

# Transparencia en los contratos de seguros: Cláusulas e información precontractual\*

GABRIEL JAIME VIVAS DÍEZ\*\*

## SUMARIO

- I. PRESENTACIÓN
- II. TRANSPARENCIA EN LOS CONTRATOS
  - A. Transparencia en las condiciones contractuales en la disciplina general del contrato
  - B. La disciplina de la transparencia (transparency rules) en los contratos de seguro
- III. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y BUENA FE EN LAS NEGOCIACIONES
  - A. Informe precontractual en la disciplina general del contrato
  - B. Informe precontractual en la conclusión de los contratos de seguro
  - C. Violación de las obligaciones de buena fe en las negociaciones e información precontractual

Fecha de recepción: Octubre 27 de 2014  
Fecha de aceptación: Diciembre 3 de 2014

---

\* Estudio realizado por el autor en respuesta al cuestionario de la asociación internacional de seguros AIDA sobre la regulación en transparencia de los contratos de seguro en Colombia.

\*\* Abogado egresado del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, con Especialización en Derecho Financiero del mismo Claustro y Especialización y Maestría en Derecho de Seguros y en Reaseguro de la Pontificia Universidad Javeriana, así como Master Internacional en Seguros y Gerencia de Riesgos en la Fundación Mapfre Estudios en España y la Universidad de Salamanca (España). Profesor de pregrado, posgrado y Diplomados en diversas universidades de América Latina. Conferencista invitado en varias compañías de seguros, congresos y seminarios. Actualmente Coordinador para Ibero-Latinoamérica (CILA) del Grupo de Trabajo sobre Seguro de responsabilidad Civil Asociación internacional de empresas de Seguros (AIDA). Correo: gvivasdiez@gmail.com

- IV. INTERMEDIARIOS DE SEGURO
- V. LA PUBLICIDAD DE LOS PRODUCTOS DE SEGUROS. TRANSPARENCIA Y CORRECCION
- VI. OTROS ASPECTOS

## RESUMEN

El artículo presenta un extenso recorrido por los distintos cuerpos normativos aplicables en Colombia respecto de la “transparencia”, tanto en el contrato de seguro como a la actividad aseguradora; en el que se abarca desde la información precontractual hasta las reglas de publicidad aplicables, pasando por las regulaciones de cláusulas y prácticas, facultades del órgano de control y regulaciones especiales de intermediarios de seguros entre otros aspectos. La anterior información se refleja a modo de cuestionario, pues hace parte de una investigación sobre el particular, requerida por la Asociación Internacional de Derechos de Seguros –AIDA- a su sección en Colombia.

**Palabras clave:** Transparencia, contrato de seguro, regulación, información precontractual, buena fe en las negociaciones.o.

## ABSTRACT

The article presents an extensive tour of the various regulatory bodies applicable in Colombia regarding the “transparency” in both the insurance contract and the insurance business; in which it extends from the pre-contractual information to the advertising rules applicable regulations through clauses in practice, powers of the supervisory organ and special regulations of insurance intermediaries among others. The above information is reflected as a questionnaire, it is part of an investigation into the particular required by international AIDA to section AIDA Colombia.

**Key words:** Transparency rules, insurance contract, regulation, contractual information, good faith bargaining.

## I. PRESENTACIÓN

Con ocasión de la realización de su XVI Congreso Mundial en la ciudad de Roma – Italia entre el 28 de septiembre y el 2 de octubre de 2014, la Asociación Internacional de Derechos de Seguros – AIDA (por sus siglas en Francés Association Internationale de Droit des Assurances) solicitó en forma anticipada a todas y cada una de las Secciones Nacionales que hacen parte de ella el diligenciamiento de un número plural de cuestionarios relativos a muy variados temas de intereses o relacionados con la ciencia del derecho de seguros, cuyas respuestas serían presentadas en forma consolidada durante las distintas sesiones de trabajo de la ya mencionada reunión orbital.

Por designación que me hiciera el ilustre Profesor Bernardo Botero Morales, me correspondió elaborar la respuesta que, en nombre de la Asociación Colombiana de Derecho de Seguros – Acolde se remitiría a AIDA, al catálogo de preguntas incluidas en el documento intitulado “Transparencia en los Contratos de Seguros - Cláusulas e Información Precontractual” y cuyo texto es el que encontrarán en el trabajo que se incluye más adelante.

Es importante realizar dos advertencias al lector que desee acometer el estudio del documento teniendo en cuenta que el mismo se publica tal y como fue remitido a AIDA (quizá solamente se realizó una revisión formal): Por una parte, esta labor fue finalizada en enero de 2013 de forma que se podrá encontrar que se citan las normas vigentes en ese preciso momento y que al día de hoy pueden haber sufrido variaciones (como es el caso, a manera de ejemplo, de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, hoy identificada como la Circular Externa N° 29 de 2014). En segundo lugar, por la estructura misma que requería el trabajo, muchas de las respuestas se presentan en forma resumida y con la cita expresa del artículo o

norma a que corresponde de modo que pueda servir de referencia más no contiene un desarrollo amplio de cada figura.

Esperamos haber contribuido eficientemente no solo a cumplir los deberes que institucionalmente le correspondían a Acoldece para con AIDA sino a generar un aporte al derecho de seguros con la recopilación exhaustiva de las normas aplicables a distintas figuras de importancia para su desarrollo práctico, tal como gentilmente lo destacó, en carta de agradecimiento, la Junta Directiva de la Asociación Colombiana de Derecho de Seguros.

Sea la oportunidad para agradecer al Doctor Bernardo Botero Morales por la confianza que en forma permanente, sincera y a pesar de múltiples dificultades, ha mantenido siempre en mi trabajo, como para encargarme esta labor que, se repite, llevaba inmersa la representación de nuestro País ante AIDA como la más alta instancia de la estructura organizacional dedicada al estudio del derecho de seguros en el mundo.

### **Reglas de transparencia - Observación preliminar**

La cuestión afecta la protección del asegurado contra términos engañosos de pólizas de seguro y las necesidades de información para las empresas de seguro e intermediarios antes de la conclusión de cada contrato de seguro.

Los informes darían una idea general de cada regla y reglamento y remedios jurídicos disponibles contra la violación de dichas reglas: acciones civiles, multas, medidas disciplinarias.

Particular atención debe reconocerse en las reglas de transparencia en los contratos de seguros de vida, incluida una comparación con reglas similares en intermediación financiera.

*La cuestión no afecta a la obligación de información del asegurado.*

## **II: TRANSPARENCIA EN LOS CONTRATOS**

### **A. Transparencia de las condiciones contractuales en la disciplina general del contrato**

Considerando que se entiende por transparencia la claridad, la comprensibilidad y la exhaustividad del texto contractual, indiquen si en su país existen disposiciones legales y/o reglamentares y/o decisiones jurisprudenciales en materia de transparencia de las condiciones contractuales, especificando:

- 1) ¿Hay reglas diferentes para algunas tipologías de contrato o para los contratos con específicas categorías de contrayentes (*partes más débiles, como contratos efectuados entre un vendedor o proveedor y un consumidor*)?

Sí. Existen reglas especiales para contratos de Adhesión previstas en:

- a) Ley 142 de 1994 relativa a los servicios públicos domiciliarios y las relaciones contractuales de las empresas que prestan tales servicios y sus clientes.
  - b) Ley 1328 de 2009 la cual consagra normas en materia financiera, de seguros y del mercado de valores y regula las relaciones contractuales entre los clientes y las empresas de esos sectores las cuales son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
  - c) Ley 1480 de 2011 Estatuto de Protección al Consumidor. Ley aplicable a cualquier relación de consumo de cualquier área de la economía excepto aquella que tenga un régimen normativo especial.
- 2) ¿En los contratos de seguro se prevén obligaciones específicas en que las cláusulas son predisuestas por una de las partes (*contratos unilaterales, contratos de adhesión, contratos estándar*)? ¿En tal caso se aplica la regla de la interpretación *contra proferentem*?

**R/ta:** Sí. Se consagra la regla “Contra Proferentem” en la forma que se indica a continuación:

- a) La regla “Contra Proferentem” está contenida en el Código Civil, aplicable a todos los contratos, artículo 1624 inciso 2 de acuerdo con el cual las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella.
- b) El Estatuto de Protección al Consumidor, Ley 1480 de 2011 ha introducido la regla de interpretación “Pro Consumatore” bajo la cual, las condiciones generales de todo contrato celebrado con “consumidores se interpretan de la manera más favorable a este y, adicionalmente, en caso de duda prevalecen aquellas igualmente más favorables al consumidor. Art.34
- c) Incluso la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, fundada en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia así lo había indicado ya como regla general para los contratos de adhesión que se celebraran con el sector financiero o asegurador. (Sentencia de diciembre 14 de 2011)

## **B. La disciplina de la transparencia (*transparency rules*) en los contratos de seguro**

Considerando que la disciplina de la transparencia incluye sea las reglas previstas por la disciplina general del contrato (*law of contract*), sea las reglas emitidas por las *autoridades facultadas para vigilar compañías de seguros (supervisory rules)*, indiquen:

1) ¿Cuáles son las reglas que deben ser respetadas por las compañías de seguros (*insurance companies*) en la predisposición de las cláusulas de los contratos de seguro, distinguiendo las reglas previstas por la *ley del contrato de seguro* y las reglas de supervisión y especificando:

a) Las reglas comunes a todos los contratos de seguro;

**R/ta:** Son varias las obligaciones previstas en este sentido.

#### Previstas por el Código de Comercio (C. Co.)

- Las pólizas deben ser redactadas en idioma castellano. Art. 1046.
- Las pólizas deben llevar la firma del asegurador. Art. 1046.
- Las pólizas deben contener la información mínima prevista en el artículo 1047.
- Las garantías deben constar en la póliza o cualquier documento anexo o accesorio a ella. Art. 1061.
- En la carátula de toda póliza, en caracteres destacados debe constar la terminación automática del seguro, como norma de carácter imperativo, en caso de mora en el pago de la prima de la póliza o de cualquier anexo. Art. 1068.

#### Previstas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero

- Solicitar autorización previa a la Superintendencia Financiera del texto de la póliza en caso que sea una compañía nueva o se de apertura a un nuevo ramo. Numeral 1 del Artículo 184.
- En los demás casos, las pólizas deben ser depositadas en la Superintendencia Financiera como condición de su utilización. Numeral 1 del Artículo 184
- El contenido de las pólizas debe ceñirse estrictamente a las normas imperativas que rigen el contrato de seguro, sin importar en que ley o estatuto jurídico se contengan. Literal a) del numeral 2 del Artículo 184 del EOSF (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).
- Las pólizas debe redactarse de forma que sean de “fácil comprensión” para el asegurado y sus caracteres tipográficos deben ser “fácilmente legibles”. Literal b) del numeral 2 del Artículo 184 del EOSF.
- Los amparos básicos y las exclusiones deben figurar en “caracteres destacados” en la primera página de la póliza. Literal c) del numeral 2 del Artículo 184 del EOSF.

Previstas en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Remitir para estudio y revisión los modelos de pólizas y tarifas cuando de acuerdo con la ley así sea necesario. Numeral 1.1.6.
- En desarrollo del artículo 184 del EOSF las pólizas deben redactarse de forma que sean claramente legibles y que los tomadores y asegurados puedan comprender e identificar las definiciones de los riesgos amparados y las obligaciones emanadas del negocio celebrado. Numeral 1.2.1.
- Las pólizas deben incluir, cuando menos, la siguiente información:

- En la carátula. (Numeral 1.2.1.1.). Las condiciones particulares previstas en el artículo 1047 del Código de Comercio. En caracteres destacados o resaltados el contenido del inciso primero del artículo 1068 Código de Comercio. Para el caso de los seguros de vida, el contenido del artículo 1152 del mismo ordenamiento legal.

- A partir de la primera página de la póliza: amparos y exclusiones. (Numeral 1.2.1.2.).

Los amparos básicos y todas las exclusiones que se estipulen deben consignarse en forma continua a partir de la primera página de la póliza. Estas deben figurar en caracteres destacados o resaltados, según los mismos lineamientos atrás señalados y en términos claros y concisos que proporcionen al tomador la información precisa sobre el verdadero alcance de la cobertura contratada.

Existe prohibición de consignar en las páginas interiores o en cláusulas posteriores exclusiones adicionales en forma distinta a la prevista en este numeral.

- Otras condiciones de la póliza. Numeral 1.2.1.3. El texto no debe incluir alusión alguna que indique que la póliza ha sido aprobada por la Superintendencia Financiera.

- No se deben estipular sanciones distintas a las señaladas en el artículo 1058 Código de Comercio, como consecuencia de la inexactitud o reticencia en la declaración del estado del riesgo.

- No se debe calificar la reclamación como una obligación del asegurado en desarrollo del contrato.

- No se deben señalar términos específicos para la presentación de la reclamación toda vez que ésta corresponde a la facultad que puede ejercer el asegurado o beneficiario de hacer efectivo su derecho para lo cual solo encuentra limitación en el tiempo, en los términos de prescripción.

- La cláusula compromisoria que se estipula en algunas pólizas, debe regirse por lo dispuesto en la legislación aplicable al arbitramento.

- Con respecto al término para efectuar el pago de la indemnización, éste debe fijarse en un mes contado a partir de la presentación de la reclamación.

- Al aviso de siniestro no se le puede establecer formalidad escrita por lo cual esta salvedad debe consagrarse en la póliza en forma expresa.

- En los anexos es requisito indispensable la incorporación de la identificación precisa de la póliza a la cual acceden al tenor del artículo 1049 de C. Co.

b) Si hay una disciplina diferente para las siguientes tipologías de contratos:

(i) Contratos de seguro de vida;

**R/ta:** No hay reglas específicas.

(ii) Contratos de seguro distintos de los contratos de seguro de vida (seguros contra daños);

**R/ta:** No hay reglas específicas.

(iii) Seguros de riesgos específicos (por ej. accidentes o enfermedades);

R/ta:

a) Para los seguros de responsabilidad civil consagra la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera que en las pólizas:

- No se pueden incluir condiciones para el pago de la indemnización distintas a los previstos por el artículo 133 del Código de Comercio.
- En la estructuración de los amparos de responsabilidad civil debe tenerse en cuenta lo establecido en el artículo 1127 C.Co, el cual indica que se trata de un seguro a favor de terceros y erige en beneficiario del mismo a la víctima.

b) En productos de seguros que se comercialicen mediante cualquier modalidad de mercadeo masivo se consagra en las normas del ente de control

La aseguradora deberá asegurarse de que se suministre al consumidor la información requerida en la circular 38 de 2011 o se le indique que la misma se encuentra disponible en sus sitios web respectivos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1046 del C. Co. relacionado con la obligación que tienen las entidades aseguradoras de entregar al tomador, en su original, las pólizas.

(iv) Seguros obligatorios (*compulsory insurance*);

**R/ta:** El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito está regulado en su integridad y de forma específica por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia en forma distinta a los demás seguros, siendo destacable lo siguiente:

☒ Los amparos y exclusiones están determinados completamente por la ley y no pueden ser modificados.

☒ Las Pólizas tienen un texto único y definido por el legislador.

☒ Se debe suministrar a los consumidores la misma información que tengan en su sitio web, indicando de manera especial la obligación a cargo de cualquier institución prestadora de salud de dar atención prioritaria a las víctimas de un accidente de tránsito y advertir al consumidor que la reclamación de la indemnización puede realizarse directamente y no requiere apoderados o intermediarios.

- c) Si hay reglas particulares *para productos de inversión de seguro, como pólizas de redención de capital, pólizas de seguro de vida vinculadas a fondos de inversión o a fondos índice (llamadas Pólizas vinculadas a una unidad y Pólizas vinculadas a un índice)*.

**R/ta:** No hay reglas específicas

- 2) Indiquen cuáles son las consecuencias de la violación de las obligaciones de transparencia en los contratos en general (*law of contract*) y en los contratos de seguro (*law of insurance contract*), especificando:

- a) Si y bajo qué condiciones la violación incide en el contrato o en la cláusula individual (invalidez del contrato o de la cláusula individual, resolución del contrato u otro);

**R/ta:** La violación de las normas que regulan el contenido del contrato de seguro previstas en el Código de Comercio, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero o cualquier otro ordenamiento normativo de carácter imperativo producirá la ineficacia de la correspondiente cláusula. (Literal a) del numeral 2 del Art. 184 del EOSF).

- b) Si y bajo qué condiciones la violación implica la indemnización del daño u otra forma de compensación de otra parte;

**R/ta:** No se consagra una norma específica que establezca la necesidad de indemnizar el daño por la violación de las normas antes indicadas. Se aplican las normas generales del régimen de responsabilidad.

- a) si son previstas consecuencias de otra naturaleza.

**R/ta:** No. Las normas relativas a sanciones administrativas se expondrán más adelante.

- a) cuáles son las consecuencias de la violación de las *reglas de supervisión, como prohibición o restricción de continuidad para efectuar el contrato afectado y/o multas*. Especifiquen además si cualquier *medida adoptada implica sanciones o restricciones en las actividades de compañías de seguros está sujeta al derecho de apelarse al tribunal*;

**R/ta:**

- a) Desde el punto de vista de la vigilancia y control, la violación de sus normas puede generar:

✕ Que se prohíba la utilización de la póliza hasta que se acredite el cumplimiento de sus requisitos formales o la suspensión del certificado de autorización de la aseguradora para desarrollar su actividad en Colombia si el incumplimiento de requisitos es sistemático y/o reiterado. (Numeral 4 del artículo 184 del EOSF).

✕ La imposición de multas a la Compañía de Seguros en forma institucional o a sus directivos o funcionarios en forma personal (incluyendo la destitución del cargo) de acuerdo con el Régimen Sancionatorio Administrativo que puede aplicar la Superintendencia Financiera de Colombia para el cumplimiento de las normas legales que rigen la actividad de las aseguradoras. (Artículo 208 y ss del EOSF).

- b) Las decisiones adoptadas por la Superintendencia Financiera de Colombia son susceptibles de ser demandadas o sometidas a control jurisdiccional ante el Consejo de Estado.

- a) Si el *remedio adoptado por el órgano de vigilancia* constituye elemento de jure o de facto vinculante para el juez llamado a juzgar una acción ejercitada por el contrayente débil con el contrayente fuerte por los mismos hechos que han dado lugar a la decisión.

**R/ta:** La sanción que la Superintendencia Financiera de Colombia imponga a una entidad vigilada por violación de las normas que le son aplicables, puede ser considerada como un elemento de facto (aunque no vinculante) que influye o es tenido en cuenta por el juez dentro de una acción contra la aseguradora o entidad vigilada.

No existe una norma que obligue al juez a seguir o fallar en el mismo sentido de la decisión que haya tomado el organismo de vigilancia y control.

### III. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y BUENA FE EN LAS NEGOCIACIONES

Por “información precontractual” (*pre-contractual information*) se entienden las obligaciones de información y consulta al contratante (*policyholder*) en la fase anterior a la conclusión del contrato.

Por “buena fe en las negociaciones” se entienden las obligaciones de con tratar (*to negotiate*) de forma leal, absteniéndose de comportamientos maliciosos o también sólo reticentes, exhibiendo a la parte contraria cada dato relevante, conocido o también sólo conocible con la ordinaria diligencia, para la estipulación del contrato.

#### A. Informe precontractual en la disciplina general del contrato (*law of contract*):

Indiquen:

- a) ¿Hay reglas diferentes para algunas tipologías de contrato o para los contratos con particulares categorías de contratantes (*partes más débiles, como contratos celebrados entre un vendedor o proveedor y un consumidor*)?;

**R/ta:** Si existen distintas normas para proteger a la parte débil del contrato y/o consumidor.

- b) son previstas obligaciones específicas a cargo de la parte que ha predispuesto las condiciones contractuales (*contratos unilaterales, contratos de adhesión, contratos estándar*).

**R/ta:** Con respecto a los dos numerales anteriores en Colombia existen reglas específicas en lo concerniente a contratos de adhesión y/o celebrados con consumidores. Dichas normas son las siguientes:

- a) Previstas en la Ley 1328 de 2009 (Título I Régimen de protección al consumidor del sector financiero, de seguros y del mercado de valores).
- Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben en sus actuaciones registrarse, entre otros principios, por los siguientes:
    - ✘ Debida diligencia: En el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en el desarrollo de sus relaciones y, en la cuales se debe propender por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.
    - ✘ Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información

cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

- ✕ Educación al consumidor financiero: Se debe procurar una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de: los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas; la naturaleza de los mercados en los que actúan, las instituciones autorizadas para prestarlos, así como, de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- Obligaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financieras y Aseguradoras para con sus clientes. (Art. 5)
  - ✕ Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos. (Literal b).
  - ✕ Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones y los precios o tarifas y la forma para determinarlos. (Literal f).
  - ✕ Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero y de seguros lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa. (Literal j).
  - ✕ Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet. (Literal o).
  - ✕ Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no. (Literal p).
  - ✕ No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera. (Literal s).

- ✘ Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia. (Literal t).
- Contenido mínimo de la información que se debe brindar al consumidor financiero y de seguros. (Art. 9).

Las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo:

- ✘ Las características de los productos o servicios
  - ✘ Los derechos y obligaciones del consumidor
  - ✘ Las condiciones del producto o servicio
  - ✘ Las tarifas o precios y la forma para determinarlos así como todo cargo o costo que este asociado al bien o servicio a suministrar y los canales para conocer cualquier modificación de estos. Toda esta información con una periodicidad anual.
  - ✘ Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio
  - ✘ Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato
  - ✘ Toda otra información que la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.
  - ✘ Si dentro de sus reglamentos tienen contemplada la obligatoriedad de las decisiones del defensor del cliente, así como el rango o tipo de quejas a las que aplica
- Finalidad de la información mínima. (Art. 9).

La información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

- ✘ Información y publicidad de los modelos de contratos. Publicar en su página de Internet el texto de los modelos de los contratos estandarizados que

estén empleando las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera con su clientela por los distintos productos que ofrecen para consulta de los consumidores financieros.

- ✘ Informe previo de modificaciones a los contratos: Notificar previamente al consumidor financiero y de seguros cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de las normas aplicables. Art. 10.

b) Previstas en la Ley 1480 (Estatuto de Protección al Consumidor)

- Derechos de los consumidores. (Art. 3):
  - ✘ Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. (Numeral 1.3).
  - ✘ Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores. (Numeral 1.7).
  - ✘ Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas. (Numeral 1.11).
- Información mínima y responsabilidad. Art. 23:
  - ✘ Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.
  - ✘ Esta información mínima debe estar siempre en castellano.
- Contenido de la Información mínima exigible a cualquier productor o prestador de servicio según corresponda. (Art 24).
  - ✘ Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio. (Numeral 1.1).
  - ✘ Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el sistema inter-

nacional de unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley. (Numeral 1.2).

- ✘ La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia. (Numeral 1.3)
- ✘ Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima. (Numeral 1.4).
- Igualmente el proveedor debe suministrar información relativa:
  - ✘ A las garantías que asisten al consumidor o usuario. (Numeral 2.1).
  - ✘ Al precio del bien o servicio. (Numeral 2.2).

El productor o el proveedor o prestador de servicio que no cumpla con los deberes de información solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.

- Información pública de precios. Art. 26.

## B. Informe precontractual en la conclusión de contratos de seguro

Indiquen:

a) si hay una disciplina diferente para las siguientes tipologías de contratos:

a) contratos de seguro de vida;

**R/ta:** No hay reglas específicas.

b) contratos de seguro distintos de los contratos de seguro de vida (seguros contra daños);

**R/ta:** No hay reglas específicas.

c) seguro de riesgos específicos (por ej. accidentes o enfermedades);

**R/ta:** No hay reglas específicas.

d) seguros obligatorios (*compulsory insurance*);

**R/ta:** No hay reglas específicas.

e) *productos de inversión de seguro, como pólizas de redención de capital, pólizas de seguro de vida vinculadas a fondos de inversión o a fondos índice (llamadas Pólizas vinculadas a una unidad y Pólizas vinculadas a un índice).*

**R/ta:** No hay reglas específicas.

2) Especifiquen las obligaciones previstas para todos los contratos de seguros y los previstos para específicos tipos de contratos de seguro, precisando:

a) si hay obligaciones a cargo del predisponente de informar al contrayente (*policyholder*) en orden a los derechos y obligaciones procedentes del contrato aunque contenidos en condiciones generales de contrato (*general conditions of a contract of adhesion*) conocidas o conocibles por el afiliado;

**R/ta:** Si. Adicionalmente a lo indicado en las respuestas anteriores en las que ya se han destacado las obligaciones de información a los clientes y consumidores se destacan las siguientes:

a) Previstas en la Ley 1480 (Estatuto de Protección al Consumidor).

- Contratos de Adhesión: Obligaciones respecto de las condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión -. Requisitos mínimos que debe cumplir este tipo de contratos: (Art.37).
  - ✘ 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.
  - ✘ Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.
  - ✘ 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.
  - ✘ Constancia de la operación y aceptación de la celebración de contratos de adhesión: el productor y/o proveedor está obligado a la entrega de constancia escrita y términos de la operación al consumidor a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud.

- ✘ Adicionalmente, el productor o prestador de servicios deberá dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales. (Art. 39).
- Operaciones mediante sistemas de financiación. (Art. 45). Se refiere a:
  - ✘ Operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignado a alguna autoridad administrativa en particular,
  - ✘ Contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación,
- Obligaciones especiales del proveedor o prestador del servicio:
  - ✘ Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, el interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
  - ✘ Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales;
  - ✘ Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas;
  - ✘ En caso de que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.
  - ✘ Prohibición Especial: Pactar cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación de créditos por un mínimo de cuotas de pago.
- Ventas por Métodos alternativos (No tradicionales o a distancia): Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento. (Art. 3 Numeral 15).

- Deberes especiales del productor y proveedor, entre otros tendrá que:
  - ✘ Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega. (Art. 46, numeral 4).
  - ✘ Dejar prueba de la aceptación del adherente a las condiciones generales. (Art. 48).
- Normas especiales para Comercio Electrónico: Se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios. (Art. 49).
- Obligaciones de información especiales. (Art. 50). Entre otras obligaciones se destacan:
  - ✘ Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, número de identificación tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.
  - ✘ Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.
  - ✘ Indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto.
  - ✘ En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima.
  - ✘ Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.
  - ✘ Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adqui-

rirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

- ✘ Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.
  - ✘ Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.
  - ✘ La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.
  - Prohibición especial: Cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.
  - Protección especial a niños, niñas y adolescentes. (Art. 52).
    - ✘ Cuando la venta se haga utilizando herramientas de comercio electrónico, el proveedor deberá tomar las medidas posibles para verificar la edad del consumidor.
    - ✘ En caso de que el producto vaya a ser adquirido por un menor de edad, el proveedor deberá dejar constancia de la autorización expresa de los padres para realizar la transacción.
  - Obligaciones especiales de Portales de Contacto. (Art. 53). Quien ponga a disposición una plataforma electrónica en la que personas naturales o jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por ese mismo mecanismo, deberá exigir a todos los oferentes información que permita su identificación, para lo cual deberán contar con un registro en el que conste, como mínimo, el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones y teléfonos.
- b) si hay específicas obligaciones de informe sobre el objeto y características de la cobertura de seguro;

**R/ta:** Si.

a) Previstas en la Circular 38 de 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Además de las obligaciones generales que en materia de información corresponden a todas las entidades vigiladas por la SFC, las compañías de seguros deben de forma general, cerciorarse que los consumidores tengan acceso a los modelos de las pólizas que comercializan mediante la publicación en sus sitios web. También deberán suministrar a los consumidores mediante la publicación en un vínculo destacado en la página de inicio de su sitio web y en forma particular para cada producto comercializado, como mínimo, la siguiente información:
  - ✕ Las coberturas básicas con sus exclusiones, valor de los deducibles, períodos de carencia o tiempos de permanencia mínimos antes de la cobertura, límites de edad, renovación automática, revocación unilateral y cualquier otra figura legal que limite el derecho a obtener una indemnización.
  - ✕ Los trámites que se deben adelantar ante la aseguradora para obtener el pago del seguro de acuerdo con la clase de producto, indicando si este valor corresponde o no al valor real del interés asegurado en el momento del siniestro o al monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado.
  - ✕ Los plazos y forma en que el asegurado debe acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida y los derechos que surgen en el evento en que la entidad aseguradora no pague la indemnización dentro del mes siguiente a dicha acreditación.
  - ✕ Explicar de manera descriptiva las figuras de coaseguro, subrogación y transmisión del interés asegurado, con sus consecuencias.
  - ✕ Informar el procedimiento para la devolución de primas en los casos de presentarse las figuras de sobreseguro, disminución del interés asegurado o revocatoria del seguro.
  - ✕ Señalar de manera clara y sin que haya lugar a dudas, que corresponde al asegurado la obligación de declarar el estado del riesgo e informar acerca de las situaciones que impliquen modificación al mismo, con la aclaración de las consecuencias de la reticencia e inexactitud.
  - ✕ En aquellos eventos en que sea procedente la financiación de la prima se deben informar las condiciones del respectivo contrato de mutuo, el procedimiento a seguir por parte del consumidor financiero, así como las consecuencias que se generan respecto de la vigencia del contrato de seguro en caso de incumplimiento de una de las cuotas del préstamo otorgado.

- ✘ Si existen beneficios adicionales deberán indicarse los cargos que se generan por la utilización de los servicios de la compañía si los hay, los conceptos que se incluyen en la prima y si existen pagos adicionales por aspectos no contemplados de manera específica.
  - ✘ Mantener a disposición de esta Superintendencia los soportes que sirvan de sustento al cumplimiento a las reglas de divulgación de información al consumidor y sobre la entrega de la totalidad de la información requerida al momento de la suscripción del contrato respectivo.
- b) Previstas en la Ley 1480 (Estatuto de Protección al Consumidor).

Obligaciones respecto de las condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión. Requisitos mínimos que debe cumplir este tipo de contratos: (Art.37).

Adicional a cumplir todas las obligaciones respecto de los contratos de adhesión, en el de seguro, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.

- c) si hay obligaciones de informe también en lo que respecta a las obligaciones de ley que gravan sobre el *asegurado* (por ej. en los seguros obligatorios);

**R/ta:** Si.

- b) Previstas en el Código de Comercio

Dispone el artículo 1058 del Código de Comercio con respecto a las obligaciones de información precontractual que el tomador está Obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo y que conocidas por el asegurador le hubieren retraído de celebrar el contrato o hacerlo en condiciones más onerosas, bien sea:

- Cuestionario que le sea propuesto por el asegurador.
- O sin cuestionario específico.
- La inexactitud o reticencia en el suministro de esta información será sancionada como se indica más adelante.
- Por su parte, el artículo 1158 del mismo Estatuto Mercantil impone esta obligación al asegurado en el caso de los seguros de vida.

- b) Previstas en la Ley 1328.

- No con el carácter de obligaciones, este estatuto legal establece por primera vez lo que denominó "...prácticas de protección propia..." de los clientes o consumidores del sector financiero y asegurador. (Art. 6).

- Cerciorarse de si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes y tampoco exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

- Deber General de Información. (Parágrafo 2 Art. 6) Los consumidores financieros tendrán los deberes de:
    - ⌘ Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran.
    - ⌘ Informar a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.
- d) si subsiste el deber de valorar si el producto de seguro es apropiado a las exigencias de cobertura del asegurado y de orientar la elección hacia el producto más apropiado a sus exigencias;

**R/ta:** No existe una disposición que específicamente indique que debe existir asesoría respecto del producto más apropiado pero, como se indicó arriba, existe obligación de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera

de dar educación a los clientes y explicar el alcance de las coberturas exclusiones etc.

- e) si hay obligaciones de información sobre potenciales conflictos de interés entre asegurador y asegurado.

**R/ta:** Si.

- a) Previstas en la Ley 1328 de 2009.

Es principio rector de las relaciones entre los consumidores financieros y de seguros y las entidades vigiladas por la Superintendencia administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros y de seguros sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto. (Art. 3 Literal e).

### **C. Violación de las obligaciones de buena fe en las negociaciones y de información precontractual:**

- 1) En los contratos en general (*law of contract*).

Indiquen:

- a) si y bajo qué condiciones la violación incide en el contrato o en la cláusula individual (invalidez del contrato o de la cláusula individual, resolución del contrato u otro);

#### **a) Sanciones a las obligaciones de información del tomador o Asegurado.**

Según el artículo 1058 del C. Co. La reticencia o inexactitud del tomador (o asegurado en seguros de vida) producirá la nulidad relativa del contrato en dos casos:

- Cuando la declaración se hace mediante cuestionario propuesto por el asegurador.
- Cuando la declaración no se hace diligenciando cuestionario y el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.
- En caso que la declaración no se haga con cuestionario y la reticencia o inexactitud provengan de error inculpable, 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.

- En ningún caso, estas sanciones serán aplicables cuando el asegurador conoció o debió conocer el estado del riesgo.

b) Sanciones a las obligaciones de información del Asegurador.

- **Previstas en la Ley 1328 de 2009.**

- ✘ Sanción a la violación de informar en forma previa las modificaciones a los contratos: En el evento en que la entidad vigilada incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir (Art. 10).
- ✘ Sanción al uso de cláusulas abusivas: Cualquier estipulación o utilización de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero (Art. 11).
- ✘ Prohibición de prácticas abusivas considerándose como tal (Art. 12)
  - El condicionamiento al consumidor financiero y de seguros por parte de la entidad vigilada de que este 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 necesarios para su natural prestación.
  - El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor financiero y de seguros.
  - La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero.
  - Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.
  - Las Prácticas abusivas se sancionan conforme al procedimiento general que tiene la Superintendencia Financiera para castigar cualquier violación de las normas que rigen la actividad de las entidades vigiladas.

- **Previstas en la Circular 39 de 2011 de la Superintendencia Financiera.**

En desarrollo de las normas de la Ley 1328 antes citadas, la Superintendencia Financiera señaló algunos ejemplos de cláusulas y las prácticas que se consideran abusivas salvo que haya autorización legal para incorporarlas a los contratos. (Numeral 10.1., Título I, Capítulo VI).

- Aquellas que exoneran, atenúan o limitan la responsabilidad de las entidades vigiladas sin permitir el ejercicio de los derechos del consumidor financiero. (Numeral 10.1.1).
- ✘ Cláusulas que invierten la carga de la prueba y eximen de responsabilidad a las entidades vigiladas, tales como (Se destacan las aplicables a seguros)
  - Las que imponen al consumidor financiero asumir de manera anticipada toda la responsabilidad derivada del uso de los diferentes instrumentos para la realización de operaciones (tarjetas débito, crédito, talonarios, dispositivos móviles, entre otros), así como por cualquier falsedad, adulteración, extravío o uso indebido que de ellos se haga por éstos o por un tercero.
  - Las que expresen que la entidad no se hace responsable por los virus, programas fraudulentos o cualquier exposición no autorizada o ilícita del servicio que de cualquier manera pueda afectar la confidencialidad o integridad de la información presentada.
  - Las que establecen que los consumidores financieros no tendrán la posibilidad de controvertir las pruebas que aporte la entidad vigilada en su contra, en caso de existir objeción a transacciones, limitando el ejercicio de su derecho de defensa.
  - Las que eximen de todo tipo de responsabilidad a la entidad vigilada por los errores u omisiones de cualquier clase que puedan producirse en la realización de las operaciones.
  - Las que establecen que la entidad no será responsable por los daños o perjuicios derivados del acceso, uso o mala utilización de los contenidos de sus respectivas páginas de internet, ni de las posibles discrepancias que puedan surgir entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicados en la web.
  - Las que disponen que la entidad vigilada no garantiza que su sitio web ni que el acceso a este sea libre de errores, o que el servicio o el servidor estén libres de virus u otros agentes nocivos, programas fraudulentos que de cualquier manera puedan afectar la confidencialidad o integridad de la información.
  - Las que establecen que la entidad vigilada no responderá por la exactitud, veracidad, oportunidad e integridad de la información contenida en sus respectivos sitios web.
  - Las que establecen que la entidad vigilada no será responsable por los retiros realizados con documentación adulterada, falsificada o indebidamente diligenciada.

- ✘ Cláusulas que autoricen a las entidades vigiladas para adoptar decisiones de manera unilateral o le impongan a los consumidores financieros y de seguros modificaciones u obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas, salvo que se encuentren autorizadas por la ley, tales como:
  - Solamente en aquellos eventos en que la ley exija el consentimiento previo y expreso de los consumidores financieros, serán abusivas aquellas cláusulas que permitan a las entidades vigiladas la modificación de los términos y condiciones del contrato, de manera unilateral y sin contar con la aquiescencia de aquellos.
  - Las que autorizan a la entidad vigilada a disminuir el monto de las líneas de crédito, sin que exista un análisis previo de riesgos ni se informe de manera previa y expresa al consumidor financiero.
- Las que prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros. (Numeral 10.1.2).
- ✘ Cláusulas que desconocen el derecho de defensa de los consumidores financieros, tales como:
  - Las que estipulan que el consumidor financiero no podrá oponer defensa alguna o que limiten los medios probatorios.
  - Las que impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva un determinado mecanismo alternativo de solución de conflictos para resolver las controversias entre consumidores financieros y entidades vigiladas.
  - Las que impidan a los consumidores financieros solicitar el pago de perjuicios o pedir la terminación o resolución del contrato, en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad vigilada.
  - Las que imponen al consumidor financiero la aceptación de plazos para efectuar reclamaciones en perjuicio de aquéllos establecidos en la ley.
- ✘ Las que obligan a los consumidores financieros a contratar un determinado producto o servicio o con una persona específica, tales como:
  - Las que establezcan la compañía con la que el consumidor financiero debe contratar los seguros exigidos como condición del crédito.
  - Las que facultan a las entidades vigiladas a contratar o renovar, por cuenta del deudor, las pólizas de seguros sobre los bienes en garantía de un crédito, sin que este haya tenido la posibilidad de escoger la entidad aseguradora.

- Otras cláusulas abusivas (Numeral 10.2).
  - ✘ Cláusulas que autorizan a la entidad vigilada para cobrar por servicios no prestados o por el cumplimiento de las prestaciones propias del contrato que no impliquen un servicio adicional.
    - Las que autorizan a las entidades aseguradoras para cobrar al consumidor financiero por efectuar el pago del siniestro.
    - Las que disponen que las entidades vigiladas podrán realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar gestión alguna encaminada a realizar dicha labor.
- Prácticas abusivas Numeral 10.3
  - ✘ Redactar los contratos con letras ilegibles y difíciles de leer a simple vista.
  - ✘ No entregar o no poner a disposición de los consumidores copia de los contratos, ni de los reglamentos de los productos o servicios contratados.
  - ✘ Realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática.
  - ✘ Cobrar al consumidor financiero por servicios o productos, sin que exista conocimiento previo, autorización o consentimiento expreso de este.
  - ✘ Limitar el derecho de los consumidores financieros a dar por terminados los contratos, salvo que se trate de contratos irrevocables.
  - ✘ Obligar a los consumidores financieros a declarar que conocen y aceptan los reglamentos, sin haberlos entregado o puesto a su disposición.
  - ✘ Todas aquellas conductas que contravengan las cláusulas abusivas contempladas en la ley o en la circular.
- **Previstas en la Ley 1480 (Estatuto de Protección al Consumidor).**
  - ✘ Derechos De los consumidores. (Art. 3).
    - Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley. (Numeral 1.6).
    - Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en el artículo 37 de la Ley.
    - En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones. (Art. 38).

- ✘ Cláusulas abusivas: Concepto, Prohibición y Sanción. (Art.42).
  - Se definen legalmente como aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.
  - Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.
  - Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores,
  - En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.
  
- ✘ Cláusulas abusivas: Listado legal de cláusulas calificadas ineficaces de pleno derecho. (Art. 43).
  - Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
  - Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley le corresponden;
  - Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
  - Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;
  - Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;
  - Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;
  - Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;
  - Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;
  - Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;
  - Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;

- Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.
  - Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.
- ✕ Efectos de la nulidad o de la ineficacia. La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces. (Art. 44).

- b) si y bajo qué condiciones la violación implica la indemnización del daño u otra forma de compensación de otra parte;

**R/ta:** No existe en Colombia una norma especial que consagre el derecho a la indemnización. Habría que acudir a las normas generales de la responsabilidad contractual y/o extracontractual para determinar los perjuicios.

- c) los criterios que presiden la individuación (también con respecto al tema de la carga de la prueba) y cuantificación del daño indemnizable.

**R/ta:** No existen criterios especiales distintos a las normas generales de la responsabilidad.

- d) si son previstas consecuencias de otra naturaleza.

**R/ta:** No.

- 2) En los contratos de seguro (*law of insurance contract*).

Indiquen:

- a) si y bajo qué condiciones la violación incide en el contrato o en la cláusula individual (invalidez del contrato o de la cláusula individual, resolución del contrato u otro);

**R/ta:** Ya fue contestado arriba en detalle.

- b) si y bajo qué condiciones la violación implica la indemnización del daño u otra forma de compensación de otra parte;

**R/ta:** No existe en Colombia una norma especial que consagre el derecho a la indemnización. Habría que acudir a las normas generales de la responsabilidad contractual y/o extracontractual para determinar los perjuicios.

- c) Los criterios que presiden la individuación (también con respecto al tema de la carga de la prueba) y cuantificación del daño indemnizable.

**R/ta:** No existen criterios especiales distintos a las normas generales de la responsabilidad.

- d) ¿Cuáles son las consecuencias de la violación de las *reglas de supervisión, como prohibición o restricción de continuidad para efectuar el contrato afectado y/o multa?*

**R/ta:** La imposición de multas a la Compañía de Seguros en forma institucional o a sus directivos o funcionarios en forma personal (incluyendo la destitución del cargo) de acuerdo con el Régimen Sancionatorio Administrativo que puede aplicar la Superintendencia Financiera de Colombia para el cumplimiento de las normas legales que rigen la actividad de las aseguradoras. (Artículo 208 y ss del EOSF).

- e) Si cualquier *medida adoptada implica sanciones o restricciones en las actividades de compañías de seguros está sujeta al derecho de apelarse al tribunal;*

**R/ta:** Si. Los actos sancionatorios de la Superintendencia Financiera son demandables judicialmente ante el Consejo de Estado.

- f) Si el *remedio adoptado por el órgano de vigilancia* constituye elemento de jure o de facto vinculante para el juez eventualmente llamado a juzgar una acción ejercitada por el contrayente débil con el contrayente fuerte por los mismos hechos que han dado lugar a la decisión.

**R/ta:** La sanción que la Superintendencia Financiera de Colombia imponga a una entidad vigilada por violación de las normas que le son aplicables, puede ser considerada como un elemento de facto (aunque no vinculante) que influye o es tenido en cuenta por el juez dentro de una acción contra la aseguradora o entidad vigilada.

No existe una norma que obligue al juez a seguir o fallar en el mismo sentido de la decisión que haya tomado el organismo de vigilancia y control.

#### IV. INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

Por intermediario de seguro, a fin del presente cuestionario, se entiende aquél que presenta o propone contratos de seguro por cuenta del asegurador.

- 1) Indiquen si la actividad de intermediario de seguro:

- a) es libre;

**R/ta:** No es libre. La actividad del intermediario de seguros (en Colombia desarrollada por tres clases o tipos específicos: Agentes de Seguros, Agencias de Seguros

y Corredores de Seguros) de seguro hace parte de la denominada “Actividad aseguradora” que la Constitución Política califica, en su artículo 335, como de Interés Público y, por tanto, sometida a vigilancia y control del Estado.

La actividad de los intermediarios de seguros está regulada legalmente en el Código de Comercio, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, como se indica a continuación:

a) Normas Generales, Decreto 2555 de 2010

- Establece que la actividad de intermediación de seguros está reservada a las sociedades corredoras de seguros a las agencias colocadoras de seguros y a los agentes colocadores de pólizas de seguro. (Art. 2.30.1.1.2).
- Determina los requisitos de idoneidad para actuar en la intermediación en calidad de director o administrador de una sociedad intermediaria de seguros o como agente así: Personas que manejan sus negocios de acuerdo con las sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros y posean conocimientos suficientes sobre la actividad de intermediación de seguros o reaseguros, presumiendo dicho conocimiento por el hecho de haber desempeñado durante un plazo no inferior a dos (2) años funciones de dirección o administración en entidades del sector asegurador, o prestado asesorías durante el mismo término o desempeñado funciones en relación con la actividad propia de tales entidades (Art. 2.30.1.1.3).
- Respecto de las comisiones de intermediación se consagra el principio de libertad de determinación así la forma de pago y demás condiciones mediante pactos que celebren intermediarios y entidades aseguradoras (Art. 2.30.1.1.4).

b) Normas específicas

• **Corredores de Seguros**

✕ Código de Comercio. (Artículos 1347 a 1351).

- Indica que son corredores de seguros las empresas constituidas o que se constituyan como sociedades anónimas con el objeto social exclusivo de ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de intermediarios entre el asegurado y el asegurador (Art. 1347).
- Indica que únicamente podrán usar el título de corredores de seguros y ejercer esta profesión las sociedades debidamente inscritas en la Superintendencia Financiera que tengan certificado vigente expedido por ella (Art. 1351).

✕ Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. (Art. 40).

Reitera los principios establecidos por el Código de Comercio

- **Agencias de Seguros**

- ✘ Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. (Numerales 2 y 3 art. 41 y art. 42).

Las agencias representan a una o varias compañías de seguros en un determinado territorio con las siguientes facultades mínimas que siempre deben tener:

- Recaudar dineros referentes a todos los contratos o negocios que celebre;
- Inspeccionar riesgos;
- Intervenir en salvamentos, y
- Promover la celebración de contratos de seguro por sí misma o por medio de agentes colocadores que la compañía mandante ponga bajo su dependencia, de acuerdo con su sistema propio de promoción de negocios.
- Las agencias de seguros solamente podrán ser dirigidas por personas naturales y por sociedades de comercio colectivas, en comandita simple o de responsabilidad limitada, conforme a las normas mercantiles vigentes sobre la materia.

- ✘ Decreto 2555 de 2010 (Art. 2.30.1.1.4)

Permite a las agencias de seguros desarrollar su actividad en beneficio de la entidad aseguradora con la cual haya celebrado el respectivo convenio, sin perjuicio de la estipulación expresa que la faculte para desarrollar su actividad en beneficio de otras entidades aseguradoras para negocios ocasionales.

- **Agentes de Seguros**

- ✘ Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. (Numerales 1, 5 y 6 art. 41).

Se definen como agentes colocadores de pólizas de seguros las personas naturales que promuevan la celebración de contratos de seguro y de capitalización y la renovación de los mismos en relación con una o varias compañías de seguros o sociedades de capitalización.

Los agentes de seguros se clasifican en dependientes o independientes.

Son agentes dependientes las personas que han celebrado contrato de trabajo para desarrollar la labor de agente colocador con una compañía de seguros. Son agentes independientes las personas que, por sus propios medios, se dedican a la promoción de pólizas de seguros y de títulos de capitalización, sin dependencia de la compañía de seguros o de la sociedad de capitalización, en virtud de un contrato mercantil. Por este preciso carácter se prohíbe pactar

cláusulas de exclusividad que le impidan al agente independiente celebrar contratos con varias compañías de seguros o sociedades de capitalización.

Inhabilidades para actuar como agentes colocadores:

- Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados.
- Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito;
- Los socios, directores, administradores o empleados de empresas comerciales, cuando las primas correspondientes a los seguros de dichas empresas o de su clientela comercial, excedan del veinte por ciento (20%) del total de los que obtengan anualmente para las compañías aseguradoras que representen;
- Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año, y
- Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.

b) Está sujeta a *supervision rules*;

**R/ta:** Si. Existen reglas de Supervisión dispuestas por la Superintendencia Financiera en la Circular Básica Jurídica.

c) Está sujeta a *supervision rules* sólo para determinadas categorías de intermediarios cualificados, como *agentes de seguros o brokers*;

**R/ta:**

a) De acuerdo con lo previsto por los artículos 2.30.1.2.1 y 2.30.1.2.2 del Decreto 2555 de 2010, solo están sujetos a vigilancia de la Superintendencia Financiera los corredores de seguros (en el mismo sentido disponen los artículos 1348 a 1350 del Código de Comercio para este tipo de intermediarios) y, de forma excepcional, las agencias de seguros que al corte de un ejercicio anual hubieran causado a título de comisiones una suma de por lo menos o equivalente a mil seiscientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (1,600 smlmv). Los agentes y las agencias en general (que no causen tal nivel de comisiones) fueron excluidas de la vigilancia y control de dicho organismo por el parágrafo 5º del artículo 75 de la Ley 964 del 8 de junio de 2005 que derogó todas las normas que así lo establecían.

b) La Superintendencia Financiera ha dispuesto las siguientes reglas especiales aplicables a los corredores de seguros Capítulo 3, Título VI Circular Básica Jurídica:

- A la constitución de un corredor de seguros se le aplican las instrucciones impartidas por la Superintendencia para la constitución de toda entidad vigilada. (Numeral 1.1).
  - Para su constitución y funcionamiento deben los corredores de seguros acreditar el monto mínimo de capital fijado en la ley (Numeral 1.2).
  - Se prohíbe a los corredores de seguros otorgar préstamos para la financiación de primas (Numeral 1.4).
  - Se les prohíbe participar, a ningún título, ni directa ni indirectamente, en la elaboración de los términos de referencia de los concursos de méritos para seleccionar corredores de seguros, independientemente de que pretendan participar o no en los mismos. En caso de incumplimiento la Superintendencia impondrá las sanciones a que haya lugar por el incumplimiento de este deber de abstención (Numeral 1.5).
  - Limitación a los anticipos de comisiones a cuantías que no excedan del 15% de las comisiones cobradas en el semestre inmediatamente anterior, para la compañía que haga el anticipo. Los anticipos a cuenta de comisiones deben ser cancelados en un plazo no mayor a un año y las sociedades corredoras que no cancelen totalmente los anticipos a su vencimiento, no pueden recibir otros hasta después de haber transcurrido, por lo menos un año, desde la fecha en que se haya hecho el pago Numeral 3.1.
- d) Si el órgano de vigilancia de la actividad de los intermediarios de seguros es la misma prepuesta a la vigilancia sobre las *insurance companies*.

**R/ta:** Si. Tanto a los intermediarios de seguros sujetos a vigilancia y control (según respuesta anterior) como a las compañías de seguros las vigila la Superintendencia Financiera de Colombia.

- 2) Indiquen, especificando la fuente de la obligación (la ley y/o la normativa de vigilancia):
- a) Cuáles son las obligaciones de información precontractual a cargo de los intermediarios, especificando si hay una disciplina distinta para las siguientes tipologías de contratos:

**R/ta:** A los intermediarios sometidos a vigilancia permanente de la Superintendencia Financiera, principalmente, a los corredores de seguros, les son aplicables y exigibles las mismas obligaciones de información precontractuales previstas para las Compañías de Seguros en la Ley 1328 de 2009 que ya fueron indicadas.

En este sentido, la Superintendencia Financiera ha establecido en concepto jurídico No. 076084. Diciembre 07 de 2011 que las sociedades corredoras de seguros están obligadas a dar observancia a las instrucciones de suministro de informa-

ción a los consumidores financieros, sin perjuicio de las instrucciones que deben observar las aseguradoras que son objeto de su intermediación.

Igualmente los corredores de seguros como profesionales en la actividad de intermediación, pueden advertir la existencia de cláusulas abusivas en los contratos siendo su deber comunicarlo a la aseguradora y a este organismo de control, sin perjuicio de las consecuencias previstas en la Ley 1328 de 2009.

(i) Contratos de seguro de vida;

**R/ta:** No hay reglas específicas.

(ii) Contratos de seguros distintos de los contratos de seguro de vida (seguros contra daños);

**R/ta:** No hay reglas específicas.

(iii) seguro de riesgos específicos (por ej. accidentes o enfermedades);

**R/ta:** No hay reglas específicas.

(iv) seguros obligatorios (*compulsory insurance*);

**R/ta:** No hay reglas específicas.

(v) *productos de inversión de seguro, como pólizas de redención de capital, pólizas de seguro de vida vinculadas a fondos de inversión o a fondos índice (llamadas Pólizas vinculadas a una unidad y Pólizas vinculadas a un índice).*

**R/ta:** No hay reglas específicas.

b) si existen obligaciones diferentes y/o adicionales a cargo de particulares categorías de intermediarios.

**R/ta:** Si las hay, en función de la naturaleza jurídica del intermediario. O sea, dependiendo de su tiene naturaleza de agente, de agencia o de corredor.

3) Indiquen cuáles son las consecuencias de la violación de las obligaciones informativas por parte de los intermediarios, especificando:

a) si y bajo qué condiciones la violación implica la indemnización del daño u otra forma de compensación de otra parte;

**R/ta:** Podría llegar a implicar indemnización de perjuicios por el incumplimiento de las obligaciones profesionales a su cargo, previa demanda y decisión judicial en tal sentido.

- b) si y bajo qué condiciones la compañía de seguros *principal* es responsable respecto a los contrayentes y asegurados por daños causados por los intermediarios:

**R/ta:** Las aseguradoras son responsables por las actuaciones de los agentes y agencias de seguros. Así las cosas, en el ejercicio de su actividad los agentes y las agencias obligan a la aseguradora respecto de la cual se hubiere promovido el contrato, mientras el intermediario continúe vinculado a ésta (Art. 2.30.1.1.5. Decreto 2555 de 2010).

- c) si son previstas sanciones irrogables por el órgano competente a vigilar sobre la actividad de los intermediarios de seguros;

**R/ta:** Sobre los intermediarios sometidos a su vigilancia y control, la Superintendencia Financiera tiene todas las facultades de sanción previstas en el artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero por el incumplimiento de cualquier norma que le es aplicable y/o que rigen su actividad.

- d) Si y bajo qué condiciones son previstas sanciones también a cargo de la compañía de seguros *principal*.

**R/ta:** No existe regulación legal respecto de sanciones que pueda aplicar una compañía de seguros a un intermediario.

## V. LA PUBLICIDAD DE LOS PRODUCTOS DE SEGUROS TRANSPARENCIA Y CORRECCIÓN

Indiquen:

- 1) Si son previstos particulares obligaciones de transparencia y corrección en el desarrollo de la actividad publicitaria de productos de seguros;

**R/ta:** Si existen normas que regulan la publicidad de los productos de las entidades vigiladas y, entre ellas, las compañías de seguros.

- a) Normas previstas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Artículos 99 y 326, numeral 2, Literal c)

- **Programas publicitarios.** Los programas publicitarios de las entidades vigiladas deberán contar con la autorización general o individual de la Superintendencia Bancaria, con el fin de que se ajusten a las normas vigentes, a la realidad jurídica y económica del servicio promovido y para prevenir la propaganda comercial que tienda a establecer competencia desleal.
- **Promoción de servicios mediante incentivos.** Todas las instituciones financieras y aseguradoras podrán ofrecer directa o indirectamente y mediante su

responsabilidad premios por sorteo, establecer planes de seguros de vida a cargo de compañías de seguros debidamente autorizadas para el efecto u otros incentivos, con el fin de promover su imagen, sus productos o servicios, de manera gratuita y exclusivamente entre sus clientes, en las condiciones que señale el Gobierno Nacional. Este deberá dictar normas con el fin de evitar que el costo de los premios o seguros se traduzca en mayores cargas o en menores rendimientos o retribuciones al ahorrador o usuario del producto o servicio promocionado.

- Los programas publicitarios de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, entre ellas, las aseguradoras, deben ser aprobados, bien de forma general o bien de forma particular, por ese órgano de control para que se ajusten y/o se prevenga:
  - A las normas vigentes
  - A la realidad jurídica y económica del servicio promovido
  - La propaganda comercial que se constituya en competencia desleal.

b) Normas previstas por la Superintendencia Financiera (circular básica jurídica).

En desarrollo de lo anterior, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera prevé las reglas a que deben someterse los programas publicitarios discriminando. (Numeral 2, Capítulo 6).

- Condiciones básicas de los textos publicitarios (Numeral 2.1).
  - ✘ Cuando en los textos publicitarios se desee incluir información financiera, contable o estadística, deberán utilizarse exclusivamente las cifras históricas, salvo aquellas que por su carácter sean variables, cuya utilización publicitaria deberá efectuarse identificando claramente el período al cual corresponden. Literal a), numeral 2.1.
  - ✘ Los mensajes publicitarios no pueden ser contrarios a la buena fe comercial, ni pueden tender a establecer competencia desleal. Literal b), numeral 2.1.
  - ✘ En la difusión de programas publicitarios debe aludirse a la circunstancia de hallarse la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Literal c), numeral 2.1.
  - ✘ En la publicidad deberá utilizarse la denominación o razón social completa de la entidad o su sigla, tal como aparece en sus estatutos sociales, acompañada siempre de la denominación genérica de seguros, aseguradora etc. Literal d), numeral 2.1.

- ✘ En la difusión de la publicidad compartida con entidades no vigiladas por la Superintendencia, el nombre, logo símbolo o sigla de la entidad vigilada deberá estar ubicado en la parte inferior izquierda y el de la marca compartida en el lado contrario guardando siempre el tamaño, proporción e igualdad con el de la institución financiera. Literal e), numeral 2.1.

- Prácticas prohibidas. (Numeral 2.2).

La imagen institucional o las características jurídicas, económicas o financieras de los productos o servicios que se pretenda promover deben ser ciertas y comprobables, guardando total acuerdo con la realidad financiera, jurídica y técnica de la entidad o del servicio promovido, de tal manera que en todo momento la entidad se encuentre en capacidad de cumplir con los ofrecimientos que realiza a través de los medios publicitarios. (Numeral 2.2).

Se prohíben las siguientes practicas:

- ✘ Ponderar un producto de manera tal que sus bondades o características sean contrarias a la realidad (Literal a, numeral 2.2).
- ✘ Ofrecer condiciones o coberturas de seguros más allá de las contenidas expresamente en las pólizas respectivas (Literal b, numeral 2.2).
- ✘ Presentar o apoyar la solidez de los servicios o productos en aspectos ajenos al verdadero sustento técnico, jurídico o económico de la publicidad (Literal c, numeral 2.2).
- ✘ Utilizar afirmaciones que permitan deducir como definitivas situaciones que en realidad responden a fenómenos coyunturales, transitorios o variables en relación con el mercado financiero (Literal d, numeral 2.2).
- ✘ Utilizar o insinuar, ponderaciones o superlativos abstractos que no reflejen una situación exacta, como sucedería con expresiones tales como “somos los primeros”, “los mejores”, “el indicado”, etc. sin decir en qué, en relación con qué o con quienes (Literal e, numeral 2.2).

c) Normas Previstas en la Ley 1328 de 2009

- Derechos de los consumidores. (Literal b, Artículo 5).
  - Los consumidores financieros (incluye de productos de seguros) tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada entre otros, el derecho a... Tener a su disposición, en los términos establecidos en la ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la

información suministrada por la respectiva entidad deberá ser tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

- Obligaciones de las entidades vigiladas -incluye aseguradoras- (Literal c, Artículo 7). Las entidades vigiladas tienen la obligación especial de Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.

d) Normas Previstas en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto de Protección al Consumidor

Debe anotarse que, en todo caso, se aplican de preferencia las disposiciones de la Superintendencia Financiera y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

- Derechos de los consumidores (Numerales 1.3 y 1.4 Artículo 3).
  - Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
  - Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.
- Definiciones de la ley. Numerales, 12 y 13 Artículo 5
  - “Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.
  - Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión”.
- Regulación de la publicidad Artículos 29, 30, 31, 32 y 33
  - Fuerza vinculante: Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad (Art. 29).
  - Prohíbe la publicidad engañosa dispone que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa (Art. 30).
  - Igualmente asigna responsabilidad a los medios de comunicación en forma solidaria si se comprueba dolo o culpa grave en su actuación. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad estará sujeto a sanciones administrativas y deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

- Establece condiciones específicas para la publicidad de productos nocivos (por su naturaleza o componentes) para la salud. Se ordena advertir claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso (Art. 31).
  - En relación con las causales de exoneración de responsabilidad. El anunciante solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación (Art. 32).
  - Establece condiciones específicas para la realización de Promociones y ofertas obligando a quién las realice en sus términos (Art. 33).
  - De forma general se obliga a informar al consumidor las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta.
- 2) Si son previstas formas de control de la actividad publicitaria, especificando:
- a) Las tipologías de publicidad sometidas a control;
  - b) Si es previsto un control preventivo (*prior approval*);

**R/ta:** A estos numerales se da respuesta teniendo en cuenta lo previsto por Capítulo VI de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, aclarando: Si existe una clasificación tipológica en dos regímenes, a saber, de autorización general y de autorización particular. El control claramente es preventivo pues para ello se requieren las autorizaciones o se fijan condiciones previas.

- Régimen de autorización general (Numeral 2.3).
- Se entienden autorizadas las campañas publicitarias que adelanten las instituciones vigiladas bajo las siguientes condiciones:
  - ✕ Se entienden autorizadas las campañas institucionales, es decir, aquellas que proyectan una impresión favorable sobre el nombre, la imagen o la reputación de una entidad, para consolidarse en el medio, fundamentándose en valores de carácter ético, cívico, cultural o social (Literal a, numeral 2.3).
  - ✕ Las restantes campañas publicitarias, como lo son todos aquellos mensajes publicitarios difundidos por cualquier medio de comunicación (tales como televisión, radio, prensa, correo directo, envío de cupones o entregas a clientes - terceros, o cualquier otro medio escrito u oral), orientadas a difundir los productos o servicios que estén facultadas para ofrecer las entidades vigiladas, ya sea de manera masiva o no, se entienden autorizadas siempre que durante su divulgación las entidades cumplan los siguientes requisitos:

- No encontrarse la entidad en situación de quebranto patrimonial ni sometida a vigilancia especial.
- Estar cumpliendo la entidad con las disposiciones que le sean aplicables sobre capitales mínimos, y relaciones patrimoniales.
- No haber sido la entidad o alguno de sus administradores sancionados por violación a normas legales o reglamentarias relacionadas con las campañas publicitarias adelantadas por la institución, durante los seis meses anteriores a la fecha de lanzamiento del programa respectivo.

En todo caso se entienden autorizadas las campañas no institucionales que hacen simple mención o referencia adicional al servicio, sin calificación o ponderación del mismo, e igualmente los avisos que se limiten a informar la apertura, traslado y cierre de oficinas, así como aquellas en las cuales se dé noticia del resultado de eventos para los que estén facultadas las entidades vigiladas, tales como sorteos, rifas, etc. (Literal b, numeral 2.3).

- Publicidad de los intermediarios de seguros y reaseguros: Sin perjuicio del cumplimiento de los anteriores requisitos, los intermediarios de seguros y reaseguros deberán obtener previamente la autorización de la entidad aseguradora o capitalizadora cuando se adelante la publicidad de los productos que éstas ofrezcan. Dicha autorización deberá adjuntarse a la información que deba ser remitida o mantenida a disposición de esta Superintendencia, según el caso. (Literal c, numeral 2.3).
- Verificación posterior: Las entidades vigiladas que promuevan sus campañas publicitarias bajo el régimen de autorización general deberán conservar los documentos que a continuación se describen, en la Presidencia o Secretaría General de la entidad o en el órgano que haga sus veces, a disposición de esta Superintendencia, para que ésta pueda ejercer el control correspondiente:
  - ✕ Todos los documentos y soportes que integren la publicidad, así como aquellos adicionales que permitan identificar los períodos previstos para su difusión, las condiciones y los medios de comunicación que se utilicen al efecto.
  - ✕ Comunicación suscrita por un representante legal en la que claramente se pueda evidenciar que la institución verificó haber dado cumplimiento a todos los requisitos previstos para la difusión de campañas publicitarias bajo el régimen de autorización general, y que se estableció la conformidad de la publicidad con la realidad económica y jurídica del servicio y de la entidad.
- La Superintendencia Financiera podrá ordenar la suspensión, en cualquier momento y sin previo aviso, de las campañas publicitarias que no se ajusten a lo prescrito para su difusión. (Literal d, numeral 2.3).

- Régimen de autorización individual (Numeral 2.4) Las siguientes campañas publicitarias deberán obtener de manera individual y previa la autorización de la Superintendencia para su difusión al público:
    - Las que no reúnan los requisitos previstos para la aplicación del régimen de autorización general (Literal a, numeral 2.4).
    - En entidades sometidas a vigilancia especial o que se encuentren adelantando programas de recuperación, saneamiento o adecuación de capital, la Superintendencia determinará, en cada caso, si requerirán obtener de manera individual y previa autorización para la difusión de sus campañas publicitarias no institucionales.
- 3) cuáles son las consecuencias en caso de incumplimiento de las obligaciones de transparencia y corrección.

Las consecuencias que acarrea el incumplimiento de las obligaciones de información han sido consignadas a lo largo de las respuestas al cuestionario.

## VI. OTROS ASPECTOS

Otros aspectos que valdría la pena resaltar y que han sido consignados dentro del cuerpo del cuestionario, son los relativos a la definición de lo que se entiende por cláusula abusiva, así como la enunciación de algunas prácticas y cláusulas que se clasifican legalmente de esa manera. La regulación colombiana ha avanzado en dicha materia y puede considerarse como una verdadera herramienta de protección para el consumidor de seguros, por cuanto hace referencia a diversas situaciones y textos contractuales calificados de plano como abusivos o lesivos para el tomador y así mismo indica el derecho de protección que le asiste al respecto.