

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S.

Asesores Legales

NMVH
Bogotá D.C.

Señor(a)
CARLOS ARIEL SILVA AGUILAR
gatocas64@hotmail.com

REFERENCIA: V11726923
CARLOS ARIEL SILVA AGUILAR
45 SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL
30 ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O
MODIFICACIÓN)

Respetada Señor(a),

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ, actuando como Defensor del Consumidor Financiero de **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, nombrado por la Asamblea General de Accionistas celebrada el 21 de marzo de 2012, que consta en Acta No. 043, dentro de la queja presentada por **CARLOS ARIEL SILVA AGUILAR** en adelante **EL PETICIONARIO**, ante **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, en adelante **LA ASEGURADORA**, teniendo en cuenta los siguientes:

1. HECHOS:

1.1. Del contenido de la queja:

EL PETICIONARIO presentó queja ante esta Defensoría por medio de la cual manifestó su inconformidad con LA ASEGURADORA, por la declaración de reticencia respecto de un seguro el cual suscribió para la contratación de un crédito hipotecario.

2. CONSIDERACIONES

Una vez estudiado el escrito de queja y valorado el pronunciamiento de LA ASEGURADORA frente al mismo, esta Defensoría presenta las siguientes consideraciones:

2.1. De la respuesta suministrada por la Aseguradora

Esta Defensoría procedió a solicitar información a LA ASEGURADORA con el fin de que se pronunciara sobre los hechos objeto de reclamo y suministrará información al respecto, en la que la entidad alude que existe reticencia por parte del señor tomador de la póliza en los siguientes términos:

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá - Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S.

Asesores Legales

De acuerdo con la historia clínica de la EPS SANITAS – CLINICA UNIVERSITARIA COLOMBIA de junio 06 de 2022, encontramos que usted tiene antecedentes médicos de Síndrome de Cefalea en Racimos – Tumefacción, masa o prominencia localizada en la cabeza - lesión quística temporal derecha con diagnóstico de Tumor de comportamiento incierto del encéfalo, supratentorial. Estos diagnósticos forman parte de las causales de calificación. Hechos relevantes que no fueron declarados y que motivaron la objeción al pago del respectivo seguro.

La figura jurídica que obró en el presente caso es la reticencia y la inexactitud. Es por lo tanto, el artículo 1058 del Código de Comercio el fundamento jurídico que da base a esta exigencia, el cual reza: “El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador. La reticencia o inexactitud sobre los hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubiesen retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Al ser la institución del seguro un contrato con fundamento en la buena fe, el asegurador dirige una declaración que debe ser diligenciada por el tomador del seguro con el mayor escrúpulo intelectual y moral, y así lo plasma el artículo 1058 del Código de Comercio, norma que tiene el carácter de imperativo que trata el régimen especial de los vicios del consentimiento en el contrato de seguro, adicionales al error, la fuerza y el dolo referidos por los artículos 1502, 1508 y 1604 del Código Civil y el artículo 900 del Código de Comercio. Existiendo este formulario, no puede sustraerse el tomador del seguro o el asegurado de su obligación de suministrar los elementos de juicio necesarios para que el asegurador determine si acepta o no, y en qué condiciones asume el riesgo que se pretende trasladar con el contrato de seguro, que de diligenciarse con presencia de dolo negativo, sería determinante para la integridad del contrato, fuente de derechos y obligaciones.

En la solicitud individual para el seguro de Vida Grupo Deudores, con la firma del documento, el asegurado se sujeta a lo siguiente: *“Declaro que todas las respuestas aquí son exactas, completas, verídicas y acepto que cualquier omisión, inexactitud o reticencia de las mismas, sean tratadas de acuerdo con el artículo 1058 del Código de Comercio”*. Adicionalmente en la Declaración de Asegurabilidad en unos de sus interrogantes se le indica al asegurado que *“Sufre o ha sufrido cualquier problema de salud no contemplado anteriormente?”*

En efecto, la Aseguradora, en virtud del principio de máxima buena fe que gobierna el contrato de seguro, no presume que usted haya obrado de mala fe o haya faltado a la verdad cuando diligenció el cuestionario, sino que confió en que las respuestas consignadas en el mismo eran del todo ciertas. Si posteriormente se determinó que el asegurado, conociendo un hecho importante relativo a su salud no lo declaró, se configuró la reticencia que da lugar a la objeción del pago del seguro.

De otra parte, con independencia de que la causa de su invalidez haya sido por un hecho diferente a la enfermedad conocida y no declarada, esto no excluye la obligación que le asistía al asegurado de haber declarado fehacientemente sus antecedentes médicos relevantes, como estipula el artículo 1058 del Código de Comercio.

2.2. De la competencia del Defensor del Consumidor Financiero

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá - Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S.

Asesores Legales

Con el fin de ilustrar la competencia de esta Defensoría en materia de quejas que versen sobre inconformismos con la objeción a la reclamación por la indemnización no reconocida por parte de la aseguradora, considera esta Defensoría remitirnos a lo dispuesto en el artículo 2.34.2.1.7 del decreto 2555 de 2010, que establece que el defensor del Consumidor Financiero no puede determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la ley.

Sobre el mismo tema, el Concepto No. 2011033653-010 del 5 de agosto de 2011 proferido por la Superintendencia Financiera de Colombia, indica:

“...Para responder se transcriben apartes del memorando interno 2011033653-009 del 27 de julio de 2011 en el que la Dirección Jurídica expresó su posición al respecto, la cual debe considerarse como la posición institucional:

“3. En lo tocante a las quejas que versen sobre la inconformidad con la objeción a la reclamación y/o el monto reconocido como indemnización por parte de la aseguradora (puntos 3 a 7 de la consulta), nuestro criterio sobre el alcance de las disposiciones vigentes es el siguiente:

“La función del Defensor del Consumidor Financiero (en el marco jurídico establecido en la Ley 1328 de 2009 y la reglamentación de la misma contenida en el Decreto Único para el Sector Financiero, Asegurador y del Mercado de Valores) es conocer y resolver las quejas sometidas a su conocimiento, actuar como conciliador entre los consumidores financieros y las entidades, o como vocero de los primeros frente a las segundas.

“De ese contexto normativo y ámbito de competencia no se desprende que aquél se encuentre facultado para establecer si procede el reconocimiento de la prestación asegurada o su cuantía cuando se presente una reclamación por concepto de un contrato de seguro. Fundamentalmente, porque decisiones de ese tipo son exclusivas de la justicia ordinaria y ese no es el fin que persigue la regulación alusiva a la materia. Adicionalmente, cabe recordar que según lo dispuesto en el artículo 2.34.2.1.7 del Decreto Único, en desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no puede “determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley”.

“Ahora bien, desde la perspectiva de las reglas previstas en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero (contenidas en los apartes pertinentes de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto Único), se tiene que el Defensor del Consumidor Financiero podría evaluar si la actuación de la entidad relacionada con la objeción a la reclamación de un seguro o su pago se desarrolló regularmente, es decir, en cumplimiento de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución del servicio o producto ofrecido o respecto de su calidad, y en consecuencia, proceder a emitir su concepto sobre

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá - Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S.

Asesores Legales

ese particular, ya que ese es su cometido. (negritas del texto original y subrayado nuestro).

Nótese que la Ley 1328 de 2009, trajo los siguientes ajustes puntuales en la materia en comento y análisis: i) la inclusión del término “contractual” en el literal b) del artículo 13 y ii) la eliminación de algunas expresiones en el literal d) del artículo 14, según la cual también estaba excluido del conocimiento del Defensor “el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros”. Ahora, el DCF de seguros ahora tiene un campo de acción más amplio para pronunciarse, lo cual no significa que su competencia se extienda al punto de desarrollar funciones que tradicionalmente son del orden judicial. Así, la competencia del DCF para la atención de quejas debe siempre enmarcarse en el ámbito legal expuesto y debidamente concordado...”

Conforme lo indicado anteriormente, se desprende que para esta Defensoría del Consumidor Financiero no es dable pronunciarse sobre la procedencia o no del reconocimiento de la indemnización derivada de la ocurrencia del siniestro en virtud de un contrato de seguro, por cuanto dicho tema escapa de la competencia del Defensor.

Así mismo sobre la reticencia objeto, la aseguradora informó que el tomador no manifestó tener ninguna patología al momento de contratar la póliza ni posteriormente, de esta forma dando origen a la reticencia.

En los anteriores términos, esta Defensoría considera que se ha dado respuesta a la reclamación por usted presentada. Una vez notificadas a las partes de la presente comunicación se procederá a archivar el caso.

Notifíquese,



GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

Defensor del Consumidor Financiero

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

Se advierte que la presente decisión no obliga al Cliente o Usuario. En caso de no aceptarlo, podrá acudir a otros medios de protección de sus derechos. (Numeral 9 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010).

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá - Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com