Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia: SC-4126 del 30 de septiembre de 2021, Referencia: Rad. 11001-31-03-040-2014-00072-01

Las características esenciales que el ordenamiento patrio consagra para toda declaración de voluntad no son ajenas al contrato de seguro, con las notas especiales que la Constitución y la ley le imprimen en atención a su relevancia económica y social, a su naturaleza y a la calidad de las partes que intervienen.

En tal medida, la capacidad, el consentimiento libre de vicios y el objeto y causa lícitas que según el artículo 1502 del Código Civil deben confluir en cualquier negocio jurídico se erigen en requisitos sine qua non de este en particular, teniendo en cuenta que en materia comercial "[l]os principios que gobiernan la formación de los actos y contratos y las obligaciones de derecho civil (…) serán aplicables a las obligaciones y negocios jurídicos mercantiles, a menos que la ley establezca otra cosa" (art. 822 del Código de Comercio).

En esa misma dirección, sin detrimento de otros principios generales del derecho, el de buena fe consagrado en los artículos 83 constitucional, 1603 civil y 871 mercantil "…disciplina y constituye un eje fundamental…[1]" en la materia, al punto que de los partícipes en la relación asegurativa se exige el despliegue de una ubérrima bona fidei[2].

Sin pretensiones de taxatividad, este postulado reclama del tomador, asegurado o beneficiario, de cada quien en cuanto le sea posible y competa cumplir (art. 1041), proporcionar información veraz, precisa y completa que permita al asegurador evaluar adecuadamente el riesgo que asume y calcular la prima; mantener el estado del riesgo; comunicar cualquier variación del mismo y no exponerse a él; declarar los seguros coexistentes; y, si se materializa el siniestro, evitar la propagación del daño[3].

Y en cuanto al asegurador atañe, también conlleva las obligaciones de proporcionar al tomador información suficiente, oportuna, verificable, clara, exacta y verdadera, en especial sobre los amparos básicos y exclusiones, permitiendo que este entienda a cabalidad las condiciones contractuales; y, acaecido el siniestro y satisfechas las condiciones que el beneficiario debe colmar para reclamarle la indemnización, pagarla completa y oportunamente[4].

Con ese norte, el canon 1046 ídem le manda que entregue al tomador, dentro de los 15 días siguientes a su celebración, "[c]on fines exclusivamente probatorios", el original del "documento contentivo del contrato de seguro", firmado y redactado en castellano, con expresión de las condiciones generales y las particulares que el siguiente precepto indica y las que acuerde con el otro extremo.

Más específico aún, en procura de dar al tomador, asegurado y/o beneficiario elementos suficientes para que pueda ejercer y demostrar sus derechos, el numeral 2 del artículo 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, prescribe en torno a tal documento que

a. Su contenido debe ceñirse a las normas que regulan el contrato de seguro, al presente estatuto y a las demás disposiciones imperativas que resulten aplicables, so pena de ineficacia de la estipulación respectiva; b. Deben redactarse en tal forma que sean de fácil comprensión para el asegurado. Por tanto, los caracteres tipográficos deben ser fácilmente legibles, y c.

---

[1] Corte Constitucional, T-251/2017

[2] Máxima buena fe

[3] Código de Comercio, artículos 1058, 1060, 1070, 1073. 1074, 1076

[4] Artículos 184, numeral 2, 185, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; 37, Ley 1480 de 2011, 1070, 1079, 1080, Código de Comercio.

Los amparos básicos y las exclusiones deben figurar, en caracteres destacados, en la primera página (…).

En consonancia con lo anterior, la Superintendencia Financiera ha señalado que

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. No se pueden consignar en las páginas interiores o en cláusulas posteriores exclusiones adicionales en forma distinta a la prevista en este numeral (Circular externa No. 007 de 1996, Título vi, Capítulo II, 1.2.1.2.; en similar sentido, Circular externa 076 de 1999).

Así las cosas, no obstante el carácter meramente consensual que el artículo 1036 del Código de Comercio adjudica al convenio, la ley en sentido amplio contempla un abanico de exigencias que debe satisfacer el instrumento que con ocasión del mismo debe expedir el asegurador5, fijando como condigna sanción a su incumplimiento la "ineficacia de la estipulación respectiva"6, que por supuesto solo podrá recaer en la(s) que afecte(n) al extremo que no la(s) redactó, pues no tendría sentido castigar a quien no incidió en esa práctica indebida sino que, por el contrario, resulta perjudicado.

Las cambiantes y dinámicas relaciones económicas y sociales del mundo moderno reclaman y, tarde o temprano, obtienen una respuesta del Derecho mediante normas de diversa índole que el juez de instancia, una vez apercibido de la causa petendi y el petitum, debe aplicar si son pertinentes para la solución del litigio, sin que sea excusa que las partes no las hayan aducido, en atención al aforismo da mihi factum, dabo tibi ius7.

En tal sentido, resulta importante reseñar que la Ley 1328 de 2009 establece un régimen de "protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia", entre las que se encuentran las aseguradoras, según se desprende de los artículos 189, numeral 24, de la Constitución y 8° del Decreto 4327 de 2005.

Estatuto del que al caso resulta pertinente destacar los conceptos que fijan los literales a), d) y f) del artículo segundo, en cuanto definen "cliente" como""…la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social"; "consumidor financiero" como "todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas" y "contratos de adhesión" como aquellos "…elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad"; igualmente, los cánones 3º, 5º y 7º ídem que reiteradamente imponen a tales entidades obrar con transparencia y suministrar a sus consumidores información cierta, suficiente, clara, oportuna, veraz, verificable y en caracteres legibles a simple vista, absteniéndose de incurrir en conductas abusivas contractuales.

---

[5] Integrado, además, por la solicitud del tomador y los anexos que la adicionen, modifiquen, suspendan, renueven o revoquen

[6] "La ineficacia como prototipo radical de frustración del negocio jurídico, conforme a la disposición 897 del ordenamiento mercantil, tiene lugar cuando en la ley se expresa "que un acto no produce efectos", consecuencia que se produce "de pleno derecho" y "sin necesidad de declaración judicial", vale decir, que es una carencia de efectos que acontece de manera plena y absoluta, sin que sea menester pronunciamiento del juez, quien a lo sumo podrá reconocer los presupuestos y secuelas de dolencia negocial semejante" (CSJ SC4659-2017).

[7] Dame los hechos que yo te daré el derecho

Finalmente, para los contratos de adhesión, el artículo 11, con la consecuencia de que se entenderán como no escritas o sin efectos para el consumidor financiero, determina que son cláusulas abusivas las que “a) Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros. b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero. c) Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones. d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero. e) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia”.

Así las cosas, se observa que de manera trasversal a la actividad financiera la ley provee importantes elementos de juicio a la hora de preparar, elaborar, ejecutar e interpretar los contratos de seguros y, en particular, abordar discusiones atañederas a la buena fe contractual y cláusulas abusivas.

Sin embargo, en atención a la textura abierta del derecho que desde hace ya varias décadas la filosofía jurídica ha desvelado, es preciso reconocer que incluso las normas que de manera puntual fijan las condiciones que las pólizas deben llenar, so pena de ineficacia, dejan un margen más o menos amplio de interpretación; por ejemplo, sobre lo que debe entenderse como caracteres destacados y fácilmente legibles, y qué no decir de las que imponen las obligaciones de brindar información clara, precisa, cierta, suficiente, veraz, oportuna.

En ese escenario, habrá situaciones extremas que no encajarán en tales dictados, pero otras se encontrarán en la denominada zona de penumbra, deviniendo necesario acudir a ejercicios hermenéuticos para determinar si se cumplen o no las exigencias de las que pende la consecuencia jurídica, en todo caso sin perder de vista la libertad de apreciación que tiene el juez de instancia y, por tanto, la inviabilidad de que en casación pueda imponerse una visión alternativa”.