas abusivas en los contratos de seguro, por deficiente atención al cliente y, en último lugar, por eventuales violaciones de los derechos fundamentales de los asegurados. Al abordar cada uno de estos aspectos en los distintos capítulos, espero contribuir a que la mejor herramienta que ha diseñado el ser humano para mitigar los efectos de los siniestros: el seguro, fluya cada vez mejor entre asegurados y aseguradores.

Este libro apunta a la información y formación sobre cada uno de los temas citados, con el fin de mejorar la relación que de buena fe se establece entre las partes y que puede fracturarse por el desconocimiento de los mismos. No me refiero a casos de mala fe en los que el desacuerdo se produce por el deseo del tomador de timar a la compañía de seguros

¹ Me vinculé a la Compañía Central de Seguros S.A. (actualmente QBE Seguros) en agosto de 1972, siendo Presidente de la misma el doctor J. Efrén Ossa G., quien se retiró en mayo de 1991.

para sacar ventaja indebida y a veces criminal, como sucede, en el primer caso, con las retenciones y, en el segundo, con las reclamaciones fraudulentas, como está ocurriendo en muchas ocasiones con las del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

Con el presente estudio también pretendo servir a los fines de la Circular 050 de 2015 expedida por la Superintendencia Financiera, que exige capacitación a las personas vinculadas a los intermediarios de seguros, entre otros puntos, en aspectos básicos del contrato de seguro y en aspectos relevantes de protección al consumidor de financiero. El presente trabajo contiene mis clases de Derecho de Seguros de las especializaciones de Seguros y Seguridad Social y de Derecho Comercial de la Universidad de La Sabana, con el fin de facilitar a mis alumnos el estudio sobre tan apasionante tema.

En cuanto a los cambios en la segunda edición relativos a la reestructuración de algunos capítulos, todos los aspectos jurídicos del contrato de seguro –regulados por el título V del libro IV del Código de Comercio– se concentraron en el capítulo II, de manera que los Fundamentos del contrato de seguro y sus Aspectos esenciales se organizaron, respectivamente, en los capítulos II y III, dejando para el IV las obligaciones derivadas del contrato, así como el tema de las cláusulas abusivas y las normas de protección al consumidor de seguros.

El libro se actualizó en cuanto a los efectos del Código General del Proceso en el Derecho de Seguros, en lo relativo al mérito ejecutivo de la póliza de seguros y a la reclamación, la cual tiene ahora la virtualidad de interrumpir la prescripción. Se incorporaron dos nuevos temas: en el capítulo IV se incluyó la deficiente atención al cliente como otra causa de conflicto que da origen a las quejas que presentan los asegurados, y en el capítulo V, lo relacionado con las controversias que pueden originarse por eventuales violaciones de los derechos fundamentales de los asegurados en la objeción de la reclamación, tema conocido como la “Constitucionalización del Derecho de Seguros”.

Respecto, puntualmente, de las causas de ruptura entre asegurados y aseguradores con ocasión del siniestro, estas se tratan en el siguiente orden. En el capítulo I, las que se derivan del desconocimiento del asegurado de aspectos propios del seguro; en el capítulo III, las que proceden del desconocimiento del asegurado de los aspectos básicos del contrato de seguro, en particular, de las causales de inoperancia del contrato de seguro; en el capítulo IV, aquellas que provienen del desconocimiento de normas de protección al consumidor financiero de seguros y las que tienen su génesis en la deficiente atención al cliente; en el capítulo V, las que se originan en la eventual violación de derechos fundamentales de los asegurados en la objeción de la reclamación.



1. Problemas entre asegurados y aseguradores con ocasión del siniestro

*Estudia: El Derecho se transforma constantemente.
Si no sigues sus pasos serás cada día un poco menos
abogado.*

Eduardo J. Couture, *Decálogo del abogado*

La función reparadora del seguro ha permitido al ser humano enfrentar los riesgos de la más diversa índole que gravitan sobre él, sus bienes y su patrimonio, apoyando también el desarrollo de los países, pues protegen a sus ciudadanos y al Estado mismo cuando se presentan los siniestros, que son tan diversos como diversos son los riesgos que protegen.

Función del seguro

No debemos olvidar que el seguro ampara, entre otros, al núcleo esencial de la sociedad: la *familia*, pues asegura la vida de los padres y la educación de los hijos y, en caso de accidentes y incendio o terremoto, protege el inmueble que sirve de hogar a la misma, para solo citar algunos ejemplos. Los seguros de personas cumplen notable labor social y su crecimiento se observa en los seguros de vida grupo deudores, que protegen el saldo de la deuda hipotecaria en caso de fallecimiento del asegurado. Igualmente apoya el seguro al Estado con los seguros sobre sus propios bienes y con los seguros de cumplimiento. Estos los otorgan los contratistas como garantía a las entidades estatales en los contratos que celebran con las mismas. ¿Cómo harían los comerciantes sin los seguros de robo, de incendio, de lucro cesante, de anegación, granizada y de equipos, y los industriales, sin iguales amparos, además de los de protección de daños de sus maquinarias? ¿Y cómo podría funcionar el sector financiero sin las anteriores protecciones, pero, en particular, sin el amparo contra la

infidelidad de sus trabajadores, el seguro de manejo y los que protegen los riesgos financieros?

El sector transportador se encuentra amparado por el seguro en todas sus modalidades, terrestre, marítima, fluvial y aérea. Los constructores pueden ejercer su actividad gracias a seguros de cumplimiento, de responsabilidad civil y otros que protegen la actividad propia de la construcción, como los seguros de todo riesgo para construcción y maquinaria. Los ciudadanos, por su parte, se protegen de la responsabilidad en que puedan incurrir en la operación de conducción de automotores, con los seguros de responsabilidad civil, muy utilizados. Los seguros de automóvil son indispensables en nuestra sociedad, amén del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). Otro seguro de sensible importancia para la sociedad es el de Terrorismo, el cual se otorga en el anexo conocido con el nombre de Actos Mal Intencionados de Terceros (AMIT).

En el siglo XXI, el desarrollo de las nuevas tecnologías (telecomunicaciones, nanotecnología y biotecnología) ha transformado drásticamente el entorno social y comercial de nuestro mundo, debiendo el sector asegurador asumir el reto de crear productos innovadores que asuman los riesgos tecnológicos y poner a disposición de los consumidores los siguientes seguros:

- Seguros de responsabilidad civil con cobertura de protección de datos personales para terceros y empleados.
- Seguros contra los ciberataques de *hackers*, virus informáticos y uso indebido de la web.
- Seguros para protección de información en soporte digital, cuyas coberturas son: pérdida de la información por accidente o error, fraude informático, uso de sistemas y red por personal no autorizado.

- Seguros de responsabilidad civil extracontractual para empresas de tecnología con cobertura en desarrollo, implementación y mantenimiento de software, hardware y web.
- Seguros de responsabilidad civil extracontractual por daños causados por el uso y desarrollo de nanotecnología o biotecnología.

Los seguros relacionados con el sistema de seguridad social: previsionales de invalidez y muerte, de rentas vitalicias y de riesgos profesionales, cumplen indispensable función y muestran significativa evolución, como debe ser en un país que lucha por mejorar sus índices de empleo formal. En fin, el seguro irradia con su protección toda la economía de cualquier país y la de sus miembros.

Conflictos entre asegurados y aseguradores

El impacto positivo de la función social y económica del seguro arriba descrito no siempre es compartido, al menos totalmente, por el asegurado y su círculo de personas, denominense familia o empresa, por desacuerdos que se presentan en la reclamación de un seguro, bien porque en la objeción se niega el pago o porque el asegurado lo acepta, pero no con la satisfacción de recibir en la indemnización la cuantía que él entendía que debía ser la correcta, pues tuvo en la liquidación del siniestro deducciones cuyo alcance desconoció o no comprendió, en las tratativas del negocio.

En alguna ocasión, un alumno de último año de una Facultad de Derecho me preguntó por qué nunca el pago del seguro es igual al que se estipuló en la póliza. Aclaró que su padre era industrial y que cuando reclamaba un seguro tenía ese problema, lo cual le generaba inconvenientes económicos, pues no veía resarcido lo que esperaba del contrato de seguro.

Este trabajo espera contribuir a resolver problemas como el planteado, que coincide con las inquietudes que por lo general se expresan en los

auditorios cuando los conforman asegurados. He tenido la oportunidad de trabajar en el sector asegurador y ello me ha permitido conocer las bondades del seguro, pero también algunas inquietudes de los asegurados en relación con el seguro, cuando he dictado diplomados dirigidos a ellos. Aspiro acá a presentar soluciones equitativas para unos y otros, frente a las diferencias que a veces los alejan.

Sin conocer en detalle las liquidaciones de los seguros a los que el alumno aludía, resultaba difícil estructurar una respuesta; sin embargo, le expliqué el tema de los deducibles, del infraseguro y del demérito por uso, que probablemente habían significado que el valor de la indemnización fuese menor al valor asegurado. Estos aspectos los abordaré más adelante.

El problema deriva de la falta de adecuado conocimiento del tomador o asegurado sobre el contrato de seguro, que para algunos es el más complejo de los contratos mercantiles, así como de las obligaciones y derechos derivados de dicho contrato de seguro. Tales conocimientos deben ser impartidos a los asegurados, como se verá más adelante, de conformidad con la Ley 1328 de 2009, cuyo título I está dedicado al Régimen de Protección al Consumidor Financiero. El Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011) también contempla disposiciones especiales que se aplican a los seguros, que serán tratadas en el capítulo IV.

Bajo porcentaje de aseguramiento en Colombia

Pretende igualmente el presente estudio que, al evitar el desencuentro entre asegurados y aseguradores con ocasión del siniestro, aquellos queden con una mejor imagen del seguro, lo cual derivaría en un mayor aseguramiento. Entonces, como segundo problema que se quiere resolver, se plantea el siguiente: ¿Por qué en Colombia hay un bajo porcentaje de aseguramiento? Se han dado siempre las mismas explicaciones para entender el fenómeno: a) falta de capacidad económica para atender el

pago de las primas; b) carencia de una cultura del seguro; c) ausencia de una adecuada percepción del riesgo, es decir, pensar que el siniestro ocurrirá a los demás, pero no al tomador potencial del seguro. Consideramos que existe una cuarta razón para explicar el bajo porcentaje de seguros en Colombia frente a su potencial: los problemas que se presentan entre asegurados y aseguradores con ocasión de un siniestro.

Cuando la reclamación del siniestro es objetada, se genera desconfianza en la ciudadanía respecto del contrato y con ello menor apetencia por el seguro. Si existiera mayor conocimiento del seguro por parte de los asegurados, habría menos problemas generados con ocasión del siniestro, porque en no pocas ocasiones el conflicto interpartes deriva del desconocimiento por el asegurado de las particularidades del seguro.

Lo que se pretende entonces con el presente trabajo, como segundo problema a resolver, es que, eliminadas o minimizadas las causas que dan origen a la ruptura entre asegurados y aseguradores con ocasión del siniestro, llegue la función bienhechora del mismo a más personas, más hogares, más colegios y universidades, más propietarios de muebles e inmuebles, más conjuntos residenciales, más comerciantes, más industriales, más exportadores e importadores, más contratantes y contratistas, todos con amparos claramente explicados en las pólizas, debidamente tomados frente a sus reales riesgos, con adecuado valor asegurable y con suficientes coberturas. Si se extienden los seguros a una mayor cantidad de usuarios y ello se acompaña de una buena selección, para evitar la alta siniestralidad, se disminuirá el valor de las primas y se alcanzará la popularización del seguro.

Problemas entre asegurados y aseguradores por desconocimiento

Piensa: El Derecho se aprende estudiando, pero se ejerce pensando.

Eduardo J. Couture, *Decálogo del abogado*

Toda actividad profesional tiene sus propias reglas, acompañadas de un lenguaje determinado. En el caso de los seguros, se habla de deducibles, demérito por uso, plazos para el pago de la prima, regla proporcional o infraseguro, supraseguro, subrogación, prescripción, etc. No son términos que domine el común de los asegurados y, sin embargo, desde cuando se suscribe el contrato de seguro, durante su vigencia y después de ella, con las denominadas obligaciones poscontractuales, se los utiliza, junto con otros términos típicos de la especialidad, pero que, por desconocerlos *in genere* el asegurado, pueden ocasionar conflictos entre él y su asegurador y, por supuesto, con el intermediario, a quien el titular del interés asegurable (el asegurado) puede endilgarle ausencia de una adecuada información.

Falta de coincidencia entre insuceso y amparo de la póliza

No son pocos los casos en los cuales la causal de ruptura entre asegurados y aseguradores con ocasión del siniestro estriba en que el primero estaba convencido de encontrarse bajo el amparo de la póliza, si ocurría determinado hecho, pero cuando este ocurre se llega a la conclusión de que el insuceso no coincide con el amparo. El asegurado ignora que la primera parte del análisis por parte del asegurador cuando se le presenta una reclamación es hacer el cotejo entre el siniestro que afectó a su asegurado y el amparo contratado, para verificar si existe cobertura de la póliza. El doctor Fernando Amador dice al respecto: