

	ARTÍCULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-32
		Versión: 01
		Página 1 de 10

CLÁUSULAS ABUSIVAS DEL CONTRATO DE SEGUROS, CENTRALIZADO EN EL SEGURO DE VIDA POR MUERTE VIOLENTA DEL ASEGURADO.

WILLIAM DARÍO LÓPEZ HERNÁNDEZ
 Institución Universitaria de Envigado
 e-mail: origendelpoder@gmail.com

CLAUDIA MARCELA GAVIRIA
 Institución Universitaria de Envigado
 e-mail: marce.gaviria@hotmail.com

CAMILO GUTIERREZ.
 Institución Universitaria de Envigado
 e-mail: kelo12@msn.com

Resumen: respecto al contrato de seguros y las cláusulas abusivas que de allí se derivan por parte de las aseguradoras en relación con los beneficiarios, es necesario aclarar y plantear el problema que aqueja a nuestra sociedad, para lo cual estamos dispuestos a exponer los diferentes puntos de vista en relación con lo preceptuado por la ley 1480 del 12 de octubre 2011, que consagra el estatuto del consumidor financiero y contiene taxativamente las cláusulas abusivas frente al tomador y beneficiarios del seguro, sin dejar a un lado los criterios interpretativos de la norma, los cuales son ineficaces al momento de una reclamación del seguro de vida por muerte violenta. Por esta razón se dará a conocer en realidad si la voluntad del tomador no se ve afectada ni vulnerada por parte de las aseguradoras teniendo en cuenta la buena fe y el equilibrio contractual de las partes.

Palabras claves: cláusula general, cláusula abusiva, cláusulas ambiguas, contrato de seguro de vida, buena fe, contrato de adhesión, autonomía de la voluntad, análisis comparativo. Indubio contra stipulatore, the suggestions mainly concern the scope of

the directive and its limitations, the notion of unfair term, the list in the annex to the Directive, the failure to supervise pre-contractual terms and conditions

1. INTRODUCCIÓN

El propósito del amparo frente a las cláusulas y anexos expresados por las compañías de seguro en ciertos casos no demarca el alcance de las coberturas, por ser ilegibles e ininteligibles, para los asegurados o beneficiarios. Redunda esto en incertidumbre y falta de seguridad jurídica del contrato al momento de una reclamación por el seguro de vida en el caso de muerte violenta del asegurado, generando detrimento de los derechos y el patrimonio económico, cuando se esgrime la no viabilidad de la compensación económica justificándose en la no cobertura del siniestro.

En otras circunstancias el alcance de las cláusulas es claro, pero de la misma forma es eminentemente desfavorable para la parte débil, que ve vulnerados sus derechos en atención a la falta de delimitación contractual de la cobertura en este tipo de negocios jurídicos.

En aras de lograr un equilibrio entre las partes, es necesario que las cláusulas que se encuentren pre estipuladas estén dotadas de certeza, claridad y seguridad jurídica, para el beneficio de la parte más débil. En ausencia de tales cualidades, éstas deberán ser el objeto de la interpretación que se haga del clausulado, en especial lo que concierne al seguro de vida en la legislación colombiana.

Hay que tener de presente el principio de la buena fe objetiva, vista como un límite que nos obliga a distinguir el contenido del acto, de los efectos del mismo. Una cosa es el contenido del negocio y otra distinta son sus efectos, los cuales son fijados exclusivamente por el ordenamiento jurídico, sin que a las partes les sea preciso fijarlos o establecerlos.

La ley colombiana no ha definido qué se entiende por cláusulas abusivas, pero a *prima*

	<p style="text-align: center;">ARTÍCULO DEL TRABAJO DE GRADO</p>	Código: F-PI-32
		Versión: 01
		Página 2 de 10

facie reconociendo la dificultad y el peligro que entraña definir, señalemos que se entiende por ella aquella cláusula presente en contratos negociados o de adhesión, que por sí sola o combinada con una u otras cláusulas y en contra de las exigencias de la buena fe crea un desequilibrio manifiesto entre los derechos y las obligaciones de las partes. Las cláusulas abusivas pueden revestir varias modalidades: Pueden ser cláusulas claras, cláusulas ambiguas u oscuras y por último, pueden ser cláusulas sorpresivas.

Las modalidades que usan las compañías aseguradoras en la contratación han generado una serie de tendencias de carácter negociable, proyectadas en formularios y contratos, en los cuales se encuentran íntegramente predisuestas a ofrecer las condiciones de su servicio, incluso en bloques de cláusulas individuales, que son redactadas previamente para ser impuestas por las aseguradoras.

Es importante no dejar a un lado las acciones de las aseguradoras que traen consigo la configuración de una conciencia en la comunidad, de previsibilidad cada vez más generalizada frente a los distintos riesgos y de la necesidad de adoptar conductas de índole protectora dirigidas a evitar la concreción de los riesgos para reducir las consecuencias del siniestro, resultado que en el ámbito social es al mismo tiempo trascendente y necesario, debido a que el fin de las compañías aseguradoras, es el cuidado y la protección individual de las personas que adquieren un seguro para estar cubiertas frente al riesgo contratado, y por ende ser beneficiadas, su objetivo es coadyuvarlos en la parte de su patrimonio económico.

Sin embargo, está claro que el clausulado puede presentarse de una forma voluntaria y con ambigüedades, con formas ilegibles, ininteligibles o simplemente asimétricas, que pueden llegar a ser esgrimidas favorablemente por la empresa de seguros alegando el no pago de la compensación económica.

Por lo anterior ponemos en tela de juicio las cláusulas abusivas que acarrear los contratos de seguros de vida y más específicamente cuando de la indemnización surgen efectos especialmente por muerte violenta; toda vez que los aseguradores registran un número considerable de contratos de vida diariamente, es considerada como una de las pólizas más riesgosas al momento de hacer efectivo su pago, ya sea por las políticas internas de cada aseguradora o por la letra menuda usada en las cláusulas de dichos contratos.

Ante todo, este tipo de inconvenientes, se presenta el imperativo jurídico de analizar a partir de las condiciones particulares la naturaleza y magnitud del desequilibrio. Surge entonces el siguiente planteamiento problemático:

2. DEFINICIÓN DE LOS CONTRATOS DE SEGURO

Para lograr esta definición es necesario replantear el precedente histórico que ha tenido Colombia frente al sistema financiero. Fue entonces desde el siglo XIX donde se propició la República de Colombia y se dio a la ingente tarea de expedir una legislación económica apropiada para regular las relaciones mercantiles y financieras de las diversas empresas surgidas de la iniciativa privada y del propio Estado. En dicho período se aprobaron por el Congreso de la República de Colombia en 1853, con la expedición del primer Código de Comercio, las primeras disposiciones referentes al seguro, al reaseguro y al abandono de las cosas aseguradas. Ya con la Constitución de 1858, se implantó el federalismo en Colombia y cada estado estableció su propio código de comercio, excepto lo referente al derecho marítimo. Fue entonces hasta 1886, cuando se reintegra la república unitaria y se unifica el Código de Comercio. Se aprobó una reforma constitucional que facultó al Presidente de la República para organizar al Banco Nacional y ejercer la inspección sobre

	<p style="text-align: center;">ARTÍCULO DEL TRABAJO DE GRADO</p>	Código: F-PI-32
		Versión: 01
		Página 3 de 10

los bancos privados de emisión y demás establecimientos de crédito, autorización que permitió la expedición de la Ley 51 de 1918 que estableció concretamente la facultad de inspección gubernamental sobre las actividades financieras.

También se expidió la Ley 57 de 1887 (15 de abril), sobre adopción de Códigos y unificación de la legislación Nacional.

Después, con la ley 45 de 1923, bajo el nombre de Sección Bancaria, el artículo 19 de esta ley designó como su jefe al Superintendente Bancario, encargándolo a su vez de la vigilancia de todos los establecimientos bancarios.

La Corte Suprema de Justicia identificó las características de los contratos de adhesión, casi al punto de formular una definición (Fallo del 12 de diciembre de 1936. pág. 676). Con el respeto que se merece y reconociendo la pertinencia parcial de la definición, no creemos que los contratos de adhesión siempre consten de “numerosas cláusulas de difícil lectura, cuidadosamente redactadas en interés de quien hace la oferta”, prueba de lo cual será un contrato de seguro celebrado con un fulano, cuyas cláusulas hayan sido redactadas de una manera clara y sin asomo de ambigüedad, sin que por ello deje de ser un contrato de adhesión.

Un importante avance institucional se produjo en 1979 con la aprobación de la Ley 32 de 1979, norma mediante la cual se creó la Comisión Nacional de Valores con las atribuciones de constituirse como el organismo gubernamental responsable de estimular, organizar y regular el mercado público de valores en Colombia. Esta ley facultó a la citada Comisión para llevar el Registro Nacional de Valores, el Registro Nacional de Intermediarios de Valores y autorizar y vigilar el funcionamiento de depósitos centralizados de valores y de sistemas de compensación y de información centralizada de operaciones, entre otros.

Decreto 3466/1982, (2 de Diciembre). El estatuto del consumidor ha tenido varios

intentos de reforma, con el fin de establecer una legislación avanzada en el tema del consumidor que resulte más acorde con las nuevas tendencias del moderno derecho de los contratos, pero ninguna ha podido tener asidero en esta legislación tan compleja y dispersa.

Con la ley 45 de 1990 (18 de diciembre), se regula la actividad aseguradora y las condiciones para el ejercicio de esta actividad: en sus artículos 43 y 44 sobre el régimen para la utilización de pólizas y tarifas y sus requisitos, cuyo contenido debe ceñirse a las normas que regulan el contrato de seguro y deben redactarse en tal forma que sean de fácil comprensión para el asegurado. Por tanto, los caracteres tipográficos deben ser fácilmente legibles.

El contrato de seguros en Colombia fue modificado por la Ley 389 de 1997 (18 de julio). Reforma que dio el carácter consensual al contrato y se limitó su prueba al escrito y la confesión. Y ésta modificó algunos artículos del Código de Comercio.

El artículo 35 de la ley 510 de 1999 (3 de agosto), modifica al inciso primero del numeral 1 del artículo 325 del Estatuto Orgánico del sistema financiero decreto 663 de 1993.

Con el artículo 42 de la Ley 795 de 2003 (14 de enero) se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones. Modifica el numeral 1 del artículo 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 389 de 1997.

En noviembre de 2005 se expidió el Decreto 4327, ordenando la fusión de la Superintendencia Bancaria de Colombia con la Superintendencia de Valores, la cual en adelante se denomina Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo objeto principal es ejercer la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras, bursátiles, aseguradoras y

	ARTÍCULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-32
		Versión: 01
		Página 4 de 10

cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público, supervisión que tiene como fin preservar la estabilidad, seguridad y confianza en el sistema financiero y promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

Con la ley 1328 de 2009 (15 de julio), en su Título I Capítulo V se dictan normas en materia financiera y de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones, en las que se establece el régimen legal de protección al consumidor financiero, mediante el reconocimiento de principios y reglas aplicables en las relaciones que se presentan entre las entidades vigiladas por la Superintendencia financiera de Colombia y se empieza a regular las cláusulas abusivas. En sus artículos 11 y 12, regulan la prohibición y utilización de cláusulas abusivas en los contratos. También se reglamentan las condiciones uniformes que se pueden presentar en los contratos de adhesión, elaborados en forma unilateral por las compañías aseguradoras, estipulando la prohibición de utilizar este tipo de cláusulas, enumerándolas en forma insuficiente y además dejando al arbitrio de la Superintendencia Financiera Colombiana el reconocimiento de lo abusivo o no de una cláusula, lo que puede considerarse como prácticas abusivas por parte de estas entidades. Queda prohibido a partir de la entrada en vigencia de la presente norma las cláusulas abusivas y serán sancionables conforme lo dispone dicha Superintendencia.

2.1. SOBRE EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

Capítulo III: Cláusulas Abusivas de la ley 1480 del 12 de octubre 2011, <Rige a partir del 12 de abril de 2012>. El cual hace referencia en los siguientes artículos sobre las cláusulas abusivas.

Artículo 42. Concepto y prohibición. Son cláusulas abusivas 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 específica 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 derecho¹.

Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;
5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;
6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;
7. 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;

¹ Ley 1480 del 12 de octubre 2011 por medio de la cual se expidió el estatuto del consumidor.

	<p style="text-align: center;">ARTÍCULO DEL TRABAJO DE GRADO</p>	Código: F-PI-32
		Versión: 01
		Página 5 de 10

8. 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;

9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;

10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.

11. 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 éstas existan;

12. Obliguen al consumidor a acudir a la justicia arbitral.

13. 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.

14. 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.

Todos los derechos y obligaciones entre asegurador y tomador empiezan desde que se ha celebrado la convención, aún antes de emitirse la póliza o documento que refleja datos y condiciones del contrato de seguro, desde este momento se genera una responsabilidad para las partes contratantes.

Los elementos que integran el contrato de seguro son:

Interés asegurable, riesgo asegurable, la prima y la obligación del asegurador a indemnizar y obrar de buena fe.

La legislación vigente en nuestro país obliga al consentimiento expreso en la póliza del asegurado, si el tomador del seguro y asegurado no son la misma persona.

Para concluir, es importante no confundir al contrato de seguro con la póliza de seguros, dado que esta última es el documento en el cual se reflejan todos los elementos y cláusulas del contrato asegurador.

3. EL CONTRATO DE SEGURO POR CAUSA DE MUERTE VIOLENTA.

Consagrada en este tipo de contrato de seguros, es bastante habitual entre todos nosotros dado que se utiliza como cobertura indemnizatoria para los beneficiarios en el supuesto fallecimiento del beneficiario o como garantía de pago en algunos casos.

Otro detalle importante respecto a los beneficiarios es que éstos pueden ser cambiados posteriormente a la formalización de la póliza por el tomador del seguro. Esta comunicación se puede hacer mediante notificación fehaciente del tomador al asegurador, o bien por inclusión en testamento de cambio de beneficiarios sobre seguros de vida.

No obstante, se ha articulado un registro de beneficiarios de seguros de vida, por la carencia que existía en el conocimiento de las pólizas suscritas por asegurados y tomadores, dándose el caso de fallecimientos que han dejado pólizas sin reclamar.

4. EL CONTRATO DE SEGURO COMO CONTRATO ADHESIVO

Según los conceptos de autores como HERNÁN FABIO LÓPEZ BLANCO, que le niega ese carácter al contrato de seguros con

	ARTÍCULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-32
		Versión: 01
		Página 6 de 10

el argumento de que el contrato de adhesión no implica supresión de la manifestación de la voluntad de uno de los contratantes, porque él es libre de aceptar la oferta en las condiciones preestablecidas y normalmente sin lugar a discusión, constituyéndose esa manifestación en la esencia del consentimiento propio del contrato; además, la modernización de los corredores y las agencias de los seguros: su tecnificación y especialización, están encaminadas básicamente para buscar a sus clientes, y frente a las aseguradoras, las mejores condiciones están a su favor, y muchos de los contratos de seguros amparan grandes comercios e industrias; quien impone las condiciones es la empresa aseguradora². Por su parte, JAIME BUSTAMANTE FERRER Y ANA INÉS URIBE, al referirse a los seguros especiales, por su naturaleza o complejidad en los riesgos, manifiestan que generalmente no existen contratos preestablecidos y las condiciones de la póliza se acuerdan mutuamente, en consecuencia no hay en estos contratos elementos que se puedan estimar como de adhesión, sino, por el contrario, un intercambio libre de voluntad; al referirse a los seguros ordinarios, consideran que el contrato no se impone, ni hay oferta abierta de obligatoria aceptación, realmente se ofrece, se discute y se suscribe una solicitud³.

En oposición a la posición planteada en el anterior párrafo, se encuentra la posición mayoritaria de la doctrina que afirma que el contrato de seguro es un contrato típicamente adhesivo por las siguientes razones:

- 1) El contenido es dispuesto anticipadamente y unilateralmente por el asegurador.
- 2) La técnica negociada de la predisposición contractual consiste en que el asegurable

² LOPEZ BLANCO Hernán Fabio "Comentarios al Contrato de Seguros" Edición Segunda, Bogotá, Dupré Editores, 1993, op. cit. pág 1.

³ BUSTAMANTE FERRER, Jaime y URIBE OSORIO, Ana Inés. Ob. Cit, página 22

adhiera en bloque a las condiciones generales de la póliza, o no contrate.

3) El contrato lo celebra el asegurador con cada adherente individual, pero con base en condiciones generales uniformes, aplicables a todos y cada uno de los futuros contratos que celebre.

4) El contrato de seguro carece de una etapa de tratativas en punto al contenido de las condiciones generales, es decir, el asegurable no participa en la creación del esquema contractual⁴.

5. LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL CONTRATO DE SEGURO.

Se empiezan a regular las cláusulas abusivas que se encuentran taxativamente en una lista, para el tomador y beneficiarios del seguro, sin dejar a un lado los criterios interpretativos de la norma, para todo tipo de contratos que se encuentran establecidos bajo un reglamento estipulado por el ordenamiento jurídico; al momento de aplicarlo, dichos contratos no son suficientes cuando la celebración se crea bajo una serie de complejidades y adversidades al momento de la negociación, toda vez que las cláusulas abusivas entran a funcionar y pasan desapercibidas debido a la manera como se redactan. Sin dejar a un lado que el objetivo del seguro de vida no es suplir el dolor de la pérdida, si no generar un apoyo económico para sobrellevarla.

6. CRITERIOS DE INTERPRETACIÓN DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL CONTRATO DE SEGURO.

Todas las compañías aseguradoras deben estar legalmente establecidas, en el momento en que estas son contratadas con el fin de

⁴ STIGLITZ Rubén y STIGLITZ, Gabriel. Seguro Contra la Responsabilidad Civil. Buenos Aires: Abeledo Perrot, 1994. p.,699.

	<p style="text-align: center;">ARTÍCULO DEL TRABAJO DE GRADO</p>	Código: F-PI-32
		Versión: 01
		Página 7 de 10

prestar un servicio, el cual debe garantizar una rentabilidad de carácter económico, toda vez que el tomador del seguro, a cambio de éste, paga una cuota fija acordada en dinero, hasta que se dé la condición o el evento, con el fin de que una vez sea exigida la obligación, sea cumplida en su totalidad a favor del tomador, asegurado o beneficiario, al tiempo de generarse la reclamación indemnizatoria acordada, y esto no se convierta en una reclamación forzada, porque se estaría generando un desequilibrio cuando se hace para exigir su cumplimiento.

En materia contractual y específicamente en el contrato de seguros, tratándose de negocios jurídicos concluidos y desarrollados a través de la adhesión con unas condiciones que son generales en la contratación, la legislación comparada y la doctrina universal, de tiempo atrás, han situado en primer plano la necesidad de delimitar su contenido, particularmente para excluir aquellas cláusulas que sirven para proporcionar ventajas egoístas a costa del contratante individual, al momento en que se cumpla la condición, es decir, cuando se ha realizado el siniestro y se solicita la indemnización por el daño, donde se violan los acuerdos establecidos mediante las llamadas cláusulas abusivas, dando lugar a ciertas prácticas ilegales, y es cuando estas aseguradoras infringen la exigencia para el cumplimiento del pago por la ocurrencia de un hecho por el cual se contrató.

Hay otro aspecto para entender sobre la parte aseguradora que se presenta durante la vigencia del contrato, y se recibe la cancelación de un total pagado en dinero por la póliza de seguros. Teniendo en cuenta que cuando acontece alguna irregularidad por el incumplimiento de este pago por parte del asegurado o tomador, y en esos momentos ocurre el siniestro, la compañía no responde con el argumento de que no ha habido la cancelación de cuotas atrasadas, perjudicando de esta forma al beneficiario, toda vez que las compañías aseguradoras no toleran ni el más mínimo incumplimiento. En cambio, éstas si generan toda clase de faltas

respaldándose en cláusulas que resultan siendo más que abusivas.

Entonces, surge una problemática frente a las normas vigentes creadas para la regulación del abuso de las aseguradoras, porque están generando una inseguridad jurídica frente a dichos contratos, es decir, ocasionan un perjuicio para la persona que ha contratado el servicio con la finalidad de redimir lo invertido de acuerdo a lo convenido entre las partes al momento de contratar, y no es factible que la parte más vulnerable se quede sin recursos y salidas al momento de hacer la reclamación de la indemnización.

En aras de lograr un beneficio mutuo entre ambas partes se debería establecer una forma de coadyuvarse con el propósito de generar una credibilidad a nivel del contrato de seguros. Es decir, que entre las partes contratantes no surja ninguna duda al respecto, sino más bien una certeza y claridad en lo acordado.

Claro está, la legislación nacional, la doctrina y la jurisprudencia, tienen que estar acordes para poder generar criterios sólidos frente a las diversas formas de interpretación de la norma, y una vez realizado este tipo de análisis, el contrato debe ser muy claro, exigente y transparente, para que cumpla a cabalidad toda la responsabilidad que le corresponde, ya que hace parte de éste la exigencia del cumplimiento de su legalidad, para que se efectúe la obligación de cumplir la prestación, con el fin de que al momento de solicitar a la aseguradora acatar lo acordado en el contrato de seguro, esta vez por la muerte violenta, ésta se presente reacia a todo tipo de reclamación, aduciendo unas políticas internas, jamás mencionadas. No hay razón ni es lógico que estas aseguradoras se guarden esta intención hasta el día que les corresponde hacer efectiva su obligación.

No hay derecho para que en este tipo de contratos se vulneren las buenas políticas y el principio de legalidad por una de las partes, ni que al momento de exigir el cumplimiento con lo acordado en el seguro de vida por muerte violenta, se pretenda dilatar el

	ARTÍCULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-32
		Versión: 01
		Página 8 de 10

procedimiento con argumentos no viables soportados en las cláusulas abusivas. Cuando se ha cumplido la condición, no es de buena fe eludir el compromiso, opacando la esencia y existencia del contrato, porque la obligación dada es la de cumplir con la exigencia del pago por el valor acordado.

Es muy importante que en estas aseguradoras el personal encargado de ofrecer el servicio este bien capacitado, y no sea un personal entrenado solamente para atrapar al interesado, porque son ellos los que venden la imagen y el buen nombre de la aseguradora, a quienes están interesados en comprar los seguros de vida.

No es factible, ni legal y mucho menos bien visto, que donde se están haciendo negocios jurídicos tratándose de altas sumas de dinero a cambio de una vida humana, resulte que hubo una mala asesoría y lo que es peor, se tergiversó su intención, solo por la necesidad de adquirir un contrato más para la empresa.

Las compañías aseguradoras deberán tener presente que el producto que se está ofreciendo sea totalmente transparente y esté acorde con las reglas generales y los principios fundamentales, y no generar un desequilibrio o desventaja en los contratos de adhesión. El contrato debe cumplirse en su cobertura, legalidad y exigencias entre las partes, en aras de respetar los derechos y obligaciones que se adquirieron.

7. SOBRE LA BUENA FE COMO PRINCIPIO INTERPRETATIVO.

Se entiende por la buena fe la exigencia de una actuación recta y honrada, es una fuente de especiales deberes de conducta exigibles en cada caso particular de acuerdo con la naturaleza de la relación jurídica y con la finalidad perseguida por las partes a través de ella. El esfuerzo que realizan ahora las altas cortes en darle aplicación al principio de la buena fe en los contratos, no debe desestimarse, pues su objetivo es el de desalentar a aquel pre disponente aventajado.

Sin embargo, mientras no haya unidad en las decisiones o criterios para aplicar una sanción respecto a una misma causa, no se podrá asegurar su éxito.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dada la necesidad de buscar empresas aseguradoras, puede resultar afectada la relación contractual que se presente en un contrato, resultando insuficiente la regulación satisfactoria de las cláusulas que se tornen dañosas en dicha relación y que vayan en detrimento del interés de una de las partes en el contrato.

Se deben dar unas garantías y condiciones generales en la contratación, específicamente acerca de los seguros de vida por muerte violenta, en los cuales se presume legalmente el abuso de la posición dominante de la entidad prestadora del servicio; la finalidad de este contrato es la de servir tanto a las entidades prestadoras del servicio como al usuario, entendida como una garantía que puede tener quien contrata, frente a aquellas compañías que se caracterizan por prestar un servicio en forma masiva y que por lo tanto sus condiciones son uniformes y estipuladas por el empresario mismo, para ofrecerlas a una sociedad no determinada, estableciéndose una declaración unilateral de la voluntad, que como tal solo vincula al proponente, pero que requiere de la aceptación de su destinatario para que pueda tener vida jurídica.

No se debe omitir la publicidad respecto a las cláusulas abusivas de un contrato de seguro de vida, como muestra de acto de buena fe exenta de vicios o culpa, en aras de la protección del consentimiento del interesado, para evitar tener que hacer una reclamación mediante un proceso judicial, contra la aseguradora, como sujeto activo de la relación contractual, y sobre las cuales recae la obligación de informar en forma continua y detallada a toda la población en general sobre lo comprendido en sus contratos.

	<p style="text-align: center;">ARTÍCULO DEL TRABAJO DE GRADO</p>	Código: F-PI-32
		Versión: 01
		Página 9 de 10

Que existan mejores garantías donde se controle la relación existente sobre la posición dominante que ésta pueda tener, donde el sujeto pasivo es determinable, quien a su vez manifiesta su consentimiento ya sea en forma tácita o expresa, pero que sin él dicho contrato no puede producir efectos jurídicos.

Respecto a la responsabilidad y obligación que corresponde a la aseguradora, y de acuerdo a las normas establecidas en el ordenamiento jurídico, éstas trasladan al suscriptor o usuario la carga de la prueba y quieren cambiar sus condiciones al momento de que les hacen la reclamación, pretendiendo revocar y limitar cualquier derecho contractual del usuario, para no cumplir con el pago, obligándolo acudir a las instancias judiciales, donde éste tenga que asumir y demostrar en un proceso la existencia de un contrato entre ambas partes.

Es una posición dominante utilizada por parte de la compañía aseguradora, la cual debe ofrecer el servicio de una forma clara y transparente, que permita al cliente o usuario adquirir la información adecuada y suficiente para la aceptación o rechazo inmediato de los servicios ofrecidos.

Ha de tenerse en cuenta que los tipos de contratos ofrecidos por las empresas vigiladas, son contratos de adhesión, elaborados en forma unilateral por parte de la misma entidad, cuyas cláusulas o condiciones no pueden ser objeto de discusión en forma libre y previa por parte de aquel que desea contratar un servicio.

En el contrato, que de una u otra manera se obliga a una o más personas a dar, hacer o no hacer alguna cosa, debe quedar plasmada la voluntad de las partes, con fundamento en la libre discusión previa del mismo.

Debería considerarse como práctica abusiva por parte de la entidad financiera, la modificación en forma unilateral de cualquiera de las condiciones estipuladas en

el contrato luego de haberse celebrado en debida forma.

En la aplicación de los criterios específicos de interpretación del contrato, para determinar la desigualdad de los contratantes, es menester desentrañar el sentido de las declaraciones de voluntad consignadas en la respectiva convención. Conocida claramente la intención de los contratantes, sólo debe recurrirse a las reglas de interpretación cuando resulte imposible descubrir el objetivo y finalidad que éstos se propusieron, que es a lo que conduce el principio consagrado en el artículo 1624 del Código Civil: "...Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella..." Es así como debe entenderse que las normas de orden público no pueden ser derogadas por acuerdos privados.

También de conformidad al artículo 1603 del Código Civil y los artículos 863, 871 y del Código de Comercio, que hablan de lo que la doctrina denomina buena fe objetiva, los contratos deben ejecutarse de modo que las partes cumplan, no sólo aquello a que expresamente se han obligado, sino a todas las cosas que emanen precisamente de la naturaleza del contrato o que por ley pertenecen a él.

BIBLIOGRAFÍA

OSSA GÓMEZ J. Efrén, Teoría General del Seguro, Editorial Temis, 1984. Páginas 529.

LÓPEZ BLANCO Hernán Fabio, Contrato de seguros, Editorial Temis, 1982. Páginas 234.

STIGLITZ Rubén y STIGLITZ Gabriel. Contratos por Adhesión, Cláusulas Abusivas y Protección del Consumidor. Buenos Aires: De Palma, 1985. Páginas 283.

	ARTÍCULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-32
		Versión: 01
		Página 10 de 10

ARRUBLA PAUCAR Jaime Alberto.
Contratos Mercantiles. Biblioteca Jurídica
Diké, 1987 - Páginas 588.

ACEVEDO SUCRE, Carlos Eduardo.
Protección del Asegurado y Cláusulas
Abusivas. Revista Ibero-Latinoamericana de
Seguros AIDA-CILA, No. 15, Bogotá. Páginas
34.

BUSTAMANTE, Ferrer Jaime y Uribe Osorio
Ana María. Principios Jurídicos del Seguro. 2
ed. Santafé de Bogotá: Colombo. 1994.
Páginas 314.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sentencia.
5670, de febrero 2 de 2001 M. P. CARLOS
IGNACIO JARAMILLO.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, sentencia
de enero 15 diciembre de 1970 y el fallo de
marzo 21 de 1977, M. P JOSÉ MARÍA
ESGUERRA SAMPER.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, sentencia
de agosto 29 de 1980, M. P HUMBERTO
MURCIA BALLÉN.

ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA
FINANCIERO. El decreto 663 del 1993.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE
COLOMBIA. Decreto 4327 de 2005.

CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS. Ley
1328 de 2009 (15 de julio), en su Título I.
Capítulo V.

SOBRE EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO. Capítulo III. Cláusulas

Abusivas de la ley 1480 del 12 de octubre
2011.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, sentencia
de octubre 27 de 1997, M. P RAFAEL
ROMERO SIERRA.

Corte constitucional, sentencia T-057 de
1.995, M.P. Dr. EDUARDO CIFUENTES
MUÑOZ.