



SEGURO CONTRA HURTO, AUTONOMIA DE LA VOLUNTAD

Concepto 2015112550-001 del 15 de diciembre de 2015

Síntesis: *No es obligatorio que las instituciones financieras contraten seguros con cobertura de hurto calificado. Dichos seguros, al tenor de lo dispuesto en el artículo 191 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero -EOSF-¹, no revisten la calidad de seguro obligatorio, toda vez que su otorgamiento no deriva específicamente de la existencia de una ley que lo consagre como tal, sino de la autonomía de la voluntad. En este orden, la celebración de un contrato de seguros es una decisión que las partes podrían adoptar dentro del marco de la autonomía de la voluntad*

«(...) comunicación mediante la cual plantea lo siguiente: “ME ESTAN COBRANDO UN SEGURO DE SUSTRACCION CON COBERTURA DE HURTO CALIFICADO CADA QUE RECLAMO UN GIRO DEL EXTERIOR SIN MI CONSENTIMIENTO. LO HACEN CON (...) S.A. . ES LEGAL ESTO?”.

Sobre el particular, proceden los siguientes comentarios:

En primer lugar, conviene anotar que no es obligatorio que las instituciones financieras contraten seguros con cobertura de hurto calificado. Dichos seguros, al tenor de lo dispuesto en el artículo 191 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero -EOSF-², no revisten la calidad de seguro obligatorio, toda vez que su otorgamiento no deriva específicamente de la existencia de una ley que lo consagre como tal, sino de la autonomía de la voluntad. En este orden, la celebración de un contrato de seguros es una decisión que las partes podrían adoptar dentro del marco de la autonomía de la voluntad

No obstante, teniendo en cuenta que usted afirma que no ha dado su consentimiento, se considera importante recordar los siguientes principios que deben regir las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros, a saber:

- Principio de Debida Diligencia (Letra a) del artículo 3º de la Ley 1328 de 2009.) *“Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la 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 desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones*

¹ “Artículo 191.-CREACION DE SEGUROS OBLIGATORIOS. Solamente por ley podrán crearse seguros obligatorios”.

² “Artículo 191.-CREACION DE SEGUROS OBLIGATORIOS. Solamente por ley podrán crearse seguros obligatorios”.

acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”.

- Principio de Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna (Letra c) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.): “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.”
- Principio de Responsabilidad en el trámite de quejas (Letra d) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009). “Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas”.

En desarrollo del principio transparencia e información, procede señalar que en el artículo 9° de la Ley 1328 de 2009 está consagrado que:

“(…) Parágrafo 1°. Previo a la celebración de cualquier contrato, las entidades vigiladas deberán proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros. Así mismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros. Adicionalmente, deberán indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad”.

Adicionalmente, dentro de las obligaciones especiales de las entidades vigiladas, se encuentra que:

“Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

(…)

g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

(…)”.

Procede mencionar que según está previsto en los literales a) y b) del artículo 12 de la Ley 1328 de 2009, se consideran prácticas abusivas, están prohibidas y son susceptibles de sanción por parte de esta Superintendencia, las siguientes:

“a) El condicionamiento al consumidor financiero 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 necesarias para su natural prestación. (...) b) El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor”.

Lo anterior, en concordancia con lo señalado en el numeral 6.2.4 de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica –CBJ- expedida por esta Superintendencia (Circular Externa 029 de 2014), en el cual esta Entidad estableció como práctica abusiva: *“Cobrar al consumidor financiero por servicios o productos sin que exista conocimiento previo, autorización o consentimiento expreso de este”.*

De conformidad con lo expuesto, resulta importante manifestar que si para algún caso en concreto usted tiene constancia que una determinada entidad vigilada está incumpliendo las obligaciones expuestas en este oficio en materia de la debida diligencia, información y transparencia en la materia anteriormente expuesta, si se ha producido cualquier otra conducta que pueda configurar una práctica abusiva, usted puede presentar concretamente una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad vigilada o ante esta Superintendencia (al correo electrónico super@superfinanciera.gov.co o en la Calle 7 No. 4-49 de Bogotá D.C.), puntualizando los hechos, para efectos de adelantar una actuación orientada a verificar si la conducta es contraria a las normas antes citadas y, de ser preciso, establecer la consecuente responsabilidad administrativa.

(...).»