Ajustadores de seguros: alcance y límites jurídicos: Lucas Fajardo Gutiérrez, Socio del equipo de Seguros y Reaseguros de Brigard Urrutia

Boletín N°:

Abr 14, 2026 COLOMBIA

Un reciente laudo arbitral de la Cámara de Comercio de Cali analizó el rol del ajustador de seguros dentro de una reclamación derivada de un seguro de daños. El caso surgió tras los daños sufridos por una maquinaria de propiedad de una empresa, lo que generó una reclamación por daño emergente y lucro cesante.

El desacuerdo entre el asegurado y las aseguradoras se centró en la cuantía de la indemnización calculada con base en el informe de un ajustador. Ante la controversia, el tribunal realizó precisiones sobre esta figura.

¿Cuál es la función del ajustador de seguros?

El ajustador es un profesional encargado de investigar las circunstancias del siniestro, determinar sus causas y estimar la cuantía de la pérdida. Su labor busca esclarecer cómo ocurrió el daño y cuál es el alcance económico del perjuicio sufrido.

¿El informe del ajustador es vinculante?

El informe del ajustador no tiene carácter obligatorio ni vinculante para las partes del contrato de seguro. Se trata de un análisis que sirve como insumo para evaluar el siniestro, pero que no determina por sí mismo la obligación indemnizatoria a cargo de la aseguradora.

¿El informe del ajustador equivale a una oferta de indemnización?

El informe del ajustador no puede interpretarse como una oferta de indemnización. Al no tener facultades de representación, sus conclusiones no constituyen una manifestación de voluntad de la aseguradora ni una oferta de pago en su nombre.

¿El informe del ajustador activa el plazo para pagar la indemnización?

La elaboración del informe no activa el término legal de un mes para pagar la indemnización previsto en el artículo 1080 del Código de Comercio. Este solo comienza cuando el asegurado acredita la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida conforme al artículo 1077.

¿El informe del ajustador tiene valor probatorio?

Aunque no es vinculante, el informe puede adquirir relevancia probatoria según la conducta de las partes. En el caso analizado, por ejemplo, las aseguradoras utilizaron su análisis como fundamento del pago efectuado al asegurado, lo que fue interpretado como una admisión de su responsabilidad y de la cobertura por lucro cesante bajo el seguro.

La doctrina nacional también ha abordado la naturaleza jurídica del ajustador. El profesor Hernán Fabio López, en la octava edición (2025) de su obra “Seguros”, sostiene que, en la práctica, el ajustador se aproxima a la figura de un mandatario de la aseguradora. A su juicio, los ajustadores no operan como peritos imparciales, sino como terceros orientados a “establecer circunstancias que le permitan a la aseguradora no indemnizar o hacerlo por cifras menores del perjuicio sufrido”.

En contraste, el profesor Carlos Ignacio Jaramillo sostiene que el ajustador no es un mandatario, sino un tercero con quien la aseguradora celebra un contrato de arrendamiento de servicios, conservando esta la facultad de definir su responsabilidad frente al siniestro. Esta postura ha sido expuesta tanto en su obra “Derecho de Seguros” como en el Concepto 400-3030 del 29 de abril de 1988 de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde señaló que, bajo esa relación contractual, las conclusiones del ajustador no representan jurídicamente a la aseguradora ni son vinculantes para las partes.

Una aproximación similar fue recogida en el laudo Grupo Dao Digital Ltda. vs. Generali Colombia Seguros Generales S.A. (2012), en el que el tribunal indicó que la figura del ajustador carece de regulación legal en Colombia y que su papel depende de lo previsto en el contrato de seguro o en la relación contractual celebrada con él.

Estas posiciones reflejan enfoques distintos sobre la naturaleza del ajustador. En todo caso, la práctica demuestra que su labor cumple un papel relevante en las dinámicas de la industria del seguro.

Fuente

Fuente: Asuntos Legales

Enlace:
https://amp.asuntoslegales.com.co/consultorio/ajustadores-de-seguros-alcance-y-limites-juridicos-4361517