

Acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia en Colombia

Edgar Fabián López Acosta

Sandra Viviana Rosero Chávez

Universidad CESMAG

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa en Derecho

San Juan de Pasto

2024

Acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia en Colombia

Autores:

Edgar Fabián López Acosta

Sandra Viviana Rosero Chávez

Proyecto de trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Abogado

Asesora

LEIDY JHOANA CEBALLOS BURBANO

Magister

Universidad Cesmag

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa en Derecho

San Juan de Pasto

2024

**Los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en este proyecto de trabajo de grado son
responsabilidad única y exclusiva del estudiante**

Nota de Aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, (junio) de 2024

Agradecimientos (opcional)

Dedicatoria (opcional)

Contenido

Introducción	9
RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO (RAE).....	11
1. Problema de investigación	11
1.1 Objeto o tema de estudio.....	11
1.2 Línea de investigación	11
1.3 Planteamiento o descripción del problema	11
1.4 Formulación del problema	12
1.4.1 Delimitación.....	12
1.4.2 Espacial	12
1.4.3 Temporal	13
1.5 Objetivos	13
1.5.1 Objetivo general.....	13
1.5.2 Objetivos específicos	13
1.6 Justificación	13
2. Marco referencial	14
2.1 Antecedentes	14
2.2 Marco Teórico.....	21
2.2.1 Referente jurisprudencial	27
2.2.2 Referente doctrinal	33
2.3 Marco conceptual.....	39
2.3.1 Referente contextual	41
2.3.2 Referente investigativo	47
3. Metodología	51
3.1 Paradigma	51
3.2 Enfoque.....	52
3.3 Método	52
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	52
4. Análisis de resultados	53
Capítulo 1. Derecho del consumidor.....	53

1.1	Características del derecho del consumidor.....	56
1.2	Naturaleza jurídica de las normas de protección al consumidor.....	58
1.3	Calidad, idoneidad y seguridad.....	59
1.4	Regulación de la protección al consumidor de comercio electrónico.....	60
Capítulo 2. Seguro de vida grupo deudor y la configuración de la reticencia		71
2.1	Operatividad de la reticencia en el contrato de seguro de vida deudores	79
2.2	El nexo de causalidad entre el hecho del que se predica la reticencia y el siniestro.....	81
2.3	La nulidad relativa en el contrato de seguro de vida deudores	83
Capítulo 3. Acción de protección al consumidor.....		61
3.1	Facultades jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera	67
Capítulo 4. Tendencias de la honorable Corte Constitucional.....		87
4.1	La perspectiva del principio constitucional de buena fe	89
4.2	Cargas del asegurador	91
4.3	La diferencia entre la reticencia y la preexistencia	¡Error! Marcador no definido.
4.4	La protección del derecho fundamental al mínimo vital de las personas en situación de vulnerabilidad y debilidad manifiesta	93
5.	Conclusiones	100
6.	Recomendaciones	102
Errores cometidos y aprendizaje logrado en el desarrollo de la investigación		104
Referencias.....		105
Anexos		124

Introducción

La reticencia o inexactitud en el contrato de seguro es una figura jurídica relativamente desconocida por muchos consumidores de seguros de financieros y se presenta cuando el tomador del seguro; no hace una declaración sincera del estado del riesgo cuando celebra el contrato con la aseguradora, lo cual genera nulidad relativa del negocio jurídico con posterioridad.

El artículo 1058 del Código de Comercio, consagra una importante carga en cabeza del tomador de cualquier seguro, que consiste en declarar sinceramente los hechos y circunstancias que sean necesarios para la determinación del estado del riesgo; cuando dichas declaraciones son inexactas o reticentes generan una nulidad del contrato de seguro. (Código Civil Colombiano, 1887, art. 1058)

Pero la anterior, obligación no exime al asegurador de su obligación de entregar la información suficiente y necesaria al consumidor antes y durante el proceso de registro de su información en la declaración de asegurabilidad, ya que su experiencia en el campo de seguros y por la reciprocidad al principio de la buena fe propio del contrato de seguro, tiene la obligación de advertir las consecuencias de hacer una declaración del estado del riesgo inexacta, ya que, de configurarse la reticencia, faculta al asegurador para no pagar el siniestro que llegue a ocasionar y este trámite no puede ser un simple formalismo, sino un acto consciente donde las partes entiendan la magnitud del daño que se puede causar si se registra una información inexacta o se deja de ofrecer la información idónea para pactar el negocio jurídico.

Si cualquiera de las partes incumple; transgreden el principio supremo del contrato de seguro, el cual es la buena fe; debido a que este principio no se predica solamente por parte del tomador del seguro, sino también por el asegurador, quien es la parte dominante en la relación jurídica debido al amplio conocimiento y experiencia que tiene en el campo.

El presente trabajo consiste en investigar, respecto de si la acción de protección al consumidor es el medio jurídico adecuado para proteger al consumidor, frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia en San Juan de Pasto, ya que como la parte débil de la relación contractual, cuando suscribe una póliza de seguros en algunas

ocasiones la reticencia en el contrato de seguro es ocasionada por la inobservancia al principio de la buena fe por parte del asegurador, quien guarda silencio respecto a las consecuencias ocasionadas al no hacer una declaración del estado del riesgo sincera, ya que es la parte dominante en esta relación jurídica la que se beneficia con la declaratoria de la reticencia, pues queda facultada a no pagar el siniestro ocasionado y retener la prima pagada.

Por otro lado al configurarse la reticencia en el contrato de seguro por la inobservancia al principio de buena fe por parte del asegurador estaríamos en presencia de un aprovechamiento indebido de la ignorancia del tomador, ya que este último no tiene pleno conocimiento de las consecuencias de no hacer una declaración del estado del riesgo en debida forma; un arbitrariedad por parte del sector financiero, ya que obtienen provecho de la posición dominante que ejercen sobre los usuarios haciendo un mal uso de su amplio conocimiento y experiencia en la materia, para garantizar sus intereses en desmedro de los derechos del consumidor financiero.

RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO (RAE)

1. Problema de investigación

¿Es efectiva la acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia?

1.1 Objeto o tema de estudio

¿Es efectiva la acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia?

1.2 Línea de investigación

La presente investigación se desarrollará bajo la línea de investigación en derecho empresarial, *Iuris Coeptum*: derecho y empresa, puesto que, esta tiene como propósito llevar a cabo investigaciones que combinan el estudio teórico y práctico de la acción de protección al consumidor frente al contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia de uso por compañías, en su gran mayoría, bancos, cooperativas de crédito y ahorro, entre otras que ostentan la calidad de empresas, para respaldar una obligación crediticia en donde una de las partes del contrato de seguro, es el asegurado, el cual en la mayoría de los casos, no tiene claro con qué clase de protección jurídica cuenta como consumidor financiero, en el momento en que la aseguradora invoca la causal de reticencia en el contrato de seguro y niega el pago de la obligación a su cargo.

1.3 Planteamiento o descripción del problema

La declaración de asegurabilidad como instrumento para registrar el estado del riesgo es uno de los temas más debatidos en materia aseguradora, debido a la trascendencia que de este instrumento se deriva. La indebida declaración del estado del riesgo es una de las fuentes principales de objeción al pago del siniestro, por parte de la entidad aseguradora, que

generalmente acude a declarar la reticencia o inexactitud en el contrato de seguro cuando el tomador del seguro no hace una declaración sincera del estado del riesgo al momento de celebrar el contrato, lo cual, genera una nulidad relativa del negocio jurídico.

El problema de esta figura es que, asume que al no registrarse la información solicitada en la declaración de asegurabilidad, el asegurado actúa de mala fe, por lo cual, las aseguradoras niegan el pago del seguro, este tipo de casos suelen darse con mayor frecuencia en contratos de seguros de vida grupo deudores, donde los bancos al momento de entregar un crédito, respaldan la deuda con un contrato accesorio, es decir, una póliza de seguro que en caso de muerte del deudor, pagará en su totalidad la suma de la obligación pactada.

Es ahí donde la presente investigación se centra, ya que, si la aseguradora niega el pago del seguro por causa de reticencia que genera la nulidad relativa del negocio jurídico, será posible que, frente a esa nulidad relativa del contrato, la acción de protección al consumidor financiero sea un medio jurídico idóneo para proteger los derechos del consumidor o por el contrario los consumidores financieros desconozcan su existencia, no la estén usando para defender su derechos o tal vez no sea eficaz para resolver este tipo de nulidad relativa por causa de reticencia en el contrato de seguros de vida grupo deudores.

1.4 Formulación del problema

¿Es efectiva la acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia?

1.4.1 Delimitación

1.4.2 Espacial

La presente investigación se desarrollará en Colombia.

1.4.3 Temporal

Los datos considerados para la presente investigación se enmarcan en de los años desde 2017 a 2022.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar la efectividad de la acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia.

1.5.2 Objetivos específicos

- a. Estudiar los derechos y garantías jurisdiccionales del consumidor financiero de seguros de vida grupo deudores por causa de reticencia en el ordenamiento jurídico colombiano.
- b. Identificar las causas que generan la configuración de la reticencia en el contrato de seguros de vida grupo deudor.
- c. Comparar las decisiones de la sala civil del Circuito de Bogotá frente a los de la corte constitucional sobre la nulidad del contrato de seguros vida grupo deudores, con respecto a la reticencia en Colombia.

1.6 Justificación

Abordar este tema de investigación, permite ahondar en que tan efectiva es la acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia.

Ya que el consumidor financiero, como la parte débil de la relación contractual, suscribe obligatoriamente un contrato de adhesión que busca garantizar la plena seguridad económica de la entidad financiera que le ha otorgado un crédito, sin tener el pleno conocimiento de las condiciones y exclusiones que trae consigo la suscripción de una póliza de seguros.

Por ello, nos proponemos analizar, comprender y visibilizar la efectividad de la acción de protección al consumidor, para hacer valer efectivamente sus derechos en casos de reticencia teniendo en cuenta la dinámica del mercado y su desarrollo.

Aunado a lo anterior, se hace necesario conocer los principios fundamentales del contrato de seguro, para su correcto funcionamiento, así como también que es y para que sirve y en qué casos se puede acudir a realizar una acción de protección al consumidor y que jurisdicción es competente para conocer de la misma y resolverla y si es o no efectiva para proteger los derechos del consumidor financiero.

Por lo cual el desarrollo de la presente investigación resulta de imperiosa necesidad, para brindar un mayor análisis normativo y de casos resueltos mediante la acción de protección al consumidor a favor o en contra del consumidor sobre el tema, realizando un estudio exhaustivo y a su vez, brindando al consumidor de seguros financieros información relevante que verse sobre la eficacia de la acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguros vida grupo deudores.

2. Marco referencial

2.1 Antecedentes

El derecho de consumo es una rama relativamente reciente, con algo más de un siglo de antigüedad; sin embargo, sus orígenes y bases, al igual que la mayoría de nuestro ordenamiento jurídico emanan del derecho privado. Entre las figuras heredadas del Derecho Romano, entre otras, encontramos el saneamiento por vicios ocultos o la afectación de la posesión, que en el ordenamiento jurídico colombiano conocemos como saneamiento por vicios redhibitorios y saneamiento por evicción, respectivamente.

Explica Ossa (2010) que durante la Edad Media hubo escasa regulación del tema, debido a la manera como se llevaban a cabo las relaciones comerciales en ese momento histórico. En la época moderna la dinámica cambia, la política de “*laissez faire*” que pregonaban los revolucionarios franceses, la cual invitaba a un mercado libre de obstáculos, terminó rigiéndolo. En un principio, tanto el consumidor como el empresario fueron objeto de atención del sistema económico, considerados estos, como instrumentos de este, y el Estado como un espectador encargado de la vigilancia del mercado, con mínima intervención.

Según López (2003), no es de extrañarse que todos los códigos clásicos burgueses aprobados en la segunda mitad del siglo XIX, sean el reflejo de esta situación, la filosofía impresa en estos códigos consistía en la concepción de un sistema de mercado que solo podía funcionar satisfactoriamente cuando los precios ofertados y demandados de los productos se movían libremente y el acceso de las empresas al mercado permanecía abierto, sujeto a un régimen de libre competencia, entendido como expresión de la libertad de iniciativa económica. Como consecuencia de esto, el centro de atención fue la clase dominante ya que, en el siglo XX, a partir de la ruptura de algunas concepciones económicas, el papel de Estado adquiere una nueva visión proteccionista y una posición reguladora entre los intereses privados y públicos.

Por lo anterior, se observa que antes del siglo XX la visión protectora del consumidor era escasa, debido a la concentración en el proceso de apertura económica de los mercados, sin embargo, fue este mismo proceso, en su crecimiento acelerado, lo que posteriormente atrajo la atención hacía el consumidor, quien era el receptor de todas sus consecuencias.

Según Ossa (2010), el primer paso hacía el reconocimiento de los consumidores, como receptores de las consecuencias del mercado salvaje, fue la creación de “National consumers league” en 1899, resultado del movimiento del consumerismo o “consumerism” iniciado en la segunda mitad del siglo XX. De estos primeros esfuerzos se recogerían frutos en 1906, cuando se expidió la primera ley de protección al consumidor: El acta de medicamentos y alimentos seguros⁴, siendo consecuencia del aumento de los precios, los escritos polémicos de Upton Sinclair y los escándalos relativos a las sustancias farmacéuticas⁵. Le siguieron la ley sobre inspección de carne y la creación de la Comisión Federal para el Comercio en 1914.

Posteriormente explica Ovalle (2000), que una segunda parte del movimiento del consumerismo que tuvo lugar en la época de la depresión económica, fruto del aumento de los precios, fue el escándalo en 1937 por la muerte de aproximadamente 73 personas como consecuencia del consumo de sulfanilamida que contenía glicol de etileno y la huelga de las amas de casa en Detroit en busca de mejores condiciones para la población afroamericana, que terminó en el establecimiento de la Agencia Estadounidense de Alimentos y Medicamentos (FDA), y el fortalecimiento de las disposiciones existentes sobre la materia.

Un tercer momento identificado por el mencionado autor tuvo lugar en los años setenta, resultado de la influencia de las ideas de Ralph Nader, el aumento de los precios, la acción masiva de los medios de comunicación y el escándalo de la talidomida, una droga alemana contra el insomnio que salió al mercado sin las suficientes pruebas, ocasionando malformaciones en los fetos; demostrando la necesidad de un equilibrio entre las prácticas comerciales y los intereses de los consumidores. El movimiento proconsumidor norteamericano se extendió por Europa, principalmente en Francia e Inglaterra.

Es de resaltar como antecedentes relevantes los famosos casos Mc Pherson y Henningsen vs. Bloofield Motors Inc, donde se establecieron los parámetros para el reconocimiento de la responsabilidad por productos defectuosos basada en la garantía implícita de comerciabilidad, específicamente en casos donde el vínculo contractual no es directo, provocando la ruptura del tradicional principio de relatividad de los contratos y estableciendo reglas para la responsabilidad objetiva.

Como lo describe López (2003), es el 15 de marzo de 1962, cuando en un mensaje pronunciado por el entonces presidente de los Estados Unidos de Norte América, John F. Kennedy, se hizo el reconocimiento oficial de los Derechos del Consumidor: “todos somos consumidores y siendo el grupo económico más grande del mundo, se nos olvida continuamente”, así, de manera oficial se da inicio a la preocupación por la protección al consumidor, un campo relativamente nuevo. Durante su “Mensaje especial al Congreso sobre

protección de los intereses de los consumidores” también se refirió al derecho a la seguridad, al derecho a ser informado, el derecho a elegir y el derecho a ser oído.

Posteriormente la antigua Comunidad Europea, hoy Unión Europea, en su asamblea consultiva del Consejo de Europa en 1973 expidió la Resolución 543/73 por medio de la cual se establecía la Carta de Protección a los Consumidores. En el año 1975, el Consejo de la Comunidad Europea expide la Resolución del 14 de abril de 1975, por medio de la cual se establecía el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información a los consumidores, esta resolución:

“sirvió de directriz para el futuro desarrollo normativo de protección a los consumidores estableciendo cinco categorías de derechos básicos: derecho a la protección de la salud y la seguridad, derecho a la información y a la educación, derecho a la protección de los legítimos intereses económicos, derecho a la reparación de los daños, y el derecho a la representación...” López (2003)

Explica Giraldo (1989), que, en aquella Resolución del 14 de abril, expresamente se dejó de considerar al consumidor “únicamente como un comprador y usuario de bienes y servicios para uso personal, familiar o colectivo”, y pasó a ser “una persona interesada en los diferentes aspectos de la vida social que, como consumidor, puede afectarle directa o indirectamente”. Representando así la posibilidad de participación del ciudadano en las decisiones gubernamentales que como consumidor le afectaban. Resalta el autor, que los argumentos que sustentaban una política proconsumidor en la actualidad siguen siendo los mismos de esta época.

Con posterioridad a esta resolución, se expiden otros programas tendientes a la creación de una política de protección a los consumidores, pero es hasta el año 1992, con la firma del Tratado de Maastrich cuando la Unión Europea adopta una política clara en materia de protección al consumidor, dedicándole un título a la materia. Este tratado sería modificado con posterioridad por el Tratado de Ámsterdam en 1997.

Por otra parte, la Organización de Naciones Unidas por medio de la Resolución de 198/62, solicitó al secretario general, comenzar una labor consultiva con el propósito de elaborar directrices orientadas a la protección del consumidor con especial observancia de los países en

vía de desarrollo. En 1985 se expidió por la plenaria de la Asamblea General la Resolución 39/248 sobre Protección al Consumidor, mediante la cual, se crean parámetros para formular políticas proconsumidor dentro de un marco de cooperación internacional, tomando como referencia los cinco ejes de la Resolución del 14 de abril de 1975 de la Comunidad Europea.

De esta manera, en los diferentes Estados, surge un compromiso de regular la protección al consumidor que se ha manifestado en las diversas normativas a nivel mundial que los países han expedido, así como la incorporación de los derechos del consumidor en las constituciones políticas, ya sea de manera expresa, o como lo explica López (2003), que se desprenden de los valores de solidaridad social, igualdad material y justicia social.

Posteriormente, expone Ossa (2010), se expidieron los Decretos 2152 y 2153 de 1992, hoy parcialmente derogados, los cuales asignaban competencias en materia de protección al consumidor al Ministerio de Desarrollo Económico y a la Superintendencia de Industria y Comercio. Entre otras disposiciones normativas que el autor resalta, se encuentra el Decreto 2269 de 1993, hoy ampliamente modificado, que organizó el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología y la Ley 100 de 1993, que también introdujo normas sobre libertad de escogencia del consumidor, así como relativas a la satisfacción del servicio.

Además de las anteriores normativas, en siguiendo la línea histórica, según Ossa (2010), también se encuentra la Ley 142 de 1994, y sus demás adiciones y modificaciones, sobre la regulación de servicios públicos domiciliarios, que estableció disposiciones tendientes a la protección del consumidor en materia de contratos de adhesión y prestación de servicios. En el año 1996 se expide la Ley 256 en materia de competencia desleal en Colombia, clave fundamental en la protección del consumidor en el sentido de tener como fin, garantizar la libre competencia dentro del mercado. Así mismo el Decreto 2531 de 1991, modificado por la Ley 1340 de 2009, otorgó facultades a la Superintendencia de Industria y Comercio tendientes a la protección de la competencia económica en el territorio nacional, estableciendo actuaciones administrativas, dentro de las cuales figuran como propósito el bienestar de los consumidores. Con la Ley 472 de 1998, en materia de acciones populares y de grupo, también se instauran disposiciones modificatorias del Decreto 3466 de 1982, en materia de indemnización por

perjuicios de los consumidores. Algunas normativas como el Decreto 990 de 1998 sobre el servicio de telefonía móvil y la Ley 446 de 1998, en materia de descongestión, que adjudicó funciones jurisdiccionales a la Superintendencia de Industria y Comercio, complementaron las normas de protección al consumidor en áreas específicas.

Posteriormente, la Ley 1328 de 2009, establece claras disposiciones en materia del consumidor financiero y la últimamente sancionada, en el año 2011, se promulgó el Estatuto del Consumidor (Ley 1480, 2011). La iniciativa surge ante la imperiosa necesidad de actualizar el Decreto de 1982, el cual había quedado relegado a unos sobrios efectos frente a la desigual relación existente entre fabricante o proveedor y consumidor.

Ahora se continua con una breve historia de los seguros que de acuerdo con Gómez (2001), el seguro inicia en Italia hacia el siglo XIII con la modalidad marítima. De allí se extendió a Inglaterra y toda Europa gracias a los mercaderes lombardos. Los dueños de los barcos redactan, individualmente, un documento en el que se describen aspectos importantes de la mercancía embarcada; por ejemplo, tipo de barco, mercancía transportada, destino, fechas, etc., y aquellas personas que estuvieran interesadas en participar del negocio firmaban al final del documento (conocidas como underwriters), asumiendo los posibles riesgos a cambio de las utilidades que se generarían con el éxito del negocio. Los dueños de los barcos se reunían en locales londinenses con el fin de compartir el contenido de sus documentos o hacerse partícipes como underwriters.

El surgimiento y desarrollo de los seguros estuvo estrechamente vinculado con el transporte marítimo. El seguro marítimo constituye, en esta línea, la cuna y origen de todos los seguros actualmente conocidos. Al respecto de la evolución y expansión del seguro, Meilij (1901) indica que:

Nació como seguro marítimo en Italia, se desarrolló y tomó impulso en España: se difundió y adquirió forma jurídica en Francia, Países Bajos y en la ciudad germana de Hansa y maduró en Inglaterra, especialmente en la rama incendio y vida, cuando comenzó el periodo de la empresa aseguradora.

López (1982) refiere que en el siglo XIV surgieron los primeros lineamientos de lo que se conoce hoy como contratos de seguros, una práctica habitual entre los mercaderes florentinos,

genoveses y venecianos. De Italia se extendió a Francia y España y de allí a toda Europa, con la modalidad del seguro marítimo. López, respecto a la paternidad del contrato de seguro, señala:

Existe una polémica entre autores alemanes e italianos, puesto que los primeros afirman que en 1310 ya existía en Alemania una cámara de aseguradores, mientras que, por su parte, Donati señala que el origen italiano del contrato de seguro es incontrovertible. Independientemente de quién descubrió el seguro es indiscutible que los italianos fueron los que lo desarrollaron, en especial los genoveses y venecianos.

Con la caída del feudalismo adquiere especial importancia la propiedad privada generando mayor desarrollo en la industria y el comercio y haciendo más evidentes los peligros terrestres y marítimos. De allí nace la necesidad de proteger el fruto de las industrias contra los riesgos que lo aquejan, propios de la época.

En 1347 surge el primer contrato de seguro marítimo, orientado a amparar accidentes y tardanza en la llegada de la nave con la mercancía a su destino. A finales del siglo XIII y principios del XIV, surgen las primeras manifestaciones de pólizas de seguros de daños. El asegurador desaparece como persona natural para dar paso a cámaras o gremios con patrimonio autónomo que se asimilaron a los banqueros, haciendo su aparición los corredores o agentes de seguros, tal como lo afirma Botero (1978). De igual manera, en un trabajo del SENA (1976) se afirma que en la misma época aparecen las cofradías de previsión, que tuvieron gran desarrollo en Sevilla (España).

Las cofradías se dedicaban a prestar auxilios a sus integrantes por accidentes, invalidez, vejez o muerte. A fines del siglo XIV se encuentra el primer ejemplo de reaseguro, y en cuanto al ramo vida, de acuerdo con Mármol (1984), se reconoce un acta levantada el 10 de abril de 1427 ante un notario genovés, por la cual cuatro personas se comprometen a pagar a Lucas Genilli la cantidad de seiscientos florines si su esposa no sobrevive al parto. Antes de esa fecha, en 1401, también se conoce un seguro de vida con indemnización para resarcir el daño patrimonial causado por la muerte de una esclava.

En la segunda mitad del siglo XIX nace el seguro de responsabilidad civil, para cubrir a los empleados de aquello que pudiera surgir como consecuencia de siniestros causados en los

medios de locomoción. Garrido y Comas (1954) explican que en Francia se conocía ya este seguro desde 1830, para cubrir riesgo de responsabilidad por daños causados por vehículos y caballos, mientras que en Alemania se implantó en 1871 para cubrir riesgos causados por daños ferroviarios y mineros.

2.2 Marco Teórico

En Colombia antes de 1981 no hubo legislación alguna dirigida a la protección del consumidor como tal, es decir, como sujeto de protección especial.

Con la ley 73 de 1981, sobre la Distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, conocida como “Ley General del Consumo”, se avanza en el reconocimiento de la protección del consumidor, para tales fines, esta disposición normativa reviste al presidente de la República de facultades extraordinarias para establecer una normativa dirigida al control de la distribución del bienes y servicios, así como establecer sanciones y procedimientos por su incumplimiento. (Ley 73 de 1981. Por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se conceden unas facultades extraordinarias. 03 de diciembre de 1981. D.O. No. 35904.)

En virtud de estas facultades extraordinarias, se expide el Decreto 1441 de 1982, por medio de la cual se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores. (Decreto 1441 de 1982. Por el cual se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y se dictan otras disposiciones. 24 de mayo de 1982. D.O. No. 36024.)

En desarrollo de la Ley 73 de 1981, se expidió el decreto 3466 de 1982, conocido como el Estatuto General del Consumidor, que contenía normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores. (Ley 73 de 1981. Por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del

consumidor, y se conceden unas facultades extraordinarias. 03 de diciembre de 1981. D.O. No. 35904.)

Los principales aportes que este primer Estatuto del Consumidor fueron: el establecimiento de una garantía mínima presunta, responsabilidad de la información contenida en marcas leyendas y propagandas, fijación de precios, responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios, además del otorgamiento de algunas facultades a la SIC. A lo largo de este trabajo se tratará y se hablará de la SIC como la autoridad encargada de la protección en temas de consumidor, aun cuando como veremos, existen muchas otras tantas que también tiene atribuciones respecto de los derechos de los consumidores.

Es relevante mencionar algunas de las falencias de esta disposición, ya que, si bien estas pueden entenderse como una primera aproximación a las normas actuales del consumidor, algunas de las principales fallas del Decreto 3466 eran:

El término de garantía allí contenido era difuso y carecía de concreción.

La responsabilidad de los productores era limitada, por lo que algunas obligaciones no le podían ser endilgadas.

La calidad en ese momento era vista solo respecto de las cualidades del producto, y no respecto de la información que se dé sobre el mismo.

Esta norma era de orden sustancial y no contenía un procedimiento concreto que permitiera a los consumidores hacer valer sus derechos

A pesar de las falencias mencionadas, es importante resaltar que desde la promulgación del Decreto 3466, se le otorgó a la SIC la competencia para velar por los derechos de los consumidores en Colombia, desde ese entonces la SIC, ha contribuido al desarrollo del derecho del consumidor.

Con la Constitución Política Colombiana de 1991 se consagra una nueva visión para el consumidor, de hecho, en el artículo 78, plasmado dentro de los derechos colectivos, se señala como tarea del Estado la protección al consumidor, a partir del establecimiento de un principio de responsabilidad en cabeza del productor sobre los bienes que afecten la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento de bienes y servicios. (Constitución Política de Colombia, 1991, art.78)

Aunado a lo anterior, la Constitución Política de Colombia, 1991, en su art. 83, consagra: “Las actuaciones de los particulares y de las autoridades deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas”. (Constitución Política de Colombia, 1991, art.83)

El principio de buena fe se encuentra hondamente arraigado en nuestro sistema jurídico; ya que “los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley pertenecen a ella”. (Código Civil Colombiano, 1887, art. 1603).

Dicho precepto se encuentra igualmente recogido en el Código de Comercio de Colombia, que data de 1971, en lo relativo a la aplicación de la buena fe objetiva en el periodo precontractual, extiende la aplicación de la buena fe a la celebración y ejecución de los contratos y dispone que, “en consecuencia, los contratos obligan no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de estos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”. (Código de Comercio Colombiano, 1971, art. 863 y 871).

Antes de la Constitución de 1991, la Ley 45 de 1990, implementó modificaciones tanto para el sistema financiero, como el sector asegurador en la cual se ordenó la compilación normativa por medio de la creación del estatuto orgánico del sistema financiero, que regula el régimen de inversiones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria y el régimen de pólizas, tarifas, reservas e inversiones, con lo cual se buscaba modernizar el sector financiero con el fin de generar un entorno adecuado para la apertura económica, aumentar su competitividad y eficiencia, expandir las actividades financieras, y así mismo proteger, dar confianza y seguridad al mercado. (Ley 45 de 1990. Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones. 18 de diciembre de 1990. D.O. No. 39607.)

Entre sus mayores avances en materia de protección está haberle otorgado a la víctima de un asegurado en responsabilidad civil la condición de beneficiario de la póliza, y por ende la posibilidad de ejercer la acción directa contra el asegurador, y, modificar el artículo 1080 del código de comercio, pasando de sesenta (60) días hábiles, a un mes, para que el asegurador pague la indemnización, una vez el asegurado haya demostrado la ocurrencia y la cuantía del

siniestro o en su defecto la objete. (como se citó en repositorio institucional Universidad Javeriana,2014)

Posteriormente la Ley 389 de 1997, creó la única ley emitida después de la Constitución de 1991 que se dedicó exclusivamente a la actividad aseguradora. Esta ley estuvo vigente hasta el año 2003, fue reconocida por la modernización que les imprimió a los seguros.

Al implementarse cambios en los seguros, también se hizo necesario realizar una serie de modificaciones para equilibrar las relaciones entre el asegurado y la compañía aseguradora, cambios que trajo la Ley 510 de 1999, la cual introdujo la figura del defensor del cliente en el sector asegurador y por otro lado, modificó el Código de Comercio Colombiano, art. 1080 quedando así: El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador.

De acuerdo con el art. 1077, vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo 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 a pretexto del reaseguro”.

Las normas siguieron progresando en torno a la consecución de unificar entidades de vigilancia financiera en Colombia, por lo cual la Ley 964 de 2005, fusionó las superintendencias existentes en el país en una sola, la Superintendencia Financiera, esta nueva Superintendencia tenía un amplio margen de supervisión basado en el riesgo de la actividad que desempeñará la empresa del sector financiero. Igualmente, esta ley ha dicho que las pólizas de seguros no hacen parte de lo que se denomina “valores” y derogó la norma que proveía de las agencias y que estas eran vigiladas por la superintendencia financiera, pasando a las aseguradoras la responsabilidad de asegurarse de la fuerza de sus ventas.

Ahora bien, con la Ley 1328 de 2009, art. 1036, se estableció la posibilidad que cada colombiano pudiera adquirir seguros en cualquier parte del mundo, es así como con la vigencia

de esta ley reaparece la cobertura de los servicios de exequias y la protección del consumidor financiero.

El Decreto 2555 de 2010, busca garantizar la cobertura ante un eventual siniestro, logrando que las aseguradoras y reaseguradoras se actualizarán a fin de poder acreditar que dichas entidades cuenten con reserva económica y así mismo garantizar estabilidad del sistema económico y financiero.

Con la entrada de la Ley 1328 de 2009, se autoriza la adquisición de pólizas de aseguradoras extranjeras y que se diera apertura a sucursales en el país, y con ello, permitir que el servicio financiero sea considerado como uno de los más influyentes en el desarrollo de la economía nacional.

Por lo anterior cuando una persona adquiere pólizas sean nacionales o extranjeras, necesita que la legislación regule el desarrollo de este tipo de negocios jurídicos y sus respectivos contratos, a fin de otorgar herramientas jurídicas para la protección de los derechos de los consumidores, y es por las razones antes mencionadas, que el día 12 de abril del 2012 entró en vigencia la Ley 1480 de 2011, Estatuto de Protección al Consumidor, en el cual se consagra el sistema general de protección a los consumidores, en donde algunas de sus normas impactan de manera directa e indirecta, el campo de operación de las compañías aseguradoras.

La Ley 1480 intenta contrarrestar inconvenientes en cuanto a las reclamaciones de los consumidores a las aseguradoras por causa del no pago de los seguros, por ejemplo, con las ligas del consumidor, quienes a pesar de ser constituidas con el Decreto 1441 de 1982, actualmente tienen vigencia y relevancia en el ordenamiento, y se encargan de prestar un asesoramiento gratuito a los consumidores, respecto del procedimiento contenido en el artículo 58 de la Ley 1480. Otro aspecto importante y novedoso, es la posibilidad que le asiste al juez de fallar infra, extra y ultrapetita, según el numeral 9 del mismo artículo 58.

Además, es importante mencionar que antes de incoar una acción judicial, el procedimiento de consumidor ha establecido su propio requisito de procedibilidad llamado reclamación directa, la cual deberá presentarse de la forma y con el lleno de los requisitos contenidos en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480. (Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. 12 de octubre de 2011. D.O. No. 48.220.)

Ahora bien con respecto al contrato de seguros, el Decreto Ley 410 de 1971 Capítulo I, art. 1036 del Código de Comercio, no aborda una definición del contrato de seguro, sino que nombra las características de este tipo de contrato de la siguiente manera: El seguro es un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva, en la misma norma se refiere que son partes del contrato de seguro: El asegurador, o sea la persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos, y El tomador, o sea la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos. (Código de Comercio Colombiano, 1971, art. 1037).

Una de las obligaciones más importantes que consagra el Código de Comercio Colombiano, en su art. 1058; es la carga en cabeza del tomador de cualquier seguro, que consiste en declarar sinceramente los hechos y circunstancias que sean necesarios para la determinación del estado del riesgo; cuando dichas declaraciones son inexactas o reticentes generan una nulidad del contrato de seguro; así mismo vela porque el asegurador conozca de manera fiel el riesgo que habrá de amparar, con el objetivo de definir en un marco de libertad si accede a la contratación y el monto mismo de la prima a cargo del tomador.

Se debe tener en cuenta que la inexactitud o reticencia por parte del tomador en cuanto al estado del riesgo podría provenir de un error no atribuible a este, generando la obligación a la empresa aseguradora de asumir parcialmente la obligación de indemnizar al tomador en un porcentaje de la prestación asegurada de acuerdo con lo estipulado por el Código de Comercio Colombiano el cual señala en su artículo 1058 lo siguiente:

La inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero el asegurador sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo. (p.213) excepto lo previsto en el artículo 1160.

Es de suma importancia que se tengan en cuenta las prescripciones de las acciones, contempladas en el artículo 1081 del código de comercio, que versa sobre lo siguiente:

ARTÍCULO 1081 CCo. La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria. La

prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción. La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho. Estos términos no pueden ser modificados por las partes.

Realizando un análisis de la normatividad, se observa que la declaratoria de nulidad relativa del contrato de seguro o su acción rescisoria por reticencia procede por: inexactitud en la información otorgada, sobre seguro doloso, por pluralidad maliciosa de seguros o una infracción al deber de mantener el estado del riesgo e informar su alteración.

En cuanto a el derecho de acción para prescripción extraordinaria nacería con la suscripción del contrato, y el de la prescripción extraordinaria nacería con el conocimiento real de la aseguradora, de los hechos y circunstancia que motivaron la anulación.

2.2.1 Referente jurisprudencial

Los aportes contenidos en algunos fallos que han sido exaltados por la misma SIC, como las principales bases jurisprudenciales del derecho de consumidor, con anterioridad a la expedición de la Ley 1480. La importancia de estos es la verificación de los principales antecedentes jurisprudenciales sobre el tema, los cuales en su momento robustecieron las normas referentes al derecho de consumo.

Corte Constitucional, Sentencia C-1141 de 2000, M.P.: Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz Norma demandada: artículos 11 y 29 (parciales) del Decreto 3466 de 1982.

Esta sentencia representa un asentamiento jurisprudencial de los conceptos de calidad e idoneidad del producto, pues ya no se ve desde una perspectiva de calidad mínima del producto, sino que además se debe tener en cuenta características de orden sustancial, procesal y participativo:

Los derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad

y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores)

Además de ello, reafirma una vez más, que la razón de ser de los derechos del consumidor, es generar situaciones de equilibrio entre los consumidores y los productores y distribuidores, siempre que entre ellos existe una asimetría natural, pues es el consumidor, quien en últimas acude al mercado en búsqueda de la satisfacción de sus necesidades humanas, en principio no cuenta con la misma información ni el nivel de profesionalidad con la que sí cuenta el productor. Otro aspecto importante que esta sentencia contempla, es el derecho al resarcimiento del consumidor, pues en muchos casos la garantía no es suficiente, ni equiparable para el cubrimiento de los daños ocasionados al consumidor, siempre que en ocasiones los daños de los productos pueden comprometer derechos como los de la vida, integridad física y salud.

En la Sentencia C-415 de 2002, M.P.: Dr. Eduardo Montealegre Lynett Norma demandada: inciso tercero parcial del artículo 148 de la Ley 446 de 1998 modificado por el artículo 52 de la Ley 510 de 1999. Esta sentencia es una confirmación del precedente, el cual permite la atribución de funciones jurisdiccionales a entidades administrativas, lo cual si bien para el año 1998, fecha de la expedición de la Ley 446 que contiene atribuciones jurisdiccionales a las distintas Superintendencias, era novedoso, hoy se convierte en uno de los mayores atractivos del procedimiento del derecho del consumidor, pues es directamente la SIC quien tiene un procedimiento mucho más ágil y con mayores garantías que el que podría ofrecer la jurisdicción ordinaria.

Es importante advertir que, aunque es un precedente algo tímido de las facultades jurisdiccionales que hoy ostenta con mucha más relevancia la SIC, es importante revisarlo pues en esta sentencia se evidencian las bases de dichas atribuciones jurisdiccionales, las cuales actualmente son de obligatoria observancia para la SIC.

Consejo de Estado, Sentencia Exp. 8149 de 2003 MP Manuel Santiago Ureta Ayola. Esta sentencia es relevante, pues establece parámetros para la publicidad y la información que se le presenta al consumidor, la cual debe ser en estrictez seria y veraz, para que así no genere una dicotomía entre lo realmente adquirido y la idea que existía en el imaginario del comprador.

Por no corresponder la propaganda a la realidad, pues los incentivos no fueron entregados o no lo fueron en la oportunidad señalada; por inducir a error al consumidor respecto del precio de la suscripción, pues no se especificó en la mayoría de los comerciales que la suscripción se renovarían automáticamente, lo que conlleva también a que se concluya que la información no fue suficiente y veraz; y por no corresponder las condiciones de la suscripción a las reconocidas ordinaria y habitualmente en el mercado.

Esto es muy significativo pues uno de los pilares de la Ley 1480, producto precisamente del desarrollo jurisprudencial, es el derecho a la información, el cual busca que la creencia que un consumidor se forme respecto del producto o servicio que va a adquirir, concuerde con la realidad de aquel producto o servicio.

La Corte Suprema de Justicia, sentencia número 107 de 1986, MP Hernando Gómez Otálora. Podemos considerar que esta sentencia contiene el primer viso de la hoy desarrollada responsabilidad de la cadena de producción o comercialización, sobre lo cual, la Corte advirtió en ese momento que:

Si bien la obligación de garantizar las condiciones de calidad e idoneidad del producto corresponde al productor, no es exclusiva de éste, ya que en todos los contratos de venta la misma obligación se entiende pactada en defensa del consumidor y en cabeza del proveedor o distribuidor (la otra parte en el contrato) quien debe responder por ella ante el adquirente, sin perjuicio de exigirla, a su vez, a su expendedor o proveedor y así sucesivamente. Las responsabilidades, pues, están, determinadas en la ley claramente y cada uno de los expendedores o proveedores responde por sus propias obligaciones – las emanadas del contrato que celebra, entre cuyas cláusulas se entiende pactada la garantía mínima, sin que pueda afirmarse, como lo hace el demandante, que se esté respondiendo por obligaciones ajenas.

De lo anterior, se podría concluir que desde el año 1986, existía una responsabilidad amplia respecto de los productores y expendedores del producto, para que de esta forma el consumidor pudiese plantear sus pretensiones frente a cualquiera de ellos, aunque de una forma precaria en comparación a cómo podría hacerlo hoy en vigencia de la Ley 1480 ya que uno de los aspectos más

relevantes del nuevo estatuto de protección al consumidor, es que además de actualizar los aspectos contenidos en el Decreto 3466 de 1982, comprende la regulación de distintas situaciones que presentan el día a día de las relaciones de consumo, para las cuales no existían normas específicas de protección al consumidor. Lo que, sin duda, es un avance importante en la constitución de un programa completo y eficiente de protección al consumidor colombiano.

Aunado a lo anteriormente dicho, es de gran relevancia mencionar, la resolución 39/248 de la Organización de Naciones Unidas, que establece, en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores, las políticas de los gobiernos deben estar orientadas para que los consumidores obtengan un beneficio óptimo de sus recursos económicos. Las políticas públicas buscan alcanzar metas de producción satisfactoria, estándares de rendimiento, adecuada distribución de métodos, prácticas justas de negociaciones, publicidad informativa y una efectiva protección en contra de las prácticas que afecten los intereses económicos de los consumidores y el ejercicio de la libre elección en el mercado.

Y ya que el consumidor haciendo uso de su libre elección, decide por voluntad propia adquirir un crédito en la entidad de su elección, no hay certeza de que la entidad bancaria a través de sus respectivos asesores informe de manera clara, concreta y suficiente las características, exclusiones y coberturas del contrato de seguro que adquiere de manera obligatoria para respaldar su deuda y para establecer la relación con la información reticente o inexacta, se exige que ésta verse sobre asuntos determinantes de tal manera que desequilibre la técnica jurídica con base a la cual se determinan y cuantifican las obligaciones de las partes en un seguro, al respecto La Corte Constitucional, en sentencia número C- 232 del 15 de mayo de 1997, refiriéndose a este tema afirma que: la carga de declarar correctamente el estado del riesgo se incumple por inexactitud o reticencia, es decir, por incurrir en falta de la debida puntualidad o fidelidad en las respuestas o el relato, o por callar, total o parcialmente, lo que debiera decirse. (Corte constitucional, Sentencia C-232,1997).

En ese mismo orden de ideas la Corte Suprema de Justicia, sala de casación civil, en sentencia del 1 de septiembre del año 2010, ha reiterado que “la reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias relevantes que, conocidos por el asegurador, lo hubieren

retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, 25899-3184-001-2006-00314-01,2010).

Donde el principio de buena fe se manifiesta por medio de la declaración del estado del riesgo que hace el tomador, la cual permite proteger el carácter aleatorio del contrato y sirve como base a la compañía aseguradora para estructurar su consentimiento, pues a partir de esta determina si otorga o no la protección, y en caso de hacerlo, establecerá las condiciones en las que asume el riesgo.

Así mismo, concluye que cuando el tomador no cumple a cabalidad con el deber de declarar sinceramente el estado del riesgo, está atentando contra el principio de buena fe y de comprobarse mala fe, estaría configurándose “el fenómeno de la reticencia previsto en el artículo 1058 del Código de Comercio”.

Ahora bien, la Corte Constitucional, sala novena de revisión, en sentencia T 027 del 30 de enero de 2019, reiteró las dos reglas aplicables en caso de reticencia: (I) el deber de la aseguradora de practicar el examen médico de ingreso y (II) la obligación de probar la mala fe del tomador en el supuesto ocultamiento de la información (Corte constitucional, Sentencia T-027,2019).

Con respecto a lo anterior, es pertinente la sentencia de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil del 2 de agosto de 2001 la cual refiere que: El principio vertebral de la convivencia social, como de cualquier sistema jurídico, en general, lo constituye la buena fe, con sujeción a la cual deben actuar las personas -sin distinguir alguno- en el ámbito de las relaciones jurídicas e interpersonales en las que participan, bien a través del cumplimiento de deberes de índole positiva que se traducen en una determinada actuación, bien mediante la observancia de una conducta de carácter negativo (típica abstención), entre otras formas de manifestación (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil,2001).

Es de aclarar que dentro de esas otras formas de manifestación no se debe confundir la preexistencia de seguros y la reticencia, son términos con naturaleza diferente que la Corte Constitucional a través de la sentencia T-222 de 2014, examinó, debido a varias tutelas

acumuladas, en la que los peticionarios alegaban que les habían sido negadas sus pólizas de seguro de vida por preexistencia al momento de contraer las obligaciones. En esta oportunidad, la Sala expuso varias consideraciones en relación con dichos conceptos:

En primer lugar, explicó que la preexistencia es un concepto objetivo, mientras que la reticencia es un concepto subjetivo.

En segundo lugar, mencionó que la reticencia se refiere a una inexactitud en la información presentada por el tomador de la póliza al momento de celebrar el contrato, la cual es castigada con nulidad relativa como sanción a la mala fe.

En tercer lugar, manifestó que en ciertos eventos la preexistencia puede considerarse como una reticencia, como en aquellos en donde el tomador tiene conocimiento de hechos que pueden hacer más onerosa la póliza y en este sentido se abstiene de declararlos. En cuarto lugar, expuso que existen eventos en los que el tomador de la póliza no declara hechos preexistentes por no tener conocimiento de ellos, como aquellos relativos a enfermedades silenciosas o progresivas, en los que el adquirente no tenía posibilidad de tener pleno conocimiento de las circunstancias.

No obstante, conforme a una lectura exegética del Código de Comercio Colombiano, la conclusión a la que se llegaría es que los deberes que se desprenden de la especial buena fe se encuentran en cabeza del tomador del seguro exclusivamente, por ende, la misma Corte Constitucional ha matizado el tema a través de sus pronunciamientos. Con referencia a la Sentencia T-152 de 2006 se expuso:

Aun cuando en principio la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia enfatiza la buena fe en las cargas que debe asumir el asegurado, en realidad dicho principio se predica de las dos partes, es decir, tanto del tomador como del asegurador, teniendo en cuenta que se trata de un contrato de adhesión. En suma, si en los contratos en general se exige la buena fe, en el contrato de seguro la exigencia es máxima: tanto en el solicitante como en el asegurador debe campear la pulcritud moral e intelectual. (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, T-152,2006).

Al realizar un análisis de lo expuesto anteriormente se puede observar que el tomador del seguro se encuentra en una posición de desventaja, en relación con el asegurador al momento de

celebrar el contrato, pues éste último determina unilateralmente las condiciones del acuerdo de voluntades.

Sin embargo, para evitar arbitrariedades en esta materia, la jurisprudencia constitucional en su sentencia T 902 de 2013, ha indicado que el asegurador, al redactar el texto de los contratos debe:

No estipular condiciones indeterminadas, ambiguas o vagas que actúen en contra de los intereses del asegurado; y si las integran al contrato, deberán interpretarse a favor del adquirente por virtud del principio pro consumatore, el cual es una figura que permite proteger a los usuarios de los contratos de seguro y propender por la eliminación de todos los elementos que generan inseguridad en la ejecución del contrato (Corte Constitucional, sentencia T -902 de 2013).

De acuerdo con esta jurisprudencia se puede afirmar que en el asegurador también recae la obligación de satisfacer el derecho a la información del tomador antes de la celebración del contrato, durante su ejecución, y después de la terminación de este. Por lo anterior no bastaría con presentar antes de la celebración del contrato un formulario donde se encuentre la declaración de asegurabilidad; sino que antes se debe explicar al consumidor la relevancia e importancia de este para la correcta ejecución del contrato en caso de presentarse el siniestro, de esta manera se equilibran las cargas de información necesaria y suficiente para la correcta celebración del contrato.

2.2.2 Referente doctrinal

En Colombia, después de treinta años de haber estado en vigencia el Decreto 3466 de 1982, aparece un nuevo Estatuto que se ajusta a los requerimientos de los consumidores, en materia de protección de sus derechos, el cual plantea diversas novedades, tanto a nivel procesal administrativo como judicial, que para la actualidad del derecho de consumo contemporáneo Según Vargas Ávila (2013) “trata de lograr una regulación acerca de las consecuencias de la

introducción de bienes y servicios en el tráfico comercial y el papel que desempeñan las personas que han facilitado su presencia en el mercado”.

Así mismo Vargas Ávila (2013) considera que el nuevo estatuto trata de constituir al consumidor como centro de la nueva normativa, siendo así que se considera que en el ámbito jurídico sobrevendrá la efectividad de los procedimientos en procura de obtener una mayor utilidad del derecho sustancial presente en dicho ordenamiento.

Desde el eje de la protección al consumidor, Peláez Arango (2012) considera que el Nuevo Estatuto: Incluye un cuerpo normativo que amplía derechos y deberes para los consumidores, como se aprecia en el artículo 3° de dicho Estatuto, y con ellos, aporta procedimientos claros para la reclamación, tal como se puede considerar en el Artículo 56 de la mencionada Ley.

Bourgoignie (1994), en su obra: “Elementos para una teoría del derecho de consumo”, plantea que “el derecho del consumo reúne el conjunto de normas, reglas e instrumentos, que son el resultado, en el plano jurídico, de diferentes iniciativas tendientes a asegurar o a aumentar la protección en el mercado”

En otras palabras, el conjunto normativo que enmarca la protección del consumidor dentro de la relación del consumo, en su sentido amplio, constituyen la disciplina del derecho del consumidor.

Juan Carlos Villalba (2009), expresa que el derecho del consumidor no busca inclinarse del todo hacia el consumidor, su finalidad es corregir los desequilibrios que se presentan en la relación de consumo, suministrándole herramientas de protección al consumidor, siendo una innegable realidad, las diferentes posiciones que ostentan el consumidor y el productor en la dinámica del libre mercado.

En cuanto a su autonomía como área del derecho, autores como Witker y Valera (1960), argumentan la imposibilidad de considerar al derecho del consumo como ciencia autónoma por carecer de una parte general que la sustente.

En sentido contrario, Villalba considera al derecho del consumo como una disciplina autónoma por erigirse como un microsistema de reglas y principios, que solo regula algunas materias o situaciones en que se considera que eventualmente el consumidor puede verse en desventaja.

Ahora bien, con respecto a el contrato de seguro este tiene algunas características comunes con otros contratos y, a la vez, presenta ciertas particularidades que permiten establecer que se trata de una figura única de contratación, por ejemplo, la buena fe que es un elemento propio de este tipo de contratos, ya que estos están cimentados sobre este principio.

La buena fe se exige tanto de la aseguradora, como ente comercial de derecho privado la cual tiene conocimiento pleno de las calidades, garantías y clausulado del servicio que está prestando, como del asegurado, en su condición de consumidor de un servicio que consiste en trasladar un riesgo que le es propio y que, por lo tanto, conoce en su integralidad mejor que nadie, lo que lo obliga a presentar ese riesgo, de la manera veraz para que pueda ser considerada por la aseguradora, de manera individual y en relación con la clase de riesgos que ha seleccionado y asumido.

Sobre la importancia de la buena fe en la etapa anterior a la celebración del contrato, Said Breedy (2012), señala que este: “Es el momento en que el asegurado- persona que busca proteger su vida o su patrimonio- debe declarar el estado del riesgo, debiendo aplicar la buena fe subjetiva, es decir, sin que medio reticencia o inexactitud” (p.10).

Por otra parte, el asegurador debe diseñar cuestionarios y preguntas que respondan a criterios objetivos y que no vayan a malograr el propósito de informarse adecuadamente.

Este principio debe observarse en todas las etapas del contrato, incluso con anterioridad a su celebración. Por eso, se afirma que la buena fe es inherente al contrato de seguro en todas sus manifestaciones, tanto antes de la celebración como durante está, en el momento de entrada en vigor del contrato, cuando se verifica el siniestro, inclusive posterior a este.

Para Roitman (1973), “Actuar de buena fe exenta de culpa significa para los intervinientes no sólo tener la convicción de obrar correctamente, sino que tal convicción no provenga de negligencia o descuido” (p. 18 y 28).

En consecuencia, uno de ellos no podrá pretender que el otro lo indemnice cuando a pesar de acreditar que actuó de buena fe, no comprueba que el yerro en que incurrió respecto del posible momento de formalización del contrato, o del contenido, o de su vigencia, o de cualquier otro aspecto del mismo, se presentó aun habiendo obrado de manera prudente y diligente, por aquello de que nadie puede alegar su culpa en su beneficio; y tendrá la limitante de no poder alegar ignorancia de una disposición legal.

Si bien es cierto que sobre el asegurado pesa la carga de mantener el estado del riesgo; se debe tener en cuenta, que existen algunas circunstancias que impiden su mantenimiento, razón por la cual se le exige al asegurado que informe al asegurador sobre las circunstancias que rodean ese riesgo y el asegurador, en virtud del principio de buena fe, debe quedar debidamente informado sobre la probabilidad e intensidad del siniestro.

No obstante, es importante tener presente que el riesgo no cambia, este sigue siendo el mismo, lo que sí se agrava es la probabilidad de ese riesgo.

Sobre aquellos hechos que requieren notificar al asegurador, el tratadista Arturo Gómez Duque (2014), indica que: “Solamente deben informarse al asegurador los hechos nuevos no previsibles, porque los advertidos desde un principio ya fueron conocidos y tenidos en cuenta para calificar la probabilidad del siniestro y para graduar la prima” (p.40).

Para el jurista Said Breedy (2012), la agravación del riesgo “es la situación que se produce cuando, por determinados acontecimientos ajenos a la voluntad del asegurado, el riesgo cubierto por una póliza adquiere una peligrosidad superior a la inicialmente prevista” (p.198).

Para determinar si un hecho es agravante del riesgo, es necesario saber, en primer lugar, si de haber existido en el momento de celebrarse el contrato, el asegurador no hubiera contratado y, en segundo lugar, cuando, de haber existido en el momento de celebrar el contrato, el asegurador hubiera cobrado una prima más alta.

La agravación del riesgo puede tener implicaciones no solamente en el equilibrio del contrato, sino en la mutualidad que constituyó la aseguradora para el ejercicio de su actividad. De lo anterior y en aplicación del principio de buena fe, surge el deber para el asegurado de comunicar cualquier agravación en el estado del riesgo de forma oportuna.

Es importante hacer referencia a la diferenciación que se da entre la reticencia y la agravación del riesgo. En este sentido, es necesario tener claro que ambas suceden en momentos distintos, ya que, mientras la reticencia tiene lugar en la etapa precontractual y es anterior a la celebración del contrato, la agravación del riesgo es posterior a la celebración de este.

Al respecto, Schiavo (2006), señala: “Habitualmente, se suele vincular a estos institutos de la reticencia y la agravación que relacionan el riesgo descrito en la oferta de contrato (después descrito y delimitado en las condiciones particulares al concluirse el mismo), con el real y efectivo estado del riesgo” (p.35).

En el caso de la reticencia, la relación es considerada al tiempo en el que se verifica el cumplimiento de la carga precontractual de comunicación informativa sobre las circunstancias determinantes del llamado estado del riesgo y en el caso de la agravación del riesgo se da cuando, con posterioridad al emitirse la oferta antes que la misma sea aceptada o bien al quedar concluido el contrato, esa relación entre ese estado del riesgo comunicado implica que cada aseguradora deberá contar con políticas de aceptación de riesgo previamente definidas, que permitan definir parámetros objetivos para determinar de qué manera se aseguraría un riesgo en concreto y lo más importante dárselas a conocer al consumidor de seguros financieros para que exista una eficacia en el negocio jurídico basado en el pilar de la buena fe.

De esta manera, Ospina (2010), infiere que “las Nociones generales del principio de la buena fe, Históricamente se ha considerado el valor del principio de la buena fe en las relaciones privadas, sobre todo en las relaciones jurídicas civiles y comerciales como un reconocimiento de la dignidad humana, en virtud del cual los negocios jurídicos se presumen pactados de buena fe y obligan no sólo a lo que el tenor literal del respectivo negocio jurídico expresa, sino a todo aquello que de su naturaleza intrínseca proviene” (p.19).

Además, Arango (2014), dice que “en el contrato de seguro, como en todo contrato, luego de la manifestación de las voluntades para suscribirlos surgen para las partes interesadas una serie

de obligaciones y deberes, particularmente en la etapa pre-contractual que adquiere una especial relevancia en frente al derecho de seguros, ya que en esta fase las partes asumen cargas contractuales y ejecutan actuaciones que son reguladas legalmente a la luz del principio de buena fe contractual y precontractual” (p.101).

Es así que este deber pertenece al estadio precontractual, pues su incidencia se da antes del perfeccionamiento del contrato, y de él depende el consentimiento que otorga el asegurador. Ossa (1988), menciona que” la declaración del tomador, que se entiende como la relación de todos los elementos, circunstancias y hechos que determinan el estado del riesgo, debe ser sincera, sin que afecte tal deber el planteamiento o no de un cuestionario por parte de la aseguradora. Sin embargo, la realidad indica que en la mayoría de los casos el tomador no está, y no puede tampoco pedírsele estarlo, enterado de la totalidad de los factores que de una u otra forma afectan el estado del riesgo, por lo que la declaración debe entenderse de conocimiento. La declaración no será sincera cuando el tomador incurra en inexactitudes u omite hechos componentes del estado del riesgo, caso este en el que se habla de reticencia” (p. 329).

En este punto y con el propósito de brindar conceptos claros sobre la buena fe, es válido hacer ciertas precisiones en cuanto a su doble connotación; una primera, que proviene digámoslo de la misma conciencia del sujeto de estar obrando correctamente y conforme a derecho, mientras que la segunda, responde a unos deberes de comportamiento. En este sentido, Neme (2009) señala que:

(...) la expresión buena fe subjetiva responde a un estado de conciencia, a un convencimiento acerca de la legitimidad de nuestro derecho o de nuestra posición jurídica, el cual se funda en el propio estado de ignorancia de estar lesionando intereses ajenos tutelados por el derecho, o en la errónea apariencia de cierto acto; en fin, consiste en un estado psicológico y no volitivo. En cuanto concierne a la buena fe objetiva esta se traduce en un deber de comportamiento conforme a los presupuestos del principio, que se expresa a través de las reglas de honestidad y corrección, transparencia, diligencia, responsabilidad, consideración del interés del otro, entre otros deberes que emanan permanentemente del profuso carácter normativo propio del principio. (p. 68)

2.3 Marco conceptual

Se encuentran diferentes teorías para definir al consumidor: la teoría subjetiva, la teoría objetiva y la teoría subjetiva-racional. A continuación, se explicarán estas posturas, con las cuales se analizará el concepto de consumidor en la Ley 1480 (2011), y su alcance frente al micro y pequeño empresario.

La teoría subjetiva o finalista postula la definición de consumidor en:

I) no ser una persona profesional quien toma el bien o servicio de la circulación económica para satisfacer una necesidad eminentemente personal; II) el concepto tiene un carácter marcadamente económico; y III) la destinación final del bien, debe ser fáctica y económica, atendiendo que el bien se extinga en su sustancia y se rompa la actividad económica donde surgió para atender una necesidad personal; esta teoría, en el punto de protección del consumidor persona jurídica, sólo encuentra acogida en cuanto sea destinataria final y económica del bien o servicio Rusconi (2013).

La anterior teoría responde a la creciente necesidad de una libertad mercantil que necesitaba normas formales, para que demandantes y oferentes concurrieran en igualdad de condiciones al mercado de una economía capitalista, contando con las condiciones necesarias para hacer reales y efectivos los postulados de libertad e igualdad de oportunidades en el acceso a las economías de mercado basados en principios, derechos y deberes encaminados a la defensa de los derechos básicos de los consumidores.

No existe en Derecho interno una definición de productos y servicios financieros. Según el art. 4.2 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores:

Se entenderán por servicios financieros los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros. Lo que se ajusta al Derecho comunitario que considera servicio financiero todo servicio bancario, de crédito, de seguros, de jubilación personal, de inversión o de pago Zunzunegui, (2012).

En cuanto al contrato de seguro el tratadista Hemard, ha dado la definición que ha tenido más acogida por los doctrinantes en el conocimiento mundial, la cual es:

El Contrato de Seguro es una operación por la cual una parte, el asegurado, se hace prometer mediante una remuneración, la prima, para él o para un tercero, en caso de realización, de un riesgo, una prestación por otra parte, el asegurador, que, tomando a su cargo un conjunto de riesgos, los compensa conforme a las leyes de la estadística. Hemard, (1991).

Dentro de ese conjunto de riesgo que acepta la aseguradora se debe establecer que si el asegurador no conoce los riesgos por omisión del asegurado o porque este último los desconoce se genera la figura jurídica de la “reticencia” o de la inexactitud en la declaración del estado de riesgo.

De acuerdo con la definición de la real academia de la lengua española reticencia significa: “Efecto de no decir sino en parte, o de dar a entender claramente, y de ordinario con malicia, que se oculta o se calla algo que debiera o pudiera decirse.” (Diccionario de la Real Academia Española, s.f)

Reticencia quiere decir omisión, ausencia de expresión, ausencia de manifestación de cosas que deben ser manifestadas, o manifestación incompleta distorsionada o confusa de las mismas.

En materia de seguros y de acuerdo con la definición efectuada por el doctor Efrén Ossa que consideramos muy apropiada para el tema, consiste en el: “Encubrimiento de circunstancias que, conforme al sentido común, determinan una mayor peligrosidad del riesgo”. Ossa, (1963)

Por lo anterior para establecer si el asegurado tiene una obligación o carga a la hora de declarar su estado de riesgo, se hace necesario definir estos conceptos. La obligación se define como:

Un vínculo jurídico en cuya virtud una persona, llamada acreedor, puede exigir a otra llamada deudor, la realización de una conducta denominada prestación de dar hacer o no hacer Ortiz, (2007), O también como lo expresa el Dr. Barrera Tapias al definir obligación como una: Una relación jurídica entre sujetos determinados del derecho, que se denominan acreedor y deudor en virtud de la cual el segundo debe realizar una prestación para satisfacer un interés serio y legítimo del primero. Barrera, (1995). Por otro parte la carga es definida como:

El acto o comportamiento que debe ser realizado por el interesado para evitar que sobrevengan perjuicios procesales, es decir, que se trata de imperativos del propio interés ya que no existe de parte del otro extremo de la relación litigiosa posibilidad jurídica alguna de exigir su cumplimiento. Jaramillo (2012).

La carga se diferencia de la obligación por cuanto: “Implica la subordinación del interés de quien está sujeto a la carga de otro interés suyo y no estrictamente al del otro, y en esa medida el cumplimiento de la carga no puede ser exigido coactivamente”. Ordoñez (2008).

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones, en materia de contrato de seguros y la doctrina moderna se ha determinado que la conducta que debe efectuar el asegurado en la relación jurídica aseguraticia corresponde al concepto de carga.

El Estatuto del Consumidor: Ley 1480 de 2011, actualizó diversas normas que no estaban presentes en el Decreto Ley 3466 de 1982, en lo que respecta a las nuevas relaciones que se establecen en el mercado y las responsabilidades que subyacen para las partes participantes en las relaciones de consumo como de los aspectos procedimentales y las instituciones que salvaguardan los derechos del consumidor, para lo cual se adopta la acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), con la que se pretende el resarcimiento de derechos vulnerados a los consumidores originados en la relación de consumo.

Para el investigador José Félix Chamie (2013), la relación de consumo es aquella que se constituye entre aquellos que se dedican profesionalmente a fabricar, producir o proveer unos determinados bienes o servicios ante aquellos otros que los adquiere con el fin de consumirlos. En dicha relación, el consumidor, por estar inmerso en condiciones de vulnerabilidad tanto económica como desequilibrio ante el proveedor o productor, es destinatario por parte de la normativa de una protección especial.

2.3.1 Referente contextual

En los diferentes escenarios mercantiles, ha existido una transformación, tanto para los productores como consumidores en lo referente al plano cultural, económico, social y jurídico, que ha beneficiado las relaciones de reciprocidad, hasta el punto de plantear nuevos esquemas en las condiciones legales a los intervinientes en los escenarios de intercambio que, sin duda, están irradiadas de elementos importantes de la economía.

Colombia no es ajena a esta tendencia. Desde 1982 nuestro ordenamiento jurídico se ha preocupado por brindar mecanismos legales para la protección del consumidor, como en el Decreto 3366, en el cual se establecieron pautas en la publicidad, marcas, mercados entre otros mecanismos legales para la protección de los consumidores.

En el año 2011, se promulgó el Estatuto del Consumidor (Ley 1480, 2011). La iniciativa surge ante la imperiosa necesidad de actualizar el Decreto de 1982, el cual había quedado relegado a unos sobrios efectos frente a la desigual relación existente entre fabricante o proveedor y consumidor.

El actual Estatuto del Consumidor establece una definición de consumidor, abarcando a la persona natural, y también a la persona jurídica. Sin embargo, la definición de consumidor persona jurídica genera especial interés en este estudio, en cuanto a teorías restrictivas y amplias que irradian el concepto de consumidor, e influyen en la Ley 1480 (2011).

Este artículo analiza el concepto de consumidor, y su desarrollo en la legislación nacional, para determinar: ¿cuáles son las herramientas jurídicas que protegen al consumidor en el ordenamiento jurídico colombiano?

En la aplicación de la Ley 1480 se realiza cuando existe una situación de desigualdad frente al productor, verificándose, entre otros, los siguientes criterios: las diferencias en el poder de negociación; la asimetría informativa; la posibilidad que podría tener el productor de prescindir de la contraparte sin que se afecten sus ingresos, o con la inclusión en algunos casos de cláusulas abusivas en la redacción de los contratos por parte del productor Salazar (2012).

Así, desde el punto de vista económico, el enfrentamiento de la oferta y la demanda, la existencia de asimetría en la información y la confianza en el mercado evidencian que los productores o fabricantes tienen un poder sobre los consumidores, contando aquellos con más

información que estos, generando en consecuencia una confianza legítima de los consumidores en el mercado Velandia (2011).

El Estatuto del Consumidor contiene un mandato de deber en que la información entregada por el productor o fabricante tenga como características que sea cierta y suficiente, ya que de no contar con estos fundamentos informativos se puede derivar en un error en la elección.

El deber de informar es el elemento que la ley establece para cerrar la brecha asimétrica existente entre productores y consumidores. Por ello la información tiene proyección objetiva cuando se hace respecto de los bienes que se comercializan, y subjetiva, respecto de los sujetos que intervienen en el mercado Shina, (2014).

La función de la información en el consumo es equilibrar la asimetría existente en la relación de consumo, logrando reducir las desigualdades entre los extremos de la relación. Salgado Ramírez (2013) indica que el deber de información en la relación de consumo es eminentemente preventivo y, además, promueve el mercado como mecanismo que contribuye a la competencia y así a la mejor elección del consumidor: Las funciones que tiene el deber de información se pueden contener en los siguientes:

(I) como mecanismo para que no resulte defraudado el consumidor; (II) como mecanismo que contribuya a la valoración del contenido contractual, y carga de la delimitación de la responsabilidad. Estos son funciones tradicionales, sirve para prevenir los inconvenientes que se presentan con ocasión de los contratos con contenidos estándar, y (III) concomitante también al deudor de la información para delimitar su campo de responsabilidad; (IV) permite una mejor elección y uso eficiente del bien o el servicio; (V) como mecanismo de protección de la salud del consumidor; (VI) y como mecanismo que permite proteger al consumidor en cuanto lo hace conocedor de sus derechos. Salgado Ramírez (2013)

La información juega un papel predominante en las relaciones de consumo, siendo el elemento apropiado para lograr el equilibrio frente a la desigualdad económica entre empresario y consumidor. Por lo tanto, con una información debidamente suministrada se pueden eliminar las situaciones de vulnerabilidad en que pueda verse inmerso el consumidor, evitando las situaciones de debilidad jurídica.

La Ley 1480 (2011) Estatuto del Consumidor es un cuerpo normativo, construido con la finalidad de ofrecer al consumidor colombiano una norma que regule la mayoría de los aspectos relevantes en el intercambio de bienes y servicios, este le brinda al consumidor herramientas reales para garantizar su seguridad, salud y patrimonio. Debe considerarse que, en el entorno actual del mercado, los mismos empresarios adquieren entre sí bienes y servicios para satisfacer necesidades propias que no se encuentran en el ejercicio habitual de los negocios, y que, bajo las consideraciones analizadas y en circunstancias muy específicas, son objeto de protección como consumidores.

Por ello, la forma de protección al consumidor se muestra equilibrando las posiciones de los sujetos en el mercado, obligando al productor y distribuidor, antes de concluir cualquier contrato, a informar al consumidor sobre las características esenciales del producto o servicio que le ofrecen (Farina, 2011).

Ahora bien pasando al tema de los intervinientes en el negocio jurídico del contrato de seguros, es difícil saber a ciencia cierta donde tuvo su origen por primera vez la actividad aseguradora debido a la escasez de información, a la falta de documentos o cualquier tipo de escrito acerca del tema. Lo que sí es un hecho, es que desde sus inicios muchas de las culturas más antiguas mostraban gran interés por el bienestar social, trabajaban en comunidad uniendo los recursos de los más ricos para ayudar a los más desafortunados.

Los aztecas, por ejemplo, pagaban una especie de pensión a aquellos ancianos de mayor jerarquía en la tribu.

Si bien antes conceptualizarse el seguro como tal, muchos de los primeros vestigios se encuentran en países como India, Egipto, Grecia y Roma que mostraron gran preocupación e interés por enfrentar los riesgos marítimos que implican sus relaciones comerciales, de manera que, si eran asaltados o se presentaba algún problema, esto les afectara lo menos posible. Otro antecedente importante del origen de la actividad aseguradora se da en la Antigua Babilonia, que tenía un sistema de protección para sus embarcaciones y caravanas; una persona asume el riesgo acordando pagar al comerciante en caso de que su mercancía fuera robada y a cambio el comerciante le pagaba un incentivo llamado "Premium". Esta persona cobraba los "premiums " a todos los comerciantes que le pedían esa protección y así podía hacer frente a las pérdidas de los que sufrían el robo de su mercancía.

Acerca del origen de la actividad aseguradora están las Leyes de Rodas en Atenas, que contemplaban contribuciones que debían aportar los cargadores para indemnizar los daños que fueren causados en caso de que alguna embarcación tuviera que ser rescatada de alguna tempestad o de haber sido apresada por piratas.

Los primeros sistemas de apoyo semejantes a lo que podría considerarse un seguro fueron la protección de embarcaciones en el comercio marítimo, las pensiones para ancianos y la indemnización para las mujeres viudas, sin embargo, fue el comercio marítimo la actividad donde este tipo de protección empezó a tomar un carácter formal y más tarde se desarrolló e implementó lo que ahora conocemos como un seguro.

Para 1345 se crea en España la Ordenanza de Barcelona, encargada de regular todo lo referente al sistema de protección marítima. El documento oficial más antiguo que se conoce a la fecha y que se puede considerar como el primer contrato de seguro, es precisamente una póliza de seguro marítimo que surgió el 23 de octubre de 1347 en Génova, Italia donde se hace notar la formalidad del contrato y se estipula que se indemnizará pagando el doble de la cantidad prestada en caso de que algo ocurra a la embarcación y ésta no llegue sana y salva al puerto destinado.

La historia de los seguros en Colombia se inicia en 1874 durante la presidencia de Santiago Pérez. Entonces se llevó a cabo una reunión presidida por el jefe de Estado y que contó con la presencia de un grupo de caballeros, al final de la cual quedó constituida una sociedad anónima de nombre Compañía Colombiana de Seguros (Colseguros), autorizada inicialmente a operar en el ramo del transporte y cuyo propósito consistiría en asegurar las mercancías transportadas por vía fluvial a través del río Magdalena hasta Bogotá. Se eligió a Pedro Navas Azuero como gerente de la compañía y fue él quien se encargó de elaborar el reglamento y estipular las condiciones por las que aquella se iba a guiar.

En 1876 Colombia sufría delicados problemas de orden público y la Compañía se vería obligada a aumentar las sobre primas. Esta situación se tornaría cada día más difícil ya que las mercancías no alcanzaban a llegar a su destino y eran devueltas, lo que obligaba a la Compañía a no aceptar nuevos amparos. Un año después terminarían dichas dificultades y se iniciaría un

proceso de negociación con tres de las más importantes empresas reaseguradoras de Francia, ampliándose de esta manera el volumen de los riesgos en los ramos de transporte e incendio. Gómez (2006) menciona que en 1896 surgen las nuevas pólizas que amparan metales preciosos y reses importadas.

En 1902, tal como lo describe García (1973), debido a problemas técnico- financieros, y a que el negocio de los seguros de vida no se desarrolló como se esperaba en el país, nacería la idea de fusionar la Sociedad Nacional de Seguros de Vida con la Compañía Colombiana de Seguros, lo que se llevaría a efecto en 1904. La condición para dicha fusión fue que la compañía que resultara con menos capital (Sociedad Nacional de Seguros de Vida), estaría obligada a venderle a la contraparte (Compañía Colombiana de Seguros) todos sus bienes y derechos.

Plazas y Jiménez, 2004 consideran que el desarrollo de los seguros en Colombia fue afortunado para 1930. En aquel año: El país tiene una notable transformación con el impulso urbanístico, lo cual hizo crecer el seguro de incendio y establecer seguros contra rotura de vidrios y sustracción, iniciando en este mismo año la Compañía Colombiana de Seguros con un nuevo ramo, el de seguros de automóviles. (citados por Bravo Reyes, 2004)

En 1937 se fundó la Compañía Andina de Seguros. En 1938 se creó la gran Compañía de Seguros Bolívar, pionera en el negocio de capitalización y ahorros. En 1944 apareció Suramericana y Granadina de Seguros, compañía que ofrecería seguros de vida y generales. García (1973) cita el año 1950 en el cual se constituye la Asociación Colombiana de Seguros (Fasecolda), con el objeto de propender por la tecnificación, unidad y defensa de la actividad aseguradora. Hacia 1943, según la Superintendencia Financiera, la Compañía Colombiana de Seguros de Vida tenía el 80% del total de pólizas de vida en todo el país. En los años cincuenta se fundan ocho nuevas aseguradoras, y en los setenta, seis más. Según Bravo Reyes (2004), en el campo del reaseguro, para la época varias empresas aseguradoras recurrían a este servicio a través de compañías extranjeras.

En 1954 se crearía la Reaseguradora de Colombia, de propiedad de las compañías de seguros nacionales, con el fin de obtener una mayor retención de las primas que eran cedidas en reaseguros al exterior.

En su tesis, Toro (1988) relata que en 1961 el Instituto Colombiano de Seguros Sociales asumió todos los riesgos que cobijaban seguro colectivo, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, razón por la cual las compañías de seguros se vieron bastante afectadas y expuestas a enormes pérdidas. Debido a ello, en 1962 compañías como Colseguros se vieron obligadas a aumentar su portafolio de productos al incluir las pólizas de seguros para maquinaria. El 7 de abril del mismo año, la Asociación Colombiana de Derecho de Seguros (Acolde) fue fundada en Bogotá, por un grupo de distinguidos profesionales del Derecho, con el propósito de agrupar a todos aquellos abogados interesados en el Derecho de seguros en Colombia.

La situación actual de compañías en el ramo de los seguros en el país se refleja en el desarrollo y crecimiento de la actividad, gracias a que su presencia ha aumentado significativamente, contando ahora con más de “38 compañías en dicho ramo” (Fasecolda, 2017).

2.3.2 Referente investigativo

El derecho del consumidor

El derecho del consumidor es una materia que implica la consideración de los diversos fenómenos alrededor de la relación de consumo, de manera que se logre la protección de los intereses de los consumidores, tanto individual como colectivamente considerados. En este sentido, Luis González (1991) en su obra “Derecho de consumo ¿Una disciplina jurídica autónoma?”, se ha expresado sobre el derecho del consumo:

Para asegurar a los consumidores una verdadera protección ha sido preciso elaborar, con tanta paciencia como imaginación, reglas específicas, o “adaptar” las existentes a las circunstancias: la prohibición de producir y comercializar productos peligrosos o defectuosos, la obligación de facilitar información sobre precios, cantidades, cualidades o composición, la garantía de un equilibrio de las prestaciones contractuales, la prohibición de la publicidad engañosa y de los sistemas comerciales agresivos (o, eventualmente, la articulación de sistemas que permitan a los compradores el desistimiento), etc. Todas estas reglas se caracterizan por su carácter “macrojurídico”, es decir, que se toman en consideración los fenómenos en masa y no únicamente cada contrato de forma aislada. De este modo se protegen, de forma general, los intereses “colectivos” de los consumidores, mientras que el interés “individual” de cada consumidor es protegido “por

la vía de la consecuencia”. Son precisamente estas “reglas” las que se integran en lo que consideramos “Derecho del consumo”

En este mismo sentido, Bourgoignie (1994), en su obra: “Elementos para una teoría del derecho de consumo”, plantea que “el derecho del consumo reúne el conjunto de normas, reglas e instrumentos, que son el resultado, en el plano jurídico, de diferentes iniciativas tendientes a asegurar o a aumentar la protección en el mercado”.

Dicho de otra manera, el conjunto normativo que enmarca la protección del consumidor dentro de la relación del consumo, en su sentido amplio, constituyen la disciplina del derecho del consumidor.

Desde esa óptica se tiene como base la expedición del Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011 que entró en vigor el 12 de abril de 2011. Norma que impacta a todos los sectores de la economía incluyendo al sector asegurador, el Estatuto del Consumidor ha traído importantes cambios que se irán estudiando a lo largo de la presente investigación.

La primera norma del nombrado estatuto que se aborda es el artículo segundo, que describe sobre el campo de aplicación de esta ley:

“Artículo 2. Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente. Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.” (Estatuto del Consumidor, 2011, art. 2)

Lo anterior implica que remitirse a otras normas, puesto que el sector financiero y asegurador tiene una regulación especial contenida en la aplicación prioritaria de la Ley 1328 de 2009 y adicional el estatuto del consumidor “Suplementariamente” de acuerdo con el artículo

anteriormente expuesto. Por lo cual se hace énfasis en las normas específicas para el sector asegurado iniciando por:

La interpretación más favorable al consumidor que es una novedad del Estatuto del consumidor, que se encuentra consagración, en el artículo 34, en los siguientes términos: “Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.” (Estatuto del Consumidor, 2011, art. 34)

El seguro de vida deudor es un contrato para las partes y las reglas de interpretación de los contratos aplicables en Colombia antes del estatuto del consumidor eran las contenidas en el Código Civil, que, respecto de las cláusulas ambiguas, señala en el artículo 1624 del Código Civil que las mismas debían interpretarse a favor del deudor y contra la parte que las redactó. Esta nueva norma constituye una razón de más para que la redacción de las cláusulas sea clara y comprensible. Actualmente, en todos los casos, las cláusulas deben interpretarse en favor del consumidor. (Código Civil Colombiano, 1887, art. 1624)

Continuamos con la modificación del valor asegurado de que trata el artículo 23 del actual Estatuto del Consumidor aplicable al sector asegurador, cuyo texto indica:

“Artículo 23. ... Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique 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.” (Estatuto del Consumidor, 2011, art. 23)

Lo anterior debido a que usualmente los asegurados en materia de seguros de automóviles se encuentran con un valor asegurado en su póliza que ven fuertemente disminuido al momento de la indemnización, en los casos de afectación del amparo de destrucción total.

El anterior artículo deja claro que si la compañía aseguradora llegase a modificar el valor asegurado tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de prima, esto en cuanto a los seguros de vida deudor es de vital importancia puesto que como lo afirma Díaz Granada (2012),

“ el valor de la prima de la póliza de vida deudor del banco al ser un porcentaje sobre el saldo de deuda va disminuyendo mensualmente con el pago de las cuotas del crédito o

con pagos extraordinarios que realice el cliente, si la póliza es endosada, el valor de prima de seguro se mantiene constante sin disminución por la anualidad contratada hasta su renovación, por lo general la póliza de vida deudor del banco se renueva automáticamente cada año sin requerirse ningún trámite, si la póliza es endosada, cada año el cliente deberá tramitar la renovación de la póliza cumpliendo los requisitos exigidos y remitiéndola al banco para su revisión y aprobación, si el cliente endosa la póliza deberá cumplir con los requisitos exigidos por la aseguradora para su vinculación y aseguramiento como diligenciamiento de solicitudes, autorización de tratamientos de datos, SARLAFT, práctica de exámenes médicos y demás documentos, con la póliza de vida deudor del banco solo diligencia la solicitud de seguro y además el banco cuenta con un amparo automático hasta un monto específico sin exámenes médicos o requisitos adicionales”.

Valga la pena resaltar que los clientes deudores siempre tienen la opción de elegir con qué compañía de seguros contratar la póliza de vida deudor y podrán consultar los requisitos con la respectiva entidad financiera y aseguradora de su elección.

Previamente a la expedición de la norma en comento, el asegurador no estaba facultado para hacer esta modificación unilateral. Por lo cual el artículo produjo un resultado diferente del propuesto y hasta el momento es muy escasa su aplicación, pero con las modificaciones en torno a las nuevas tecnologías al momento de expedir una póliza se encuentra necesario exponerla.

Teniendo en cuenta las nuevas tecnologías es importante abordar, los deberes de información y de explicación al consumidor de que trata el artículo 37:

“Artículo 37. Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión. Las condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano
2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas
3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco. En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.”
(Estatuto del Consumidor, 2011, art. 37)

3. Metodología

Este trabajo investigativo tiene un método hermenéutico- interpretativo, debido a que propone una evaluación e interpretación obtenida a través de diferentes recursos investigativos, esto, a fin de generar un conocimiento más amplio y profundo sobre la efectividad la acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguros grupo deudores

Se pretende usar el método hermenéutico – interpretativo como un proceso dialéctico, en el cual, el investigador navega entre las partes y el todo del texto para lograr una comprensión adecuada del mismo desde una triple dimensión, esto es: la hermenéutica como lectura, la hermenéutica como explicación y la hermenéutica como traducción, lo que permite apreciar la complejidad, y a su vez la especificidad de esta área como teoría y método interpretativo para la comprensión de textos (Palmer, 1969).

Para el estudio que nos ocupa, es esencial realizar un estudio dogmático y práctico de la reticencia en los contratos de seguros financieros frente a los derechos de los consumidores; analizar, comprender y realizar un listado de los más idóneos a la hora de proteger los intereses de los consumidores de seguros financieros, y evitar el trato arbitrario de las entidades aseguradoras o bancos, al configurar cláusulas de reticencia para negar los beneficios de la póliza de seguros grupo deudores.

3.1 Paradigma

Para la presente investigación se usará el paradigma cualitativo naturalista, toda vez que, la reticencia se enmarca en un contexto subjetivo, donde su aplicación gira alrededor de las intenciones o motivos del consumidor que lo llevan a omitir, negar o ser inexacto con la información solicitada por la entidad financiera a la hora de otorgarle la póliza de seguro que ampara su crédito bancario; de este modo, dirigiendo la investigación hacia la revelación de la importancia de la acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguros grupo deudores.

3.2 Enfoque

El enfoque histórico-hermenéutico es el elegido para la presente investigación, puesto que, se hace un estudio del Derecho Empresarial, *Iuris Coeptum*, enfocado, en el desarrollo jurídico y jurisprudencial tanto de la reticencia en los seguros grupo deudores como de las sentencias emitidas por la SIC y SFC, partiendo del periodo comprendido desde el año 2022 hasta el año 2023.

Se interpretarán las normas dentro del contexto histórico y social mediante la actividad deductiva e inductiva, puesto que, los consumidores no pueden ser estudiados como realidades aisladas, estos necesitan ser comprendidos desde el contexto de sus conexiones con la vida, la economía, su cultura y los fenómenos sociales vigentes, con relación al sector asegurador y financiero de la actualidad.

3.3 Método

El método hermenéutico – interpretativo será el empleado, por cuanto el presente estudio se trata de interpretar la normativa y jurisprudencia relacionada con el objeto de estudio, para clarificar y entender con qué clase de herramientas jurídicas cuenta el consumidor financiero de seguros en caso de reticencia ya que el sistema normativo no sólo son preceptos legales listos para la aplicación mecánica, sino una práctica social interpretativa.

Y esta práctica no sólo se desenvuelve metodológicamente ya que, el conocimiento de la normativa tiene lugar mediante la interacción valorativa de lo legal y el contexto donde este último cobra vital relevancia puesto que “implica la existencia de normatividad fuera del texto legal positivo y la posibilidad de un cierto derecho natural” (Rodríguez, 2011, p. 2); debido a que en el sector financiero la interacción entre consumidor y la entidad es esencial para entender el porqué de la configuración de la reticencia como cláusula precontractual, sus fines y alcances en el contrato de seguros financiero.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se hará uso de diferentes instrumentos catalogados como de tipo cualitativo, empleando diferentes técnicas de recolección de información, como normatividad nacional e internacional, jurisprudencia de las altas cortes, revisión de sentencias emitidas por la SFC y sentencias de segunda instancia, que permitan obtener una visualización completa y precisa acerca de la configuración de la reticencia en los seguros financieros, los derechos del consumidor y las herramientas jurídicas que lo protegen; y de este modo, dar una respuesta al problema jurídico planteado.

4. Análisis de resultados

Capítulo 1. Derechos y garantías jurisdiccionales del consumidor financiero de seguros de vida grupo deudores por causa de reticencia en el ordenamiento jurídico colombiano.

El derecho del consumidor es una materia que implica la consideración de los diversos fenómenos alrededor de la relación de consumo, de manera que se logre la protección de los intereses de los consumidores, tanto individual como colectivamente considerados. En este sentido, Luis González (1991) en su obra “Derecho de consumo ¿Una disciplina jurídica autónoma?”, se ha expresado sobre el derecho del consumo:

Para asegurar a los consumidores una verdadera protección ha sido preciso elaborar, con tanta paciencia como imaginación, reglas específicas, o “adaptar” las existentes a las circunstancias: la prohibición de producir y comercializar productos peligrosos o defectuosos, la obligación de facilitar información sobre precios, cantidades, cualidades o composición, la garantía de un equilibrio de las prestaciones contractuales, la prohibición de la publicidad engañosa y de los sistemas comerciales agresivos (o, eventualmente, la articulación de sistemas que permitan a los compradores el desistimiento), etc. Todas estas reglas se caracterizan por su carácter “macrojurídico”, es decir, que se toman en consideración los fenómenos en masa y no únicamente cada contrato de forma aislada. De este modo se protegen, de forma general, los intereses “colectivos” de los consumidores, mientras que el interés “individual” de cada consumidor es protegido “por la vía de la consecuencia”. Son precisamente estas “reglas” las que se integran en lo que consideramos “Derecho del consumo”

En este mismo sentido, Bourgoignie (1994), en su obra: “Elementos para una teoría del derecho de consumo”, plantea que “el derecho del consumo reúne el conjunto de normas, reglas e instrumentos, que son el resultado, en el plano jurídico, de diferentes iniciativas tendientes a asegurar o a aumentar la protección en el mercado”.

Dicho de otra manera, el conjunto normativo que enmarca la protección del consumidor dentro de la relación del consumo, en su sentido amplio, constituyen la disciplina del derecho del consumidor.

Desde esa óptica se tiene como base la expedición del Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011 que entró en vigor el 12 de abril de 2011. Norma que impacta a todos los sectores de la economía incluyendo al sector asegurador, el Estatuto del Consumidor ha traído importantes cambios que se irán estudiando a lo largo de la presente investigación.

La primera norma del nombrado estatuto que se aborda es el artículo segundo, que describe sobre el campo de aplicación de esta ley:

“Artículo 2. Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente. Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.”

(Estatuto del Consumidor, 2011, art. 2)

Lo anterior implica que remitirse a otras normas, puesto que el sector financiero y asegurador tiene una regulación especial contenida en la aplicación prioritaria de la Ley 1328 de 2009 y adicional el estatuto del consumidor “Suplementariamente” de acuerdo con el artículo anteriormente expuesto. Por lo cual se hace énfasis en las normas específicas para el sector asegurado iniciando por:

La interpretación más favorable al consumidor que es una novedad del Estatuto del consumidor, que se encuentra consagración, en el artículo 34, en los siguientes términos: “Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.” (Estatuto del Consumidor, 2011, art. 34)

El seguro de vida deudor es un contrato para las partes y las reglas de interpretación de los contratos aplicables en Colombia antes del estatuto del consumidor eran las contenidas en el Código Civil, que, respecto de las cláusulas ambiguas, señala en el artículo 1624 del Código Civil que las mismas debían interpretarse a favor del deudor y contra la parte que las redactó. Esta nueva norma constituye una razón de más para que la redacción de las cláusulas sea clara y comprensible. Actualmente, en todos los casos, las cláusulas deben interpretarse en favor del consumidor. (Código Civil Colombiano, 1887, art. 1624)

Continuamos con la modificación del valor asegurado de que trata el artículo 23 del actual Estatuto del Consumidor aplicable al sector asegurador, cuyo texto indica:

“Artículo 23. ... Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique 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.” (Estatuto del Consumidor, 2011, art. 23)

Lo anterior debido a que usualmente los asegurados en materia de seguros de automóviles se encuentran con un valor asegurado en su póliza que ven fuertemente disminuido al momento de la indemnización, en los casos de afectación del amparo de destrucción total.

El anterior artículo deja claro que si la compañía aseguradora llegase a modificar el valor asegurado tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de prima, esto en cuanto a los seguros de vida deudor es de vital importancia puesto que como lo afirma Díaz Granado (2012),

“ el valor de la prima de la póliza de vida deudor del banco al ser un porcentaje sobre el saldo de deuda va disminuyendo mensualmente con el pago de las cuotas del crédito o con pagos extraordinarios que realice el cliente, si la póliza es endosada, el valor de prima de seguro se mantiene constante sin disminución por la anualidad contratada hasta su renovación, por lo general la póliza de vida deudor del banco se renueva automáticamente cada año sin requerirse ningún trámite, si la póliza es endosada, cada año el cliente deberá tramitar la renovación de la póliza cumpliendo los requisitos exigidos y remitiéndola al banco para su revisión y aprobación, si el cliente endosa la póliza deberá cumplir con los requisitos exigidos por la

aseguradora para su vinculación y aseguramiento como diligenciamiento de solicitudes, autorización de tratamientos de datos, SARLAFT, práctica de exámenes médicos y demás documentos, con la póliza de vida deudor del banco solo diligencia la solicitud de seguro y además el banco cuenta con un amparo automático hasta un monto específico sin exámenes médicos o requisitos adicionales”.

Valga la pena resaltar que los clientes deudores siempre tienen la opción de elegir con qué compañía de seguros contratar la póliza de vida deudor y podrán consultar los requisitos con la respectiva entidad financiera y aseguradora de su elección.

Previamente a la expedición de la norma en comento, el asegurador no estaba facultado para hacer esta modificación unilateral. Por lo cual el artículo produjo un resultado diferente del propuesto y hasta el momento es muy escasa su aplicación, pero con las modificaciones en torno a las nuevas tecnologías al momento de expedir una póliza se encuentra necesario exponerla.

Teniendo en cuenta las nuevas tecnologías es importante abordar, los deberes de información y de explicación al consumidor de que trata el artículo 37:

“Artículo 37. Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión. Las condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano
2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas
3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco. En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías. Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.” (Estatuto del Consumidor, 2011, art. 37)

1.1 Características del derecho del consumidor

Según Villalba (2009) el derecho del consumidor ostenta las siguientes características:

Es un derecho transversal: Por la manera como se encuentra en nuestro ordenamiento jurídico, ya que no podría encasillársele dentro del ámbito del derecho público o del derecho privado, dada su amplitud es necesario acudir a normas de derecho privado y público. Así mismo, permea muchas

áreas del derecho por lo que encontramos normativas que tendientes a regular la protección en cada una de estas áreas, por ejemplo, la protección al consumidor financiero.

Es un derecho multidisciplinario: Es consecuencia directa de la anterior característica, y es consecuencia de los diferentes campos del proceso económico en los cuales se relaciona con otras áreas del derecho, tales como el derecho civil, el derecho de la competencia, el derecho ambiental, entre otros.

Es derecho económico: Por integrarse con su objeto de estudio: la regulación de la economía para alcanzar la máxima eficiencia. Así también, justifica su existencia, al reconocer la asimetría de la información poseída por el consumidor, que lo ubica en una situación de debilidad.

Es un derecho especial: Ya que es de aplicación preferente a las normas de carácter general.

Es un derecho proteccionista: Que no sigue la tradicional regla de igualdad contractual, dado que parte de la debilidad que ostenta el consumidor y la necesidad de su protección.

Con normas de orden público: Dado que sus normas son de obligatorio cumplimiento, derogando el principio de la autonomía de la voluntad que rige las relaciones civiles y comerciales.

Con fundamento constitucional: Ya que la Constitución Política colombiana en su Artículo 78 establece una obligación con respecto la calidad e idoneidad de los bienes y servicios, así como un principio de responsabilidad por los daños que estos infieran a la vida y a la salud.

La Corte Constitucional en sentencia C-1141 de 2000, al respecto, ha expresado:

La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sin embargo, la Constitución no entra a determinar los supuestos específicos de protección, tema este que se desarrolla a través del ordenamiento jurídico. El programa de protección, principalmente, se determina a partir de la ley, los reglamentos y el contrato. Es claro que la fuente contractual debe interpretarse de conformidad con los principios tuitivos del consumidor plasmados en la Constitución. Con el derecho del consumidor se presenta algo similar de lo que se observa con otros derechos constitucionales. La Constitución delimita un campo de protección, pero el contenido preciso del programa de defensa del interés tutelado es el que se desarrolla y adiciona por la ley y por otras normas y fuentes de reglas

jurídicamente válidas. En particular, trazado el marco constitucional, a la ley se confía el cometido dinámico de precisar el contenido específico del respectivo derecho, concretando en el tiempo histórico y en las circunstancias reales el nivel de su protección constitucional.

De contenido social: Ya que parte de las desigualdades, entre consumidor y proveedor, para formar la construcción normativa y lograr su protección.

1.2 Naturaleza jurídica de las normas de protección al consumidor

Al no poder circunscribir el derecho del consumidor dentro del ámbito del derecho privado o del derecho público, por su carácter transversal e interdisciplinario, la naturaleza jurídica de las normas que lo componen tampoco puede ubicarse en un área determinada, estas pueden ser de carácter civil, comercial o de derecho económico, así como también son explicadas desde la perspectiva de derechos humanos.

Witker y Varela (2003), explican que esta situación se presenta debido a los negocios jurídicos por medio del cual los cuales los consumidores adquieren los bienes y servicios, que por lo general pueden estar regulados por las normas del derecho civil o de derecho comercial.

Estas normas también pueden considerarse de derecho económico debido a la incidencia que tienen sobre la distribución y producción de bienes y servicios; así como también se consideran derechos humanos por su universalidad, debido a que su protección trasciende las fronteras nacionales.

El reconocimiento de los derechos del consumidor, revestido de la validez formal en virtud de su proclamación en cartas o declaraciones, tiende a mejorar el funcionamiento del mercado, corrigiendo sus deficiencias y la posición subordinada del consumidor en las relaciones personales con la empresa.

Colombia es un país con regulación híbrida, ya que una parte de la regulación está contenida en el Código Civil, encontrando que se ha creado una regulación específica al respecto, que es la Ley 1480 de 2011- Nuevo Estatuto de Protección al Consumidor; el cual toca diversos aspectos señalados cómo la contratación y los daños. Sin embargo, en cuanto a políticas públicas y derechos humanos sería necesario, desde una perspectiva de derechos, analizar el estado del

consumidor colombiano, tomando a estos como sujetos, ya no en relación con las necesidades insatisfechas de este grupo, sino como titulares de derechos cuya realización debe concretarse.

1.3 Calidad, idoneidad y seguridad

Uno de los aspectos más relevantes de la Ley 1480 de 2011, son las definiciones de calidad, idoneidad y seguridad de los productos, que incorpora a la normatividad de protección al consumidor colombiano, y que implican una necesaria claridad en los temas de garantías legales y la responsabilidad que se deriva de ellas.

En el Artículo 4 de la mencionada norma, establece que la calidad es la condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él, señalando la Idoneidad o eficiencia como aquella aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado y la seguridad como la condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos del estatuto y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presentaría riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

De esta forma, establece el citado artículo que en caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

La Ley 1480 dispone la responsabilidad que se deriva de la obligación que coloca en cabeza de todos los productores de asegurar la idoneidad, calidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrece o pone en el mercado, estableciendo que el incumplimiento de dicha obligación dará lugar a tres tipos de responsabilidades (que en general, determinan la forma en que se desarrollan los temas del estatuto) los cuales son:

- Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.

- Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos del estatuto.
- Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.

1.4 Regulación de la protección al consumidor de comercio electrónico

En Colombia el comercio electrónico está regulado por la Ley 527 de 1999, que reglamenta aspectos como la firma digital, entidades certificadoras, los requisitos jurídicos de los mensajes de datos y el comercio electrónico en materia de transporte de mercancías. De igual forma, la Ley 1480 de 2011, pretende armonizar las normas sobre comercio electrónico con la necesidad de protección a los consumidores, en especial a los niños y adolescentes que utilizan los medios electrónicos para entablar relaciones comerciales adquiriendo bienes y servicios.

En consecuencia, además de las disposiciones que en general introduce la Ley 527 de 1999 sobre las obligaciones de los proveedores y expendedores que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, el Nuevo Estatuto de Protección al consumidor, incorpora en su artículo 50, otras obligaciones para estos actores de la relación de consumo, los cuales buscan garantizar la claridad, seguridad y confiabilidad de esta relación comercial y de los productos.

Estableciendo que siempre debe mediar la aquiescencia escrita e informada del consumidor, colocando en cabeza de los proveedores y expendedores, las obligaciones de informar sobre su identidad fidedigna y actualizada, especificaciones sobre el plazo de validez de la oferta, características singulares y especiales del producto, costos de envío, medios de pago, precio total incluyendo los impuestos, derecho de retracto y el procedimiento para efectuarlo, condiciones generales del contrato y en general cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.

Además, se prohíbe expresamente cualquier disposición contractual que presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento cuando estas impliquen gastos u obligaciones a su cargo, por lo que también debe una vez concluida la transacción remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago. (Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se

define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. 18 de agosto de 1999. D.O. No. 43.673.)

Este medio de defensa del consumidor solo procede cuando dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en la que tuvo conocimiento del hecho, presente queja ante el productor y devuelva el producto, cuando sea procedente y además notifique de la reclamación a quien emitió el instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, quien, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederá a reversar la transacción al comprador. En los eventos en los que controversia entre las partes de la relación de consumo por la queja interpuesta sea resuelta a la autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor; quien emite el instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago cargará definitivamente (dentro de sus posibilidades) la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor.

En todas las relaciones de comercio electrónico, el proveedor debe verificar la edad del consumidor y en caso de que el producto vaya a ser adquirido por un menor debe mediar siempre la constancia de la autorización expresa de los padres para realizar la transacción.

La Superintendencia de Industria y Comercio, podrá imponer una medida cautelar hasta por treinta días calendario, prorrogables por treinta días más, de bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, de oficio o a petición de parte, cuando existan indicios graves que por ese medio se están violando los derechos de los consumidores, mientras se adelanta la investigación administrativa correspondiente.

1.5 Acción de protección al consumidor

En materia de protección al consumidor, la SIC como autoridad administrativa con facultades jurisdiccionales “(...) tendrá entonces amplias facultades para investigar y resolver las distintas quejas que los consumidores eleven ante sus estrados; poderes jurisdiccionales sancionatorios que se encuentran contenidos en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011”.

Para Mesa Gil (2012), la SIC se constituye en la entidad ante la cual se puede impulsar las acciones para resarcir derechos vulnerados al consumidor y que cuenta a su vez con la posibilidad de dictar fallos infra, extra y ultra petita, como de sancionar a los infractores ante el incumplimiento de la normativa referida a la información de precios fijos como de carácter técnico, presentes en el artículo 59 del mencionado Estatuto.

En lo que respecta a la acción de protección al consumidor, ésta se constituye desde la norma en una importante acción jurisdiccional para que el ciudadano del común acceda a una vía procesal, de carácter declarativo, que le permita instaurar sin necesidad de abogado, el respectivo proceso verbal sumario, el cual ha de tener en cuenta reglas especiales, las cuales se encuentran establecidas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Según Giraldo López, Caycedo Espinel, & Madriñán Rivera (2012), dicha acción de protección al consumidor se instaura ante la SIC en cumplimiento de sus facultades jurisdiccionales, siempre y cuando no exista un trámite especial. En dicho sentido, afirma Magdalena Correa Henao:

El Estatuto del Consumidor se aplica como *ius commune* (...) en general, a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial; y en los regímenes especiales, la Ley 1480 de 2011 opera en principio como norma suplementaria.

Para Correa Henao, 2013, la Ley 1480 coexiste con los sistemas jurídicos presentes en los Códigos General del Proceso, Civil y Comercial, conllevando en la práctica la unificación de diversas regulaciones legales que se encuentran dispersas y refieren a la protección del consumidor.

En ese sentido como lo señala Vargas Ávila, (2013), la acción de protección al consumidor opera si se da la siguiente causal: violación de los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, que no tengan su origen por responsabilidad de producto defectuoso o en acciones de grupo o populares.

En virtud del catálogo de derechos que presenta el Estatuto del Consumidor en su artículo 3°, numeral 1°, las acciones que se presentan para la protección de los consumidores por violación

de las normas generales buscarán el resarcimiento de daños y perjuicios, en especial de aquella conocida como acción de protección al consumidor. Para lograr dicho resarcimiento, el Nuevo Estatuto del Consumidor señala seguir un determinado procedimiento según corresponda a la acción como a la autoridad que conozca, por ejemplo, si lo que desea el consumidor es emprender una acción para proteger el interés general, la norma sugiere la vía administrativa que podrá adelantarse ante la SIC o las alcaldías²⁰; pero, si lo que desea el consumidor es proteger el interés particular, la norma señala la acción de protección al consumidor, la cual se constituye en vía judicial, que podrá adelantarse ante la SIC o la jurisdicción civil. El Nuevo Estatuto del Consumidor, por lo tanto, ofrece al consumidor una vía tanto administrativa como judicial, que en cabeza de la SIC configura a la autoridad competente para exigir la debida protección.

La acción de protección al consumidor, ya sea por la vía administrativa o la vía judicial en el Nuevo Estatuto del Consumidor está contemplada en el artículo 56, numeral 3° y se presentará ante la respectiva autoridad judicial o administrativa cuando sean asuntos de carácter contencioso relativos a: Efectividad de garantías; La aplicación de las normas de protección contractual contempladas en el título VI de la Ley 1480; La aplicación de normas de protecciones contempladas en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; La reparación de los daños causados a bienes en la prestación de servicios con entrega del bien prevista en el artículo 18 de la Ley 1480; La reparación de los daños causados por información o publicidad engañosa; Pretensiones que tengan como fundamento la vulneración de derechos al consumidor por la violación directa de las normas sobre protección al consumidores y usuarios. (Giraldo López, Caycedo Espinel, & Madriñán Rivera, 2012, págs. 161-163)

La acción de protección al consumidor se tramitará conforme a las reglas del proceso verbal sumario, tanto las dispuestas en el artículo 58 de la Ley 1480 como de aquellas presentes en el Código General del Proceso, artículo 390. Se debe agotar el requisito de procedibilidad de la reclamación directa, como lo señala el artículo 58 de la Ley 1480, numeral 5°, inciso 1°: “A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente” (Colombia C. d., 2011). Se considera que se cumplió con el requisito de procedibilidad por parte del consumidor si este acompaña la demanda con el acta de no conciliación proferida por el centro de conciliación. Sin embargo, tal conciliación ha de tratar asuntos contenidos en el

numeral 3° del artículo 58 del Nuevo Estatuto del Consumidor, es decir, sobre la efectividad de garantía, la prestación de un servicio que supone la entrega de un bien y controversias contractuales (Burgos Durango, 2013, pág. 442).

El consumidor podrá presentar la reclamación de manera personal o a través de representante o apoderado, de forma escrita o verbal, como lo señala el artículo 3°, numeral 1.5 de la Ley 1480. Se constituye, por lo tanto, en novedad jurídica el hecho de que el productor y/o proveedor deben garantizar el que quede constancia de la reclamación hecha por el consumidor, considérese el caso de la reclamación vía telefónica o de la verbal. En caso de que el productor y/o proveedor se nieguen a recibir una reclamación directa y se logre comprobar, tal actuación se tendrá como indicio grave en contra para adelantar el respectivo proceso.

En lo que respecta a los requisitos que debe contener, la Ley 1480 no establece alguno, aunque resulta relevante lo que señala el artículo 27 sobre las pruebas que se deben aducir para dar inicio al proceso, pues le compete la carga de esta, lo que implica para el consumidor “recurrir a cualquier forma probatoria que allegue certeza sobre la existencia del vínculo” (Burgos Durango, 2013, pág. 445). Sin embargo, y teniendo en cuenta el inciso 2° del artículo 167 del Código General del Proceso, se podría solicitar al juez que practique la prueba a quien se encuentre en una situación más favorable para aporta la evidencia.

En la práctica jurídica, el consumidor puede recurrir a diversas formas probatorias que den cuenta de la relación de consumo con los proveedores y/o productores quienes responderán solidariamente por la vulneración que se les llegue a probar. El término para hacer la reclamación ha de ser durante la vigencia de la garantía, si lo que se busca es hacer efectiva aquella. En lo que respecta a la protección contractual o la referida a información o publicidad engañosa, la norma guarda silencio al respecto. Sin embargo, con miras a que no opere la prescripción para interponer la acción judicial de protección al consumidor que señala el artículo 58, numeral 6°, inciso 2° del Nuevo Estatuto del Consumidor, se hace necesario presentar la demanda, salvo el caso de la efectividad de la garantía, en el año siguiente en que se materializan los hechos que motivan la reclamación. Con respecto a la prescripción, la norma señala que no puede ser declarada de oficio, sino que debe ser alegada por la parte demandada en la contestación de la demanda (Artículo 282, Ley 1564 de 2012).

El productor o el proveedor, tendrá un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la reclamación para dar respuesta, en la cual van incluidas las 19 pruebas que pretenda hacer valer. Las partes involucradas en la reclamación pueden practicar pruebas periciales que permitan solucionar la inconformidad y evitar acudir ante el juez.

La respuesta del productor o proveedor puede ser de tres tipos: accediendo a las pretensiones del consumidor; negando las pretensiones del consumidor, o, guardando silencio. Admitida la demanda por parte de la SIC, que debe cumplir con las reglas especiales contenidas en el artículo 58 de la Ley 148024, que permitan individualizar y vincular al productor o proveedor, el proceso que se seguirá en la acción judicial de protección al consumidor será el previsto tanto para el verbal o verbal sumario (Artículo 391, Ley 1564 de 2012), según la cuantía.

En aquellas demandas que sean de mínima cuantía podrá adelantarse la acción judicial sin necesidad de abogado (Artículo 626, literal a, Ley 1564 de 2012) y se podrán presentar por escrito o verbalmente ante el secretario del despacho judicial (Artículo 391, inciso 3°, Ley 1564 de 2012). La cuantía será calculada por la SIC y le permitirá saber si reemplaza a un juez civil municipal en única o en primera instancia (Artículo 58, numeral 1°, inciso 2° Ley 1480 de 2011; Artículo 26, Ley 1564 de 2012).

Es importante señalar, que, si no se logra individualizar y vincular al proceso a la parte demandada, la SIC archivará el proceso, sin perjuicio de que el demandante inicie nuevamente la acción judicial, siempre y cuando no haya operado la prescripción.

Con respecto a la admisión de la demanda para la acción de protección del consumidor, la nueva normativa permite que tanto la SIC como los jueces se ciñan a lo estipulado en el artículo 58 de dicho Estatuto, puesto que “lo que pretendió el legislador es que los consumidores accedan a la administración de justicia (...) con el cumplimiento de un mínimo de requisitos formales” (Burgos Durango, 2013, pág. 454), dejando de lado el exigir las formalidades propias al proceso en cuestión. La demanda será inadmitida si la autoridad competente considera que no cumple con los requisitos establecidos por el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, y de aquellos que son exclusivos al proceso verbal sumario contenidos en la Ley 1564 de 2012, para lo cual el demandante contará con cinco (5) días hábiles a partir de la notificación de dicho auto para subsanar.

Contra el auto que inadmite la demanda procederá el recurso de reposición (Artículo 626 de la Ley 1564 de 2012). Sólo se rechazará la demanda si efectivamente falta competencia o jurisdicción del juez o no se hayan cumplido el requisito de procedibilidad.

Contra dicho auto de rechazo proceden los recursos de reposición y apelación. En lo que respecta a la notificación, luego de haber sido admitida la demanda, el Nuevo Estatuto del consumidor previó que la SIC puede hacerlo a través del medio que considere más eficaz (Artículo 58, numeral 7, Ley 1480 de 2011), con lo cual da cumplimiento a los principios procesales de economía y eficacia. El demandado luego de ser notificado tendrá cuatro (4) días para ejercer su derecho a la defensa. Sin embargo, cabe anotar que el Código General del Proceso en sus artículos 369 y 390 establecen que para el proceso verbal el término para contestar la demanda será de veinte (20) días.

Esto deja al libre albedrío de la SIC o de los jueces el determinar qué término exigir para la contestación por parte del demandado. Dicha contestación para los procesos de mínima cuantía puede hacerse de manera verbal o escrita y en lo que refiere a los requisitos se observarán los previstos por el artículo 96 del Código General del Proceso.

Si hubo traslado de excepciones de mérito por parte del demandado, la parte demandante tendrá tres (3) días para aportar pruebas a la SIC o juez correspondiente. Vencidos los términos para traslado para contestar la demanda o de las excepciones de mérito, la SIC o el juez correspondiente citará a las partes a una audiencia, notificando a través de auto por el medio que considere más eficaz fijando fecha y hora, en que se decretarán las pruebas conducentes y pertinentes solicitadas por las partes y las que de oficio se hayan pedido, teniéndose en cuenta lo consagrado en el artículo 392 del Código General del Proceso. En caso de que llegase a darse inasistencia de alguna de las partes, se presumirán ciertos los hechos en que se fundan las pretensiones o excepciones, según sea el caso (Burgos Durango, 2013, pág. 462).

En el desarrollo de la audiencia se dará oportunidad a las partes para que lleguen a un acuerdo conciliatorio, de lo contrario, el proceso continuará con el saneamiento de este para evitar nulidades o sentencia inhibitoria. Luego se fijará el litigio a través de los hechos, pretensiones y excepciones de mérito que las partes determinen, se adelantará la práctica de pruebas, los alegatos de conclusión donde cada parte tendrá veinte (20) minutos empezando por el

demandante y finalmente se proferirá sentencia. Notificada la sentencia en estrados, las partes podrán presentar recurso de apelación si se trata de asuntos de menor o mayor cuantía. En sentencia sobre asuntos de mínima cuantía no procede recurso (Burgos Durango, 2013, págs. 462-466).

1.5.1 Facultades jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera

Las facultades jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto del consumidor, Ley 1480 (2011) se caracterizan por:

1. El consumidor “podrá” acudir a la Superintendencia Financiera, es una facultad que se otorga al consumidor, quien puede elegir entre la rama judicial o la Superintendencia.
2. Competencia exclusiva para conocer asuntos relacionados con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales con ocasión de la actividad financiera. Están excluidos los de temas de carácter ejecutivo y laboral.
3. No se establece un límite de cuantía. Con respecto a este punto, previamente a la expedición del mencionado Estatuto del Consumidor, un estudio estadístico al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia fue desarrollado, con el objeto de determinar, basado en las quejas presentadas ante la misma, la cuantía que se sugeriría para determinar la competencia de esta entidad, pues ella estaría orientada a dirimir las pequeñas causas y no los conflictos entre beneficiarios con capacidad económica y compañías de seguros.
4. El señalamiento de un límite de cuantía podía ser interpretado como una limitación de competencia para la Superintendencia Financiera, ello significaba que los conflictos superiores a esta cuantía serían dirimidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, lo que representaba en un problema para las aseguradoras y una pérdida de poder para la Superintendencia Financiera frente a esta otra entidad.

La norma definitiva no establece límite de cuantía para los asuntos que deban ser conocidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, teniendo la obligación legal de atender también los procesos de mayor cuantía para dicho proceso se debe tener en cuenta lo siguiente:

- No se requiere abogado.
- El procedimiento es verbal sumario.
- Las decisiones son en derecho.
- Prevé la imposición de multas hasta por 150 salarios mínimos legales mensuales.
- Las multas que se impongan hacen parte del presupuesto de la Superintendencia.

En desarrollo de estas facultades, se expide el decreto 710 de 2012, el cual modifica la estructura del supervisor y crea la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, así como el instructivo en el cual la Superintendencia Financiera de Colombia da a conocer al público los aspectos más relevantes del ejercicio de las funciones jurisdiccionales. (Ley 1480, 2011, octubre 12, art. 57. Estatuto de Protección al Consumidor. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones)

El sector asegurador recibe desde la vigencia de la Ley 1480 de 2011, las quejas tanto de carácter contractual como no contractual que los consumidores radican, tanto en la Superintendencia Financiera como en la de Industria y Comercio. De lo anterior se puede dilucidar que en materia de facultades jurisdiccionales con respecto a controversias contractuales en el contrato de seguro existe la presencia de dos Super intendencias con amplias facultades jurisdiccionales y un particular fortalecimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En tanto a la Ley 1328 de 2009 consagra la siguiente definición de: Consumidor financiero:

“Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.” Acoge una definición muy amplia de consumidor financiero, pretendiendo abarcar todas las posibilidades de nexos con las entidades vigiladas. (Ley 1328, 2009, art. 2)

Determina como principios orientadores para la protección del consumidor financiero, la debida diligencia, la libertad de elección, la transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, la responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, el manejo adecuado de los conflictos de interés y la educación para el consumidor financiero.

Vale la pena mencionar que además de los derechos, la norma establece unas obligaciones a cargo de los consumidores, tales como cerciorarse que la entidad se encuentre debidamente autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, el conocimiento de los

productos y servicios, la revisión de los contratos .Las obligaciones especiales de las aseguradoras, están orientadas principalmente al suministro de información respecto al defensor del consumidor, la cual debe ser comprensible y la publicidad transparente, clara, veraz y oportuna, obliga a las aseguradoras a contar con un sistema de información al consumidor (SAC), reglamentado en el año 2010 en la Circular 0359.

Con respecto a la información que se debe suministrar al consumidor financiero y en virtud del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben indicar:

- Las características de los productos o servicios.
- Los derechos y obligaciones.
- Las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos.
- Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio.
- Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.
- La información adicional que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.
- Los cargos o costos por utilización de los servicios o productos.
- Los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero.
- Los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos.

Establece la prohibición de incorporar cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, refiriéndose específicamente a cuatro clases:

- a) Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.
- b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.
- c) Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.
- d) 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.

Adicionalmente otorga facultades a la Superintendencia Financiera de Colombia para reglamentar el tema de las cláusulas abusivas, lo que en efecto se dio con la Circular 039 de 2011.

La consecuencia de la incorporación de este tipo de cláusulas consiste en que se entenderán por no escritas o sin efectos para el consumidor financiero.

Con respecto a las prácticas abusivas, prohíbe las siguientes:

- a) El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que éste acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación.
- b) El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor.
- c) La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero.

Este tema fue desarrollado igualmente por la Circular externa 039 de 2011, con base en las facultades otorgadas a la Superintendencia Financiera de Colombia. En el mismo sentido la reforma financiera reglamenta, la figura del Defensor del consumidor financiero, existente desde el año 2003, con el objeto de fortalecerlo. Reitera la autonomía e independencia del Defensor. Sus decisiones tienen un carácter obligatorio cuando las partes así lo acuerden o cuando la entidad lo estipule en su reglamento. Finalmente, la Ley 1328 crea el Registro Único de Seguros, RUS, cuya finalidad es que el público pueda acceder a la información relativa al tomador, asegurado y beneficiario en los seguros de responsabilidad civil automóviles, vida e incendio. El propósito consiste principalmente en que los beneficiarios conozcan la existencia de estos seguros y su posibilidad de reclamación. La reglamentación inicial contempla los tres ramos indicados. (Ley 1328, 2009, art.6,7,9 12)

La Superintendencia Financiera de Colombia las siguientes circulares con respecto a la atención al consumidor:

- El Sistema de Atención al cliente SAC y la Circular 015 de 2010: Mediante esta circular se crea el Sistema de Atención al Consumidor SAC, que obliga a las entidades a tener políticas, procedimientos y otras disposiciones que permitan a los consumidores remitir sus quejas para que sean atendidas ágil y eficazmente.

- Los deberes de información y la circular 038 de 2011: Esta circular contiene unas reglas generales para todas las entidades vigiladas y un capítulo específico para compañías de seguros. La parte general, aclara que la obligación de información por parte de las vigiladas cubija tres etapas: Precontractual, Contractual y Pos contractual.
- La información debe ser entregada o estar disponible permanentemente como mínimo en los sitios web de las entidades y en sus oficinas.
- Las compañías deben implementar en la página de inicio vínculo denominado “información sobre productos y servicios”.
- Con respecto a las reglas especiales para entidades aseguradoras, vale la pena destacar la obligación de publicación en un vínculo destacado del sitio web de una serie de informaciones, tales como:
 - Coberturas, exclusiones, deducibles, revocación unilateral, coaseguro, subrogación, transmisión del interés asegurado.
 - Trámites para el pago de la indemnización.
 - Obligación de declarar el verdadero estado del riesgo.

Capítulo 2. Causas que generan la configuración de la reticencia en el contrato de seguros de vida grupo deudor.

El seguro de vida en las actividades financieras es un seguro utilizado fundamentalmente para cubrir la deuda emergente de un crédito bancario o financiero que es concedido a una persona física, ante la eventualidad de que fallezca el cliente durante el período de vigencia de la deuda, en cuyo caso, ocurrida la muerte del deudor, la aseguradora le indemnizará a la entidad financiera la suma remanente adeudado, quedando de esa forma cancelada la referida deuda. (Rabosto, 2017, p. 179).

El objeto del contrato de seguro de vida deudores es según el escenario de celebración del mismo determinable cuando el asegurador conoce la destinación del aseguramiento, es decir cuando el asegurador determina si el seguro de vida está encaminado a respaldar el otorgamiento de un crédito (interés objetivo), o en su defecto está encaminado, simplemente a amparar un riesgo eventual, producto de una decisión precavida del tomador-asegurado, (interés subjetivo), puede determinar si se encuentra frente a un interés asegurable de índole objetivo o de índole

subjetivo, es cuando tiene la oportunidad de determinar el nivel de verdad que le puede asistir a la declaración otorgada por el asegurado.

Es entonces en el momento del diligenciamiento del formulario de asegurabilidad, cuando en realidad se le brinda la oportunidad al asegurado de decir la verdad sobre su real estado de salud y es también el momento, cuando se le brinda al asegurador la posibilidad, de conocer y de comprender el nivel real del riesgo que pretende asegurar, por lo que, dependiendo de las condiciones de salud del asegurando, el asegurador o bien puede retraerse de celebrar el contrato, o inducirlo a estipular condiciones más onerosas, como bien lo establece el código de comercio en su artículo 1058. (Código de Comercio Colombiano, 1971, art. 1058).

En este punto y con el propósito de brindar conceptos claros sobre la buena fe, es válido hacer ciertas precisiones en cuanto a su doble connotación; una primera, que proviene digámoslo de la misma conciencia del sujeto de estar obrando correctamente y conforme a derecho, mientras que la segunda, responde a unos deberes de comportamiento. En este sentido, Neme (2009) señala que: (...) la expresión buena fe subjetiva responde a un estado de conciencia, a un convencimiento acerca de la legitimidad de nuestro derecho o de nuestra posición jurídica, el cual se funda en el propio estado de ignorancia de estar lesionando intereses ajenos tutelados por el derecho, o en la errónea apariencia de cierto acto; en fin, consiste en un estado psicológico y no volitivo.

En cuanto concierne a la buena fe objetiva esta se traduce en un deber de comportamiento conforme a los presupuestos del principio, que se expresa a través de las reglas de honestidad y corrección, transparencia, diligencia, responsabilidad, consideración del interés del otro, entre otros deberes que emanan permanentemente del profuso carácter normativo propio del principio. (p. 68)

Actuar de buena fe exenta de culpa significa para los intervinientes: (...) no sólo tener la convicción de obrar correctamente, sino que tal convicción no provenga de negligencia o descuido. En consecuencia, uno de ellos no podrá pretender que el otro lo indemnice cuando a pesar de acreditar que actuó de buena fe, no comprueba que el yerro en que incurrió respecto del posible momento de la formalización del contrato, o del contenido, o de su vigencia, o de cualquier otro aspecto del mismo, se presentó aun habiendo obrado de forma prudente y

diligente, por ello de que nadie puede alegar su culpa en su beneficio; y tendrá la limitante de no poder alegar ignorancia de una disposición legal. (Narváez Bonnet, 2014, p. 194)

Quiere esto decir, que la buena fe tenida en cuenta como principio, para que de ella se pueda predicar su presunción per se, debería existir una identidad absoluta, una comunión perfecta, entre la buena fe subjetiva y la buena fe objetiva.

En el mismo sentido de Neme, Narváez Bonnet (2014), señala que en el marco de una concepción psicológica, se presentan dos escenarios, el primero, el que responde al siguiente comportamiento: “resulta de buena fe la conducta de aquel sujeto que ignora el carácter ilícito de su acto (...)” (Narváez Bonnet, 2014, p. 163), mientras que para el segundo escenario, el comportamiento que se presentaría es: “atendiendo a las circunstancias y calidades de la persona, el yerro en que incurrió o su situación de ignorancia, resultan ser inexplicables (...)” (Narváez Bonnet, 2014, p. 163).

Correspondiendo entonces el primer escenario a una buena fe subjetiva, mientras que el segundo escenario, sería el de una buena fe objetiva. Entonces, entendiendo lo planteado por Neme y Narváez, la buena fe la buena fe subjetiva, es la simple creencia de estar haciendo lo correcto, es como una especie de buena fe inocente, una buena fe infante, una buena fe natura; mientras que la buena fe objetiva es la conciencia plena y absoluta de estar actuando correctamente, con la certeza real y verdadera de estar haciendo las cosas conforme a los parámetros éticos, morales y legales y sin dejar al menos un atisbo de duda sobre lo actuado. Narváez Bonnet (2014) denomina la buena fe objetiva como buena fe exenta de culpa, mientras que a la buena fe subjetiva la denomina buena fe simple.

Según la jurisprudencia de la Corte Constitucional (2002), la buena fe simple exige solo una conciencia recta y honesta, mientras la cualificada o creadora de derechos impone dos elementos: uno subjetivo y otro objetivo. El primero, referido al conocimiento de obrar con lealtad, y el segundo, tener la seguridad de que el tradente es realmente el propietario, para lo cual se deben realizar averiguaciones adicionales que comprueben tal situación. La buena fe cualificada o creadora de derecho tiene plena aplicación en el caso de los bienes adquiridos por compra o permuta y que provienen directa o indirectamente de una actividad ilícita.

La lealtad con la que debe obrar el asegurado, en especial frente a la declaración del riesgo, pone al asegurador «(...) “a merced del asegurado” quien, objeto de tal grado de confianza, debe comportarse con absoluta lealtad.» (Picard y Besson citados por Ossa, 1991, p.45). En ese entendido el asegurador o el asesor a cargo del proceso deberán ser leales y cumplir con su deber de informar al tomador del seguro sobre la importancia de la declaración de asegurabilidad para el proceso de expedición de la póliza, y asegurarse que el consumidor lea lo que está firmando de lo contrario, se estaría frente a una vulneración de los derechos del consumidor financiero al negarle información u omitirla porque pueden inducirlo al error de firma la declaración de asegurabilidad como un papel más del requisito del crédito y no como un requisito para la expedición del seguro que al presentarse el siniestro podría generar una nulidad relativa del contrato.

La Corte Suprema de Justicia, al respecto de la buena fe en el contrato de seguro argumentó, en sentencia 4640 de 1995, lo siguiente: En efecto, en lo tocante al Contrato de seguro el concepto de buena fe adquiere mayor severidad porque, a diferencia de muchos otros contratos en que la astucia o habilidad de las partes pueden llevarlas a obtener ciertas ventajas amparadas por la ley, en el contrato de seguro esta noción ostenta especial importancia, porque tanto en su formación como en su ejecución él se supedita a una serie de informaciones de las partes, que muchas veces no implican verificación previa.

Generalmente estas manifestaciones en lo que respecta al tomador o asegurado las hace al solicitar el seguro, las que exige la ley deben hacerse con pulcritud, que sean verídicas y que no haya callado ni ocultado circunstancias que, de conocerlas el asegurador, no habría consentido en el contrato, o habría consentido en él bajo otras condiciones. (Corte Suprema de Justicia, 1995).

He aquí cómo la Corte Suprema de Justicia, sin hacer expresa referencia a una buena fe simple o cualificada, si propone ciertas condiciones que involucran comportamientos tanto subjetivos como objetivos por parte del asegurado.

En este punto, es dable recordar el propósito del constituyente, al incorporar en el texto mismo de la Constitución en su artículo 83, la imperatividad de este principio, y sus efectos en las relaciones particulares-autoridades. Esto se evidencia en la Sentencia T-469 de 1992 desde dos posiciones:

Primero, se establece el deber genérico de obrar conforme a los postulados de la buena fe. Esto quiere decir que tanto los particulares en el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, como las autoridades en desarrollo de sus funciones, deben sujetarse a los mandatos de honestidad, lealtad y sinceridad que integran el principio. En el primer caso estamos ante una barrera frente al abuso del derecho; en el segundo, ante unas limitantes (sic) a los excesos y a la desviación del poder. (Negrilla fuera de texto). Segundo, se presume que los particulares en sus relaciones con el poder público actúan de buena fe. Este principio que parecería ser de la esencia del Derecho, en Colombia ha sido sustituido por una general desconfianza hacia el particular. Esta concepción negativa ha permeado todo el sistema burocrático colombiano, el cual so pretexto de defenderse del asalto siempre mal intencionado de los particulares, se ha convertido en una fortaleza inexpugnable ante la cual sucumben las pretensiones privadas, enredadas en una maraña de requisitos y procedimientos que terminan por aniquilar los derechos sustanciales que las autoridades están obligadas a proteger. (Corte Constitucional, 1992)

Con el paso del tiempo, la buena fe, fue elevando su calidad calificada en el marco del contrato de seguro, la Corte Suprema de Justicia en Sala de Casación Civil mediante sentencia de noviembre 30 de 2000, determinó sobre este punto:

La cabal estimación de los riesgos que habrá de cubrir el seguro y, por consiguiente, la decisión del asegurador de ajustar el contrato o no, así como la de liquidar la prima respectiva, descansa, preponderantemente en las atestaciones que al respecto asiente el tomador del seguro, quien, en tal virtud, “ha de decir exactamente todo lo que dice y ha de decir todo lo que sabe”, de modo que la lealtad, exactitud y esmero que éste en el cumplimiento de ese deber resultan indispensables para el anotado fin, a la vez que la transgresión de las señaladas reglas de conducta aparejan consecuencias de diverso orden, entre ellas la de afectarlo de nulidad relativa” (...) Del contrato de seguro se predica, como atributo que le pertenece, la “uberrimae bona fidei”, no simplemente para significar que debe celebrarse de buena fe (...). (Corte Suprema de Justicia, 2000).

En sus lecciones de derecho de seguros, Ordoñez (2001), plantea al respecto de este tema: Indudablemente el asegurador en las materias esenciales del contrato se encuentra sometido a la conducta del asegurado, una conducta que obviamente debe ser exigida tanto por la ley, como por el mismo negocio jurídico, en estricta buena fe.

Es de mayor probabilidad que un asegurado, falte a la verdad, para acceder a un crédito (interés objetivo), a que falte a la verdad, cuando piensa en tomar un seguro de manera espontánea y como previsión de un riesgo eventual (interés subjetivo). Lo anterior solo es una de las eventuales posibilidades, ya que también debe contemplarse la posibilidad de que el asegurador o sus intermediarios no entreguen la información necesaria al asegurado, para poder llenar la declaración de asegurabilidad con el conocimiento pleno de lo que podría pasar con el contrato de seguro si él asegurado faltase a la verdad y en otros casos podría pasar que ni el mismo asegurado tendría conocimiento si padece alguna enfermedad o si tiene una preexistencia, por tanto es la aseguradora quien tiene los medios para verificar dicha información y así equilibrar las cargas, para evitar la nulidad relativa del contrato por reticencia ya que si no el asegurador o sus intermediarios no entregan la información con claridad y no usan las herramientas que tienen para verificar el estado de salud de un posible riesgo a suscribir, entonces es en ese posible escenario donde se vulnerarían los derechos del consumidor financiero ya que este tiene derecho a:

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la empresa aseguradora.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio. (Ley 1328, 2009, art.5)

Para que la reticencia pueda ser declarada por el juez, debe cumplir con ciertos presupuestos, que imbrican la acción o la omisión, bien sea por parte del asegurado, o bien sea por parte del asegurador en la etapa precontractual del contrato de seguro de vida deudores, al respecto Baeza (1981), sostenía que “en materias civiles, por regla general, la mera reticencia no importa dolo. En el seguro, por el contrario, la reticencia vicia el consentimiento del asegurador y debe ser considerada una forma de dolo.” (p. 81).

Sin embargo, la ley comercial, establece claramente el alcance que a manera de sanción produce el ocultamiento de información (...) La reticencia o la inexactitud sobre hechos o

circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro. Ahora bien, la declaración de asegurabilidad por parte del tomador se puede hacer de dos formas, una mediante un cuestionario predeterminado por el asegurador en el que con frecuencia se detalla un listado de enfermedades, padecimientos o hábitos y un largo etcétera de posibilidades, a los cuales el asegurado debe responder simplemente sí o no, marcando una equis en un recuadro; otra, mediante un documento que más bien parte de hechos relevantes para el asegurador y que se desprenden de hechos o circunstancias de riesgo propuestas por el mismo solicitante. Para ambas situaciones estableció la Corte Suprema de Justicia: En ambos casos el deber de información existe, pero en el segundo, o sea el de la declaración espontánea - es decir sin formulario - necesaria y lógicamente se modera su severidad, y por ende se reduce el nivel de exigencia para la configuración de la reticencia o la inexactitud como causales de nulidad relativa del contrato, porque si es el asegurador quien por razones técnicas cuenta con los elementos de juicio que permitieran precisar el tipo de información requerida, entonces debió acudir a una declaración dirigida. Ahora, es posible la contratación sin ninguna información sobre el estado del riesgo, porque no hubo declaración alguna, ni tampoco inspección, caso en el cual debe entenderse la manifestación tácita de la aseguradora de asumir el riesgo, cualquiera sea la probabilidad del daño que gravite sobre el interés asegurado.

En otras palabras, en tal evento no se puede predicar nulidad por reticencia, ni mucho menos por inexactitud, ni tampoco es posible la reducción de la prestación a cargo del asegurador. (Corte Suprema de Justicia, 1999) (...)

En todo caso, al darse una declaración libre, asegura López Blanco (1982) las circunstancias deben de ser de una entidad tal, que objetivamente impliquen una agravación del riesgo, y solo cuando se han encubierto con culpa, obviamente también con dolo, se producen los efectos de anulación del contrato.

En este sentido la norma mercantil, artículo 1058, inc. 3°, propone que “Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo...”, lo que a contrario sensu querría establecer que, si la inexactitud o la reticencia provienen de un error culpable del tomador o del asegurado, el contrato sí lo sería lo que supondría una sanción más severa que la misma establecida en el Código Civil, cuando al tenor del artículo 1515, establece

que el dolo vicia el consentimiento si proviene de una de las partes, y aparece claramente que sin él no hubiera contratado y que en los demás casos el dolo solamente da lugar a la acción de perjuicios contra la persona o personas que lo han fraguado o se han aprovechado de él. Y sería más gravosa porque en todo caso en materia civil el vicio del consentimiento generaría una nulidad relativa, mientras que en materia comercial generaría una nulidad absoluta. (Código de Comercio Colombiano, 1971, art. 1058; Código Civil Colombiano, 1887, art. 1515)

Ahora bien, el Código de Comercio señala que la ley civil tiene plena aplicación mercantil, pero solo en aquellos casos en que no sea suficiente la ley comercial. Esto implica que cuando la respuesta no se encuentra en la ley comercial ni tampoco en la costumbre mercantil que está al mismo nivel de la ley se podrán aplicar las normas legales civiles supletivamente. Si se sigue la misma regla de la ley comercial, las leyes civiles podrían ser aplicadas de forma directa o por analogía (Perilla, 2015)

Se debe tener en cuenta que la inexactitud o reticencia por parte del tomador en cuanto al estado del riesgo podría provenir de un error no atribuible a este, generando la obligación a la empresa aseguradora de asumir parcialmente la obligación de indemnizar al tomador en un porcentaje de la prestación asegurada de acuerdo con lo estipulado por el Código de Comercio Colombiano el cual señala en su artículo 1058 lo siguiente:

La inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero el asegurador sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo. (p.213) excepto lo previsto en el artículo 1160.

Por lo que, realizando un análisis de la normatividad, se observa para que proceda la declaratoria de nulidad relativa del contrato de seguro o su acción rescisoria por reticencia o inexactitud sin que se vulneren los derechos del consumidor, se daría cuando la información otorgada, al asegurador por parte del asegurado en el momento precontractual se entregó de manera dolosa, faltando así al principio de buena fe, o también puede darse cuando exista una pluralidad maliciosa de seguros o una infracción al deber de mantener el estado del riesgo e

informar su alteración, el derecho de acción para prescripción extraordinaria nacería con la suscripción del contrato, y el de la prescripción extraordinaria nacería con el conocimiento real de la aseguradora, de los hechos y circunstancia que motivaron la anulación.

Si por el contrario el asegurador o sus intermediarios obrando de manera maliciosa ocultan información al asegurado en el momento precontractual sobre las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la empresa aseguradora o no tienen a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados la configuración de la reticencia en los seguros de vida grupo deudor estaría vulnerando los derechos del consumidor financiero.

2.1 Operatividad de la reticencia en el contrato de seguro de vida deudores

Para que la reticencia pueda ser declarada por el juez, debe cumplir con ciertos presupuestos, que imbrican la acción o la omisión, bien sea por parte del asegurado, o bien sea por parte del asegurador en la etapa precontractual del contrato de seguro de vida deudores

Al respecto Baeza (1981), sostenía que “en materias civiles, por regla general, la mera reticencia no importa dolo. En el seguro, por el contrario, la reticencia vicia el consentimiento del asegurador y debe ser considerada una forma de dolo.” (p. 81).

Sin embargo, la ley comercial, establece claramente el alcance que a manera de sanción produce el ocultamiento de información (...) La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Ahora bien, la declaración de asegurabilidad por parte del tomador se puede hacer de dos formas, una mediante un cuestionario predeterminado por el asegurador en el que con frecuencia se detalla un listado de enfermedades, padecimientos o hábitos y un largo etcétera de posibilidades, a los cuales el asegurado debe responder simplemente sí o no, marcando una equis en un recuadro; otra, mediante un documento que más bien parte de hechos relevantes para el asegurador y que se desprenden de hechos o circunstancias de riesgo propuestas por el mismo solicitante. Para ambas situaciones estableció la Corte Suprema de Justicia:

En ambos casos el deber de información existe, pero en el segundo, o sea el de la declaración espontánea, es decir sin formulario, necesaria y lógicamente se modera su severidad, y por ende se reduce el nivel de exigencia para la configuración de la reticencia o la inexactitud como causales de nulidad relativa del contrato, porque si es el asegurador quien por razones técnicas cuenta con los elementos de juicio que permitieran precisar el tipo de información requerida, entonces debió acudir a una declaración dirigida.

Ahora, es posible la contratación sin ninguna información sobre el estado del riesgo, porque no hubo declaración alguna, ni tampoco inspección, caso en el cual debe entenderse la manifestación tácita de la aseguradora de asumir el riesgo, cualquiera sea la probabilidad del daño que gravite sobre el interés asegurado. En otras palabras, en tal evento no se puede predicar nulidad por reticencia, ni mucho menos por inexactitud, ni tampoco es posible la reducción de la prestación a cargo del asegurador. (Corte Suprema de Justicia, 1999)

(...) En todo caso, al darse una declaración libre, asegura López Blanco (1982) las circunstancias deben de ser de una entidad tal, que objetivamente impliquen una agravación del riesgo, y solo cuando se han encubierto con culpa, obviamente también con dolo, se producen los efectos de anulación del contrato.

En este sentido la norma mercantil, artículo 1058, inc. 3º, propone que “Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo...”, lo que a contrario sensu querría establecer que, si la inexactitud o la reticencia provienen de un error culpable del tomador o del asegurado, el contrato sí lo sería lo que supondría una sanción más severa que la misma establecida en el Código Civil, cuando al tenor del artículo 1515, establece que el dolo vicia el consentimiento si proviene de una de las partes, y aparece claramente que sin él no hubiera contratado y que en los demás casos el dolo solamente da lugar a la acción de perjuicios contra la persona o personas que lo han fraguado o se han aprovechado de él. Y sería más gravosa porque en todo caso en materia civil el vicio del consentimiento generaría una nulidad relativa, mientras que en materia comercial generaría una nulidad absoluta. (Código de Comercio Colombiano, 1971, art. 1058; Código Civil Colombiano, 1887, art. 1515)

Ahora bien, el Código de Comercio señala que la ley civil tiene plena aplicación mercantil, pero solo en aquellos casos en que no sea suficiente la ley comercial. Esto implica que cuando la

respuesta no se encuentra en la ley comercial ni tampoco en la costumbre mercantil —que está al mismo nivel de la ley— se podrán aplicar las normas legales civiles supletivamente. Si se sigue la misma regla de la ley comercial, las leyes civiles podrían ser aplicadas de forma directa o por analogía (Perilla, 2015).

2.2 El nexo de causalidad entre el hecho del que se predica la reticencia y el siniestro.

En la sentencia C-232 de 1997, la Corte Constitucional, dejó sentada su posición y volvió pacífica la discusión entre tomadores, asegurados y aseguradores, con respecto al nexo de causalidad que debería existir entre el riesgo amparado y las causas generadoras del siniestro, al decir:

Esto, con prescindencia de extemporáneas consideraciones sobre la necesidad de que la reticencia o inexactitud tenga relación de causalidad con el siniestro que haya podido sobrevenir, justamente porque lo que se pretende es restablecer o tutelar un equilibrio contractual roto *ab initio*, en el momento de celebrar el contrato de seguro, y no al acaecer el siniestro. La relación causal que importa y que, para estos efectos, debe existir, no es, como sostienen los demandantes, la que enlaza la circunstancia riesgosa omitida o alterada con la génesis del siniestro, sino la que ata el error o el dolo con el consentimiento del asegurador. (Corte Constitucional, 1997)

No se requiere un nexo de causalidad entre el hecho respecto del cual se predica la reticencia o inexactitud y el "siniestro" (Palacios, 2016)

Debe, por tanto, refirió Ossa (1991), en este sentido, existir una relación causal entre el vicio de la declaración (llámese inexactitud o reticencia) y el consentimiento del asegurador, cuyo error al celebrar el contrato o al celebrarlo en determinadas condiciones sólo ha podido explicarse por la deformación del estado del riesgo imputable a la infidelidad del tomador. Ello no significa, en ningún caso, como algunos lo han pretendido, que la sanción sólo sea viable jurídicamente en la medida en que el hecho o circunstancia falseados, omitidos o encubiertos se identifiquen como causas determinantes del siniestro. Que, ocurrido o no, proveniente de una u otra causa, de una magnitud u otra, es irrelevante desde el punto de vista de la formación del contrato. (p. 336)

Es claro entonces que, toda vez que la reticencia, se da en la etapa precontractual del contrato, es decir en la fase del consentimiento, el nexo causal por todo lo que se ha expresado a lo largo de este escrito, se da al momento de la declaración de asegurabilidad, la cual influye en el

consentimiento del asegurador, de tal suerte, que es el ocultamiento de información, el que induce a error al asegurador y por tanto, sobre esta información oculta es sobre la que basa el asegurador sus razones para alegar la nulidad relativa del contrato. Y no es, por lo mismo, el nexo de causalidad entre las causas del siniestro y el riesgo amparado, si no las causas del siniestro y su desconocimiento por parte del asegurador.

Junto con las acciones populares y de grupo como de aquellas que emanan de la responsabilidad por daños por producto defectuoso, se desarrolla la acción de protección al consumidor que podrá ser conocida, a prevención, por los jueces de la jurisdicción ordinaria y por la Superintendencia de Industria y Comercio como por la Superintendencia financiera en ejercicio de facultades jurisdiccionales, según sea el caso, como queda expresado en el artículo 57 del mencionado Estatuto.

En lo que respecta a quiénes integran la actuación procesal administrativa, el Nuevo Estatuto del Consumidor consagró, elementos normativos que imprimen exigibilidad a los derechos, deberes y obligaciones que según Correa Henao (2013). Para ello:

- a. Extiende la órbita de la legitimación por activa sobre las personas que se encuentran amparadas por su tutela legal.
- b. Amplía el concepto de legitimación por pasiva, a los actos realizados por personas físicas o jurídicas en la provisión de bienes o servicios, integrándolos a las relaciones de consumo.
- c. Precisa el concepto de consumidor, al referirse sobre aquel en función de destinatario final.
- d. Implementa el proceso verbal sumario.
- e. Precisa y establece la competencia a prevención tanto de los jueces civiles como de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- f. Consagra que las normas del Estatuto se interpretarán en la forma más favorable al consumidor (Principio In dubio pro consumatore), tanto en los procesos de interpretación de las normas sustanciales como de los procedimientos en materia de carga de la prueba, y “en todo asunto donde el consumidor o usuario actúen como parte o como interesados.

Desde lo anteriormente expuesto, se tiene entonces que las novedades introducidas por la Ley 1480, tanto en lo sustantivo, como en lo procesal, tienen como finalidad dirimir las dificultades que hubo en la práctica jurídica con la aplicación del Decreto 3466 de 1982, especialmente en

orden al resarcimiento de perjuicios causados al consumidor desde la autoridad administrativa, la cual quedó robustecida por la estrecha relación normativa entre la acción del consumidor y las Superintendencias, tanto de Industria y Comercio como Financiera¹.

En ese sentido, Correa Henao (2013) opina que el legislador fue claro en el sentido, que si se pretendían unas herramientas jurídicas que resultasen eficaces para que el consumidor no quedara indefenso por la vulneración de sus derechos, como sujetos débiles del mercado, se hacía necesario asignar excepcionalmente funciones jurisdiccionales a las superintendencia y tales facultades en el marco del desarrollo constitucional del artículo 116 de la Carta Política de 1991, que en materias precisas, como la de protección al consumidor concede: “(...) independencia e imparcialidad que corresponden a los jueces en el contexto de la separación de poderes (...)”. Para Giraldo López, Caycedo Espinel, & Madriñán Rivera (2012). Los antecedentes de dicha función jurisdiccional en lo que corresponde a la SIC se encuentran en la Ley 270 de 1996 o Estatutaria de la Administración de Justicia (artículo 13) y Ley 446 de 1998, en la que se establecen disposiciones para favorecer la descongestión, eficiencia y acceso a la justicia en Colombia.

2.3 La nulidad relativa en el contrato de seguro de vida deudores

La nulidad relativa en el contrato de seguro de vida deudores, como ya se ha dicho, se genera por la reticencia u ocultamiento de hechos, inexactitud o presentación no concordante con la realidad de aquellos, al sentir de Garrigues (1973), tienen idénticos efectos, anular el contrato de seguro. Pero solo generan dicha anulación cuando son de tal entidad que el asegurador, de haber conocido la realidad, no hubiera contraído o lo hubiera hecho en condiciones por entero diferentes.

Al respecto (López Blanco 1982) dice que (...) si la no manifestación de ciertas circunstancias no se debe a culpa del tomador y este dentro de lo normalmente previsible, realizó las manifestaciones que creyó pertinentes, no se puede pretender, ante la ausencia de esa culpa, la anulación del contrato, puesto que es carga del asegurador facilitar los medios en orden a obtener la totalidad de los datos que requiera para formarse un adecuado conocimiento sobre el estado de riesgo, y si no lo hace y el tomador cumple adecuadamente sin encubrir ni siquiera por culpa las circunstancias más relevantes del riesgo, mal podrá posteriormente alegar la reticencia

o inexactitud con base en que no se suministraron ciertos datos que ahora estima eran muy importantes, siempre y cuando que, repetimos, ellos no sean de los que objetivamente y dentro de una mediana inteligencia se consideran como básicos para conocer la exacta situación de un riesgo. (p. 75).

La sentencia C-491 de 1995 si bien se refiere a nulidades procesales, sus preceptos son aplicables a nulidades sustantivas, como las contenidas en el artículo 1058 del Código de Comercio en relación con las reticencias e inexactitudes relevantes en la declaración de las circunstancias constitutivas del estado del riesgo. La Corte Constitucional considera que:

El sistema sancionatorio basado en los artículos 1058 (nulidades relativas y reducción proporcional de la prestación asegurada) y 1059 (pérdida de las primas a título de pena) del Código de Comercio, es reflejo de una política legislativa equilibrada, basada en las realidades del medio en el que se desenvuelve la actividad aseguradora, pues, en esta materia específica, a diferencia de lo que acontece en otras áreas de la regulación del contrato de seguro, en las que prima la defensa de tomadores y asegurados, se busca proteger el interés de la parte aseguradora, teniendo en cuenta que, en lo que se refiere al conocimiento precontractual del riesgo, el asegurador, por su natural ignorancia del mismo, es el contratante que está en la posición débil. Sistema sancionatorio (el de los artículos 1058 y 1059) que en nada vulnera la Constitución. (Corte Constitucional, 1995)

Bien decía Fontaine (1994) que el deseo de proteger al consumidor en el contrato de seguro no puede hacer perder de vista el equilibrio global del contrato. La protección del asegurador, históricamente, surgió primero, pero la defensa del tomador y el asegurado, hoy día, ha pasado al primer plano. Sin embargo, sigue siendo importante no olvidar que, en un contrato de seguro, las dos partes tienen puntos débiles. (p. 7)

Y muy seguramente la base de esta discusión radicaba en lo que ya para entonces sostenía Ossa (1991) al decir que: la menor sanción legal obedece a la circunstancia de que el error del tomador es irreprochable, “moralmente inocente”.

De lo dicho por Fontaine (1994), en cuanto a no perder el equilibrio del contrato, es en donde se encuentra la real aplicación del artículo 1058, en la medida que se faculta al asegurador a reconocer del siniestro solamente un porcentaje del total del riesgo asegurado.

En sentencia C-232 de 1997, la Corte Constitucional manifiesta que:

(...) este tratamiento más benigno que el de la nulidad relativa, responde al hecho de que en este caso el error del tomador se supone “inculpable”, ajeno, entonces, al dolo o a la culpa que se requiere en los incisos 1o. y 2°.

También sostiene la Corte Constitucional en esta sentencia:

Como se recuerda, el inciso 3o. del artículo 1058, en caso de que el tomador, sin culpa de su parte, sea inexacto o reticente en la descripción de aspectos relevantes del estado del riesgo, faculta al asegurador para pagar al beneficiario sólo un porcentaje de la prestación asegurada, equivalente al que la prima erróneamente pactada represente en relación con la prima correspondiente al verdadero estado del riesgo, con excepción de la indisputabilidad del artículo 1160 del Código de Comercio. (Corte Constitucional, 1997).

Dice también la Corte Constitucional en esta Sentencia: “como al asegurador no se le puede exigir que inspeccione toda la masa de riesgos que contractualmente asume, debe reconocerse que él contrae sus obligaciones, en la mayoría de los casos, solamente con base en el dicho del tomador. Esta particular situación, consistente en quedar a la merced de la declaración de la contraparte y contratar, generalmente, en virtud de su sola palabra, es especial y distinta de la que se da en otros tipos contractuales, y origina una de las características clásicas del seguro: la de ser un contrato de ubérrima buena fe”.

La inexactitud o la reticencia, en la medida que sean relevantes, dice Palacios (2016), producen la nulidad relativa del seguro, con el fin de proteger los intereses de la entidad aseguradora y los de la comunidad asegurada en un contrato que tiene como soporte la buena fe y si la inexactitud o reticencia provienen de error inculpable al tomador, el contrato no es nulo y por tanto la sanción es otra: la reducción de la prestación asegurada. (p. 74).

En caso de siniestro, el asegurador solo está obligado a pagar un porcentaje de la prestación asegurada, equivalente al que la tarifa o prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa adecuada al verdadero estado de riesgo. La reducción de la prestación asegurada tiene naturaleza sancionatoria y se aplica también en los casos de inexactitud o reticencia del tomador en su declaración dirigida o espontánea.

Al respecto encuentra cabida el planteamiento de Palacios (2016), en el sentido que cuando la información ocultada por el tomador o asegurado, sea de tal relevancia como para ser

considerada la razón generadora del siniestro, este hecho llevará indefectiblemente a la nulidad del contrato, pero si la información ocultada carece de este matiz, es decir, en lugar de ser relevante es irrelevante, entonces el asegurador estará facultado para pagar el siniestro no en su totalidad, sino de manera proporcional.

En todo caso, se pueden presentar muchas discusiones con respecto al equilibrio y la equidad entre las partes en el contrato de seguro; no obstante, un elemento adicional habría que incorporar a esta discusión, y es el de la nulidad absoluta predicable de todos los contratos, y que no le aplica al contrato de seguro, ya que al decir de la Corte Suprema de Justicia, en sentencia 9559 de octubre de 2005, esta considera que el régimen de nulidad absoluta no es aplicable al contrato de seguro de vida, en virtud a que:

4°) La sanción de la nulidad relativa remedia los vicios del error y del dolo que afectan el consentimiento otorgado por el asegurador en la creencia de que el tomador obró con sinceridad, y por lo mismo si con ella se reprueba la conducta del último en la etapa previa a la celebración del contrato de seguro, superada esta fase, (...) no queda ningún otro camino para dejarlo sin efecto que el indicado en el citado precepto.

Ora porque no se dio la reticencia o la inexactitud, ora porque se dio sin culpa, ora porque habiéndose presentado la una o la otra el asegurador pudo verificar el vicio de la declaración o lo aceptó posteriormente de modo expreso o tácito, o en fin por efecto de la prescripción.

5°) En esa medida, la nulidad absoluta del contrato de seguro por causa ilícita por la que propende el censor no tiene cabida, pues tampoco es posible, respecto de idénticos hechos consistentes en el propósito de defraudar a la compañía para lo cual se la engaña a fin de que contraiga las obligaciones derivadas del acuerdo de voluntades, deducir al mismo tiempo la sanción de la nulidad absoluta y relativa de este vínculo.

6°) Es palmario que el legislador quiso arropar la falta de lealtad del tomador y su obrar contrario a la buena fe únicamente bajo la sanción de la nulidad relativa, desde el ámbito de la formación del consentimiento, con lo cual, en el ejercicio de una actividad que le es propia y para la cual se halla facultado, construyó un régimen particular que inclusive alcanza a superar en sus efectos el ordenamiento común de los vicios del consentimiento, frente al que, tal como fue instituido en el citado artículo 1058, no puede el intérprete hacer distinciones; así, se observa que tan específica sanción, la nulidad relativa, se produce independientemente de que el siniestro finalmente no se produzca como consecuencia de los hechos negados u ocultados por el tomador del seguro. (Corte Suprema de Justicia, 2005)

Es de suma importancia precisar que, la presentación de esos nuevos hechos, frente a los cuales el asegurador se abstendría de celebrar el contrato de seguro, o en su defecto sobre

primaría el valor de la póliza, no encuadra precisamente en las estipulaciones del artículo 1058 y obedece más bien a las del artículo 1060, consistente en la terminación del contrato de seguro.

El propósito de esta carga que se impone al asegurado de preservar el estado de riesgo, sostiene Narváez Bonnet (2014) se encamina a proteger el equilibrio de las prestaciones asumidas por las partes y, particularmente, que el nivel de la prima corresponda al estado de riesgo o grado de exposición a pérdida, asumido inicialmente por el asegurador, y por tanto, solo se configuraría la agravación del riesgo, cuando de conformidad con la respectiva tarifa pudiera ocasionar un costo mayor en la prima, o cuando esa situación fáctica que ha sufrido alteración o modificación, es uno de los factores propio del proceso de selección de riesgos.

Estamos entonces frente a una clara excepción al régimen de las nulidades que regenta el código civil, en el código de comercio frente al contrato de seguro de vida, para el cual no opera la nulidad absoluta, por las múltiples oportunidades que el legislador les otorga a las partes para actuar, para corregir, para decidir, e incluso para cumplir.

Capítulo 3. Comparar las decisiones de la sala civil del Circuito de Bogotá frente a los de la corte constitucional sobre la nulidad del contrato de seguros vida grupo deudores, con respecto a la reticencia en Colombia.

3.1. Tendencias de la honorable Corte Constitucional

Aunque el contrato de seguros es un negocio que no contiene una definición legal, sino aspectos legales meramente enunciativos y característicos, consagrados en el Código de Comercio que responde al desarrollo técnico del sector, la Corte Constitucional ha venido creando su propia tendencia como se refleja en los fallos de las sentencia Sentencia T-027 de 2019, atendiendo a la asimetría de condiciones entre las partes de un contrato de seguro, impone unas cargas adicionales a las compañías de seguros, modificando la jurisprudencia que hasta el momento se venía utilizando. Esta modificación gira entorno a la buena fe en el contrato de seguro, la cual se concebía como una ubérrima buena fe.

Sobre el particular, en reciente acción constitucional por unanimidad, en la radicación 11001-02-03-000-2020- 00827-00, la Sala realizó la doctrina de la sentencia T-282 de 2016, donde se explican algunos de los criterios expuestos antes: “!En consecuencia, la obligación de las aseguradoras para determinar el pago o no de una indemnización excede la de demostrar la ocurrencia de una presunta preexistencia no comunicada por el tomador.(. ..) "Es por esto que, en caso de que la aseguradora alegue la existencia de la figura de la "reticencia", deberá demostrar el nexo de causalidad entre la preexistencia aludida y la condición médica que dio origen al siniestro, de forma clara y razonada, y con fundamento en las pruebas aportadas en el expediente. De esta manera, la aseguradora es la parte contractual que tiene la carga de probar dicho elemento objetivo para efectos de exonerarse de su responsabilidad en el pago de la indemnización. “El hecho de que la carga de la prueba de la relación de causalidad entre la preexistencia alegada y la ocurrencia del siniestro recaiga en la aseguradora previene que los usuarios reciban objeciones por razón de preexistencias que en nada inciden con la ocurrencia del siniestro. Esta medida tiene como propósito evitar que las aseguradoras adopten una posición ventajosa y potencialmente atentatoria de los derechos fundamentales de los tomadores, los cuales se encuentran en una especial situación de indefensión en virtud de la suscripción de contratos de adhesión.

Ahora bien, tal y como lo ha señalado la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la aseguradora que alega reticencia, además de probar este elemento objetivo: a saber, el nexo de causalidad entre la preexistencia alegada y la ocurrencia del siniestro, tiene la obligación de probar el elemento subjetivo, esto es, la mala fe del tomador. En consecuencia, la aseguradora tiene una doble carga por un lado, probar que existe una relación inescindible entre la condición médica preexistente y el siniestro acaecido, y por otro, demostrar que el tomador actuó de mala fe, y que voluntariamente omitió la comunicación de dicha condición”.

Es precisamente en este punto, donde se comienza a presentar un cambio en la dogmática jurídica referente a la figura del ocultamiento de información o reticencia, cuando desde el análisis de la posición dominante, las aseguradoras a través de acciones u omisiones pueden llegar a vulnerar derechos fundamentales de las personas. Ratifica la Corte que los establecimientos bancarios y compañías de seguros, gozan de una posición dominante

contractual frente a los usuarios, debido a que estos no tienen la potestad de negociar y de actuar en condiciones de igualdad frente a las referidas sociedades (Zarante, 2016, p. 237).

Luego de analizar los pronunciamientos de la Corte Constitucional, se identifico los argumentos y las diferentes posturas que tiene en cuenta, al momento de emitir sus fallos, para declarar la reticencia en el contrato de seguro, especialmente en los contratos de seguros de vida grupo deudores. Lo anterior, con el objetivo de establecer la forma en la que son resueltos los casos en los cuales la reticencia y la inexactitud es el principal objeto de estudio. Teniendo en cuenta las sentencias analizadas podemos determinar que la corte al momento de emitir las providencias analiza principalmente lo siguiente:

1. La perspectiva del principio constitucional de buena fe
2. La posible vulneración de derechos fundamentales de los accionantes
3. Las sanciones de nulidad relativa del contrato y la reducción de la prestación asegurada.
4. La diferencia entre la reticencia y la preexistencia
5. El deber de la aseguradora de verificar exhaustivamente el estado del riesgo

Igualmente es importante que las aseguradoras cumplan con el procedimiento al momento de ser adquirida una póliza de seguro, en este sentido la carga de practicar exámenes médicos a sus potenciales asegurados con el fin de establecer de forma objetiva su estado de salud al momento de suscribir el seguro y en el caso de que las aseguradoras no practiquen el examen médico, tendrán la carga de demostrar que la preexistencia era conocida con una certeza por el tomador del seguro, y dado el caso en que no se hubiese declarado, este, había incurrido en una mala fe contractual.

3.2 La perspectiva del principio constitucional de buena fe

El principio de buena fe contiene una amplia categoría de prerrogativas en el contrato de seguros, el cual exige que el mismo no pueda pasarse por alto. "El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo" (Decreto 410, 1971, art. 1058), a su vez, si se rescinde el contrato bajo estas circunstancias, esto es,

comprobando la intención de defraudar, "el asegurador tendrá derecho a retener la totalidad de la prima a título de pena" (Decreto 410, 1971, art. 1059).

Este elemento esencial del contrato de seguro les permitía a las aseguradoras creer en la palabra del tomador al declarar el estado del riesgo, no obstante, la sentencia T-027 de 2019 afirma que ante la reticencia o inexactitud en la formación del contrato no se genera, en principio, la nulidad relativa. Debido a que, la compañía de seguros debería ejecutar una serie de actuaciones para confirmar lo dicho por el tomador, ignorando su declaración y buena fe. En este sentido, lo que anteriormente se entendía por creer en la buena fe, hoy sería negligencia por parte de la aseguradora.

La corte constitucional en los casos analizados busca la Protección al mínimo vital de personas en estado de vulnerabilidad y debilidad manifiesta y en el contrato de seguro como cualquier otro tipo de contrato, se exige ya que lleva implícito un principio fundamental, su acaecimiento muy necesaria en la etapa precontractual del contrato, debido a que el asegurador depende de las declaraciones que conozca del tomador para poder tasar de una manera equilibrada las condiciones sobre las cuales será viable ejecutar la relación contractual, de forma que el equilibrio de ésta depende de la honestidad del tomador, es por éste principio que se desencadenan algunas sanciones como la nulidad relativa del contrato o la reducción proporcional de la indemnización que consagra el ya mencionado artículo 1058 del Código de Comercio, pues el asegurador en la etapa precontractual se encuentra a merced de la declaración del estado del riesgo que rinde el tomador.

Este principio de buena fe no es solo aplicable para el tomador del contrato de seguro, pues el asegurador también está obligado a obrar con ubérrima buena fe, desde la elaboración del contrato, evitando las cláusulas abusivas o ambiguas, que van en contravía de la naturaleza del contrato.

Este atributo no es propio de los contratos de seguro, pues es aplicable para todos los contratos civiles y mercantiles. Con respecto a lo anterior, la Corte Constitucional precisó en, Sentencia T-027 de 2019:

“El principio de buena fe en los contratos de seguro: En virtud del artículo 87 de la Constitución Política de Colombia los particulares deberán actuar bajo el principio de la

buena fe. “Este deber, que vincula tanto al tomador (o asegurado) como al asegurador, consiste en actuar con la mayor claridad posible con la contraparte contractual. Asimismo, este deber implica, especialmente para el asegurador, el despliegue de ciertas conductas, que permitan la definición adecuada del contrato de seguro” Ahora bien, en virtud de lo expuesto por la Corte, en relación con el tomador, dicho principio cobra importancia frente al deber del tomador o asegurado de declarar sinceramente el estado de riesgo. Frente a ello, ha surgido cierta discusión en torno a la declaración de las enfermedades que sufra el asegurado a la hora de contratar. De esta manera, la Corte ha establecido que habrá lugar a reticencia únicamente cuando el asegurado tenga conocimiento de la existencia de la enfermedad, no basta con los síntomas que el mismo tenga. Adicionalmente, se establece que no basta con el ocultamiento de la existencia de la enfermedad, debe existir la mala fe por parte del asegurado frente al incumplimiento de la declaración sincera del estado de riesgo.”

3.3 Cargas del asegurador

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha establecido que el asegurador, al encontrarse en la posición dominante contractual, tiene muchas cargas contractuales. Para empezar, la aseguradora tiene una carga de estipular en forma clara y expresa las condiciones del contrato, sin que haya lugar a ambigüedades. Como segunda carga, la aseguradora debe desplegar todas las conductas pertinentes y necesarias para comprobar la correspondencia entre la información brindada y el estado del riesgo del asegurado y/o tomador. Ahora bien, en caso de reticencia, corresponde a la aseguradora la obligación de probar la mala fe del tomador en el ocultamiento de la información; de manera adicional, la Corte en Sentencia T- 393- 2015 estableció que la aseguradora tenía el deber de practicar el examen médico de médico de ingreso.

En relación al examen médico, se estableció que “ la aseguradora no puede alegar la nulidad del contrato, si no solicitó exámenes médicos al asegurado, o si habiéndolo hecho no especificó dentro del contrato las enfermedades que no cubriría” (sentencia T-609 de 2016) De igual forma en Sentencia 670- 2016 la Corte estableció: “ la reticencia o inexactitud del contrato por falta de información era inoponible, al evidenciar que la aseguradora: (i) no realizó examen médico previo al accionante; (ii) ni solicitó que allegara valoraciones médicas recientes con miras a establecer de forma objetiva su condición de salud al momento de suscribir el contrato; (iii) tampoco verificó previamente la información en su historia clínica, pese a tener autorización expresa del tomador; y (iv) con todo, aceptó el seguro y habilitó la cobertura del riesgo asegurado.” Frente a lo anteriormente expuesto, es claro como la Corte Constitucional a través de

sus sentencias de tutela ha establecido la carga de diligencia de las aseguradoras de comprobar la información diligenciada en la declaración del estado de riesgo.

Teniendo en cuenta que la actividad aseguradora debe ser masiva para poder existir y que es totalmente indispensable que exista multiplicidad de contratos para poderla llevar a cabo, el Código de Comercio se abstuvo de establecer la verificación del estado del riesgo como una obligación para las aseguradoras, ya que sería ilógico estipular obligaciones imposibles de cumplir tanto económica como físicamente, pues esta actividad necesariamente es masiva y obligar a las aseguradoras a examinar detalladamente cada elemento constitutivo del riesgo que pretende asegurar, además de ir en contravía del principio fundamental de los contratos de seguro, la ubérrima buena fe, presupondría una carga desproporcionada que haría inviable la práctica aseguradora.

La doctrina nacional del derecho de seguros se ha referido a este tema de la siguiente manera, el profesor J. Efrén Ossa, en su libro Teoría General del Seguro – El Contrato, indico que “El asegurador no está obligado a verificar la exactitud de la declaración del estado del riesgo. Ni siquiera por su aspecto objetivo, menos aún por su aspecto moral. No existe norma legal que pueda invocarse para afirmar lo contrario”.

También se refirió al tema el doctor Hernán Fabio López Blanco manifestando que “(...) las empresas aseguradoras no están obligadas a realizar inspecciones de los riesgos para determinar si es cierto o no lo que el tomador asevera. El contrato de seguro, como contrato de ubérrima buena fe, no puede partir de la base errada de que es necesario verificar hasta la saciedad lo que el tomador afirma antes de contratar, porque jamás puede suponerse que él miente”.

La jurisprudencia también se ocupó del tema pues la Corte Constitucional en Sentencia T-027/19 consideró que el actuar de las aseguradoras debe ser diligente a la hora de verificar el estado de su salud, más si tenía la autorización de esta para verificar su historia clínica; asimismo, debió practicarle un examen médico para conocer su verdadero estado de salud; y cuando menos, deben indagar de forma precisa si tenía alguna enfermedad con el fin de adjudicar ese tipo de pólizas.

3.4 La diferencia entre la reticencia y la preexistencia

Ambas se dan en la etapa precontractual del contrato de seguro, pero son totalmente diferentes, pues la preexistencia es una condición, enfermedad o situación que aconteció antes de la celebración del contrato de seguro, determinante en la ocurrencia del siniestro, que de haber sido conocida por la aseguradora la habría llevado a establecer unas condiciones más onerosas o en su defecto la hubiera retraído de celebrar el negocio jurídico. La reticencia por el contrario es una declaración inexacta o incompleta que se da con el fin de obtener un provecho, induciendo al asegurador a amparar una cobertura que no corresponde al real estado del riesgo, sin que necesariamente incida en la ocurrencia del siniestro. La preexistencia es un concepto objetivo, mientras que la reticencia es un concepto subjetivo. En segundo lugar, la reticencia se refiere a una inexactitud en la información presentada por el tomador de la póliza al momento de celebrar el contrato, la cual es castigada con nulidad relativa como sanción a la mala fe. En ciertos eventos la preexistencia puede considerarse como una reticencia, como en aquellos en donde el tomador tiene conocimiento de hechos que pueden hacer más onerosa la póliza y en este sentido se abstiene de declararlos. Existen eventos en los que el tomador de la póliza no declara hechos preexistentes por no tener conocimiento de ellos, como aquellos relativos a enfermedades silenciosas o progresivas, en los que el adquirente no tenía posibilidad de tener pleno conocimiento de las circunstancias”.

De acuerdo con lo anterior, a pesar de existir enfermedades previas a la celebración del contrato de seguro, ello no implica reticencia, porque el deber de buena fe se radicaría, más intensamente, en cabeza de la aseguradora. Si bien el artículo 1058 del Código de Comercio establece el deber del tomador de declarar sinceramente el estado del riesgo, es claro que la preexistencia no es un sinónimo de reticencia. En efecto, la reticencia implica mala fe en la conducta del tomador del seguro, hablamos de un elemento subjetivo, mientras que la preexistencia es un hecho objetivo

3.5 La protección del derecho fundamental al mínimo vital de las personas en situación de vulnerabilidad y debilidad manifiesta

Con respecto a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y debilidad manifiesta la Corte Constitucional ha indicado que son sujetos de especial protección constitucional, los cuales tienen derecho a que se tomen todas las medidas y acciones encaminadas a garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos fundamentales. En virtud de ello se establece la carga adicional de la aseguradora de comprobar el estado de riesgo del tomador y/o asegurado.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional también se ha referido al principio de solidaridad consagrado en el Preámbulo de la Constitución Política de 1991, afirmando que quienes presten servicios de interés público, deben hacerlo respetando unas garantías fundamentales para los ciudadanos teniendo en cuenta, especialmente, las condiciones de vulnerabilidad de los clientes, con esto, se ha visto en la necesidad de hacer un estudio flexible de las leyes que regulan los contratos de seguros de vida, para con ello evitar que se configuren excesos comerciales que violen derechos fundamentales de estos consumidores, especialmente, el mínimo vital, la vida y la vivienda..(T-227 de 2016 (MP Jorge Iván Palacio Palacio)

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha analizado los elementos involucrados en ese tipo de controversias. En eventos que involucran a tomadores que se encuentran en estado de invalidez superior al 50%, cuyas reclamaciones fueron objetadas por las compañías aseguradoras argumentando preexistencia o reticencia, la Corte ha establecido unos criterios precisos para establecer si puede ordenarse la ejecución o no de la cobertura, los cuales son los siguientes: (i) ser sujeto de especial protección constitucional y carecer de recursos económicos; que la familia del reclamante dependa económicamente de él, (iii) la declaración de estado de riesgo no puede convertirse en una carga excesiva para el tomador, ya que pueden existir cláusulas ambiguas.” Sentencia T-751 de 2012 (MP María Victoria Calle Correa).

Es necesario recalcar, que la entidad aseguradora tiene el deber y la carga de presentar un contrato que sea expreso, claro y preciso sobre las condiciones que regirán el desarrollo de la relación jurídica entre las partes. De ahí que, se debe incluir el formulario de declaración de estado de riesgo, el cual debe tener una redacción y un lenguaje suficientemente claro, para que un tomador cualquiera pueda entender lo que se va a firmar en la negociación. En razón a que La rigidez en los tecnicismos y formalidades, así como la falta de diligencia en el asesoramiento del

cliente, puede conllevar a que el mismo incurra en errores culposos por no tener manejo de estas relaciones contractuales.

La Corte Constitucional con la sentencia T-027/19 resalta el deber constitucional en cabeza de las entidades aseguradoras frente a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y debilidad manifiesta. Deber que se traduce en atender a la especial condición en la que se encuentra el tomador de la póliza para no afectar sus derechos fundamentales y provocar un perjuicio irremediable.

La intervención de la Corte Constitucional en este asunto se ha justificado por el derecho fundamental al mínimo vital, el cual goza de dos dimensiones: (i) una positiva, basada en la obligación del Estado colombiano en brindar la protección necesaria a las personas que se encuentran en un estado de vulnerabilidad y debilidad manifiesta y, (ii) una negativa, manifestada en un límite mínimo de condiciones dignas y humanas que merece toda persona.

La Corte Constitucional como protectora de la Constitución y los derechos consagrados en ella, analiza casos análogos en los cuales se ha solicitado la obligación condicional a cargo de la compañía aseguradora, se ve involucrado el principio de buena fe y se consideran vulnerados derechos fundamentales.

3.6 Tendencias de la sala civil del circuito de Bogotá frente a la nulidad del contrato de seguros de vida.

Según las manifestaciones de la Sala Civil, la declaración del estado del riesgo es un tema de cardinal importancia en la celebración del contrato de seguro, pues por su intermediación el asegurador conoce las particularidades propias del hecho futuro e incierto que se pretende amparar, e igualmente sirve para valorar la conveniencia de contratar o no, por lo que se exige que en el cumplimiento de esta carga de información, el candidato a tomador la cumpla de manera veraz y oportuna, en franca exteriorización del axioma de la buena fe, como aditamento especial de los contratos de confianza como lo es el de seguro.

Tendiendo a proteger este principio, el legislador consagró de manera positiva un riguroso régimen de sanciones, en caso de que el asegurando omita cumplir con la carga evocada, del que, no obstante, se advierte que no opera de manera mecánica ni objetiva, ya que no toda reticencia o

inexactitud provocan, de suyo, la nulidad relativa, por lo que es de rigor que determinar las circunstancias en que se expidió la información. (Tribunal Superior Sala Civil, 2020)

De esta manera, el juzgador procederá a verificar si la versión es engañosa o esta distorsionada, determinando si le es o no imputable a título de culpa al aspirante a asegurado, o si fueron advertidas por la sociedad aseguradora durante la etapa de expresión del consentimiento. Por lo anterior el legislador, dispuso la inaplicabilidad de la sanción.

Ahora bien, a pesar de existir enfermedades previas a la celebración del contrato de seguro, ello no implica reticencia, porque el deber de buena fe se radicaría, más Intensamente, en cabeza de la aseguradora. Si bien el artículo 1058 del Código de Comercio establece el deber del tomador de declarar sinceramente el estado del riesgo, es claro que la preexistencia no es un sinónimo de reticencia. En efecto, la reticencia implica mala fe en la conducta del tomador del seguro, hablamos de un elemento subjetivo, mientras que la preexistencia es un hecho objetivo. (Juzgado Cuarto del Circuito de Bogotá D.C., 2020)

No obstante, si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero el asegurador sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo, excepto lo previsto en el artículo 1160.

Las sanciones consagradas en este artículo no se aplican si el asegurador, antes de celebrarse el contrato, ha conocido o debido conocer los hechos o circunstancias sobre que versan los vicios de la declaración, o si, ya celebrado el contrato, se allana a subsanarlos o los acepta expresa o tácitamente.

La exigencia legal de declarar sinceramente las circunstancias necesarias para apreciar exactamente el riesgo que se va a cubrir, además de ser requisito del objeto, constituyen la motivación para contratar. Por ello, el estatuto mercantil señala en los dos primeros incisos del artículo 1058 los severos efectos legales de la omisión de la observancia a tal mandato, impuesto, por demás, por la mala fe, las que, a la sazón, se configuran cuando se obra con reticencia o inexactitud, produciendo la nulidad relativa, que no la absoluta, del contrato de seguro o la modificación de sus condiciones. (Juzgado Cuarenta Y Uno Civil Del Circuito De Bogotá D.C. 2020).

Es así como, La Corte Constitucional en sentencia T- 240 del 16 de mayo de 2016 se refirió al tema de la siguiente manera: "La Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en el fallo del día 21 de abril de 2015, expuso que "(...) la preexistencia es un fenómeno definido por la RAE como: "existencia anterior, con alguna de las prioridades de naturaleza u origen", que al ser aplicado al concepto de contrato de seguro, se refiere a una situación previa al perfeccionamiento del segura que no encaja como un "hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial.

De acuerdo a las sentencias de la Sala Civil, los seguros generales, colectivos o de grupo se caracterizan porque a partir de un acuerdo normativo previo, contentivo de las estipulaciones generales y particulares, como las relativas al monto de la prima, a su forma de pago, vigencia, etc., se perfeccionan con la manifestación de adherirse al grupo y la correspondiente aceptación de la aseguradora, encontrándose dentro de sus variadas modalidades los que amparan la pérdida de la vida de un deudor o sus incapacidades totales y permanentes. Este instituto la Sala Civil de la Corte lo conceptualizó como una especie del seguro de personas "que permite a un 'tomador' (...) asegurar un número indeterminado de personas (...) acuerdo que origina tantos convenios como amparados integren el grupo correspondiente, formalizándose la aceptación de cada uno de sus miembros, mediante la expedición del llamado 'certificado individual de seguro' expedido por el 'asegurador' y, por lo general previo el diligenciamiento por el cliente de la 'declaración de asegurabilidad', que se extiende en un formato preparado por la empresa aseguradora". (Tribunal Superior De Bogotá D.C. Sala Civil,2021)

CUADRO COMPARATIVO SOBRE LOS PLANTEAMIENTOS DE LA SALA CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA FRENTE A LOS PLANTEAMIENTOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL SOBRE LA NULIDAD DEL CONTRATO DE SEGUROS VIDA GRUPO DEUDORES, CON RESPECTO A LA RETICENCIA EN COLOMBIA

<p align="center">ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y LA SALA CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA</p>	<p align="center">TUTELA CORTE CONSTITUCIONAL</p>
<p>Reconoce lo especial del negocio asegurador y deja clara la supremacía de la legislación comercial, para que estos temas puedan ser debatidos en la jurisdicción civil, se centra en lo que respecta a la acción de protección al consumidor, como acción jurisdiccional a ser interpuesta por el afectado ante la SIC, o cualquier otra autoridad administrativa, como ante la misma autoridad jurisdiccional, el recurrir a un proceso de carácter declarativo denominado verbal sumario, permitió al sujeto débil en la relación de consumo, por vía normativa, hacer frente a la situación de asimetría que tanto el productor como proveedor representan en el desarrollo del mercado.</p>	<p>No reconoce en su totalidad el negocio asegurador, ya que sus fallos en su gran mayoría se centran en derechos fundamentales, crea una línea de interpretación que resulta aislada del ejercicio aseguraticio y olvida los parámetros y fundamentos por los cuales se origina el contrato de seguro. A su vez resalta que la aseguradora tiene la obligación de redactar de manera precisa y taxativa todas las exclusiones posibles y eliminar cualquier tipo de ambigüedad, por cuanto, en el ejercicio de su posición dominante, es la parte que elabora el contrato de seguro, de tal suerte que el tomador o asegurado se resigna a quedar sometido al clausulado contractual establecido e impuesto por la aseguradora.</p>
<p>El contrato de seguros la buena fe es el principio predominante que rige el contrato de seguros, y que tal característica se hace palpable en el deber que tiene el consumidor, quien en el negocio jurídico sería el asegurado, de declarar el estado del riesgo que busca trasladar. Esto sin pasar por alto el deber de diligencia de la aseguradora para corroborar los datos del asegurado y su obligación de entregarle información clara y suficiente sobre el producto que está adquiriendo, sus respectivos términos y condiciones.</p>	<p>La aseguradora tiene la obligación de realizar una de las siguientes acciones, con el propósito de determinar, de forma real y objetiva, la situación de salud del tomador o asegurado y fijar las condiciones del contrato: a) realizar los exámenes médicos necesarios con anterioridad a la suscripción del contrato de seguro o; b) solicitar la autorización a la historia clínica y realizar una verificación de la declaración hecha por el tomador o asegurado.</p>
<p>Para declarar o no la nulidad relativa del contrato de seguros, el juzgador no solamente analiza, la declaración de asegurabilidad para determinar si el asegurado omitió suministrar información sobre su estado de salud, también se tiene en cuenta que en distintas providencias objeto de estudio que el juzgador</p>	<p>En caso de que no se practiquen los exámenes médicos o no se solicite la historia clínica, la aseguradora tiene la obligación de probar la mala fe del tomador o asegurado, esto es, demostrar que éstos actuaron con la intención de ocultar la existencia de alguna condición médica al momento de suscribir el contrato de seguro para sacar provecho de ello.</p>

<p>ha manifestado la obligación de corroborar, estudiar, analizar y verificar si la información brindada por el tomador del seguro corresponde a la realidad de su condición de salud, para hacer prevalecer el deber de la buena fe contractual.</p>	
<p>La ley comercial, establece claramente el alcance que a manera de sanción produce el ocultamiento de información. La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.</p>	<p>Si la aseguradora conocía, podía conocer, o no demuestra los elementos que dan lugar a la presunta reticencia, es decir, si incumple cualquiera de las cargas señaladas, no podrá eximirse u oponerse a la obligación de hacer efectiva la póliza de seguro cuando el tomador o asegurado efectúen el respectivo reclamo ante la ocurrencia del siniestro amparado.</p>
<p>La corte constitucional y la Superintendencia financiera de Colombia concuerdan en que declaración del estado del riesgo que efectúa el tomador del seguro, independiente de la modalidad en que sea presentada, ya sea mediante cuestionario o de manera libre y espontánea, tiene dos características, en primer lugar, la exactitud sobre los hechos relevantes para el riesgo y en segundo lugar, la sinceridad toda vez que se debe exponer la verdad del interés asegurable de manera que se le permita al asegurador valorar el riesgo.</p>	<p>El efecto de la reticencia o inexactitud, en el contrato de seguro, ya no será, en principio, la nulidad relativa o anulabilidad del contrato. Ya que, la Corte Constitucional, ha modificado las cargas para la compañía de seguros, y deberá confirmar la declaración del estado del riesgo por parte del tomador. El asegurador debe valorar el riesgo usando los medios a su alcance para establecer el estado de riesgo en la etapa precontractual.</p>
<p>Se analiza el artículo 1058 del Código de Comercio haciendo énfasis en el deber principal del tomador, que es, declarar sinceramente el estado del riesgo. De modo que la inexactitud o reticencia, en desarrollo de este deber, producen la nulidad relativa del contrato o anulabilidad. Además, según este artículo, no toda reticencia o inexactitud genera tal consecuencia, sino que debe ser de tal magnitud que los hechos o circunstancias omitidas o alteradas, de haber sido conocidas por el asegurador, habrían hecho que el contrato no se celebrara, o se habría celebrado, pero en condiciones distintas.</p>	<p>La corte constitucional analiza este artículo haciendo énfasis en que el mismo menciona que la anulabilidad no procederá, si al celebrarse el contrato, se conocía o debían conocerse los vicios de la declaración, pues se entendería que se allana o acepta la declaración de su contraparte contractual. Por lo tanto, el deber del tomador es declarar sinceramente el estado del riesgo; y la reacción de la aseguradora ante tal declaración es realizar las validaciones necesarias en cada caso. Como se dijo, la compañía aseguradora, al ostentar una posición dominante en la relación contractual, tiene, unos deberes mayores.</p>

5. Conclusiones

1. Tanto las decisiones de la Superintendencia Financiera como de segunda instancia analizadas, todas ellas coinciden en que en el contrato de seguros la buena fe es el principio predominante que rige el contrato de seguros, y que tal característica se hace palpable en el deber que tiene el consumidor, quien en el negocio jurídico sería el asegurado, de declarar el estado del riesgo que busca trasladar. Esto sin pasar por alto el deber de diligencia de la aseguradora para corroborar los datos del asegurado y su obligación de entregar información clara y suficiente sobre el producto que está adquiriendo, sus respectivos términos y condiciones.

2. Con los datos recaudados en las diferentes sentencias tanto de primera como de segunda instancia, nos permitieron analizar si la acción de protección al consumidor es efectiva frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia, y en el transcurso de la investigación hasta este momento, se encontró que la Super Intendencia Financiera realiza un estudio de caso minucioso de cada acción de protección al consumidor, tanto en la parte fáctica como en la parte probatoria, con un claro enfoque en los derechos del consumidor sin perder la objetividad jurídica que implique la resolución del caso de la nulidad relativa del contrato de seguros, mostrando que es un mecanismo efectivo en primera instancia pero en segunda instancia el juzgador puede revocar esta decisión, probablemente en Colombia estamos se está avanzado en materia de protección al consumidor, aún estamos en la etapa de extremo proteccionismo, para después pasar a una fase de concientización de los integrantes de la sociedad en general sobre todo de las grandes corporaciones, en la cual no será necesaria la excesiva normatividad al respecto para proteger al consumidor, sino que ocupará un lugar prioritario el deber de información y de consejo profesional del asegurador y del intermediario de seguros así el consumidor y la debida diligencia y buena fe que debe poseer todo consumidor.

3. En los casos objeto de estudio se observó, que para declarar o no la nulidad relativa del contrato de seguros, el juzgador no solamente analiza, la declaración de asegurabilidad para determinar si el asegurado omitió suministrar información sobre su estado de salud, también se tiene en cuenta que en distintas providencias objeto de estudio que el juzgador ha manifestado la obligación de corroborar, estudiar, analizar y verificar si la información brindada por el tomador del seguro corresponde a la realidad de su condición de salud, para hacer prevalecer el deber de la buena fe

contractual. Es por eso que el juzgador ha protegido al consumidor financiero ya que la reticencia se puede evitar si las aseguradoras son diligentes y realizan un estudio minucioso al tomador de la póliza evitando este tipo de inconvenientes en el futuro.

4. La acción de protección al consumidor es un mecanismo jurídico, que favorece a los consumidores financieros y al consumir en general, pero que lamentablemente, pocas personas conocen por lo cual la difusión de la información sobre cómo se accede, los aspectos sobre los cuales se puede presentar y los términos, son de vital importancia.

5. Los casos de estudio analizados arrojaron que la Superintendencia financiera Colombia aplica a cabalidad los derechos del consumidor y por esa razón existe una seguridad jurídica al presentar una acción de protección ante esta jurisdicción, pero eso no quiere decir que el superior jerárquico en sede de apelación reafirme la decisión, puede que esta decisión sea revocada y se presente otros tipo de argumentos jurídicos que beneficien a las aseguradoras, pero esto no le resta la importancia que tiene la acción de protección al consumidor para proteger los derechos del consumidor financiero frente a la nulidad relativa del contrato de seguros.

6. La corte constitucional y la Superintendencia financiera de Colombia concuerdan en que declaración del estado del riesgo que efectúa el tomador del seguro, independiente de la modalidad en que sea presentada, ya sea mediante cuestionario o de manera libre y espontánea, tiene dos características, en primer lugar, la exactitud sobre los hechos relevantes para el riesgo y en segundo lugar, la sinceridad toda vez que se debe exponer la verdad del interés asegurable de manera que se le permita al asegurador valorar el riesgo.

7. La corte constitucional hace especial énfasis en que el asegurador podrá protegerse confirmando o verificando la información brindada por el asegurado para poder desarrollar el objeto de su actividad económica ya que la buena fe exige a las partes del contrato actuaciones honradas, honorables y diligentes, es decir, que la actuación de cada una debe inspirar confianza a la otra, para no generar prevenciones entre ellas.

8. Refiriéndonos específicamente a la buena fe en la declaración del estado del riesgo, la obligación de la declaración sincera del estado del riesgo busca liberar de vicios el consentimiento del asegurador para que pueda conocer a cabalidad el riesgo que va a asumir, es decir que la declaración del tomador sea exacta, sincera y no reticente. Adicionalmente, la falta a este principio

origina y justifica la presencia de las sanciones que a las declaraciones inexactas o reticentes se aplican, como la nulidad del contrato.

9. La Corte Constitucional a diferencia de la Super Intendencia financiera en reiterados fallos en materia de seguros, pasa por encima de las normas del Código de Comercio, pues con tal de proteger cualquier derecho fundamental, desconoce y contraria las normas aplicables al contrato de seguro, dejando sin efecto la legislación colombiana y las sentencias de Única, Primera y Segunda instancia de los Juzgados de circuito civiles.

10. No existe mayor seguridad jurídica para las aseguradoras en lo litigios de seguros dirimidos por la Super Superintendencia financiera o juzgados civiles, especialmente en los seguros de vida grupo deudores, pues es evidente como la mayoría de los fallos de tutela resultan a favor del accionante.

11. Se evidencia cómo los jueces constitucionales en reiteradas ocasiones con los fallos en materia de seguros comenten vías de hecho, dictando sentencias totalmente opuestas dentro de la misma corporación, es el caso de la sentencia C-232 de 2018 y la sentencia T-720 de 2020

12. La Super Intendencia Financiera y los Juzgados de segunda instancia, basan sus sentencias teniendo en cuenta la obligación del asegurado de declarar en base a la buena fe su estado de riesgo en el formato de asegurabilidad, tienen en cuenta que el legislador no prohibió el deber por parte de las entidades aseguradoras de verificar el estado del riesgo, pero tampoco se los impuso como una carga u obligación. Sin embargo, la Corte Constitucional en las sentencias analizadas, ha sostenido una tesis contraria al imponer el deber a la aseguradora de verificar el estado del riesgo.

1. Recomendaciones

1. Tanto la Super Intendencia Financiera de Colombia, como el superior jerárquico que resuelve la apelación en segunda instancia, no se han detenido en un aspecto relevante de la buena fe, que tiene como base que; al firmar un contrato, ambas partes el asegurado y la empresa aseguradora tienen la obligación de actuar con la máxima honestidad durante su vigencia. Pero en los casos

de seguros de vida grupo existen intermediarios, es decir más partes que pueden viciar el negocio jurídico de nulidad relativa, debido a la falta de pericia del personal del banco que tiene el contacto directo con el tomador de la póliza, y en los casos analizados se pudo observar que no se tiene un protocolo claro en cuando a él diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, porque tal motivo, lo más usual es que se centren en el crédito que está solicitando el consumidor financiero y no en el correcto diligenciamiento de los requisitos contractuales y legales para suscribir el contrato de seguros, desconociendo además, los aspectos técnicos que hay detrás de las pólizas de seguros.

Por lo anterior la recomendación más idónea, es que la declaración de asegurabilidad sea realizada por el personal administrativo adscrito a la aseguradora, la cual debe guardar una grabación de la conversación con el consumidor toda vez que es muy difícil probar que el asesor no entrego la información suficiente y necesaria que versa sobre la importancia de esa declaración, por otra parte también es común que solo se pase el documento como otro requisito más para el crédito y el cliente solo lo firma como un requisito más; sin reparar en el contenido, permitiendo que el asesor lo diligencie después para evitar demoras en la expedición de las pólizas. De ahí que la nulidad del contrato de seguros por reticencia sea tan usual, esto teniendo en cuenta que el corretaje y la intermediación de seguros no tiene un control de idoneidad sobre la forma en que se ejecuta y esto genera una ruptura en la cadena de información, entre la aseguradora y el tomador de la póliza, lo cual debería tener gran relevancia puesto que el formulario de asegurabilidad es la prueba principal para declarar la nulidad relativa del contrato de seguros, por lo cual debería tener una regulación propia que obligue a las aseguradoras a realizarlas de manera directa para que estas se realicen respetando todos los parámetros técnicos y legales que ameritan.

2. Se hace necesario concientizar al consumidor financiero sobre la importancia de la lectura de todas las formas escritas o mensajes de texto que le son entregadas al momento de suscribir un crédito o cualquier negocio jurídico.

3. Los asesores de los bancos no deberían tomar la declaración de asegurabilidad sin que antes las aseguradoras certifiquen la idoneidad de dichos asesores para poder suscribirla y se debería generar un respaldo en audio o video que respalde dicha declaración.

4. Algo que podría evitar errores en la declaración de asegurabilidad, es que la asegurado solicite la historia clínica del posible asegurado como requisito para suscribir el contrato de seguros.
5. Tanto las entidades bancarias, como las aseguradoras y la Super Intendencia Financiera de Colombia, deberían tener publicidad visible en sus redes sociales y puntos de atención al público sobre los derechos del consumidor, así como de sus obligaciones. Sobre todo, realizar campañas para concientizarlos de leer todos los documentos que firma.
6. Es importante resaltar que cada consumidor tiene culturas y grados de educación diferentes, pero todos pueden acceder al sistema financiero, por lo cual se debe tener en cuenta esos aspectos para implementar herramientas como las grabaciones de audio y video para guardar fielmente el proceso de diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad.
7. Es mucho más frecuente que las personas soliciten un crédito que un seguro de manera directa en una aseguradora, por lo tanto, la intermediación en los seguros debe tener una regulación propia que evite la ruptura de la información asegurador, asegurado.

Errores cometidos y aprendizaje logrado en el desarrollo de la investigación

1. El primer error que se cometió es no tener claridad acerca del tema a investigar, esto genero retrasos en la investigación, e inclusive varios replanteamientos del trabajo que además de desanimar al equipo, provoco varias interrupciones en el proceso de investigación desviando el sentido de esta, haciéndola más complicada.

2. El segundo error estuvo en tomar posición sobre el resultado de la investigación, haciendo especulaciones innecesarias al respecto por las vivencias propias que de cada investigador tenía sobre el tema, generando roles innecesarios en el equipo de trabajo.

3. Algo de rescatar de la presente investigación es que nos obligó a usar todos los medios posibles para rastrear los casos que se necesitaban para el presente trabajo, encontrándonos con diferentes casos de violaciones de los derechos del consumidor, donde la acción de protección al consumidor restableció los derechos de los consumidores dirimió las controversias de manera más eficiente y en un tiempo prudente, pero este mecanismo no es tan conocido o usado directamente por el consumidor a pesar de tener varias herramientas tecnológicas de fácil acceso las personas no la conocen, esto por cuanto en la gran mayoría de casos se presenta por un representante legal y no directamente por el consumidor.

4. Es importante resaltar el perjuicio que se causa en el futuro de una familia o una persona la falta de información sobre un aspecto clave en el perfeccionamiento de un contrato de seguros, con el cual buscan trasladar un riesgo, que de producirse causaría un doble daño en los consumidores puesto que perderían a su familiar, estarían frente a enfermedades graves o una incapacidad total y permanente sin probabilidad de poder pagar sus obligaciones o los costos de sus propias necesidades básicas, de ahí la importancia de que tanto las entidades financieras y las aseguradoras capaciten a su personal y establezcan protocolos claros al momento de entregar la información al posible asegurado, así como la vigilancia de la Superintendencia financiera en este aspecto es de vital importancia para evitar que conductas como la de los asesores que no entregan la información necesaria, la omiten o diligencian la declaración de asegurabilidad sin saber el estado de salud del posible asegurado se repitan y tengan sanciones pecuniarias tanto para la entidad bancaria, como para la aseguradora y el asesor involucrado.

Referencias

Aclaración de voto de la Magistrada María Victoria Calle a la sentencia T-959 de 2010. Posición que también comparte parte la doctrina nacional: “De ahí que, lo reitero, en cada caso deba el intérprete determinar las condiciones que antecedieron la formación del

consentimiento y luego sí proceder a la búsqueda del criterio que más se acomode a la realidad conforme a los varios que preceptúan los arts. 1618 a 1624 del Código Civil”.

Hernán Fabio López, 1985, Op. Cit. p. 78.

Arango Pasos, Álvaro. (2014). La reticencia en el contrato de seguro en Colombia. Trabajo de Grado. Título Abogado. Escuela de Derecho. Universidad EAFIT. Medellín, Colombia.

Recuperado de:

<https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/5128/La%20reticencia%20en%20el%20contrato%20de%20seguro%20en%20Colombia.pdf?sequence=2>

Arango Perfetti, D. (2012). Ámbito de la responsabilidad en la protección al consumidor: Ley 1480 de 2011. Foro del Jurista: Estatuto del consumidor. Una mirada a la Ley 1480 de 2011, 44-74. 2. Becerra Sarmiento, A. L. (2008).

Arráez, M., Calles, J., y Moreno de Tovar, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, 7(2),171-181.[fecha de Consulta 12 de Febrero de 2020]. ISSN: 1317-5815. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=410/41070212>

Arrubla Paucar, Jaime Alberto (2012), Las cláusulas abusivas en el Contrato de Seguro y el Nuevo Estatuto del Consumidor. Ponencia presentada en el Primer Congreso Internacional de Derecho de Seguros, Fasecolda.

Arturo Gómez. (2014, Régimen de Seguros, Tomo I. Medellín: Biblioteca Jurídica Diké.

Recuperado de: <https://catalogo.unab.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=166104>

- Aspectos procesales y probatorios en el Nuevo Estatuto del Consumidor - Ley 1480 de 2011. En J. M. Gual Acosta, & J. C. Villalba Cuéllar, Derecho del consumo: problemáticas actuales (págs. 471- 503). Bogotá, D. C.: Universidad Santo Tomás.
- Baeza, S. (1981). *El Seguro*. Santiago de Chile: Universitaria.
- Barrera, C. D. (1995). Las obligaciones en el derecho moderno: las fuentes, el acto jurídico (1a ed.). Pontificia Universidad Javeriana.
- Betti, E. (1969). *Teoría General de las Obligaciones*. En: *Revista del Derecho Progado*, Vol I. Madrid.
- Blanco, H. F. (1982). *Comentarios al Contrato de Seguro*. Bogotá: Temis.
- Botero, M. (1978). Generalidades del contrato de seguro en Colombia [tesis de grado]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de:
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1169&context=gs>
- Bourgoignie, Thierry. Elementos para una teoría del derecho del consumo. 1ª Edición. Victoria. Dirección de Comercio, Consumo y Turismo. Gobierno Vasco. 1994.
- Bravo, Reyes, J. H. (2004). La cultura del seguro en las empresas de familia pequeñas y medianas de la zona 12 (Barrios Unidos) [tesis de grado]. Bogotá: Universidad de La Salle. Recuperado de:
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1169&context=gs>
- Breedy, Said. El Contrato de seguro: principios generales, derecho comparado, legislación. San José: Editorial Investigaciones Jurídicas S. A., 2012. Recuperado de:

<file:///C:/Users/Acer/Downloads/La%20reticencia%20y%20la%20falsedad%20en%20el%20contrato%20de%20seguro....pdf>

Camacho López, M. E. (2013). Modelos legislativos en materia de consumo en el Derecho comparado. En C. L. Valderrama Rojas, *Perspectivas del Derecho del Consumo* (págs. 35-73). Bogotá, D. C.: Universidad Externado de Colombia.

Caycedo Espinel, C. G. (2013). Principios e instituciones del Derecho de Protección del Consumidor en Colombia. En C. L. Valderrama Rojas, *Perspectivas del Derecho del Consumo* (págs. 159-225). Bogotá, D. C.: Universidad Externado de Colombia.

Chamie, J. F. (2013). Principios, derechos y deberes en el derecho colombiano de protección al consumidor. *Revista de derecho privado*, 115-132.

Código Civil Colombiano, 1887, art. 1603. *Por medio del cual se expide el Código civil. (Colombia).*

Código de Comercio, 2014 (Como se citó en el repositorio de la Universidad Javeriana): desde el art. 1064 y ss. (p.6) *(Colombia).*

Código de Comercio. Decreto 410 de (1971, Marzo 27, art 1036, titulo V, Capítulo I). *Por medio del cual se expide el Código de Comercio. (Colombia).*

Código de Comercio. Decreto 410. (1971, marzo 27, art 1058), título Capítulo I, p.213. *Por medio del cual se expide el Código de Comercio. (Colombia).*

Código de Comercio. Decreto 410. (1971, marzo 27, art 1077). *Por medio del cual se expide el Código de Comercio. (Colombia).*

Código de Comercio. Decreto 410. (1971, marzo 27, art 1080). *Por medio del cual se expide el Código de Comercio. (Colombia).*

Colombia, C. d. (2011). Decreto 4886 de 2011: Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio. Bogotá, D. C.: Diario Oficial.

Colombia, C. d. (2011). Ley 1480: Estatuto del consumidor. Bogotá, D. C.: Diario Oficial. 3.

Colombia, P. d. (1982). Decreto 3466: Estatuto del consumidor. Bogotá, D. E.: Diario oficial.

Constitución Política de Colombia. (1991), art 83. Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991.

Correa Henao, M. (2013). El Estatuto del Consumidor: aspectos generales sobre la naturaleza, ámbitos de aplicación y carácter de sus normas. En C. L. Valderrama Rojas, *Perspectivas del Derecho del Consumo* (págs. 77-158). Bogotá, D. C.: Universidad Externado de Colombia.

Corte Constitucional, Sentencia C-1141 de 2000, M.P.: Eduardo Cifuentes Muñoz

Corte Constitucional. (15 de mayo de 1997). C-232. M.P. Jorge Arango Mejía.

Corte Constitucional. (17 de julio de 1992). T-469. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

Corte Constitucional. (2016,16 de mayo). sentencia T-240, expediente T-5.283.342 AC. (Jorge Ignacio Pretelt Chaljub,M.P.).

Corte Constitucional. (3 de diciembre de 2008). C-1194. M.P. Rodrigo Escobar Gil.

Corte Constitucional. (3 de mayo de 2012). T-328. M.P. Mauricio González Cuervo.

Corte Constitucional. (30 de enero de 2019). Sentencia T-027 de 2019. M.P. Alberto Rojas Ríos
Sala Novena de Revisión

Corte Constitucional, Sentencia C-1141 de 2000, M.P.: Eduardo Cifuentes Muñoz

Corte Constitucional. (15 de mayo de 1997). C-232. M.P. Jorge Arango Mejía.

Corte Constitucional. (17 de julio de 1992). T-469. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

Corte Constitucional. (2016,16 de mayo). sentencia T-240, expediente T-5.283.342 AC. (Jorge
Ignacio Pretelt Chaljub,M.P.).

Corte Constitucional. (3 de diciembre de 2008). C-1194. M.P. Rodrigo Escobar Gil.

Corte Constitucional. (3 de mayo de 2012). T-328. M.P. Mauricio González Cuervo.

Corte Constitucional. Sala Novena. (2019, 30 de enero). sentencia T 027, Expedientes T-
6.563.653, T-6.565.840, T-6.579.174, T-6.580.365, T-6.593.057, T-6.594.184, T-
6.599.768, T-6.605.576 y T-6.608.194, acumulados. (Alberto Rojas Ríos, M.P.).

Corte Constitucional. Sala octava. (2012, 16 de febrero). sentencia T-086/12 expedientes T-
3.185.418, T-3.191.366 y T-3.205.706 (acumulados), M.P.: Humberto Antonio Cierra
Porto

Corte Constitucional. Sala Plena. (1997,15 de mayo). Sentencia de Constitucionalidad Nro. C-
232. (Jorge Arango Mejia,M.P.).

Corte Constitucional. Sala Primera de revisión. (2013, 3 de diciembre). Sentencia T-3974160 y
T-3978372 (expedientes acumulados). (María Victoria Calle,M.P.).

Corte constitucional.Sala Septima de revision, (2016,16 de mayo). Sentencia T-240.(Jorge Ignacio Pretelt Chalju).

Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, (2001,2 de agosto). sentencia expediente No. 6146. (Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo,M.P.).

Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. (19 de mayo de 1999). Expediente 4923. M.P. José Fernando Ramírez Gómez.

Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. (2 de agosto de 2001). Expediente 6146. M.P. Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo.

Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. (2010,01 de septiembre). Sentencia 05001-3103-001-2003-00400-01. (Edgardo Villamil Portilla,M.P.).

Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. (24 de octubre de 2005). Expediente 9559. M.P. Silvio Fernando Trejos Bueno.

Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. (26 abril de 2007). Expediente 11001-31-03-022-1997-04528-01. M.P. Manuel Isidro Ardila.

Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. (30 de noviembre de 2000). Expediente 5473. M.P. Jorge Antonio Castillo Rugeles.

Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. (octubre de 1995). Expediente 4640. M.P. Pedro Lafont Pianetta.

Decreto 1441 de 1982. Por el cual se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y se dictan otras disposiciones. 24 de mayo de 1982. D.O. No. 36024. Recuperado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34174#:~:text=%E2%80%9CPor%20el%20cual%20se%20regula,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.%E2%80%9D>

Decreto Único 2555 de (2010). *Por el cual se recogen y se expiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.* DIARIO OFICIAL. AÑO CXLV. N. 47771. 15, JULIO, 2010. PÁG. 20.

Díaz-Granados Ortiz, Juan Manuel (2012), El Nuevo Estatuto del Consumidor, su incidencia en el Contrato de Seguros. Ponencia presentada en el Primer Congreso Internacional de Derecho de Seguros, Fasecolda. Junguito Bonnet, Roberto (2012), La Protección del Consumidor Financiero de Seguros.

Díaz-Granados Prieto, J (2015). *El interés asegurable como elemento esencial del contrato de seguro de vida.* En: *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, Núm. 42, Vol. 24. Bogotá (Colombia).

Diccionario de la Real Academia Española. (s.f). Recuperado el 15 de noviembre de 2022, de <http://lema.rae.es/drae/?val=motivar>

Echeverri Salazar, M. (2012). Algunos fundamentos para la protección del consumidor. Estatuto del Consumidor. Una mirada a la Ley 1480 de 2011. Medellín: Cámara de Comercio de Medellín, 13-42. Recuperado de: [file:///C:/Users/Acer/Downloads/CMD+6+-+El+consumidor+como+persona+jur%C3%ADdica%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/CMD+6+-+El+consumidor+como+persona+jur%C3%ADdica%20(2).pdf)

El Estatuto del Consumidor y sus relaciones con la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.

Elguero, J. M. (2004). *El Contrato de Seguro*. Madrid: Mapfre.

En C. L. Valderrama Rojas, *Perspectivas del Derecho del Consumo* (págs. 521-597). Bogotá, D. C.: Universidad Externado de Colombia. Vargas Ávila, R. (2013).

Farina, J. (2011). *Información al consumidor y protección de su salud. Defensa del consumidor y del usuario. Comentario exegetico de la Ley 24.240 con las reformas de la Ley 26.361*. Buenos Aires: Astrea.

Fasecolda, 2017. <https://fasecolda.com/ramos/automoviles/guia-de-valores/>

Fontaine, M. (1994). *La Protección de las partes en el Contrato de Seguro*. Belgica: Universidad Católica de Lovaina.

Gadamer, H. G. (1993). *La historicidad de la comprensión como principio hermenéutico. Verdad y método*, 1.

Galgano, F. (1992). *El negocio jurídico*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

Garrido, P. y Comas, J. (1954). *El contrato de seguro*. Barcelona: Spes. Recuperado de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1169&context=gs>

Garrigues, J. (1973). *El Contrato de seguro terrestre*. Madrid: Imprenta Aguirre.

Giraldo López, A., Caycedo Espinel, C. G., & Madriñán Rivera, R. E. (2012). *Comentarios al nuevo estatuto del consumidor: Ley 1480 de 2011*. Bogotá, D. C.: Legis.

- Giraldo, Alejandro. El estado de la situación de la protección al consumidor en el ámbito nacional y comunitario: Una propuesta de decisión 1989-2002. En: Biblioteca Digital Andina.
- Gómez, O. (2001). El seguro de vida, un instrumento financiero indispensable para el bienestar económico familiar. Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA).
Recuperado de:
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1169&context=gs>
- Gonzalez, V. Luis. El derecho de consumo ¿Una disciplina jurídica autónoma? En: Estudios sobre el consumo. 1991. Sumario No.22., p.13.
- Gustavo R. Meilij, Ed, 244-1901; La validez de las exclusiones de cobertura en los fallos de las Cortes provinciales. Doctrina legal acertada que los tribunales inferiores no deberían ignorar, por DANIEL B. GUFFANTI, ED, diario n° 12.967 del 28-3-12 Recuperado de:
http://www.ebullo.com.ar/pdf/530/536_esp.pdf
- Halperin, I. (1970). *Seguros. Exposición crítica de la Ley 17.418*. Buenos Aires: Ediciones Depalma.
- Herman, Joseph. Citado por Ossa Gomez, Efrén. Teoría General del Seguro. El Contrato Editorial Temis. Bogotá. 1991, Pág. 15. Recuperado de:
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1623/El%20contrato%20de%20seguro%20y%20su%20responsabilidad%20civil.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo, C. I. (1992). Lineamientos generales del contrato de seguro en la legislación colombiana: visión retrospectiva y comparada. En: *Revista Ibero Latinoamericana de Seguros* , Núm. 1. Bogotá (Colombia).

- Jaramillo, J C. I. (2012). Derecho de Seguros, Temis , Bogotá: Temis. Recuperado de:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/41043/ClevesCalderonMauricio2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jarnosay Veranes, A., & Valverde Hernández, L. (2011). Los derechos del consumidor: Análisis teórico - doctrinal. Habana: Editorial Liberlex.
- Jeammaud, A. (Noviembre de 1982). En torno al problema de la efectividad del derecho. Puebla, México: Universidad Autónoma de Zacatecas.
- Juzgado Cuarto Del Circuito De Bogotá D.C., Veintitrés (14) De Diciembre Del Año Dos Mil Veinte (2020)., German Peña Beltrán., 11001080000820180225501 Sentencia De Segunda Instancia.
- Juzgado Cuarenta Y Uno Civil Del Circuito De Bogota D.C. Veintiuno De Julio De Dos Mil Veinte, Rad. Verbal No. 2018-002259, Mag. Janeth Jazmina Britto Rivero.
- Tribunal Superior Del Distrito Judicial De Bogota D.C. Sala Civil Mag. Luis Roberto Suarez Gonzalez. 7/09/2021 -radicado Exp. 01-2020-01586-02
- La noción del consumidor en la Ley 1480 de 2011. En J. M. Gual Acosta, & J. C. Villalba Cuéllar, Derecho del consumo (págs. 98-117). Bogotá, D. C.: Grupo Editorial Ibañez.
- Lafont Pianetta, P. (2012). Manual de derecho privado contemporáneo: tomo II, derecho de consumo, nuevo estatuto del consumidor. Bogotá, D. C.: Librería Ediciones del Profesional.

Ley 1328. (2009, Julio 15). *Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.* Diario Oficial No 47.411 de 15 de julio de 2009.

Ley 1480 (2011, octubre 12) .Estatuto de Protección al Consumidor.”*Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*”.<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306#:~:text=Esta%20ley%20tiene%20como%20objetivos,para%20su%20salud%20y%20seguridad.>

Ley 389 .(1997,Julio 18). *por medio de la cual se modificó la forma del perfeccionamiento del contrato de seguros en Colombia y lo convirtió de solemne a consensual.* Vigente (2003). Recuperado de:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0389_1997.html

Ley 45 de 1990 (como se citó en repositorio institucional Universidad Javeriana, 2014),”
impacto de la ley 1480 de 2011, estatuto del consumidor, en el sector asegurador colombiano”. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/15512>

Ley 510 .(1999,agosto 3, art 1080). *por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, las superintendencia bancarias y de valores y se conceden unas facultades.* Diario Oficial No 43.654 de 4 de agosto de 1999. Recuperado de:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0510_1999.html

Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de

certificación y se dictan otras disposiciones. 18 de agosto de 1999. D.O. No. 43.673.

Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html

Ley 73 de 1981. Por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se conceden unas facultades extraordinarias. 03 de diciembre de 1981. D.O. No. 35904. Recuperado:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=75614#:~:text=Obligatoriedad%20para%20todos%20los%20proveedores,a%20quienes%20violen%20la%20norma.>

Ley 964 de (2005, Julio 8). *Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público que se efectúen mediante valores y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 45.963 de 08 de julio de 2005. Recuperado de:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0964_2005.html

López Blanco, Hernán Fabio. *Comentarios al contrato de seguros*, Quinta edición. Bogotá: Dupre Editores, 2010

López Medina, D. E. (2004). *Teoría impura del derecho: la transformación de la cultura jurídica latinoamericana*. Bogotá: Legis Editores.

López, H. F. (1982). *Comentarios al contrato de seguro*. Bogotá: Temis. Recuperado de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1169&context=gs>

Lopez, Javier. *Derechos del consumidor: Consagración constitucional en América Latina*. 2003. En: E- mercatoria. Vol.2 num.2 ., p.3.

Magee, J. H. (1947). *Seguros Generales*. México: Editorial Hispanoamericana.

Mármol, H. (1984). *Fundamentos del seguro terrestre*. Caracas: Universidad Católica Andrés

Bello. Recuperado de:

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1169&context=gs>

Mejía Aramburo, Sebastián, “Impacto de Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor en el Sector Asegurador”, concepto para la Vicepresidencia de Seguros de Suramericana S.A.

Merino, J. M. (2004). *El Contrato de Seguro*. Madrid: Mapfre.

Mesa Gil, J. (2012). Los procedimientos judiciales y administrativos para la protección de los consumidores. En L. Vélez de Nicholls, *Foro del Jurista: Estatuto del consumidor. Una mirada a la Ley 1480 de 2011* (págs. 76 - 107). Medellín: Cámara de Comercio de Medellín.

Morandi, J. C. (1971). *Estudios de Derecho de Seguros*. Buenos Aires: Ediciones Pannedille.

Mosset, J. (1977). *Justicia Contractual*. Buenos Aires: Ediar.

Narváez Bonett, J. E. (2014). *El contrato de seguro en el sector financiero*. Bogotá: Ibañez.

Neme, M. (2009). Buena fe subjetiva y buena fe objetiva. Equívocos a que conduce la falta de claridad en la distinción de tales conceptos. En: *Revista de Derecho Privado*, Núm. 17, Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Recuperado de:

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/410>

Novedad jurisprudencial: la corte constitucional modificó el precedente jurisprudencial en relación con las cargas de la aseguradora frente a la declaración del estado de riesgo en el contrato de seguros. Recuperado de:

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43802/11.%20Novedad%20Jurisprudencial.pdf?sequence=1>

Ordoñez, A. (2001). *Lecciones de Derechos de Seguros No 3*. Bogotá: Universidad Externado.

Ordoñez, O. A. (2008). *Las obligaciones y Cargas de las partes en el contrato de seguro y la inoperancia del contrato de seguro*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Recuperado de:

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/41043/ClevesCalderonMauricio2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ortiz, M. A. (2007). *Manual de Obligaciones*. Temis, Recuperado de:

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/41043/ClevesCalderonMauricio2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ospina Sepúlveda, Roosevelt Jair. (2010). *Principio de la buena fe y responsabilidad en la administración pública*. Tesis Maestría en Derecho. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Universidad de Antioquía. Medellín, Colombia. Recuperado de:

<file:///C:/Users/Edmundo%20Rosero/Downloads/8634Texto%20del%20art%C3%ADculo-25472-2-10-20210427.pdf>

Ossa Gómez, D. (2010). *Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia*. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 203 - 239.

Ossa, Efrén. (1963). *Tratado elemental de seguros*, Bogotá: Ediciones Lerner. Recuperado de:

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/41043/ClevesCalderonMauricio2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ossa, Efrén. (1988). “Teoría General del Seguro. La Institución. Tomo I. Bogotá, Temis. (p.329).

Recuperado de:

https://books.google.com.co/books/about/Teor%C3%ADa_general_del_seguro.html?id=mWAQAAAAYAAJ

Ossa, J. E. (1963). *Tratado elemental de seguros*. Bogotá: Lerner.

Ossa, Daniel. Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. En: Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad Pontificia Bolivariana. 2010. Vol.40 Núm.112.,p. 209.

Ovalle, José. Derechos del consumidor. 1ª. Edición. Universidad Nacional Autónoma de México.2000. Instituto de investigaciones jurídicas. ISBN:968-36-8225-1.

Palacios, F. (2016). *Seguros, Temas esenciales*. Bogotá: ECOE.

Palmer, R. E. (1969). *Hermeneutics: Interpretation Theory in Schleiermacher, Dilthey, Heidegger, and Gadamer*. Evanston, IL: Northwestern University Press.

Peláez Arango, R. (2012). El Estatuto del Consumidor y los mecanismos alternos de solución de conflictos. *Foro del Jurista*, 108 - 125.

Perilla Granados, J. S. (Junio, 2015). Alineación iusteórica de las fuentes del derecho comercial. *Revista de Derecho Privado*, 53.

Protección de los derechos del consumidor. *Temas socio jurídicos*, 125-138. 3. Burgos Durango, W. A. (2013). Procedimiento en las actuaciones por la presunta violación de las normas de protección al consumidor. En J. M. Gual Acosta, & J. C. Villalba Cuéllar, *Derecho del*

- consumo: problemáticas actuales (págs. 417-468). Bogotá, D. C.: Universidad de Santo Tomás.
- Rabosto, A. (2017). Los seguros de vida en el marco de las actividades financieras. En: *Revista Ibero Latinoamericana Seguros*, Núm. 46, Vol. 26. Bogotá (Colombia). Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/view/19165>
- Ramírez Gómez, J. F. (1999). Principios constitucionales del Derecho Procesal. Medellín: Señal Editora. 16.
- Rusconi, D. D. (2013).
- Ríos Ossa, R. (2017). *La declaración del riesgo en el seguro de vida, deber de informar y de informarse*, Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros, Núm. 47.
<http://doi.org/10.11144/javeriana.ris47.drsv>
- Rodríguez, M. J. (2011, febrero). Métodos de interpretación, hermenéutica y Derecho natural. *Díkaion*, 19 (2).
- Roitman, H. (1973). “Agravación del riesgo en el contrato de Seguros”. Abeledo Perrot. P. 18 - 28. Recuperado de:
https://drive.google.com/drive/folders/17AABpNkDjjS5uUrw8ONBV33dRm_ratTw
- Rusconi, D. (2013). “La noción de consumidor en la Ley 1480 de 2011”. En: Gual Acosta, J.M.; Villalba Cuéllar, J.C. (eds.), *Derecho del consumo. Problemáticas actuales* (pp. 77-121). Bogotá D.C.: Universidad Santo Tomás. Editorial Ibáñez
- Said Breedy. (2012), *El Contrato de seguro: principios generales, derecho comparado, legislación*. San José: Editorial Investigaciones Jurídicas S. A., (p 198). Recuperado de:
<https://lawcat.berkeley.edu/record/458580>

- Sales, A., Chaux, S. & Guzmán, V. (2020). La reticencia como uno de los quebrantamientos al deber de información en el contrato de seguro: una mirada a las posturas de las altas cortes colombianas. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/57746>
- Salgado Ramírez, C. (2013). Consideraciones sobre el deber precontractual de información y su particularidad en la relación de consumo. *Perspectivas del derecho del consumo* (pp. 305-354). Bogotá D.C.: Universidad Externado de Colombia. Recuperado de: [file:///C:/Users/Acer/Downloads/CMD+6++El+consumidor+como+persona+jur%C3%A4Ddica%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/CMD+6++El+consumidor+como+persona+jur%C3%A4Ddica%20(2).pdf)
- Santofimio Gamboa, J. O. (2013). Aproximaciones a los procedimientos administrativos.
- Schiavo, Carlos A. (2006), *Contrato de Seguro: Reticencia y agravación del riesgo* Buenos Aires, Argentina: Hammurabi. (p.35). https://www.dijuris.com/libro/contrato-de-seguro_4510
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) (1976). *Teoría general del seguro*. Bogotá: Publicaciones SENA. Recuperado de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1169&context=gs>
- Shina, F. (2014). “El deber de información en las relaciones de consumo”. *Daños al consumidor* (pp. 9-50). Bogotá D.C.: Astrea - Universidad de la Sabana.
- Signorino, A. (2008). *Los seguros de vida*. Editorial Fundación Cultura Universitaria, Uruguay.
- Tamayo Jaramillo, Javier (2012), *La Responsabilidad Civil en el Nuevo Estatuto del Consumidor*.
- Toro, F. A. (1988). *El mercado de los seguros personales*. Recuperado de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1169&context=gs>

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ SALA CIVIL,
MAGISTRADO PONENTE: LUIS ROBERTO SUÁREZ GONZÁLEZ. Bogotá D. C.,
primero de septiembre de dos mil veinte**

Vargas, C. (1999). El beneficiario del seguro de daños. En: *Revista Ibero Latinoamericana de Seguros*, Núm. 13. Bogotá (Colombia).

Velandia, M. (2011). “Derecho del consumo”. Derecho de la competencia y del consumo (pp. 419-444). Bogotá D.C.: Universidad Externado de Colombia. Recuperado de:
[file:///C:/Users/Acer/Downloads/CMD+6++El+consumidor+como+persona+jur%C3%A9dica%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/CMD+6++El+consumidor+como+persona+jur%C3%A9dica%20(2).pdf)

Velásquez, M. (2000). *Divagaciones alrededor del seguro*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.

Villalba Cuéllar, J. C. (julio - diciembre de 2009). La noción de consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano. *Vniversitas*, 305 - 340. 20. Villalba Cuellar, J. C. (2012). *Introducción al derecho del consumo*. Bogotá, D. C.: Universidad Militar Nueva Granada.

Villalba, Juan Carlos. Aspectos introductorios al derecho del consumo. En: *Prolegómenos - Derechos y valores*. 2009. Vol.XII No.24., p.92.

Witker, Jorge y Valera, Angélica. *Derecho de la competencia económica en México*. 1ª Edición. México. Universidad Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Serie Doctrina Jurídica. Num.157.

Zapata, J. (2017). *Contrato de seguro de vida grupo deudores: caracterización y problemáticas*.
Medellin: Universidad de Antioquia.

Zornosa, H. (2012). *Escritos sobre riesgos y seguros*. Bogotá: Universidad Externado de
Colombia. En materia de protección al consumidor, la SIC

Zunzunegui, Fernando: “Regulación financiera en una economía globalizada”, en Derecho
bancario y bursátil, dir. por Fernando Zunzunegui, Madrid, 2012, págs. 25-47.

Recuperado de: [file:///C:/Users/Acer/Downloads/fernando-zunzunegui-derechos-del-
consumidor-de-servicios-y-productos-financieros-como-derechos-bc3a1sicos.pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/fernando-zunzunegui-derechos-del-consumidor-de-servicios-y-productos-financieros-como-derechos-bc3a1sicos.pdf)

Anexos

1. Derecho de petición presentado ante la Superintendencia Financiera
2. Respuesta al derecho de petición
3. Análisis fichas jurisprudenciales.

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

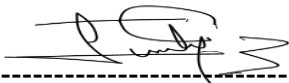
San Juan de Pasto, 27 de febrero 2025

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado “Acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de retención en Colombia. “presentado por el Sandra Viviana Rosero Chaves y Edgar Fabián López Acosta del Programa Académico de derecho, al correo electrónico biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesora, que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita la paz y salvo respectivo.

Atentamente,




LEIDY JOHANA CEVALLOS BURBANO

Número de documento: 1085244238

Programa de Derecho

Cel: 3106188056


Correo electrónico: lcevallos@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: Sandra Viviana Rosero Chaves	Documento de identidad: 1.087.959.800
Correo electrónico: Savi261993@gmail.com	Número de contacto: 3128457339
Nombres y apellidos del autor: Edgar Fabian López Acosta	Documento de identidad: 13.069.555
Correo electrónico: fabianlopezacosta07@gmail.com	Número de contacto: 3118181064
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del asesor: Leidy Yohana cevallos Burbano	Documento de identidad: 1.085.244.238
Correo electrónico: ljcevallos@unicesmag.edu.co	Número de contacto: 3106188056
Título del trabajo de grado: Acción de protección al consumidor frente a la nulidad relativa del contrato de seguro de vida grupo deudores por causa de reticencia en Colombia	
Facultad y Programa Académico: Facultad de ciencias sociales y humanas- programa de derecho.	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve (mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje (mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

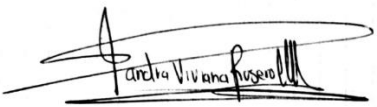

- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndose indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 27 días del mes de febrero del año 2025

	
Firma del autor	Firma del autor
Nombre del autor: Sandra Viviana Rosero Chaves	Nombre del autor: Edgar Fabian López Acosta
Firma del autor	Firma del autor



UNIVERSIDAD
CESMAG
NIT: 800.109.387-7
VIGILADA MINEDUCACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

CÓDIGO: AAC-BL-FR-031

VERSIÓN: 1

FECHA: 09/JUN/2022

Nombre del autor:

Nombre del autor:

Nombre del asesor: Leydi Johana Cevallos Burbano