

## **CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN REFERENTES A OPERACIONES CREDITICIAS Y ADQUISICIÓN DE BIENES MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN REGULADAS POR EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA. MECANISMOS DE CONTROL Y PROTECCIÓN CONTRA LOS MISMOS.**

**Orlando Enrique García Artuz<sup>1</sup>**  
**Gustavo Alonso Betancur<sup>2</sup>**

### **RESUMEN**

Son cada vez más las necesidades financieras que el consumidor debe satisfacer en aras de facilitar las condiciones de vida tanto la suya personal como la de su familia, por lo cual resulta indispensable para la mayoría celebrar operaciones de crédito y ventas financiadas de bienes y servicios a través de la suscripción masiva de contratos de adhesión. El presente artículo investigativo pretende realizar un estudio teórico de los fundamentos jurídicos del concepto de “cláusulas abusivas” en el campo del derecho del consumidor, y una descripción práctica de manera enunciativa sobre lo que a juicio de los autores de este texto, podrían ser “presuntas” cláusulas abusivas que en la praxis se utilizan más por parte de las diferentes compañías de financiamiento en Colombia cuando el consumidor suscribe con ellos contratos de adhesión referentes a operaciones de crédito y/o adquisición bienes mediante sistemas de financiación ofrecidas por aquellas y que son reguladas por el Estatuto del Consumidor colombiano; así como también informar sobre los mecanismos de control, protección y de debate que se tienen contra dichas estipulaciones.

**Palabras Clave:** Contrato de adhesión, cláusula abusiva, abuso del derecho, buena fe, acción de protección al consumidor.

---

<sup>1</sup> Abogado titulado y en ejercicio graduado del programa de Derecho de la Universidad del Norte, con experiencia profesional en el área del Derecho Civil, Familia, Comercial y actualmente en derecho del consumidor y financiero. Estudiante de la Especialización en Derecho Comercial de la Universidad Libre, seccional Barranquilla (Atlántico). E-mail: [enrique217@gmail.com](mailto:enrique217@gmail.com)

<sup>2</sup> Abogado titulado y en ejercicio graduado de la Facultad de Derecho de la Corporación Universitaria Rafael Núñez. Conciliador en derecho de la Cámara de Comercio de Cartagena, Diplomado en Docencia Universitaria de la Fundación CIL. Estudiante de la Especialización en Derecho Comercial” de la Universidad Libre, seccional Barranquilla (Atlántico). E-mail: [gbetaa@hotmail.com](mailto:gbetaa@hotmail.com)

## **ABSTRACT**

Increasingly there are the financial needs that consumers must satisfy with the final purpose of make easier their own life conditions as well as for their family's sake too, for which reason is indispensable for most of the people perform credit transactions and credit sales of goods and services through the massive signing of adhesion contracts. This investigative article aims to make theoretical study about the legal foundations of the "unfair term" concept in the consumer law, and a practical description in an expository manner, according the authors' legal opinion, about some "presumed" unfair terms that in praxis are often used by the different financing companies in Colombia when the consumer sign with them adhesion contracts about credit transactions and/or acquisition of goods with financing systems offered by those companies and that are ruled by the Colombian consumer statute; we will also inform about the control and protection mechanisms that consumers have against these stipulations.

**Keywords:** Adhesion contract, unfair terms, abuse of law, good faith, consumer protection action.

## INTRODUCCIÓN

Con los avances de la globalización y de la economía de mercado, son cada vez más evidentes las necesidades que suelen surgirles a los consumidores desde el punto de vista financiero.

Indiscutiblemente, dichos requerimientos se presentan en la práctica con matices, características o fines específicos según sea la necesidad de la persona, ya sea para efectos de obtener un bien o producto financiado de manera cómoda sin tener que incurrir en erogaciones altas iniciales y evitar situaciones de iliquidez, cubrir ciertos riesgos en específico o simplemente para tener flujo de caja en efectivo en caso de cualquier urgencia presentable en la vida cotidiana. Pero, es evidente que dichas necesidades que generan endeudamiento masivo a los consumidores son aprovechados por las diferentes entidades o compañías privadas de financiamiento para constituir relaciones crediticias mediante la utilización de modalidades de contratación que rompen con el esquema contractual clásico del derecho civil. Es decir, se trata de la contratación masiva de adhesión, la predisposición de cláusulas por la parte económicamente fuerte de la relación y la aceptación total de las mismas (sin poder negociar o aceptar parcialmente el clausulado) por el potencial deudor o consumidor quien, por obvias razones, funge como la parte débil del vínculo crediticio.

En estos contratos de adhesión es común (aunque no siempre, vale la pena resaltar) que existan cláusulas que atentan contra la buena fe y ocasionan un desequilibrio grave en las prestaciones a cargo del consumidor

que adquirió el producto financiero ofrecido, generando en últimas ya sea a corto, mediano o a largo plazo, obligaciones excesivamente onerosas que atentan contra el patrimonio o hasta inclusive, contra la seguridad misma del deudor en caso de que éste desee cancelar total y anticipadamente la operación crediticia mediante la forma de pago que más cómoda y menos riesgosa posible le resulte, en los eventos de que el acreedor le exija el pago (con la consecuencia que no le sea aceptado el mismo) mediante una única forma sin que haya sido debidamente informado al consumidor de manera clara, expresa e inequívoca desde el inicio del contrato u operación financiera.

Teniendo en cuenta que estas cláusulas abusivas (tal y como han sido catalogadas por la doctrina, jurisprudencia y legislación nacional o comparada) no son, a nuestro juicio, un listado estricto y taxativo, sino por el contrario algo meramente enunciativo por la norma, por lo cual se ha valido el empresario para amarrar al cliente a las condiciones generales pre-establecidas en detrimento de sus intereses y así garantizar la máxima rentabilidad posible, ha sido preciso describir al consumidor en los términos más sencillos posibles, sobre cuáles son esas cláusulas antijurídicas que más se utilizan en la actualidad y en la práctica al momento de celebrar o suscribir los contratos de adhesión en operaciones de crédito mediante sistemas de financiación de cualquier tipo de bien o servicio obtenido con las diferentes entidades, al igual que informar sobre cuáles son los mecanismos de control, protección y de debate que tienen contra dichas estipulaciones.

Para efectos del desarrollo de la temática, se hará en primera instancia algunas precisiones o definiciones sobre el concepto de “contrato de adhesión” y “cláusula abusiva”; se abordará después sobre sus fundamentos jurídicos como manifestación inequívoca del “abuso del derecho” que ejercen algunas compañías de financiamiento de bienes y servicios dentro de un mercado determinado; luego pasaremos a analizar la regulación actual que existe sobre la materia en nuestra legislación colombiana (incluyendo la tipología legal o “lista negra” de cláusulas consideradas por la ley como “abusivas”), para continuar *a posteriori* con la enunciación y explicación de algunos ejemplos prácticos sobre dichas “presuntas” cláusulas abusivas que son comúnmente incluidas dentro de los contratos de adhesión que celebran los consumidores en cualquier operación crediticia mediante sistemas de financiación regulados por el Estatuto del Consumidor colombiano; por último, terminaremos abordando los mecanismos legales de control y protección que tienen los consumidores contra dichas estipulaciones exorbitantes, y la forma de invocar la acción respectiva ante la autoridad gubernamental competente.

## METODOLOGIA

El presente artículo investigativo posee la siguiente metodología: en primera instancia, en cuanto al enfoque, obedece a una investigación “socio-jurídica” teniendo en cuenta que se hará un planteamiento teórico-jurídico inicial de un problema social, sobre el cual se diagnosticará la situación actual del fenómeno empírico, relacionando

y aplicando un contenido legal con el fin de tratar en darle una solución óptima al problema esbozado; en segundo lugar, con respecto al tipo de investigación, evidentemente es “descriptivo” considerando que el objetivo principal y general del proyecto consiste en detallar o puntualizar los componentes principales de una problemática jurídico-social para intentar darle una solución práctica; por último, referente al método de investigación utilizado en el presente proyecto, se basa un “método deductivo” ya que partimos de una teoría general jurídica para aterrizar luego en consideraciones o enunciados particulares sobre una problemática social que pueda ser resuelta con base a esas normas jurídicas generales.

## DESARROLLO DEL TEMA

### **1. EL CONCEPTO DE CONTRATO DE ADHESIÓN Y CLAUSULA ABUSIVA DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO NACIONAL COLOMBIANO Y EL DERECHO COMPARADO O EXTRANJERO.**

La temática de los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas que comúnmente suelen estar contenidas en dichas negociaciones, así como los mecanismos de protección que puedan ser utilizados para combatir tales estipulaciones agravantes, han ganado cada vez más relevancia y desarrollo jurídico tanto a nivel teórico como práctico en estas últimas décadas del siglo XXI a nivel global, debido al ascenso de la legislación de protección al consumidor hasta el punto de constitucionalizarlo. Dicho planteamiento o estado actual de la materia encuentra su explicación en la necesidad de defender a

quienes adquieren bienes y servicios de cualquier tipo dentro un mercado determinado, ante la ineficiencia de los mecanismos de protección previstos en la legislación común tanto en el ámbito del derecho civil como en el comercial o mercantil, los cuales indiscutiblemente no fueron ingenieros o trazados para la contratación en masa, la sociedad de consumo y la fácil atracción de los consumidores mediante la publicidad u oferta masiva.

Para efectos prácticos, podemos entender los contratos de adhesión en los términos traídos a colación por el numeral 4°, artículo 5° de la Ley 1480 del 2011 (que es nuestro actual Estatuto del Consumidor), es decir, como aquellos en los que *“las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas”*. Por su parte, la doctrina nacional (teniendo como base los avances y fundamentos contenidos en la doctrina y jurisprudencia comparada o extranjera) argumenta que los contratos de adhesión constituyen acuerdos jurídicos dispares entre personas que no están en un mismo plano de igualdad, al menos desde el punto de vista económico; y aunque no siempre que se presente un contrato de adhesión tenga que existir necesariamente en su contenido cláusulas abusivas, tal y

como bien lo expone ECHEVERRI SALAZAR<sup>3</sup>, *“la posibilidad que tiene el predisponente de modificar el equilibrio de las cargas y de las obligaciones para beneficiarse, hace que el contrato de adhesión sea un campo especialmente fértil para la implementación de las mismas”*. Y ahora bien, de ser el caso que el empresario o comerciante aproveche este espacio e instrumento jurídico para beneficiarse indebidamente por la utilización de estas cláusulas antijurídicas, deberá responder civilmente por los daños y perjuicios que llegare a ocasionar al consumidor por el ejercicio abusivo de su derecho dentro del contrato. Recordemos el artículo 830 del Código de Comercio estipula claramente que *“El que abuse de sus derechos estará obligado a indemnizar los perjuicios que cause.”*

Resulta inevitable colegir, compartiendo con lo explicado por CRIADO CASTILLA<sup>4</sup>, que estos tipos de contratos nacen principalmente por razones de racionalización y organización empresarial, así como de reducción de costos y maximización de utilidades en el menor tiempo posible, surgiendo la necesidad empresarial de crear un contrato único, preestablecido por medio de formularios e impresos. De igual manera y en este mismo sentido, el autor JOAQUIN EMILIO ACOSTA RODRIGUEZ<sup>5</sup> afirma que *“la masificación del tráfico jurídico ha tenido una repercusión*

<sup>3</sup> ECHEVERRI SALAZAR, Verónica María, *“El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores”*, revista Opinión Jurídica de la Universidad de Medellín, Vol. 10, No° 20, Medellín, 2011, página 127.

<sup>4</sup> CRIADO CASTILLA, Juan Felipe, *“Cláusulas abusivas en los contratos de consumo (artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del*

*Consumidor)”*, trabajo presentado como requisito para optar al título de Magister en Derecho de la facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C., 2014, página 2.

<sup>5</sup> ACOSTA RODRIGUEZ, Joaquín Emilio, *“Aportes del derecho del consumidor al derecho colombiano de contratos – elementos comparatistas para una interpretación del nuevo*

*importante en el ámbito contractual, al masificar la redacción unilateral del clausulado y la imposición al consumidor”.*

Nótese entonces que frente a este importante tema en el cual puede estar envuelto los derechos de los consumidores, el papel que juega los diferentes organismos gubernamentales de inspección, vigilancia y control, llámese Superintendencia Financiera (dado que se esté tratando con alguna entidad sujeta a su vigilancia por ejercer actividades de intermediación financiera y captación), Superintendencia de Economía Solidaria (en caso de tratarse de alguna entidad perteneciente a este sector como son verbigracia las cooperativas o los fondos de empleados), o la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (cuya competencia será residual en caso que NO exista alguna autoridad administrativa especial que vigile a ese operador crediticio), es de vital importancia para evitar cualquier configuración de abuso de derecho mediante la inclusión de cláusulas que atenten contra la buena fe del consumidor y el equilibrio justo de las obligaciones nacida de la relación jurídica y económica entre las partes; y en caso de suscitarse estas conductas reprochables, sancionar y condenar a las indemnizaciones que haya lugar con base a lo probado dentro del proceso.

---

*estatuto acorde con el artículo 78 de la Constitución Política de 1991.”, ensayo perteneciente al libro “Derecho del consumo. Problemáticas actuales”, Grupo Editorial Ibañez, primera edición, Bogotá D.C., 2014, páginas 588 y 589.*

<sup>6</sup> DIEZ PICAZO, Luis, “Fundamentos del derecho civil patrimonial. Volumen primero”, editorial

Ahora bien, cuales quiera que sean las causas y los móviles de la inclusión de estas cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de consumo, lo cierto es que sus principales condiciones o requisitos se circunscriben en los siguientes aspectos, los cuales son descritos por todos los autores mencionados (entre otros<sup>6</sup>): la ausencia de negociación individual, la ruptura del principio de buena fe y desequilibrio de las obligaciones. Cualquier estipulación contractual, independientemente de su denominación o finalidad, que reúna los requisitos o aspectos antes mencionados, indiscutiblemente por unanimidad doctrinaria, jurisprudencial y legal, debe catalogarse como una cláusula abusiva y su consecuencia principal será la ineficacia de pleno derecho. En palabras de la tratadista extranjera de origen turco LEYLA ORAK, “Una estipulación contractual se considerará abusiva si dos condiciones son reunidas. La primera, es que dicha cláusula deba ser incluida en el contrato sin ser negociada por el consumidor. (...) Y segundo, que esta cláusula deba generar un desequilibrio injustificado en los derechos y obligaciones de las partes intervinientes en el contrato, lo cual es incompatible con el principio de buena fe.” <sup>7</sup> (Subrayado fuera del texto original traducido del idioma inglés).

Thomson Civitas, sexta edición, Madrid, 2010, página 150.

<sup>7</sup> ORAK, Leyla, “Unfair Terms In Consumer Contracts”, Revista Mondaq Business Briefing - Núm. 2014, Enero 2014, pp. 2. El aparte del texto extraído en su idioma original es el siguiente: “A contract term will be deemed as an unfair term if two conditions are met. First, said term should be included in the contract without being negotiated with the consumer. (...)”

## **2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS DE LA TEORÍA DE LAS CLAUSULAS ABUSIVAS.**

Al hablar sobre cláusulas abusivas, resulta ineludible hacer referencia sobre sus dos fundamentos jurídicos principales: la teoría del abuso del derecho y el principio de buena fe. Se escapa del objeto o propósito de este artículo realizar consideraciones profundas y espesas sobre ambos pilares jurídicos; empero, sí creemos pertinente plasmar algunas bases teóricas y muy puntuales sobre dichas figuras toda vez que las consecuencias de la implementación de estas cláusulas antijurídicas irradian los terrenos de las instituciones mencionadas, los cuales entre otras cuestiones, se complementan unas a otras.

En este orden de ideas, con respecto a la teoría del abuso del derecho, sea importante aclarar que nuestra legislación nacional no aporta ninguna definición sobre qué debe entenderse por “abuso del derecho”. No obstante, a nivel constitucional, el artículo 95 de la Carta Política consagra expresamente que:

*“(...) Son deberes de la persona y del ciudadano:*

---

Second, this term should result in an unfair imbalance between the rights and obligations of the parties arising from the contract, which is incompatible with the good faith principle.”

<sup>8</sup> POSADA TORRES, Camilo, *“Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano”*, Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, n.º 29, juliodiciembre de 2015, pp. 150.

<sup>9</sup> SUÁREZ BELTRÁN, Gonzalo, *“La sanción de las cláusulas abusivas y su aplicación al*

*1. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios (...)”*

Además, este precepto constitucional debe interpretarse armónicamente con el artículo 830 del Código de Comercio colombiano, que ya fue debidamente citado en párrafos anteriores para efectos de definir responsabilidad civil y atribuir la obligación de indemnizar los perjuicios que se causen a otras personas con ocasión del ejercicio abusivo de los derechos propios. Por lo tanto, es claro que en nuestra legislación existe un fundamento y soporte jurídico tanto constitucional como a nivel legal sobre la prohibición de esta figura para fines de beneficio propio. Teniendo claro lo anterior, puede decirse válidamente las cláusulas abusivas están edificadas sobre esta institución jurídica clásica, entendida bajo este supuesto negocial como el ejercicio abusivo de la libertad contractual<sup>8</sup>. Es decir, Se “abusa” de un derecho, cuando su titular lo usa de manera contraria al propósito que anima su reconocimiento jurídico<sup>9</sup>. En palabras del profesor POSADA TORRES, *“son consideradas como abusivas todas las cláusulas, impuestas por el predisponente (parte fuerte) en ejercicio de su libertad contractual al adherente (parte débil), en cuanto alteren, de manera injustificada y en perjuicio de los intereses de la parte débil, el*

*contrato estatal: un vacío notable”*. Ensayo y disertación presentado para posesionarse como Miembro Correspondiente de la Academia Colombiana de Jurisprudencia. Pág. 7. Puede consultarse el texto en la página web [http://www.acj.org.co/images/descargas/trabajos\\_academicos/5-posesion-doctorgonzalo-suarez-beltran.pdf](http://www.acj.org.co/images/descargas/trabajos_academicos/5-posesion-doctorgonzalo-suarez-beltran.pdf)

*equilibrio jurídico del contrato, por entenderse que la libertad contractual ha sido ejercida de manera abusiva en perjuicio de los intereses del adherente.”<sup>10</sup>.*

Por otra parte, pero complementando lo anterior, las partes intervinientes en un negocio determinado “no solo deben actuar con la intención de no vulnerar ningún interés tutelado por el derecho, sino que adicionalmente, deberán comportarse con lealtad, honestidad, probidad, diligencia y responsabilidad en todas las relaciones jurídicas que establezcan y durante todas las etapas del iter contractus, para que el contrato se erija como el medio idóneo para la satisfacción de los intereses individuales de las partes”<sup>11</sup>. Este deber de rectitud y lealtad en la conducta desplegada con la otra parte de la negociación es lo que comúnmente denominamos “buena fe”, y se cataloga indiscutiblemente en virtud de todo lo expuesto hasta ahora, como un fundamento jurídico esencial de las cláusulas abusivas.

En los contratos de adhesión, que es el escenario jurídico donde más suele presentarse la configuración de estas cláusulas antijurídicas, la buena fe supone y obliga al predisponente (como parte fuerte de la relación contractual) obrar con lealtad y corrección tanto al momento de diseñar las condiciones contractuales predispuestas como en la época de ejecución de las mismas, teniendo en cuenta que a falta de esto, se configuraría un ejercicio abusivo de su derecho contractual añadiendo algún tipo de clausulado que le brinde prerrogativas y beneficios a nivel económico y jurídico atropellando injustamente los intereses de la

parte débil del negocio. Véase entonces de esta manera cómo estas dos figuras jurídicas clásicas se complementan mutuamente y le dan soporte o fundamento a toda la construcción tanto doctrinaria, jurisprudencial y legal a toda la teoría de las cláusulas abusivas, independientemente en qué rama o sector del derecho estemos transitando.

### **3. DEFINICIÓN DE CLAUSULA ABUSIVA SEGÚN NUESTRA LEGISLACIÓN COLOMBIANA. TIPOLOGÍA LEGAL O “LISTA NEGRA” DE CLAUSULAS CONSIDERADAS POR LA LEY COMO “ABUSIVAS”.**

Aterrizando más en el terreno jurídico que nos ocupa, en Colombia gracias a la Ley 1480 de 2011 (que es nuestro actual Estatuto del Consumidor), se hizo una primera definición y unificación legal concreta sobre qué debemos entender por el concepto de “cláusula abusiva” y la sanción legal que debía atribuirse por la implementación de dichas estipulaciones antijurídicas.

No obstante, para la época de expedición del respectivo Estatuto, ya existían leyes que trataban el asunto, al menos desde nuestro criterio, de manera dispersa y algo desorganizada, como por ejemplo, la Ley 142 de 1994 en materia de servicios públicos domiciliarios el cual expone un articulado que enuncia veintiséis supuestos de hecho en los cuales se presume el abuso de la posición dominante de las empresas prestadoras de estos servicios públicos básicos y fundamentales; La Ley 1328 de 2009, el cual establece el régimen legal de

---

<sup>10</sup> Ibidem, pág. 151.

<sup>11</sup> Ibidem, pág. 151.



protección a los consumidores financieros, entendiéndose por “consumidores financieros” según dicha normatividad aquellos que tengan relaciones jurídicas y económicas con las entidades sujetas a vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia; la Ley 1341 de 2009, que regula el sistema de telecomunicaciones, y en su artículo 53 establece el régimen de protección al usuario, disponiendo como su derecho la “Protección contra conductas restrictivas o abusivas”; entre otras disposiciones jurídicas reglamentarias. Ahora bien, con respecto a la definición general que trae nuestra Ley 1480 de 2011 en lo que refiere al concepto de “cláusula abusiva”, señala el artículo 42 del citado Estatuto lo siguiente:

*“Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afectan el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.*

*Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.”*

Nótese entonces que la definición legal brindada por nuestro Estatuto reúne todos los requisitos que habíamos señalado en párrafos anteriores y que fue citada por la doctrina comparada correspondiente para efectos de la configuración de una cláusula

abusiva. De igual manera, nuestra norma establece una prohibición expresa para todos los productores y proveedores de bienes y servicios dentro de un mercado determinado en la utilización de dichas estipulaciones abusivas y las consecuencias jurídicas que se generan al actuar contra dicha prohibición, esto es, la ineficacia *ipso iure* o “de pleno derecho” de la cláusula abusiva, figura jurídica que analizaremos más adelante con sus respectivas implicaciones procesales o jurisdiccionales.

Por último y no menos importante que las anteriores consideraciones, añade la norma que para la valoración y configuración de alguna cláusula abusiva, se tendrá en cuenta en cada caso particular la graduación y magnitud del desequilibrio contractual ocasionado en virtud de la utilización de dicha estipulación, sopesando las cargas prestacionales que tiene cada una de las partes en el negocio celebrado, siendo todas y cada de las condiciones de la transacción relevantes para el estudio y análisis del caso.

A renglón seguido en el mismo Estatuto del Consumidor, el artículo 43 se encarga de establecer una tipología (o “lista negra” según los términos empleados por algún sector de la doctrina especializada) de cláusulas que la misma Ley presume como “abusivas”, siendo ineficaces de pleno derecho. A continuación se transcribe la norma respectiva:

*“Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:*

- 1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;*

2. *Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;*

3. *Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*

4. *Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;*

5. *Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;*

6. *Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;*

7. *Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;*

8. *Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;*

9. *Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;*

10. *Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.*

11. *Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;*

12. *<Numeral derogado por el artículo 118 de la Ley 1563 de 2012. Entra a regir a partir del 12 de octubre de 2012>*

13. *Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.*

14. *Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley."*

En este punto es importante realizar una crítica con la opinión de algún sector de la doctrina especializada del tema, el cual considera que la anterior lista o tipología de cláusulas abusivas traída a colación por la Ley, hace tránsito a un listado taxativo<sup>12</sup>. En nuestro criterio jurídico, y tal y como se ha

<sup>12</sup> Por ejemplo, el profesor Camilo Posada Torres en su artículo académico "Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano", de la Revista de Derecho Privado

n.º 29 perteneciente a la Universidad Externado de Colombia del año 2015, expone que el artículo 43 de la Ley 1480 "enumera de manera taxativa las cláusulas que el legislador considera que, sin

manifestado desde la parte introductoria de este escrito, la “lista negra” referenciada obedece a algo meramente enunciativo y NO taxativo, puesto que siempre se irán añadiendo nuevas tipologías o ejemplos de cláusulas abusivas teniendo en cuenta las prácticas nuevas puestas en marcha por el empresario con el fin último de potencializar exponencialmente su rentabilidad en detrimento de los intereses de los consumidores.

Por otra parte, también es importante destacar que el numeral 12 del artículo transcrito fue derogado por el artículo 118 de la Ley 1563 de 2012, que es nuestro actual Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional. La norma en su texto original, establecía que serán ineficaces de pleno derecho las cláusulas que *“Obliguen al consumidor a acudir a la justicia arbitral”*. Teniendo en cuenta lo anterior, nos surge la siguiente pregunta interesante: ¿Será siempre jurídicamente eficaz si en un contrato de adhesión referente a un crédito de consumo adquirido por un usuario cualquiera de una compañía financiera, se estipulare dentro de su contenido alguna cláusula compromisoria que obligue al consumidor a conformar un tribunal de arbitramento dado el evento de presentarse cualquier discrepancia entre las partes respecto a la interpretación, ejecución y desarrollo del contrato de mutuo, su terminación y liquidación, que no pueda solucionarse por acuerdo directo entre las partes? Teniendo en cuenta que para resolver este interrogante se necesita

---

*importar las circunstancias en que sean incorporadas al contenido del contrato de adhesión, implican un desequilibrio relevante e injustificado, y por ende les impone como sanción*

analizar otros conceptos y normas importantes, dejaremos nuestra posición y consideraciones jurídicas para el correspondiente acápite de “Discusiones” del presente trabajo.

Ahora bien, cualquiera de esta tipología de cláusulas abusivas enumeradas con anterioridad, son susceptibles de ser implementadas por cualquier compañía al momento de celebrar en masa con diferentes consumidores operaciones de crédito sobre bienes y servicios mediante sistemas de financiación otorgados por ellos mismos; y en vista de que cada vez son más las necesidades financieras que el consumidor debe satisfacer en aras de facilitar las condiciones de vida tanto la suya personal como la de su familia, para lo cual resulta indispensable para la mayoría celebrar operaciones de crédito y financiación de bienes y servicios a través de la suscripción masiva de contratos de adhesión, constituye ésta una oportunidad de negocio óptima para el empresario en poder generar las máximas utilidades posibles mediante la utilización de diferentes tipos de cláusulas abusivas y girar siempre a su favor las condiciones del negocio.

Estas compañías comerciales de financiamiento (diferentes a los bancos propiamente dicho o a las cooperativas), comúnmente y por así estipularlo dentro de su objeto social como sociedades mercantiles, solo realizan actividades de

*la ineficacia de pleno derecho, para proteger de manera eficaz los derechos de los consumidores como contratantes débiles que son”, posición que muy respetuosamente, no compartimos.*

colocación<sup>13</sup> mas no de captación masiva de recursos económicos provenientes del público, ingeniando cada vez más, otras alternativas mediante la implementación de ciertas instituciones jurídicas propias del derecho comercial (verbigracia, la conformación de patrimonios autónomos, fiducias y/o encargos fiduciarios) para salir de la órbita de inspección, vigilancia y control ya sea de la Superintendencia Financiera o de la Superintendencia de Economía Solidaria, en la realización de sus diferentes operaciones de crédito o de financiación con un conglomerado de consumidores.

No obstante, a pesar de no realizar actividades de intermediación financiera<sup>14</sup>, y por consiguiente, no estar sujeto bajo la vigilancia de alguna de las entidades gubernamentales anteriormente

especificadas, eso no quiere decir que sus operaciones crediticias y de financiación carezcan de regulación normativa ni de una entidad estatal que vigile sus actividades comerciales. En efecto, el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1368 de 2014 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, son las disposiciones jurídicas que se encargan de reglamentar todo lo relacionado a las operaciones crediticias mediante sistemas de financiación otorgadas por personas naturales, compañías o entidades que no se encuentren vigiladas y controladas por alguna autoridad administrativa en particular, otorgándole por consiguiente a la Superintendencia de Industria y Comercio la plena competencia residual para ejercer sobre esas personas naturales o jurídicas su inspección, vigilancia y control respectivo.

---

<sup>13</sup> Recordemos que desde el punto de vista económico y financiero, la “colocación” es un fenómeno o actividad totalmente opuesto a la “captación”. “La captación, como su nombre lo indica, es captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones. Este dinero, dependiendo del tipo de cuenta que tenga una persona, (cuenta de ahorros, cuenta corriente, certificados de depósito a término fijo [CDT], etc.), gana unos intereses (intereses de captación, representados por la *tasa de interés de captación*). En resumen, al banco le interesa que las personas o empresas pongan su dinero en su sistema, por lo tanto, éste les paga una cantidad de dinero por poner sus recursos en los depósitos del banco. La colocación es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero llamada intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación. A través de estas dos actividades (captación y colocación), los bancos y

otras instituciones financieras obtienen sus ganancias. Los intereses de colocación, en la mayoría de los países, incluyendo Colombia, son más altos que los intereses de captación; es decir, los bancos cobran más por dar recursos que lo que pagan por captarlos. Esta diferencia crea un margen que se denomina el margen de intermediación”. Información extraída de la página web de la Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). *Tasa de colocación y tasa de captación en el sistema financiero*. Recuperado de: [http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/tasa\\_de\\_colocacion\\_y\\_tasa\\_de\\_captacion](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/tasa_de_colocacion_y_tasa_de_captacion)Banco de la República de Colombia.

<sup>14</sup> Según Concepto de la Superintendencia Financiera de Colombia No. 2008033390-001 del 4 de junio de 2008, la intermediación financiera puede ser definida válidamente “*como la captación profesional de recursos del público mediante la realización de operaciones pasivas o de recepción de fondos con el fin de colocarlos, también en forma masiva, a través de la ejecución de operaciones activas o de otorgamiento de créditos (préstamos), gestión que por su naturaleza requiere previa autorización administrativa*”.

Al respecto, se encarga de establecer en primera medida el artículo 45 del Estatuto del Consumidor unas pautas mínimas y generales sobre lo que debe contener cualquier contrato de mutuo o de crédito (sea un contrato de adhesión o no) y los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, condiciones que transcribiremos en su totalidad a continuación por ser de vital importancia para el presente artículo investigativo:

*“En las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberá:*

*1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.*

*2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales;*

*3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas;*

*4. En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.*

**PARÁGRAFO 1.** *Las disposiciones relacionadas con operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, deberán ser reglamentadas por el Gobierno Nacional.*

**PARÁGRAFO 2.** *El número de cuotas de pago de un crédito de consumo debe ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación de créditos por un mínimo de cuotas de pago.”*

#### **4. ALGUNOS POSIBLES EJEMPLOS PRÁCTICOS APLICABLES A LAS OPERACIONES CREDITICAS Y A LOS CONTRATOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN OFRECIDAS POR ENTIDADES NO SOMETIDAS A VIGILANCIA Y CONTROL DE ALGUNA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL.**

Fijadas por el legislador estas condiciones mínimas generales que debe reunir cualquier operación de crédito y/o contrato de

adquisición de bienes o prestación de servicios en las que el productor o proveedor otorgue de forma directa algún sistema de financiación, entraremos ahora a describir solo de manera enunciativa, sobre lo que a juicio de los autores de este texto podrían ser “presuntas” cláusulas abusivas que en la práctica se utilizan más por parte de las diferentes compañías de financiamiento cuando el consumidor celebra o suscribe contratos de adhesión con éstos agentes empresariales:

***a) Imposición del pago de una multa o sanción por el pago total y anticipado del crédito suscrito o del bien adquirido mediante financiación a plazo.***

Desde la expedición de la Ley 1555 de 2012 el cual adicionó el literal g) al artículo 5° de la Ley 1328 del 2009 cuya función reiteramos es establecer el régimen legal de protección a los consumidores financieros, dichos consumidores pueden efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago. No obstante, esta disposición legal es solo aplicable y exigible a las entidades financieras que estuvieren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme a lo consagrado en el artículo 1° de la Ley referenciada. Por lo tanto, este sigue siendo el argumento de algunas compañías de financiamiento no vigiladas por la Superfinanciera quienes en la práctica todavía deciden incluir dentro del clausulado de sus contratos alguna disposición que sancione a su cliente con una multa pecuniaria por realizar el pago total y

anticipado de la obligación dineraria adeudada a favor de la compañía, o que simplemente dentro de la liquidación del crédito se calcule como suma total a pagar para efectos de quedar a paz y salvo el resultado de la multiplicación del valor de la cuota mensual por el número de cuotas faltantes para finiquitar el crédito.

Sin embargo, con todo lo estudiado hasta ahora, bien podemos afirmar que este clausulado incluido dentro algunos contratos deben ser reevaluados y/o eliminados por dichas compañías financieras toda vez que por mandato expreso del artículo 43 numeral 14 de la Ley 1480 (reafirmado por el artículo 5° del Decreto 1368 de 2014, numeral 16), se presumirá como abusiva y por ende será ineficaz de pleno derecho, alguna cláusula que imponga sanciones por la terminación anticipada del contrato o el cobro de sumas o intereses no causados, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de dicha normatividad, el cual consiste que dentro del contrato se haya pactado alguna cláusula de permanencia mínima, siempre y cuando dicha cláusula de permanencia cumpla con los requisitos de validez jurídica establecidos en el citado artículo 41 del Estatuto del Consumidor. Enfatizamos en este punto que para que una cláusula de permanencia sea jurídicamente admisible (porque no siempre lo serán salvo algunas excepciones que veremos a continuación), según dicha disposición legal será necesario que reúna con los siguientes requisitos:

- Primero, que se trate de un contrato de tracto sucesivo; esto es, que sea un tipo de contrato cuyo objeto se desarrolle o se ejecute a lo largo del tiempo o por períodos, como es el caso de los contratos

de mutuo o de crédito en el que el capital prestado y los intereses remuneratorios se paguen por cuotas de determinada periodicidad, arrendamientos financieros o leasing, etc.

- Segundo, que la cláusula de permanencia sea pactada de forma expresa; empero, esto no quiere decir que obligatoriamente se tenga que estipular por escrito para efectos de existencia y validez jurídica, sino que sea susceptible de determinarse sin lugar a dudas por cualquier medio ordinario de prueba consagrado en nuestro Código de Procedimiento Civil o Código General del Proceso, según sea la normatividad aplicable al escenario procesal. Ejemplo: una llamada telefónica al usuario debidamente gravada, monitoreada y aceptada por el mismo consumidor.

- Tercero, que el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato, tales como cuando se ofrezcan planes que subsidien algún costo o gasto que deba ser asumido por el consumidor, dividan el pago de bienes en cuotas o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

- Y por último, cuarto, que sea pactada por una sola vez al inicio del contrato y que la duración máxima sea de un (1) año, salvo que el contrato se haya prorrogado automáticamente por voluntad de las partes y dentro de dicha prórroga se haya estipulado una cláusula de permanencia. No obstante, y esto es lo más fundamental, es necesario que le dé al consumidor unas nuevas condiciones que

representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato. En todo caso, siempre será obligación del proveedor o compañía de financiamiento, según la norma objeto de análisis, ofrecer a los potenciales consumidores tanto una modalidad de contrato con cláusula de permanencia mínima, como también ofrecer otra alternativa sin condiciones de permanencia, para que el consumidor pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.

Si la cláusula de permanencia mínima no cumple con todos estos requisitos legales, y más aún, si con ocasión a éste se imponga sanciones al consumidor por finalizar el contrato antes del tiempo previsto (por ejemplo, por “pronto pago” o también llamado según el sector comercial por “prepagar completamente la obligación”) carecerá de eficacia jurídica y podrá ser considerada también como una cláusula abusiva, previa evaluación, estudio y análisis por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Sin embargo aún con todo lo anterior, y desafortunadamente en la actualidad para los consumidores que tengan relaciones crediticias con las entidades pertenecientes al sector de la economía solidaria como las cooperativas y fondos de empleados, estos tipos de personas jurídicas en particular sí están facultados legalmente para realizar el cobro de sanciones pecuniarias por pago total y anticipado del crédito o exigir el pago de los intereses remuneratorios no causados debido a la siguiente fundamentación jurídica: en un principio y gracias a lo que estaba consagrado en el artículo 189 de la Ley 1607 de 2012 (Ley por la cual se expiden

normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones), las disposiciones contenidas en el literal g) del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009 también eran aplicables a las entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Es decir, que cualquier persona que tuviera algún crédito pendiente con ellos podía perfectamente efectuar en forma total o parcial pagos anticipados de las cuotas o saldos en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago.

No obstante, mediante Sentencia C-465 del 2014 de la Corte Constitucional (con ponencia del Magistrado Dr. Alberto Rojas Rios) se declaró inexecutable el artículo 189 de la Ley 1607 de 2012, argumentando la Corte que la norma demandada no guardaba ninguna relación de conexidad de tipo lógico, sistemático, teleológico o causal con los asuntos tributarios que era el tema central de la Ley 1607 de 2012. Con ocasión a esta declaratoria de inconstitucionalidad, quedó un vacío legal cuando se trata de entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria a las que los consumidores quieran prepagar sus obligaciones crediticias sin ser acreedores de sanciones pecuniarias. Aprovechando este vacío normativo, muchas cooperativas y fondos de empleados se remiten por analogía a la aplicación del artículo 1163 del Código de Comercio, el cual establece:

*“Salvo pacto expreso en contrario, el mutuario deberá pagar al mutuante los intereses legales comerciales de las sumas*

*de dinero o del valor de las cosas recibidas en mutuo”.* (Subrayado fuera de texto original de la norma)

Ahora bien, como quiera que el Código de Comercio no instituyera una regla especial para el mutuo, se aplicaría en todo su vigor el artículo 2229 del Código Civil, que dispone:

*“Podrá el mutuario pagar toda la suma prestada aún antes del término estipulado salvo que se hayan pactado intereses”.* (Subrayado fuera de texto original de la norma)

En conclusión, y tal y como lo expone la Supersolidaria en su concepto jurídico como respuesta ante consulta general elevada identificada mediante Radicado No. 20154400080862. Ciclo de Vida 5859/2015/SG y de fecha 04/05/2015:

*“Por lo tanto, al quedar el vacío normativo, cuando se trata de entidades vigiladas por esta Superintendencia, en concepto de esta oficina jurídica, estas podrían efectuar penalizaciones por créditos que se cancelan anticipadamente, con el fundamento en que a ellas no se les puede aplicar la Ley 1328 de 2009 en razón a que el artículo 189 de la Ley 1607 de 2012 fue declarado inexecutable por la Honorable Corte Constitucional a través de la sentencia enunciada. En consecuencia considera esta Superintendencia que corresponderá a las cooperativas como organizaciones autónomas, autogobernadas y autocontroladas por sus propios asociados, las cuales se rigen por sus propios estatutos que constituyen la regulación interna de la asociación y por los reglamentos que expida el órgano*



*competente, establecer si tendrán en cuenta por analogía y favorabilidad del asociado, lo dispuesto en el literal g de la Ley 1328 de 2009, el cual dispone que los consumidores financieros tienen derecho a efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante. (Adicionado por la Ley 1555 de 2012)."*

A manera de reflexión jurídica personal, esperemos que el legislador colombiano tome cartas en el asunto haciendo uso de sus facultades y ocupándose de regular el tema, ya que la Superintendencia de la Economía Solidaria no puede impartir ni reglamentación ni justicia al respecto, debiéndose esto a una sencilla razón: no le fue dada la potestad de expedir normas con el fin de suplir vacíos legales ni tampoco tiene facultades jurisdiccionales para realizar un test o juicio de "abusividad" sobre estas cláusulas posiblemente desequilibrantes, tal y como lo puede hacer la Superindustria y Comercio en el área de su competencia residual que la caracteriza. De lo contrario, la Supersolidaria podría estar extralimitándose en el ejercicio de sus funciones legales establecidas. Esta sería la única forma de seguir evitando atropellos contra los consumidores del sector de la economía solidaria mediante la utilización de estas "presuntas" cláusulas abusivas.

***b) Imposición de hacer efectiva la garantía legal del bien financiado únicamente con el fabricante o productor del bien financiado.***

Es muy común observar dentro de las facturas de venta o dentro de los contratos de adhesión de compraventa y adquisición de bienes financiados a plazo, que los proveedores o distribuidores establezcan que la garantía legal del producto se hará efectiva única y directamente con el fabricante del producto. Frente a este tipo de disposición contractual, podríamos estar tratando con una cláusula abusiva pues, *prima facie*, encuadraría dentro del supuesto de hecho consagrado en el artículo 43 numeral 13 del Estatuto del Consumidor, el cual estipula que se presumirá como abusiva y por ende será ineficaz de pleno derecho, las cláusulas que *"Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley"*. Supongamos a título de ejemplo que un consumidor cualquiera adquiere mediante financiación directa ofrecida por el distribuidor, un computador portátil marca "Dell". Luego del poco tiempo de uso, el bien manifiesta repentinamente un defecto que compromete la idoneidad del mismo. Adicionalmente, el fabricante del producto o bien adquirido mediante financiamiento directo con el proveedor se encuentre en un país diferente a Colombia (en este caso México), y que no tengan en nuestro territorio nacional alguna oficina de soporte técnico o para atender peticiones, quejas o reclamos (que sucede mucho en la práctica). ¿Qué puede hacer el consumidor en este caso si desde el inicio de la relación contractual con el distribuidor del bien se le impuso que para efectos de garantía, debía proceder directamente con el fabricante?

Recordemos que el espíritu de la Ley 1480 del 2011 es proteger al consumidor como parte débil de la relación contractual con el empresario. Por consiguiente, si no se estableciere el principio de solidaridad entre fabricantes y distribuidores o proveedores para responder conjuntamente frente al consumidor por la calidad<sup>15</sup>, idoneidad<sup>16</sup> y seguridad<sup>17</sup> del producto que comercializan (Art. 6° de la Ley 1480), ¿qué tipo de protección le estaría ofreciendo el legislador a dicho consumidor si no promoviere, amparare o garantizare el respeto a su dignidad y sus intereses económicos cuando están en riesgo de ser vulnerados?

***c) Presumir el conocimiento por parte del consumidor sobre el valor de un seguro cobrado o de cualquier otra garantía para el cumplimiento de la obligación o crédito adeudado.***

Resulta lógico pensar que cualquier empresario del sector financiero quiera que se le garantice el pago de su acreencia por cualquier medio, dado el caso ocurra alguna eventualidad o siniestro que impida al deudor principal, en este caso el consumidor, pagar por completo su obligación dineraria. Dada estas circunstancias, es completamente normal que al momento de

adquirir el crédito con determinada compañía financiera, el consumidor dentro del contrato de adhesión se obligue a suscribir y a pagar alguna prima de seguro de vida adicional y otras garantías reales (como alguna prenda o hipoteca) o personales (como por ejemplo alguna fianza o brindar un codeudor solidario) para garantizar el pago de la obligación crediticia. En este punto resultar importante aclarar que el cobro por parte del acreedor de dichas garantías o seguros se encuentran legitimadas y completamente ajustadas a la ley, teniendo en cuenta las consideraciones anteriormente descritas, y máxime cuando el mismo artículo 45 numeral 4° de la Ley 1480, permite que en las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se cobren costos de estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio del bien financiado o al valor del crédito.

El problema en muchas ocasiones (y es aquí donde se presentan en la mayoría de las veces la vulneración a los derechos del

---

<sup>15</sup> El artículo 5°, numeral 1° de la Ley 1480 de 2011 define la calidad de un producto como aquella "Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él."

<sup>16</sup> El artículo 5°, numeral 6° la misma Ley 1480 define la Idoneidad o eficiencia de un bien como aquella "Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado".

<sup>17</sup> Por su parte, el mismo artículo 5°, numeral 14 del citado Estatuto del Consumidor establece que la seguridad la podemos entender como aquella "Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores."

consumidor), radica principalmente en la manera o la forma en que las compañías de financiamiento no sometidas a vigilancia de la Superfinanciera realizan el cobro de dichos costos o conceptos adicionales al valor del crédito o del precio del bien financiado. La norma citada en el párrafo anterior dice claramente que *“En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.”* (Subrayado fuera de texto original)

No obstante, muchas financieras por cualquier causa o motivo que no entraremos a analizar en este escrito por cuanto se sale de la órbita y objetivo de la investigación, optan por no seguir lo consagrado en la Ley, estipulando dentro de sus contratos de adhesión cláusulas donde hagan manifestar al consumidor que conoce, entiende y acepta el valor de la prima de seguro contratada (por ejemplo), sin ni siquiera especificar dentro del contrato cuál es el valor exacto del seguro o garantía contratada, o al menos alguna fórmula matemática sencilla para calcular el valor respectivo (como en términos de porcentaje sobre el valor total del crédito, etc), dejando abierto el espacio para que estas compañías puedan cobrar cualquier valor o costo a su libre voluntad. Básicamente, y en los términos establecidos por el numeral 9° del artículo 43 correspondiente a la Ley 1480, presumen cualquier manifestación de voluntad del consumidor, tratándose de erogaciones u obligaciones a su cargo; y esto puede ser susceptible de considerarse por parte de la autoridad jurisdiccional competente como una cláusula abusiva, pues atenta contra la buena fe del consumidor y desequilibra en su

perjuicio las obligaciones a su cargo, siendo la sanción principal de esta cláusula la ineficacia de pleno derecho. Lo anterior también aplica para el cobro excesivo de cualquier gasto administrativo o estudios de crédito, tal y como lo dice la norma.

***d) Imposición unilateral por parte de la compañía financiera, productora o distribuidora para exigir la cancelación de la obligación adeudada por un solo y único medio de pago.***

Como se analizó con anterioridad, salvo que se trate de relaciones crediticias con entidades del sector de la economía solidaria, es innegable el derecho que le asiste al deudor/consumidor de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas.

Partiendo de esta regla general, supongamos que un deudor cualquiera de un crédito de consumo en ejercicio de su derecho legalmente establecido por el artículo 5° del Decreto 1368 de 2014 numeral 16, decide realizar el pago total y anticipado de la deuda que tiene con alguna entidad financiera que no está vigilada ni por la Superfinanciera ni por la Supersolidaria por no ejecutar actividades de captación e intermediación financiera. Adicionemos también que el valor de la deuda asciende al monto exacto de CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$50.000.000) previamente certificada por escrito por la financiera acreedora, y que consumidor piensa pagar la deuda ya sea con recursos propios legalmente obtenidos, o

por medio de una compra de cartera que le está ofreciendo un banco a mejores condiciones o beneficios financieros con respecto a la compañía con quien tiene la deuda actual (mejor tasa de interés y a menos plazo, por ejemplo). Teniendo en cuenta el alto monto a que asciende la deuda, el consumidor piensa hacer un cheque de gerencia a nombre del acreedor para efectuar el pago completo, teniendo en cuenta que en la práctica comercial, resulta de un mecanismo adecuado, idóneo y seguro para ambas partes.

No obstante, la compañía financiera se niega a recibir cheques, alegando que dentro del contrato de mutuo o de adhesión celebrado entre las partes, existe una cláusula que estipula claramente que para efectos de pagos totales y anticipados de la deuda mediante cualquier modalidad (ya sea con recursos propios o por compra de cartera con otra tercera entidad), se aceptará como medio único de pago el estipulado dentro del certificado donde se haga la liquidación del valor exacto a que asciende la obligación; y en este caso, dentro del certificado de deuda entregado al consumidor se consagró que el pago de la obligación se hará únicamente en efectivo dentro de las instalaciones de la compañía financiera acreedora. El consumidor alega que esta es una situación gravosa, y que dada la cantidad de dinero que se debe y teniendo en cuenta la inseguridad en la que se vive hoy en día, resulta muy peligroso para su integridad llevar toda esa cantidad de efectivo a la

empresa, por lo que solicita que se reconsidere la opción de recibir cheque de gerencia. No obstante, la compañía responde que no es posible ya que son política de manejo la entidad.

La pregunta relevante sería, ¿qué puede hacer no solamente este consumidor, sino todos aquellos que se adhirieron al contrato de crédito con esta entidad financiera y que deben altas sumas de dinero para efectos de cancelar total y anticipadamente la obligación adeudada y sin que sigan causándose intereses remuneratorios corrientes? Aunque parezca una situación difícil de creer, en la praxis muchas entidades financieras no vigiladas por la Superfinanciera están recurriendo a este método, independientemente cuál sea su objetivo pero que no entraremos a analizar en el presente trabajo.

Si bien es cierto, *prima facie* ésta estipulación contractual no se subsume dentro de algunos de los supuestos o ejemplos de cláusulas abusivas traídas a colación por el artículo 43 de nuestro Estatuto del Consumidor (aunque podría analizarse la posibilidad de que encuadre dentro del numeral 11 del artículo citado<sup>18</sup>, pero solo la Superintendencia de Industria y Comercio tendría la facultad legal para decidir sobre el caso), no es menos cierto que con la teoría jurídica estudiada hasta el momento, bien sabemos que por definición de la misma ley se considerará “cláusula abusiva” aquellas que producen un desequilibrio injustificado

<sup>18</sup> La ley 1480 en su artículo 43, numeral 11, establece que “Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: (...) Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la

celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan.”(Subrayado fuera de texto original de la norma).

en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.

En nuestro concepto jurídico, y sin el ánimo de realizar algún prejuzgamiento como en todos los demás casos ejemplos estudiados, la anterior cláusula podría reunir todos los requisitos necesarios para que pueda ser considerada presuntamente como “abusiva”, toda vez que carece de negociación individual, rompe con el principio de buena fe del consumidor y genera un desequilibrio injustificado en los derechos y obligaciones de las partes, haciendo la situación mucho más gravosa en perjuicio del consumidor atentando inclusive contra su seguridad e integridad física, quien siempre ostenta la calidad de parte débil en el contrato. No obstante, y reiteramos nuevamente porque es muy importante para todo el trabajo expuesto, este examen o test de “abusividad” sólo pueden realizarlo los jueces de la república, o a prevención, la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011. En palabras de este organismo gubernamental de vigilancia y control:

*“El examen particular sobre si una clausula es abusiva solo podrá darse dentro de una investigación, pues, de lo contrario, se estaría viciando el criterio judicial de la Entidad y realizando un prejuzgamiento, en consecuencia, quienes sean proveedores y/o productores deberán tener en cuenta las reglas*

*generales contenidas en la ley y así evitar incluir cláusulas abusivas o prohibidas en sus contratos, so pena de las sanciones de ley, así como de las indemnizaciones a que hubiere lugar.”<sup>19</sup>*

***e) Autorización por parte del consumidor para que la compañía financiera, productora o distribuidora llene cualquier espacio en blanco del contrato de adhesión a su libre discrecionalidad.***

Al igual que en todos los casos y ejemplos prácticos anteriormente ilustrados, dado el supuesto que alguna compañía financiera o cualquier fabricante y/o distribuidor de un bien que le ofrezca a cualquier consumidor mediante algún mecanismo de financiación ideado por ellos mismos, decida incluir dentro del clausulado de sus contratos de adhesión alguna estipulación mediante la cual busque la autorización de parte del consumidor para que la compañía llene cualquier espacio en blanco del contrato en lo referente a circunstancias de tiempo, modo, lugar, y cuantía de las obligaciones de las partes, esto puede ser muy delicado ya que en una eventual investigación y proceso ante las autoridades jurisdiccionales competentes, podrían considerar que se trate de una cláusula abusiva, ya que posiblemente pueda generar un desequilibrio injustificado en los derechos y obligaciones de las partes intervinientes en el contrato, lo cual es incompatible con el principio de buena fe, además de que la cláusula no fue negociada con el consumidor.

<sup>19</sup> Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. Concepto jurídico en respuesta de

consulta identificada mediante radicación 13-046135-00003-0000.

**5. CONSECUENCIAS JURÍDICAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS DENTRO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN CON LOS CONSUMIDORES Y MECANISMO JURISDICCIONAL PARA DEBATIRLAS:  
ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Como se ha mencionado en diferentes apartados a lo largo de este trabajo, se ha dicho que la consecuencia jurídica principal de la implementación de estas cláusulas antijurídicas dentro de cualquier contrato de adhesión es la llamada *“ineficacia ipso iure o de pleno derecho”*, conforme a lo establecido en el segundo inciso del artículo 42 de nuestro Estatuto del Consumidor. Ahora bien, ¿qué debemos entender por este concepto jurídico? La Ley 1480 no define esto; no obstante, y de acuerdo a lo establecido en el último inciso del artículo 4° de la misma normatividad, en lo no regulado por esa ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el *Código de Comercio* y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En este orden de ideas, si nos trasladamos a nuestra codificación comercial, encontraremos en su artículo 897 lo siguiente: *“Cuando este Código se exprese que un acto no produce efectos, se entenderá que es ineficaz de pleno derecho, sin necesidad de declaración judicial.”*

En otras palabras, cuando un decimos que un acto jurídico o un contrato es ineficaz de pleno derecho, entendemos por este

concepto que es una valoración negativa o sanción legal con que el ordenamiento castiga a los actos o contratos que violan sus normas imperativas, el orden público o las buenas costumbres, borrando de esta manera automáticamente el acto de la realidad o mundo jurídico, por lo que se tendrá como si no se hubiese realizado, sin necesidad de pronunciamiento jurisdiccional alguno<sup>20</sup>. En consonancia con la anterior definición, el primer inciso del 4° de la Ley 1480 establece claramente que las disposiciones contenidas en esa ley *son de orden público*. Por lo tanto cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la misma ley.

Por otra parte, y con respecto a los alcances de la ineficacia de una cláusula abusiva, que es el tema central de este trabajo, menciona el artículo 44 del Estatuto del consumidor textualmente que *“La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces. (...) Cuando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente”*. Sin embargo, con la redacción de esta norma, no debemos confundir los conceptos de *“nulidad”* e *“ineficacia”* en derecho sustancial, pues el primero de los mencionados a diferencia del segundo, traduce en una sanción de *invalidéz* que el ordenamiento jurídico otorga a los actos y contratos que cumplen con ciertos requisitos de ley especiales y para que haga plena operancia, requiere obligatoriamente

---

<sup>20</sup> ALARCÓN ROJAS, Fernando, *“La ineficacia de pleno derecho en los negocios jurídicos”*,

Universidad Externado de Colombia, primera edición, 2011, página 160.

de sentencia judicial. Puede decirse válidamente que la “nulidad”, es una especie de “ineficacia”.

Ahora, si bien es cierto que la consecuencia jurídica principal de la implementación de las cláusulas abusivas dentro de cualquier contrato que realice un consumidor sin lugar a dudas es la ineficacia de pleno derecho (y no la nulidad, pues el legislador quiso atribuirle la sanción más grave a este tipo de conductas por ser violatorias de normas de orden público), eso no quiere decir que en caso de configurarse presuntamente dentro de algún contrato de consumo (cualquiera que sea su objeto) alguna de estas estipulaciones antijurídicas, el consumidor deba quedarse inactivo en consideración de que la ineficacia de pleno derecho como sanción opera sin necesidad de declaración judicial. Todo lo contrario.

Para el tema en especial que nos ocupa en este escrito, y hacemos la aclaración que desde este punto empezaremos a tratar algunos aspectos procesales suficientes para poder debatir las posibles cláusulas abusivas impuestas dentro de un contrato de adhesión referente a una operación crediticia o a una adquisición de bienes a través de sistemas de financiación ofrecido por el proveedor o producto, en el evento de que se incluyan estas cláusulas por la compañía financiera (que recordemos no se encuentre sometida a vigilancia y control de alguna autoridad administrativa especial), en ejercicio del derecho consagrado en el artículo 56 numeral 3° de la Ley 1480 de 2011, es recomendable que el consumidor presente la **“acción de protección al consumidor”** ante la autoridad jurisdiccional competente, que bien puede ser por

escogencia del mismo consumidor la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional o el juez civil municipal o del circuito (según sea la cuantía del negocio) donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo. En todo caso, y en nuestro criterio personal, para mayor facilidad y celeridad a favor del demandante, recomendamos iniciar el proceso jurisdiccional ante la Superintendencia respectiva, quien tramitará la demanda por el procedimiento verbal sumario.

Esta acción o demanda propiamente dicha tendrá por objeto la aplicación de las normas de protección contenidas en la Ley 1480 de 2011 a través de la solicitud de declaratoria por parte del juez sobre la existencia, configuración e imposición de una cláusula abusiva en detrimento de los derechos del consumidor, sin perjuicio de la eventual condena de indemnización de perjuicios causados con ocasión al actuar antijurídico de la compañía de financiamiento, productor o proveedor según sea el caso. Sin embargo, para que esta demanda surta el correspondiente trámite legal, es necesario en primera instancia agotar el requisito de procedibilidad contenido en el numeral 5° del artículo 58 de la Ley 1480, consistente en que el consumidor presente ante la compañía financiera, productor o proveedor, una reclamación directa ya sea por medio escrito, electrónico, telefónico o verbalmente (para lo cual, la compañía financiera, productor o proveedor deberá expedir la grabación o constancia respectiva de la presentación de la reclamación incluyendo sus hechos y objeto), alegando y fundamentando el por qué se ha configurado a su juicio una cláusula abusiva que carece de

plena eficacia jurídica. Acudir a la acción de protección al consumidor directamente sin haber presentado esta reclamación directa, será causal para que la demanda sea rechazada de plano, por lo que en la demanda se deberá aportar prueba de la presentación de la misma; no obstante, se considerará agotado igualmente el requisito de procedibilidad si se aporta a la demanda la constancia de NO conciliación entre las partes en disputa y emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido (Ley 1480, artículo 58 literal g).

La compañía financiera, productor o distribuidor tendrá el término perentorio de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación directa, para dar contestación a la misma. Si se responde negativamente, o en su defecto, transcurrido el término sin que el consumidor obtenga respuesta al respecto (esto constituirá indicio grave contra el demandado), podrá desde luego el consumidor presentar la acción respectiva sin ningún inconveniente.

La demanda seguirá todo el procedimiento y reglas establecido en el artículo 58 del Estatuto del Consumidor, para lo cual el juez competente o la Superintendencia resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de la forma y términos en que se deberán cumplir (art. 58, numeral 9°). Además, y por último como dato importante, si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al demandado

que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, etc (art. 58 numeral 10 de la misma ley). Consideramos que esto es un avance y aspecto positivo que merece ser destacado, pues en pocos tipos de procesos, se le da al fallador estas facultades.

## DISCUSIÓN

Recordemos que cuando se estuvo analizando la tipología legal o “lista negra” de cláusulas que para la ley son consideradas como “abusivas” de acuerdo a lo consagrado en el artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, se tocó el punto relacionado con el tema de aquellas cláusulas que obligaban al consumidor acudir a la justicia arbitral, supuesto de hecho que era regulado y prohibido por el numeral 12 del artículo citado; sin embargo, que con ocasión a la derogación expresa realizada por el artículo 118 de la Ley 1563 de 2012 (que es nuestro actual Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional), dicho numeral de la norma del Estatuto del Consumidor quedó sin vigencia, llevándonos a la siguiente pregunta importante que habíamos planteado pero dejada de responder:

¿Será siempre jurídicamente eficaz si en un contrato de adhesión referente a un crédito de consumo adquirido por un usuario



cualquiera de una compañía financiera, se estipulare dentro de su contenido alguna cláusula compromisoria que obligue al consumidor a conformar un tribunal de arbitramento dado el evento de presentarse cualquier discrepancia entre las partes respecto a la interpretación, ejecución y desarrollo del contrato de mutuo, su terminación y liquidación, que no pueda solucionarse por acuerdo directo entre las partes? Con todo lo estudiado hasta ahora, no podemos dejar a un lado lo manifestado en su momento por la Superintendencia de Industria y Comercio, en lo atinente a que cada caso es particular y merece ser estudiado en una investigación y proceso en específico, de acuerdo a las circunstancias probadas a lo largo de la actuación.

No obstante, y manteniendo siempre clara nuestra intención de no realizar en ningún prejuzgamiento, la respuesta a este interrogante será relativa; es decir, dependerá de la verdadera intención que tuvo el predisponente al incluir esa cláusula compromisoria dentro del contrato de mutuo o crédito respectivo. Por ejemplo, si con la imposición de dicha cláusula lo que busca la entidad crediticia es limitar el acceso a la justicia al consumidor debido al surgimiento de alguna discrepancia con ocasión a la celebración, ejecución y finalización del contrato, indiscutiblemente estamos tratando con una cláusula abusiva, que además de ser ilegal, resulta claramente inconstitucional. Recordemos que la cláusula compromisoria manifestación de voluntad que se incluye en un contrato o en un documento separado a él (haciendo referencia obligatoriamente al contrato que le es aplicable) donde se establece que los conflictos que llegaren a surgir entre las

partes en desarrollo de dicho contrato serán resueltos mediante arbitraje; entendiéndose por su vez el arbitraje como “Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos” (MASC) donde las partes manifiestan que sus diferencias serán resueltas un número impar de abogados denominados árbitros, quienes tienen la facultad de administrar justicia y profieren una sentencia que se denomina laudo arbitral.

Como el arbitraje se caracteriza por ser un mecanismo de justicia bastante oneroso, económicamente hablando, puede llegar a ser abusiva una cláusula compromisoria según el caso en concreto, pues ello puede suponer aumentar los costos del proceso y dificultar al consumidor como parte débil de la relación crediticia el acceso a la justicia. Sin embargo, le corresponderá a la autoridad jurisdiccional competente sopesar y ponderar las circunstancias especiales que rodearon la celebración de la operación crediticia y la inclusión de dicha cláusula compromisoria al contrato.

Aún con todo, y en opinión de lo que aquí se plasma como crítica constructiva, se considera inapropiada la derogatoria por parte del mismo legislador del numeral 12 del artículo 43 perteneciente al Estatuto del Consumidor, puesto que en primer lugar, hacía más fácil la aplicación del test o valoración de abuso de una cláusula contractual y restablecer de esta manera el equilibrio de la relación a favor de los intereses del consumidor; y en segundo lugar, debido a que deja las puertas abiertas para que muchas compañías financieras decidan incluir dentro del clausulado de sus contratos estas cláusulas compromisorias para dificultar el acceso a la justicia de los

consumidores para reclamar y defender sus derechos. De todas formas, el presente planteamiento a está sujeto y abierto a debate, dependiendo a qué parte se represente dentro del proceso jurisdiccional.

## CONCLUSIONES

Por todo lo expuesto a lo largo de este trabajo, podemos concluir válidamente que la institución de las cláusulas abusivas surge como un elemento idóneo e importante de la teoría jurídica para conservar el equilibrio justo de las obligaciones de las partes dentro de un contrato de adhesión, garantizando de igual forma la aplicación de la buena fe, como principio general y rector del derecho.

Son importantes y significativos los avances que se han dado en nuestra legislación colombiana en la última década para proteger al consumidor como parte débil dentro de una relación crediticia con cualquier tipo de entidad financiera, pero tal y como coinciden muchos tratadistas del tema, aún existe mucho camino jurídico que recorrer si se quiere garantizar una efectiva protección de los consumidores frente a este tipo de estipulaciones contractuales abusivas, pues recordemos que toda esta teoría se construyó fue con el fin de limitar la autonomía de la voluntad privada de los estipulantes, y así evitar el abuso de su derecho y poder económico notorio, en aras de garantizar la adecuada satisfacción de las necesidades financieras de una colectividad, que cada se hace más creciente.

La aplicación de los mecanismos de control y de debate contra las cláusulas abusivas supondrá siempre la intervención de una

autoridad estatal competente, quien tendrá la tarea de verificar y juzgar si la(s) cláusula(s) objeto(s) de debate se encuentre(n) dentro del listado de las cláusulas prohibidas absolutamente por el Estatuto del Consumidor, o que en su defecto en caso de no estarlo, analice si la(s) cláusulas(s) reúnan con todos requisitos establecidos por la ley para que sean catalogadas como “abusivas”, es decir, que sean predispuestas sin facultad de negociarlas, sean contrarias a la buena fe y que generen un desequilibrio jurídico relevante entre las obligaciones contraídas y los derechos adquiridos por cada contratante.

Debido a la importancia vital del tema tratado no solamente para cada consumidor individualmente considerado sino también para el interés general, extendemos la invitación para que cada uno o mancomunadamente (dado el evento que se encuentren en situaciones de hecho muy similares) en uso de sus derechos legalmente consagrados acudan ante la autoridad administrativa competente a través de su Delegatura de Protección al Consumidor o por medio de las Ligas o Casa de Consumidores ubicadas en todo el territorio nacional para que instauren sus quejas o acciones pertinentes, en caso de tener duda sobre la legalidad de una cláusula o disposición que haga parte de la operación crediticia celebrada con alguna compañía de financiamiento que no esté sometida a inspección, vigilancia y control de alguna Superintendencia en específica.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA RODRIGUEZ, Joaquín Emilio, *“Aportes del derecho del consumidor al derecho colombiano de contratos – elementos comparatistas para una interpretación del nuevo estatuto acorde con el artículo 78 de la Constitución Política de 1991.”*, ensayo perteneciente al libro *“Derecho del consumo. Problemáticas actuales”*, Grupo Editorial Ibañez, primera edición, Bogotá D.C., 2014.
- CRIADO CASTILLA, Juan Felipe, *“Cláusulas abusivas en los contratos de consumo (artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor)”*, trabajo presentado como requisito para optar al título de Magister en Derecho de la facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C., 2014.
- DIEZ PICAZO, Luis, *“Fundamentos del derecho civil patrimonial. Volumen primero”*, editorial Thomson Civitas, sexta edición, Madrid, 2010.
- ECHEVERRI SALAZAR, Verónica María, *“El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores”*, revista Opinión Jurídica de la Universidad de Medellín, Vol. 10, No° 20, Medellín, 2011.
- FIERRO MENDEZ, Rafael, *“Aspectos contractuales del nuevo estatuto del consumidor.”*, ensayo perteneciente al libro *“Derecho del consumo. Problemáticas actuales”*, Grupo Editorial Ibañez, primera edición, Bogotá D.C., 2014.
- GIRALDO LÓPEZ, Alejandro; CAYCEDO ESPINEL, Carlos Germán, y MADRIÑÁN RIVERA, Ramón Eduardo, *“Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor”*, editorial Legis, Primera Edición, Bogotá D.C., 2012.
- ROA REYES, Nelson, *“Derecho comercial. Curso básico actualizado. Nuevo Estatuto del Consumidor. Estudio teórico y práctico.”*, editorial Librería Ediciones del Profesional Ltda., segunda edición, Bogotá D.C., 2012.
- POSADA TORRES, Camilo, *“Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano”*, Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, n.° 29, julio-diciembre de 2015.
- SUÁREZ BELTRÁN, Gonzalo, *“La sanción de las cláusulas abusivas y su aplicación al contrato estatal: un vacío notable”*. Ensayo y disertación presentado para posesionarse como Miembro Correspondiente de la Academia Colombiana de Jurisprudencia.
- CORREA ARANGO, Gabriel, *“De los principales contratos mercantiles”*, editorial Temis, segunda edición, Bogotá D.C., 1991.
- JUAN RINESSI, Antonio, *“Relación de consumo y derechos del consumidor”*, editorial Astrea, primera edición, Buenos Aires, 2006.
- BERNAL-FANDIÑO, Mariana & PICO-ZÚÑIGA, Fernando Andrés, *“Las cláusulas abusivas en los contratos de crédito hipotecario. Una mirada comparativa entre España y Colombia”*, Revista N. 131 Universitas, Pontificia Universidad Javeriana, p. 149-194, 2015. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.vj131.cacc>

OSPINA FERNÁNDEZ, Guillermo & OSPINA ACOSTA, Eduardo, *“Teoría general del contrato y del negocio jurídico”*, editorial Temis, séptima edición, Bogotá D.C., 2005.

HINESTROSA, Fernando, *“Tratado de las obligaciones I”*, segunda edición, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2003.

VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos, *“Los contratos de consumo en el derecho colombiano y en el derecho comparado”*, Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, Universidad Militar Nueva Granada, volumen XIX, número 2, 2011.

ORAK, Leyla, *“Unfair Terms In Consumer Contracts”*, Revista Mondaq Business Briefing, 2014.