

III CONGRESO INTERNACIONAL UNIVERSITARIO DE SEGUROS Y REASEGUROS

“EL SEGURO Y SU RECLAMACIÓN”



Prof. Dr. Jorge Pantoja Bravo
Socio Director de Derecho de daños (Colombia)



15 DE DICIEMBRE



5:15 - 5:50 PM



TEAMS

ORGANIZA:



CEASIAL

AUSPICIA:



UMBRELLA
claims advisors

- 1.- La reclamación directa ante la aseguradora sin intervención del causante, asegurado o tomador del seguro.
- 2.- Los criterios decisivos para determinar si la aseguradora debe pagar u objetar.
- 3.- El alcance de la reticencia y sus límites, apoyado en casos reales de la jurisprudencia latinoamericana.

**1.- La reclamación directa ante la aseguradora
sin intervención del causante,
asegurado o
tomador del seguro.**

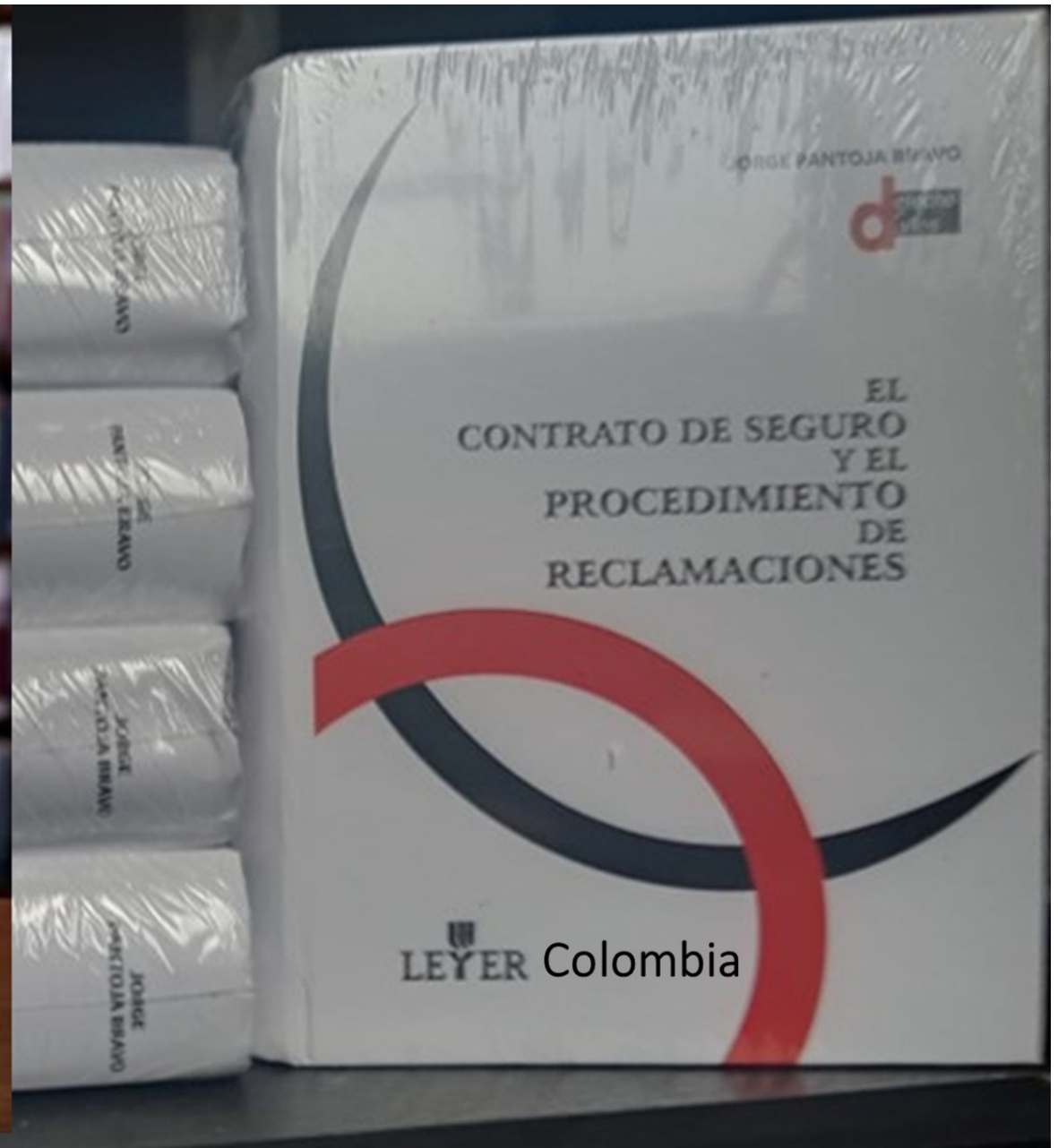
www.ddanos.com



1ra edición año 2025



México-Perú



LEYER Colombia

LA RECLAMACION DIRECTA EN COLOMBIA
Tomado del libro EL CONTRATO DE SEGURO Y SU
RECLAMACION, ed Leyer, 2025, pags, 522-538

A. LA ACCIÓN DIRECTA DE LA VÍCTIMA CONTRA ASEGURADORA

1. La ley faculta demandar al garante y no al responsable del hecho dañoso
2. Se acepta que el beneficiario puede ser desconocido
3. Jurisprudencia de la acción directa
4. La víctima es beneficiaria del contrato de seguro por ministerio de ley
5. La víctima se constituye en beneficiario de la indemnización
6. La aseguradora indemniza a la víctima en virtud del contrato del seguro
7. Prescripción de la acción directa contra la Aseguradora
8. La víctima o perjudicado se convierte en un beneficiario legal aunque no contractual
9. El asegurador obligado a pagarle directamente a la víctima
10. Los seguros de daños son de mera indemnización.

TRAMITACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE SINIESTRO

Ley 15.040/2024, que regula el contrato de seguro

BRASIL, Vigente desde el 11 de diciembre de 2025

Art. 76. El asegurador es el encargado **exclusivo** de tramitar y de liquidar el siniestro.

Párrafo único. El asegurador **podrá** contratar a una **persona que tramite y liquide siniestros** para que realice esta prestación en su lugar, reservándose siempre la **decisión** sobre la cobertura del siniestro denunciado por el interesado y el importe adeudado al asegurado.

Ley 15.040/2024, que regula el contrato de seguro

DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Art. 101. Cuando la reclamación del perjudicado se ejercite **exclusivamente contra el asegurado**, éste estará **obligado a informar** al asegurador, **tan pronto** como sea emplazado para **contestar a la demanda**, y a proporcionar los elementos necesarios para conocer el procedimiento.

Párrafo único. El asegurado **podrá llamar** al asegurador al proceso, en calidad de litisconsorte, **sin responsabilidad solidaria**.

Art. 102. Los perjudicados podrán ejercer su derecho de **acción contra el asegurador**, siempre en litisconsorcio con el asegurado.

**RECLAMACION DIRECTA NO HAY
EN LITOSCONSORCIO A SU ASEGURADO
LLAMAMIENTO EN GARANTIA**

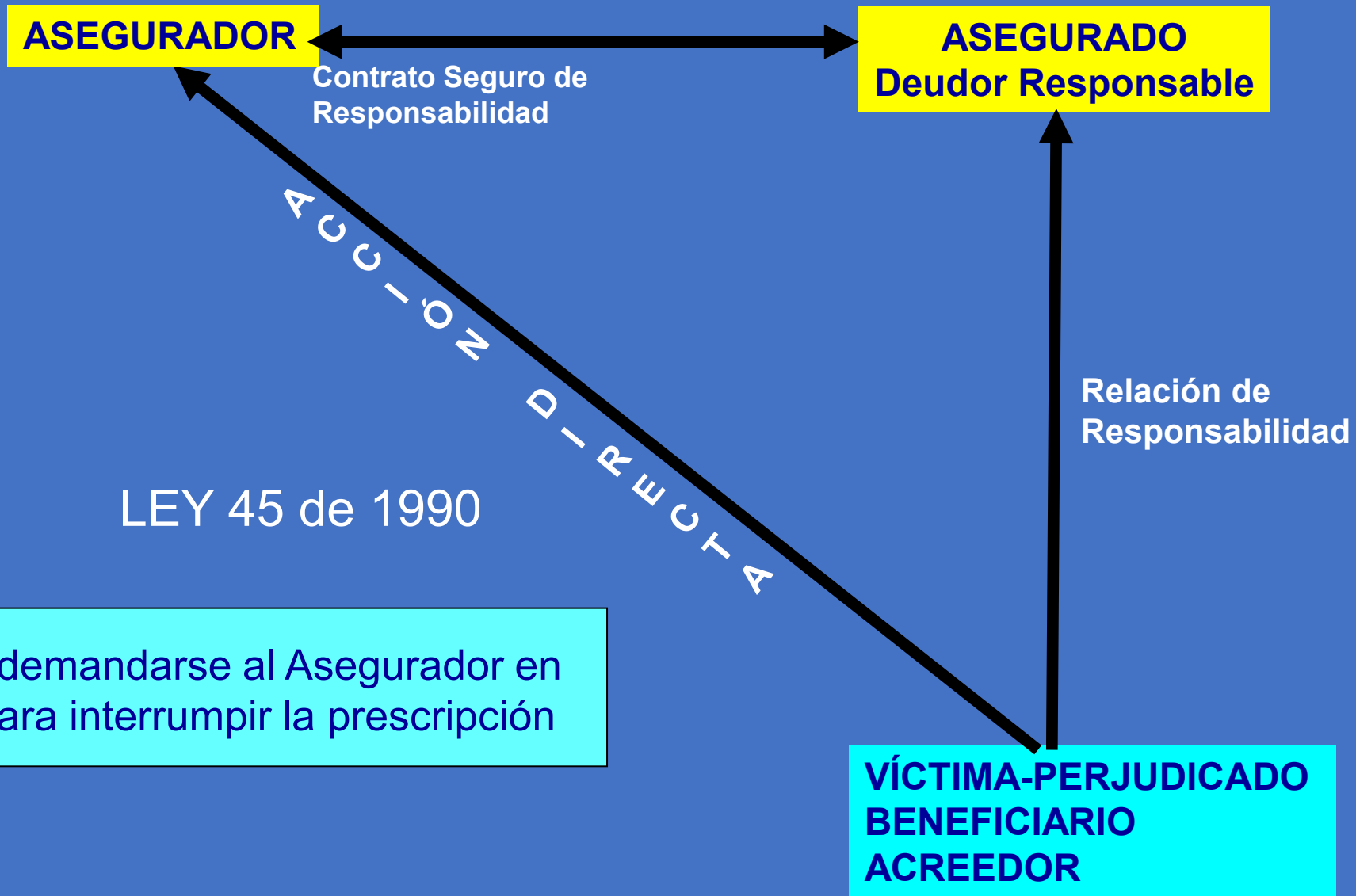
“Legal Design y Lenguaje Claro en Seguros”. Prof.
Anthony Novaes Investigador del centro de IA y
Machine learning de la Universidad de São Paulo (Brasil)

“Falta de demostración del valor agregado de los seguros”

“Jerga del derecho mas Jerga del seguro, se vuelve una pesadilla”.

“Ciclo del caos del seguro, seguros mal diseñados”.

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL



Ley 45 de 1990 por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora

Modifica los artículos 1127 y 1133 del Código de Comercio.

“Artículo 1127. El seguro de responsabilidad impone a cargo del asegurador la obligación de indemnizar los perjuicios patrimoniales que **cause** el asegurado con motivo de determinada responsabilidad en que incurra de acuerdo con la ley y tiene como propósito el resarcimiento de la víctima, la cual, **en tal virtud, se constituye en el beneficiario de la indemnización**, sin perjuicio de las prestaciones que se le reconozcan al asegurado”.

El resarcimiento de la víctima como un propósito del seguro lo hace constituyéndolo en beneficiario legal de la indemnización por lo tanto tiene el derecho de obtener copia de las pólizas de seguro, la compañía de seguros está obligada a entregar al tomador, al asegurado o al beneficiario duplicados o copias de la póliza como lo estipula el artículo 1046 Código de Comercio.

Ley 45 de 1990 por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora

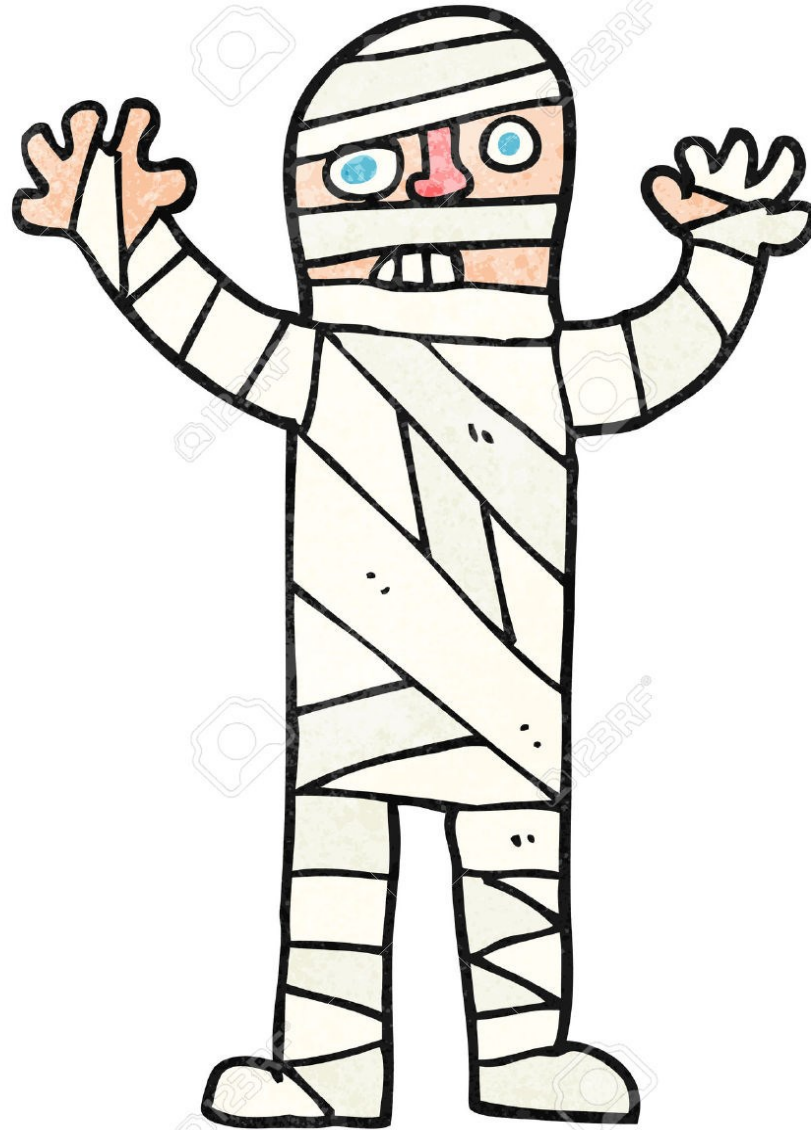
Modifica los artículos 1127 y 1133 del Código de Comercio.

“Artículo 1133. En el seguro de responsabilidad civil los damnificados tienen acción directa contra el asegurador.

Para acreditar su derecho ante el asegurador de acuerdo con al artículo 1077, la víctima en ejercicio de la acción directa podrá en un solo proceso demostrar la responsabilidad del asegurado y demandar la indemnización del asegurador.

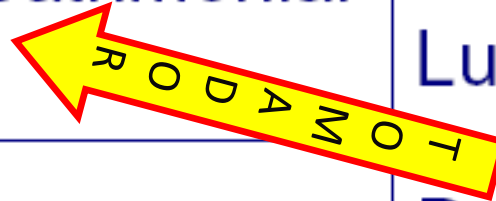
La Facultad consagrada en el artículo 1133 transcrito los damnificados pasaron a tener acción directa contra el asegurador; alegando un derecho propio, distinto del que ostenta frente al asegurado, pues mientras el primero emana del contrato de seguro, el segundo proviene del hecho ilícito.

¡¡Favor calcular los daños!!



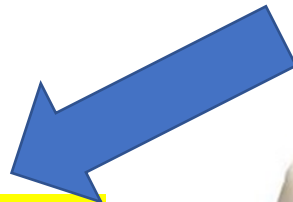
CLASIFICACION DE LOS DAÑOS

Daño patrimonial	Daño Emergente
	Lucro Cesante
Daño Extrapatrimonial	Daño moral
	Daño a la vida de relación
	Otros



“Artículo 1127. El seguro de responsabilidad impone a cargo del asegurador la obligación de indemnizar los perjuicios patrimoniales que cause el asegurado con motivo de determinada responsabilidad en que incurra de acuerdo con la ley y tiene como propósito el resarcimiento de la víctima, (...)”.

**LEGITIMADOS PARA
RECLAMAR DAÑO MORAL**



**CONTENCIOSO
ADMINISTRATIVO**



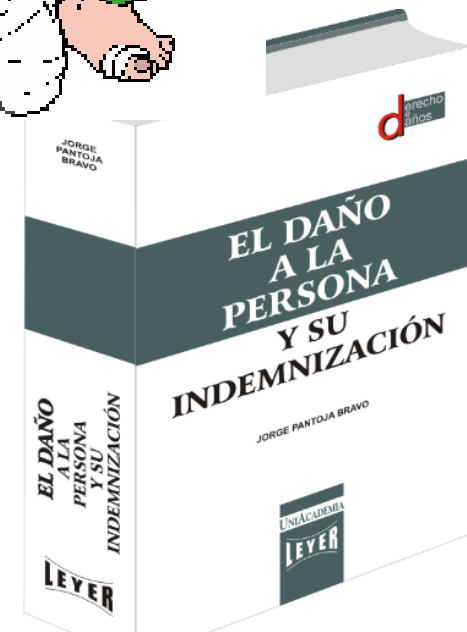
**CORTE SUPREMA DE
JUSTICIA**



La nueva familia



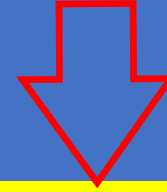
Casos



Casos



Secuelas
PERMANENTES



Días de Incapacidad
Médico Legal

Porcentaje de
Disminución de la
Capacidad Laboral

NO APLICA

EXPECTATIVA DE VIDA

**Ingreso Mensual Actualizado
(presente año)**

VALOR VIDA

INCIDENTE DE REPARACIÓN INTEGRAL



2.- Los criterios decisivos para determinar si la aseguradora debe pagar u objetar.

El principio del *nemien laedere*

→ La obligación de responder parte de una concepción más filosófica que jurídica,

“no causar daño a otro”

**ANTE TODO
NO HAGAS DAÑO**
HENRY MARSH



Henry Marsh con el escritor colombiano Giuseppe Caputo durante el Hay Festival 2017 en Cartagena, Colombia.



En el libro dice que lo difícil no es operar, sino decidir cuándo hacerlo. ¿Por qué?

“Lo realmente difícil es decidir cuándo operar o no.

Mientras más experiencia tienes como neurocirujano, te das cuenta de que estás operando a mucha gente que tal vez no necesite la operación. Me refiero a que cuando dices: *‘estos son los riesgos de operar y estos son los peligros de no hacerlo’, son probabilidades, no certezas.*

Y muchas veces en las cirugías cerebrales los riesgos de ambas opciones son similares.

Si no hacemos nada tal, vez el paciente viva bien por 20 años; y, si operamos, hay la opción de que muera.

Pero, al mismo tiempo, si no hacemos nada y el paciente no tiene mucha suerte, podría tener una hemorragia cerebral en cualquier momento.

Así que la toma de decisión es bastante difícil; todo está cubierto de incertidumbre”.



Cuando el riesgo se conoce bien desde el inicio, hay menos sorpresas para todos: asegurado, broker, compañía y ajustador.

RECHAZAR UN SINIESTRO... SIN PERDER AL CLIENTE

El rechazo técnico no tiene por qué
destruir la relación asegurado-compañía.



Juan Marcos Sellarés Autor

Liquidador de Siniestros & Auditor de Riesgos | Transporte · Cascos · Patrimoniales ·
Técnico · RC | +20 años de experiencia | Red Internacional Phila Loss Adjusters – UK

1 semana

Coincido: el seguro, en esencia, es una transferencia de miedo. El asegurado paga una prima para comprar certeza ante situaciones que no puede enfrentar solo.

Y justamente por eso, cuando ese miedo que él creyó cubierto no lo está, el impacto es enorme.

Ahí es donde se nota la importancia de dos cosas:

1. Promesa clara al inicio — qué cubre y qué no.
2. Comunicación transparente al siniestro — explicar el porqué con evidencia, no con frases rígidas.

Entre la promesa y la ejecución se juega toda la confianza.

El verdadero quiebre no viene por el rechazo en sí, sino por las promesas no cumplidas o las coberturas mal explicadas. Ahí sí se genera frustración y enojo.

En definitiva, la transparencia técnica fortalece; lo que destruye es la falsa expectativa.

Jorge Azabal •Logística /Producción /Autopartista

1 semana

Lo que falla es el "como se interpreta lo pactado " Porque hay mucha terminología a primera lectura suena definitivo como hecho, pero resulta que termina siendo relativo .Si no se explican los "pero" por ganar un asegurado más , ese cliente se va con un criterio de lo dicho y en realidad lo que dice la palabra no es tal. Por ej "*Le cubrimos los vidrios de su vehículo* " resulta que se rompe uno lateral y el seguro solo cubría el parabrisas y la luneta

Juan José Niedfeld

Gerente de Prevención y Seguridad Vial de Seguros Rivadavia -

1 semana

Mucho influye en la aceptación del asegurado que es lo que le han dicho cuando contrato la cobertura... ahí debe empezar el profesionalismo para luego seguir al momento del siniestro. Seguro mal vendido = Conflicto asegurado

3.- El alcance de la reticencia y sus límites, apoyado en casos reales de la jurisprudencia latinoamericana.

ESPAÑA EL TRIBUNAL SUPREMO REITERA LOS REQUISITOS PARA QUE LA ASEGURADORA QUEDE EXONERADA EN CASO DE IMPAGO DE PRIMA

La **Sala de lo Civil del Tribunal Supremo**, en su reciente **Sentencia n.º 1502/2025**, de **27 de octubre** (recurso de casación 5503/2020), ha **desestimado el recurso interpuesto por Axa Seguros Generales S.A.**, confirmando así su responsabilidad solidaria en el pago de una indemnización ya abonada por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El alto tribunal recuerda la **doctrina jurisprudencial fijada en la STS 267/2015**, estableciendo que **la aseguradora solo quedará liberada de indemnizar si ha comunicado fehacientemente la resolución del contrato por impago de la prima antes de producirse el siniestro.**


Fuente: STS 4681/2025 - ECLI:ES:TS:2025:4681

3.- El alcance de la reticencia y sus límites, apoyado en casos reales de la jurisprudencia latinoamericana.

ESPAÑA EL TRIBUNAL SUPREMO REITERA LOS REQUISITOS PARA QUE LA ASEGURADORA QUEDE EXONERADA EN CASO DE IMPAGO DE PRIMA

En este caso, al haberse producido el accidente con anterioridad a la recepción efectiva de dicha comunicación por el tomador, se mantiene vigente la cobertura.

Esta sentencia reviste especial interés en materia de **seguros obligatorios de automóviles**, reafirmando la **protección del tercero perjudicado** y el **principio de seguridad jurídica** que rige en el ámbito del seguro de responsabilidad civil.

 **Fuente:** STS 4681/2025 - ECLI:ES:TS:2025:4681



www.ddanos.com

Jorge Pantoja Bravo

¡¡ Muchas Gracias !!