

Los artículos publicados no comprometen a la Superintendencia Bancaria de Colombia y son responsabilidad exclusiva de sus autores.

NUEVO EMPUJE AL VIEJO TEMA: EL CONSUMIDOR "RECARGADO"

Por: Blanca Isabel Botero

Asesora de la Delegatura para Seguros y Capitalización

La relación existente entre las normas legales y el desarrollo económico de los países ha sido estudiada por siglos, y estudios recientes demuestran que tal relación es más fuerte que lo que era generalmente aceptado¹. La mayoría de esos estudios han sido adelantados por economistas y tienen un enfoque estrictamente económico. Conclusiones de estos estudios sugieren que las legislaciones que más tienden a proteger al consumidor logran mejores resultados en cuanto a distribución equitativa del ingreso y bienestar social en general.

Las legislaciones de seguros de muchos países alrededor del globo nominan como principal "sujeto de protección" al consumidor. De igual

forma lo hacen los organismos de control y vigilancia de muchos países.

Así mismo, cuando circunstancias objetivas traumatizan el mercado asegurador, el consumidor salta al ruedo nuevamente como principal sujeto de protección y razón de ser de la actividad correctiva a emprender. Un ejemplo del propósito protector del consumidor es el *Terrorism Risk Insurance Act*, expedido como reacción frente a los atentados terroristas del 11 de septiembre en los Estados Unidos y cuyo propósito es proteger los consumidores enderezando alteraciones del mercado y garantizando la continua dispersión y acceso de los seguros de bienes y daños para el riesgo de terrorismo.²

1 RAFAEL LA PORTA, Florencio y LOPEZ-DE-SILANES, Andrei Shleifer and Robert Vishny. *Law and Finance*. Journal of Political Economy. December 1998, Volume 106. Number 6. P. 1113.

2 Traducción libre. El texto transcrito es el siguiente: "**b) PURPOSE** -The purpose of this title is to establish a temporary Federal program that provides for a transparent system of shared public and private compensation for insured losses resulting from acts of terrorism, in order to- (1) protect consumers by addressing market disruptions and ensure the continued widespread availability and affordability of property and casualty insurance for terrorism risk; and (2) allow for a transitional period for the private markets to stabilize, resume pricing of such insurance, and build capacity to absorb any future losses, while preserving State insurance regulation and consumer protections.

Pero no basta con que las leyes protejan al consumidor si éstas no son aplicadas y utilizadas eficazmente, tanto por las autoridades como por el mismo consumidor. De nada sirven las protecciones que no se usan; por ello afirmamos que es conveniente y debe ser política o directriz de la actividad del Estado dar protección legal al consumidor y vigilar que las leyes que protegen al consumidor efectivamente se cumplan; dicho desde la perspectiva del ente estatal vigilante del negocio de los seguros en Colombia, sería *conveniente y debe ser política o directriz de la Superintendencia Bancaria de Colombia ("SBC") asegurar que las leyes que protegen al consumidor de seguros se cumplan efectivamente*. En este sentido hablamos del "nuevo empujón al viejo tema".

MARCO NORMATIVO DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA Y EN PARTICULAR AL CONSUMIDOR DE SEGUROS

Un estudio detallado del conjunto de normas legales que regulan la actividad aseguradora demuestra que partiendo de la ley más general y llegando a la más particular, en todos los niveles se encuentra la intención del legislador de proteger al consumidor de seguros.

Un breve resumen de las normas legales vigentes que protegen al consumidor de seguros se presenta a continuación:

1. Ley Supranacional

La Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1985 sobre Protección al Consumidor³ es una directriz general para los países miembros, la cual asigna a los respectivos gobiernos la carga de formular, fortalecer y mantener unas políticas enérgicas de protección al consumidor en general.⁴

Dichas directrices deben satisfacer las necesidades legítimas. La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores y su acceso a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual. Por su parte los gobiernos deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los productores, distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes.

3 Constituye legislación vinculante dentro del territorio colombiano en virtud de aprobación impartida el 16 de abril de 1985. En documentos A/RES/39/248 del trigésimo noveno período de sesión, tema 12 del programa.

4 RESOLUCION APROBADA POR LA ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE PROTECCION AL CONSUMIDOR, 1985. "II. Principios Generales. Corresponde a los gobiernos formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran mas adelante. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores según las circunstancias económicas y sociales del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan.

Las necesidades legítimas que las directrices deben procurar atender son las siguientes:

- a) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores
- b) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.

III. Directrices. B. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores. 14. Los gobiernos deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los productores, distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes (...).

2. Constitución Política

Al calificar como de "interés público" las actividades financiera, bursátil, y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación de recursos del público, la Constitución Política está otorgando protección legal de la más alta jerarquía a la actividad aseguradora. Esto quiere decir que el Estado Colombiano ha decidido que es de interés público proteger actividades relacionadas con los recursos de la gente, y que, consecuentemente con la primacía del interés público sobre el interés privado, quienes se desempeñan ejerciendo profesionalmente la actividad aseguradora deben someterse a lo que la ley y la SBC determinen⁵.

El fundamento teórico de tal sumisión es el nivel de sofisticación, conocimiento y especialización que posee quien se desempeña profesionalmente, trabajando en la actividad aseguradora, en contraposición con el cliente o consumidor, quien en muchos casos apenas escasamente entiende el contrato, y casi siempre tiene miedo a la "letra menuda".

3. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero ("EOSF")

El EOSF en su Parte Primera Capítulo XI Artículo 38 precisa los Aspectos Generales de la "descripción básica de las entidades sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria de Colombia. Allí se establece como principio orientador de la actividad aseguradora que la supervisión estatal de la misma procura tutelar los derechos de los tomadores, de los asegurados y crear condiciones apropiadas para el desarrollo del mercado asegurador, así como una competencia sana de las instituciones que participan en él⁶.

Los principios orientadores de la Delegatura de Seguros de la Superintendencia Bancaria son,

según el mismo ordenamiento legal, la tutela los derechos de los tomadores y asegurados y la creación de condiciones apropiadas para el desarrollo del mercado asegurador y una competencia sana entre participantes en él.

Para tutelar los derechos de los tomadores y asegurados, la Superintendencia tiene facultades constitucionales de intervención. Basados en el espíritu de la Constitución, la ley establece dentro de los objetivos de la intervención, la adecuada tutela de los intereses de los usuarios, y también la operación por parte de las aseguradoras bajo adecuadas condiciones de seguridad y transparencia⁷.

Ha sido recurrente la presencia del consumidor o nuestro "sujeto de protección" a lo largo

5 A continuación se transcribe el texto constitucional: **Artículo 335.** "Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito".

6 Primera Parte. Descripción Básica de las Entidades Sometidas a la Vigilancia de la Superintendencia bancaria. Capítulo XI Entidades Aseguradoras. **Artículo 38:** Aspectos Generales: "1. Principios Orientadores: "El Presente Estatuto establece las directrices generales para la actividad aseguradora en Colombia, la cual se encuentra sujeta a supervisión estatal, ejercida por la Superintendencia Bancaria; procura tutelar los derechos de los tomadores, de los asegurados y crear condiciones apropiadas para el desarrollo del mercado asegurador, así como una competencia sana de las instituciones que participan en él".

7 **Artículo 46:** Objetivos de la Intervención por parte de la Superintendencia: "Conforme al artículo 150 numeral 19 literal d) de la Constitución Política, corresponderá al Gobierno Nacional ejercer la intervención en las actividades financiera, aseguradora, y demás actividades relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del

de la existencia de la Superintendencia Bancaria. Desde sus inicios hasta las palabras de la doctora Patricia Correa Bonilla en octubre del 2002, quien en la XI Convención Internacional de Seguros en Cartagena expresó que "no es solo el tamaño de la industria aseguradora en Colombia lo que la hace importante, sino su función", ya que "La actividad aseguradora permite que los consumidores colombianos puedan comprar protección y transferir los riesgos a los que están expuestos, ahorrar para la época del retiro y tener seguridad social, entre otros aspectos"⁸.

Ese "público" que protege el Estado por medio de la Superintendencia Bancaria tiene confianza en que dicha entidad:

- Vela para que instituciones que integran el sistema financiero mantengan permanente solidez económica para atender sus obligaciones (en beneficio del público que les confía).
- Vela por la adecuada prestación del servicio financiero, esto es, "operar en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia".
- Previene situaciones que puedan generar la pérdida de confianza del público protegiendo

el interés general y particularmente el de terceros de buena fe.

- Vela porque las entidades sometidas no incurran en prácticas comerciales restrictivas del libre mercado.
- Vela porque las entidades sometidas desarrollen su actividad con sujeción a las reglas y prácticas de la buena fe comercial⁹.

Por último cabe resaltar que la definición del "público" en un mundo globalizado no puede limitarse a los intereses de los nacionales de un país, sino que comprende los intereses de otros participantes en una actividad –en este caso actividad aseguradora– que hacen negocios en el país, establecidos legalmente para tal fin y cumpliendo con todas las normas legales nacionales. Esto viene sucediendo en Colombia desde que la ley 45 de 1990 abrió las puertas del mercado asegurador colombiano a actores extranjeros.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS

Ahora nos acercamos en mayor detalle al "sujeto de la protección", de quien hemos venido ha-

público, con sujeción a los siguientes objetivos y criterios: a) Que el desarrollo de dichas actividades esté en concordancia con el interés público; b) Que en el funcionamiento de dichas actividades se tutelen adecuadamente los intereses de los usuarios de los servicios ofrecidos por las entidades objeto de intervención y, preferentemente, el de ahorradores, depositantes, asegurados e inversionistas; c) Que entidades que realicen las actividades mencionadas cuenten con niveles adecuados de patrimonio para salvaguardar su solvencia; d) Que operaciones de las entidades objeto de la intervención se realicen en adecuadas condiciones de seguridad y transparencia; (...)."

8 Patricia Correa Bonilla, *Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos en la Actividad Aseguradora: La Vision del Supervisor de Seguros*. XI Convención Internacional de Seguros- Fasecolda, SBC, Octubre 17, 2002.

9 **Artículo 100 del EOSF:** Régimen de Protección a Tomadores de Seguros y Asegurados. 3. Prácticas Prohibidas: "(...). La exigencia de formalidades no previstas legalmente para acceder al pago de las indemnizaciones y toda práctica que de manera sistemática tenga como propósito evitar o dilatar injustificadamente el cumplimiento de las obligaciones nacidas del contrato de seguro (...)" Sanción: revocación del certificado de autorización para el ramo o los ramos en los cuales se advierte dicha conducta.

blando. Se define legalmente consumidor como "toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades"¹⁰.

Por su parte, el consumidor de seguros es el Tomador, el Asegurado y el Beneficiario, identificados como tales en un contrato de seguros.

¿Cuáles son sus derechos? Los consumidores de seguros tienen derecho a exigir, y están habilitados legalmente para reclamar tanto las prestaciones contractuales derivadas del contrato de seguros como el comportamiento profesional por parte del asegurador, en virtud de su sofisticación.

Prestaciones de Origen Contractual

Son prestaciones de origen contractual las contenidas en la póliza de seguros. La justicia ordinaria es la encargada de tutelar los derechos del consumidor derivados del contrato de seguros y así lo ha reconocido siempre la SBC.¹¹

Continuando dentro del ámbito del derecho de los contratos, el consumidor de seguros tiene otras prerrogativas o derechos, por ser el contrato de seguro un contrato por adhesión. La característica de ser el contrato de seguro un con-

trato de adhesión genera para el consumidor de seguros tres derechos adicionales:

1. Las cláusulas ambiguas dictadas por el asegurador se interpretan en su contra.
2. Conocida claramente la intención de los contratantes, se debe estar más a ella que a lo literal de la póliza o sus anexos
3. Entre dos cláusulas incompatibles el juez puede preferir la que le parezca expresar mejor la intención del adherente, es decir, el tomador.

Lo anterior ha sido expresado con mucha mayor claridad por la Corte Suprema de Justicia: "La concertación de un contrato va generalmente precedida de una libre discusión entre las partes que lo celebren. En ocasiones, sin embargo, la naturaleza del objeto sobre el que recae, las particulares circunstancias en que se realizan, etc., atenúan de tal manera la libertad de una de las partes, que en definitiva es la otra quien resulta imponiéndole las condiciones del contrato en términos de que a la primera sólo le queda la alternativa de someterse a ellas sin discusión o de abstenerse de contratar. Que es precisamente lo que sucede en los llamados contratos de adhesión (...)"¹² (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, M. P. Dr. Ernesto Escallón Vargas. Mayo 8 de 1974).

10 Decreto Ley 3466 de 1982 Artículo 1.

11 En sus propias palabras: "Por último es pertinente informarle que la actuación administrativa que adelanta esta entidad en desarrollo de las quejas que formulen los particulares contra las entidades vigiladas, se orienta a procurar de estas últimas el suministro a los usuarios del servicio de la información pertinente sobre los motivos de inconformidad, respecto de los cual no resulta factible a un organismo administrativo emitir pronunciamiento dirigido a definir la responsabilidad que se derive del incumplimiento de las estipulaciones contractuales, impartiendo ordenes a fin de hacer efectivo un compromiso particular (...)" Superintendencia Bancaria Respuesta Final a queja radicada con el número 2002057297-008. Fecha 03-12-2002.

12 La misma providencia enumera las características con las que los autores suelen distinguir los contratos adhesivos, a saber: "a) El imponer una de las partes la ley del contrato; b) El papel pasivo de una de ellas que es aceptar o rechazar la formulación; c) Las cláusulas del contrato están contenidas en un formulario tipo, igual para todas las personas; d) Allí están ofrecidos los servicios; e) imposibilidad de discusión de las cláusulas(...)" (Alessandri Somarriva, Curso de Derecho Civil, Tomo VI).

"No todos los autores –ha dicho la Corte- admiten la posibilidad de adoptar sistemas nuevos originales o especiales de interpretación para los contratos de adhesión, pero sí están todos de acuerdo, en cambio, en reconocer que constituyen ellos un campo excepcionalmente propicio para la aplicación extensiva de tres de los principios clásicos de interpretación de los actos jurídicos, a saber:

- a) Las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes se interpretarán contra ella;
- b) Conocida claramente la intención de los contratantes, debe estarse a ella más que a lo literal de las palabras;
- c) Entre dos cláusulas incompatibles el juez puede preferir la que parezca expresar mejor la intención del adherente".

La citada jurisprudencia nacional está en concordancia con el espíritu protector del consumidor o parte más débil en la relación contractual que permanece omnipresente en

la legislación, no solo colombiana sino extranjera¹³.

El Comportamiento Profesional del Asegurador

Como se expresó al inicio, tanto la Constitución Política como la ley han elegido que el asegurador lleve más cargas que el asegurado, el tomador o el beneficiario en razón de su sofisticación. Quien se dedica profesionalmente a la actividad aseguradora la ejerce libremente pero sujeto a control y vigilancia porque el legislador quiere proteger a la parte que no tiene el conocimiento y que es más débil en la relación contractual. Este es el espíritu del EOSF, como los artículos siguientes lo ilustran:

Artículo 98 EOSF:

4. Debida Prestación del Servicio y Protección al Consumidor.

4.1 Las instituciones sometidas al control de la Superintendencia Bancaria, en cuanto de-

13 Un muy interesante análisis económico de la ley ha hecho el respetado juez Richard A. Posner, Chief Judge, U.S. Court of Appeals for the Seventh Circuit y Senior Lecturer, University of Chicago Law School. Transcribimos sus palabras: "Understanding the insurance function of contracts makes it easier to understand the law of insurance contracts. Take the principle that insurance contracts are to be construed against the insurer. This way seem partrnalistic or sentimental, but there is an economic argument for it. Insurance coverage will turn out to be less expensive than it apperared to be if ambiguities in the insurance policy are resolved against the insured. The insurance company may be the superior bearer of the risk, too. Of course, if all interpretive doubts are resolved against the insurance company, its costs, and hence premium rates will be higher. But all this means is that the insured is buying some additional insurance, and probably insurance that he wants. But now suppose that the ambiguity concerns whether the insured can recover from the insurance company under the policy even if he obtains tort damages that compensate him fully for the injury that he had insured against. If this ambiguity is resolved in favor of the insured, it transforms the insurance contract into a kind of lottery ticket that pays double if you win. This is likely to be more insurance than the insured wanted when he bought the policy. Perhaps it is not insurance at all. The demand for insurance is a function of risk aversion. Insurance reduces the variance in a person's income – and hence "risk" as the term is used by economists in discussing attitudes towards risk- because it lowers the insured's income at its peak by the amount of the premiums and raises it at its trough (that is, should disaster strike) by the payoff under the policy. A policy that more than replaces lost income amplifies rather than smooths income variance and is probably therefore not desired. So here consideration of the parties' probable desires suggests resolving the ambiguity against the insured (...).".

Para más ilustración ver también Gary S. Becker, Nobel Lecture: The Economic Way of Looking at Behavior, 101 J. Political Economy. 395 (1993).

sarrollan actividades de interés público, deberán emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios a sus clientes a fin de que éstos reciban la atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales que se establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.

Igualmente, en la celebración de las operaciones propias de su objeto dichas instituciones deberán abstenerse de convenir cláusulas que por su carácter exorbitante puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante.

4.2 Defensor del Cliente. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria deberán contar con un defensor del cliente, cuya función será la de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver las quejas de éstos relativas a la prestación de los servicios (...).

4.3 Procedimiento para el conocimiento de las quejas: (...) Lo establecido en el inciso anterior se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto clientes y usuarios como las mismas instituciones vigiladas a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general colectivo se presenten ante la Superintendencia Bancaria".

Las normas que regulan la conducta de los administradores de las instituciones sometidas a vigilancia y control de la SBC, así como las

normas sobre información a los usuarios y publicidad de las inversiones también tienen un marcado tinte protector del consumidor de seguros¹⁴.

De la misma manera, como la justicia ordinaria es la guardiana del cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas del contrato de seguros, la Superintendencia Bancaria es la guardiana del derecho a exigir el comportamiento profesional del asegurador. Esto es así en tanto la Superintendencia ejerce el poder del Estado para vigilar y controlar a quien ejerce una actividad de interés común.

Al recibir las quejas de los tomadores o asegurados y al adoptar las medidas pertinentes para evitar los abusos y la desprotección del consumidor, la SBC preserva la habilidad del consumidor para reclamar sus derechos.

EL ESPÍRITU PROTECTOR DE LAS NORMAS DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES EN COLOMBIA, EN LA JURISPRUDENCIA Y LA DOCTRINA NACIONALES

Citamos algunas sentencias y doctrina nacionales que nutren el Espíritu Protector de las leyes que defienden al consumidor de seguros; es posible que una búsqueda más intensa arroje muchas más.

1. Corte Constitucional. M.P. Martha V. Sáchica Méndez. Sentencia C-269 del 28 de abril de 1999. Expediente No. 2183.

14 Art. 72 EOSF: **Reglas de conducta de los administradores.** Los administradores de las instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria deben obrar no sólo dentro del marco de la ley sino dentro del principio de la buena fe y de servicio a los intereses sociales, absteniéndose de las siguientes conductas: (...) g) Violar cualquiera normas legales sobre límites a inversiones, a concentración del riesgo y de créditos, y **seguridad en el manejo de los negocios**". (negrilla fuera del texto)

"(...) Los altos niveles de prevención y protección que la actividad aseguradora ofrece en la actualidad, frente a los peligros que por distintos factores atentan contra las actividades y el patrimonio de las personas, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado, hacen que tenga una gran influencia en el campo social y configure a la vez, uno de los renglones más importantes dentro de una economía de mercado en desarrollo. En efecto, la capacidad de distribución que conlleva dicha actividad de los distintos riesgos dentro del conglomerado social, permite garantizar una oportuna y eficaz salvaguarda de los intereses y derechos que con la misma se protegen, así como la obtención de un resarcimiento económico adecuado por el daño causado y asegurado.

Así pues, la conformación de un fondo de recursos sólido para responder por tales riesgos por medio de lo que se ha denominado una explotación en masa del seguro, ha hecho factible distribuir el daño entre las personas que pretenden protegerse de idénticas contingencias, en una cobertura recíproca o mutua destinada a la reparación pecuniaria¹⁵. De ahí que, los resultados que pretende alcanzar la actividad aseguradora partan del presupuesto indis-

pensable de la confianza popular en la suficiente prevención de los riesgos, la protección económica, el respaldo técnico, operativo y financiero de una industria que como ésta, especializada en el tema, ofrece al público en general (...)"

"De allí se debe partir: del interés público que reviste la actividad aseguradora, cimentado en los fines que como operación económica persigue y en la protección de la parte más débil -asegurado y beneficiario- de la relación contractual".

2. Corte Suprema de Justicia, Sentencia T-057 de 1995 M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz. "De acuerdo con el artículo 335 de la CP, la actividad aseguradora es de interés público y se ejerce con arreglo a la ley. Consulta el interés público que en los contratos de seguros, la parte débil que, por lo general se identifica con el asegurado o beneficiario, realizadas las condiciones a las que se supedita su derecho recibía efectivamente y en el menor tiempo posible la prestación prometida".

3. Concepto de la Superintendencia de Industria y Comercio. Septiembre 2 de 1996. Depen-

Art. 97 EOSF. 1. Información a los usuarios. "Las entidades vigiladas deben suministrar a los usuarios de los servicios que prestan la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado..." 2. Información financiera. Con excepción de los intermediarios de seguros, las entidades sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, de acuerdo con el artículo 97 de la ley 45 de 1990, expresarán obligatoriamente el resultado económico de sus empresas y de una vigencia determinada en términos de utilidad o pérdida que reciba dada una de las acciones suscritas. Lo anterior no prohíbe que adicionalmente este resultado sea expresado en términos absolutos si así lo acepta la asamblea de accionistas (...).

4. Publicidad de las inversiones. Las entidades aseguradoras deberán llevar un libro en el cual se anotarán los títulos, documentos y activos representativos de las inversiones. Dicha información deberá publicarse conjuntamente con el balance general y el estado de resultados.

5. Informes a la Superintendencia Bancaria. Las entidades vigiladas deberán presentar informes respecto de su situación, de tiempo en tiempo, en las fechas que el Superintendente Bancario determine y en la forma y con el contenido que para el efecto prescriba".

15 Ver la Sentencia C-232/97, M.P. Dr. Jorge Arango Mejía.

dencia 3010 División de Protección al Consumidor. Radicación 96027242. Trámite 187.

"En las relaciones consumidor-productor o consumidor-proveedor, se establecen vínculos entre un profesional y un lego o no profesional, con lo cual el ordenamiento busca particularmente proteger los intereses del primero, toda vez que es la parte económicamente más débil y se encuentra en una posición más frágil en la medida en que no tiene los conocimientos de un profesional como lo es el productor o el proveedor (...)"

"El Código Civil no es ajeno al análisis de las desigualdades propias de las relaciones entre profesionales y legos o no profesionales; es así como en materia de vicios ocultos o redhibitorios, el artículo 1918 señala responsabilidades distintas al vendedor profano respecto del vendedor profesional, el cual está sometido a un régimen más severo (...)"

4. Consejo de Estado, Sección Cuarta. M. P. Delio Gómez Leyva. Sentencia del 18 de agosto de 1995. Exp. 7057.

"Así mismo, debe tenerse presente que la actividad financiera es de interés público, tal

como la califica la Constitución Nacional, lo cual permite entender que prevalezca el interés general de la comunidad sobre el particular del establecimiento de crédito, y que con base en dicha prelación, la Superintendencia Bancaria desarrolle sus facultades de inspección, vigilancia y control" (Publicada en Jurisprudencia Financiera 1994-1998 Superbancaria Legis, 1999. Página 31).

CONCLUSIÓN

En las páginas anteriores hemos comprobado que no estamos diciendo nada nuevo cuando afirmamos que es conveniente y debe ser política o directriz de la SBC asegurar que las leyes que protegen al consumidor de seguros en Colombia se cumplan efectivamente.

El "nuevo empuje al viejo tema del consumidor" es un reto para la SBC al cual ya se ha empezado a responder con las pilas puestas, para que el consumidor se sienta protegido como lo merece. Iniciativas como el defensor del cliente y el afianzamiento de exigencias relacionadas con el gobierno corporativo de las entidades vigiladas en general son manifestaciones de ello.

Julio de 2003