CSJ se pronuncia sobre el deber de información a consumidor de seguros

Boletín N°:

Mar 17, 2026 COLOMBIA

En reciente sentencia de enero de 2026, la Sala de Casación Civil, Agraria y Rural de la Corte Suprema de Justicia (en adelante, la ("CSJ") resolvió una acción de tutela interpuesta por una empresa tomadora y asegurada de un seguro de daños denominado "Plan Pyme Protegido", adquirido a través del uso de red de un establecimiento de crédito.

La controversia se originó con ocasión de un incendio ocurrido en las instalaciones de la empresa asegurada. Esta presentó reclamación ante la aseguradora para obtener el pago de la indemnización; sin embargo, la aseguradora negó la cobertura al concluir que el siniestro se produjo por combustión espontánea, riesgo que, conforme a las condiciones generales del seguro y al artículo 1115 del Código de Comercio, se encuentra excluido de cobertura.

La empresa asegurada sostuvo que no conoció de dicha exclusión al momento de contratar el seguro, pues ni la aseguradora ni el establecimiento de crédito le entregaron las condiciones generales y particulares del seguro, por lo que no podía oponérsele una exclusión que desconocía.

Las pretensiones fueron desestimadas en primera y segunda instancia. En sede de tutela, la CSJ negó el amparo y confirmó las decisiones de instancias anteriores teniendo con base en las siguientes consideraciones:

Deber de información al tomador

La CSJ reiteró que la aseguradora debe informarle al tomador del seguro de manera clara, suficiente y previa a la contratación del seguro, sus condiciones generales incluyendo coberturas, exclusiones y garantías. Asimismo, las coberturas y exclusiones del seguro deben estar redactadas de forma clara, completa y precisa.

No obstante, el análisis respecto de la suficiencia de información entregada al tomador del seguro debe hacerse con base en el material probatorio aportado al proceso.

Alcance del artículo 1046 del Código de Comercio

La CSJ recordó que el artículo 1046 impone a la aseguradora la obligación de entregarle la póliza al tomador dentro de los 15 días siguientes a la celebración del

contrato de seguro. Sin embargo, dicha exigencia tiene fines exclusivamente probatorios, en la medida en que el contrato de seguro es consensual.

Por tanto, la ausencia de firma del tomador en las condiciones generales o la discusión sobre la entrega física de la póliza no implica, por sí sola, invalidez del contrato de seguro ni inoponibilidad automática de sus cláusulas.

Prueba del incumplimiento del deber de información

La CSJ confirmó el razonamiento de las instancias previas, al considerar que: (i) se encontraba acreditado que el tomador conocía y aceptaba las condiciones generales y particulares, dado que suscribió un documento en tal sentido; (ii) dicho documento hacía referencia expresa al clausulado aplicable y a que este se encontraba adjunto; y (iii) dentro de tales condiciones se incluía la exclusión por combustión espontánea.

La demandante no logró desvirtuar esa constancia documental. Su único soporte fue la declaración de su representante legal en interrogatorio de parte, sin otras pruebas que acreditaran la falta de entrega de las condiciones generales o particulares o que la exclusión aplicable era confusa.

En consecuencia, la CSJ concluyó que la decisión de instancias anteriores no era arbitraria ni inmotivada, sino fruto de una valoración probatoria razonada que no debía ser revisada en sede de tutela.

Source

Source: Bu

Link:
https://www.bu.com.co/es/insights/noticias/csj-se-pronuncia-sobre-el-deber-de-informacion-consumidor-de-seguros