

## LA PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN COLOMBIA, ESTADO DE COSAS<sup>1</sup>

Financial Consumer Protection in Colombia, State of Affairs

Proteção do consumidor financeiro na Colômbia, situação atual

Nicolás Alba Urrego

Universidad Militar Nueva Granada, Colombia

[est.nicolas.alba@unimilitar.edu.co](mailto:est.nicolas.alba@unimilitar.edu.co)

<https://orcid.org/0009-0001-9324-3516>

Estudiante de pregrado de derecho Universidad Militar Nueva Granada

Jeisson Andrés Quintero Valderrama

Universidad Militar Nueva Granada, Colombia

[est.jeisson.quintero@unimilitar.edu.co](mailto:est.jeisson.quintero@unimilitar.edu.co)

<https://orcid.org/0009-0006-4664-919X>

Estudiante de pregrado de derecho Universidad Militar Nueva Granada

María Paula Díaz Arenas

Universidad Militar Nueva Granada, Colombia

[est.maria.diaz9@unimilitar.edu.co](mailto:est.maria.diaz9@unimilitar.edu.co)

<https://orcid.org/0009-0007-5300-2834>

Estudiante de pregrado de derecho Universidad Militar Nueva Granada

*Recepción:* 15 de marzo de 2022

*Aceptación:* 15 de abril de 2022

---

<sup>1</sup> Artículo de investigación redactado en desarrollo de la actividad investigativa llevada a cabo en el Semillero de Derecho del Consumidor de la Universidad Militar Nueva Granada desde el año 2021, bajo la tutoría del Dr. Juan Carlos Villalba Cuéllar.

## Resumen

El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), y lo regulado en materia de consumidor financiero mediante la Ley 1328 de 2009, marcaron un enfoque hacia la protección de los consumidores: por un lado, mediante la acción de protección al consumidor del artículo 56 del Estatuto del consumidor, y, por otro, al facultar de funciones jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia, en el artículo 57 de la misma norma. El presente artículo se enfocará en el estudio de la relación de consumo existente entre la entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera y el consumidor financiero, y en brindar una visión acerca de la protección estatal existente actualmente para el consumidor financiero, en relación con los posibles abusos o limitación en sus derechos. Para ello, se analizarán aspectos relacionados con el deber legal de información -el cual recae sobre las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera- y cuál es su eficacia y efectividad en la práctica para los consumidores del sector. Igualmente, se hará un análisis con respecto a la estipulación de cláusulas abusivas por parte de las entidades vigiladas y sobre cuáles son los posibles mecanismos de protección a los que puede recurrir el consumidor financiero, en caso de ver transgredidos sus derechos.

**Palabras clave:** Consumidor financiero, Protección contractual, Entidades financieras, Acción de protección al consumidor, Estatuto del consumidor.

## Abstract

The Consumer Statute (Law 1480 of 2011), and the regulations regarding financial consumers through Law 1328 of 2009, set a focus on consumer protection. On one hand, this is achieved through consumer protection measures outlined in Article 56 of the Consumer Statute, as well as by empowering the Financial Superintendence of Colombia with jurisdictional functions according to Article 57 of the same Law. This article will focus on studying the existing consumer relationship between the financial institution -supervised by the Financial Superintendence- and the financial consumer. It will also provide an overview of the current state protection for financial consumers concerning potential abuses or limitations on their rights. The analysis will cover aspects related to

the legal duty of information, which falls upon the entities supervised by the Financial Superintendence and evaluate its effectiveness and practical efficacy for consumers in the sector. Furthermore, it will examine the stipulation of abusive clauses by supervised entities and explore possible protective mechanisms that financial consumers can use if their rights are violated.

**Keywords:** Financial consumer, Contractual protection, financial institutions, Consumer protection action, Consumer statute

#### **Abstrato:**

O Estatuto do Consumidor (Lei 1480 de 2011) e a regulamentação em matéria de consumidor financeiro pela Lei 1328 de 2009 estabeleceram uma abordagem voltada para a proteção dos consumidores: por um lado, por meio da ação de proteção ao consumidor no artigo 56 do Estatuto do Consumidor e, por outro concedendo poderes jurisdicionais à Superintendência Financeira da Colômbia no artigo 57 da mesma norma. Este artigo se concentrará no estudo da relação de consumo existente entre a entidade financeira supervisionada pela Superintendência Financeira e o consumidor financeiro, e em fornecer uma visão sobre a proteção estatal atualmente existente para o consumidor financeiro, em relação a possíveis abusos ou restrições aos seus direitos. Para isso serão analisados aspectos relacionados ao dever legal de informação -que recai sobre as entidades supervisionadas pela Superintendência Financeira- e qual sua eficácia e efetividade na prática para os consumidores do setor. De igual modo, será feita uma análise sobre a estipulação de cláusulas abusivas por parte das entidades supervisionadas e quais são os possíveis mecanismos de proteção que o consumidor financeiro pode utilizar caso seus direitos sejam violados.

**Palavras-chave:** Consumidor financeiro, Proteção contratual, Instituições financeiras, Ação de proteção ao consumidor, Estatuto do consumidor.

## INTRODUCCIÓN

El presente artículo se centrará en la relación entre entidad financiera vigilada y el consumidor financiero y la protección jurídica que el Estado le brinda a este último para hacer valer sus derechos. En materia de consumo, las relaciones de tipo financiero, podríamos afirmar, tienden centrarse en la satisfacción de necesidades cotidianas, bien sea porque la profesión del consumidor lo obliga a acudir a relaciones financieras, o porque las condiciones económicas del mismo lo llevan a hacer uso de alguna o algunas de las opciones de los diferentes portafolios de bienes y servicios ofrecidos por entidades que están bajo la vigilancia y control de la Superintendencia Financiera. La importancia de tratar este tema radica en que, si bien el ordenamiento jurídico colombiano ha regulado aspectos del consumidor financiero a través de algunas normas como la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 del 2011, los desafíos actuales en materia de consumo financiero, han dejado en evidencia que se presentan desequilibrios y, en algunas ocasiones, abusos en contra del consumidor, dado que los contratos de tipo financiero son el pan de cada día en todos los niveles de la sociedad: desde grandes transferencias entre empresarios, hasta la utilización de estos para la compra de bienes y servicios a través de plataformas diseñadas como billeteras virtuales, como “Nequi” o “Daviplata”, que son usados como método de pago tanto en grandes superficies, como en pequeños locales comerciales, e incluso, debido al auge de las tecnologías y la practicidad del método, hasta en el comercio informal.

Aunque podríamos pensar que la implicación en materia del consumo de este tipo de plataformas es menor, lo cierto es que según datos del Diario La República (2022) con cierre en diciembre 2021, sumando cifras de las dos plataformas mencionadas, se superan los 23 millones de usuarios en todo el territorio nacional, con movimientos superiores a los 100 billones de pesos colombianos. Tal magnitud en estas dos plataformas ya posibilita un escenario donde puedan verse vulnerados los derechos de los consumidores, y dada la cantidad de usuarios consumidores, es fundamental que se generen mecanismos efectivos para su protección.

Empero, la cantidad de consumidores financieros no se limita a este tipo de plataformas pues, según la lista general de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, a corte del 11 de agosto de 2022, un total de 416 entidades se encuentran bajo su vigilancia. Estas entidades se dedican a todo tipo de actividades financieras tales como crédito, seguros, pensiones y cesantías, fiducias, portafolios de inversión y conglomerados financieros, entre otras. Las actividades financieras cubren a casi la totalidad de la población colombiana, pues se podría asegurar que la gran mayoría de colombianos, en el transcurso de su vida, se vinculan contractualmente con alguna de estas entidades, bien sea porque sus condiciones socioeconómicas le permiten acceder a algún tipo de producto de carácter financiero, o porque se ven en la necesidad de hacer uso de alguno de los productos o servicios prestados por dichas entidades, situación muy probable dada la contingencia de salud pública provocada por el Covid 19<sup>2</sup>.

Teniendo claro que no es menor la importancia que reviste el tema de la protección al consumidor financiero, el presente artículo dará una visión de la necesidad de dicha protección, delimitándolo a unos aspectos en concreto, dado el poco tratamiento que a nivel doctrinal se le ha dado al tema. En primer lugar, se encamina a analizar los aspectos relacionados con el deber legal de información que recae sobre las entidades vigiladas por la Superintendencia y cuál es su eficacia y efectividad en la práctica para los consumidores. Dado que el deber legal de información es un mandato constitucional, es de total relevancia su estudio desde el punto de vista del derecho. Acto seguido se pasará al análisis de una de las formas de abuso con el consumidor, que es la estipulación de cláusulas abusivas por parte de las entidades, su definición y diferentes tipos, y a su vez, cuáles son los posibles mecanismos de protección de los que puede hacer uso el consumidor financiero en caso de ver transgredidos sus derechos. Finalmente, se hará referencia a algunos aspectos de las acciones de protección al consumidor financiero que fueron objeto de hallazgo en la investigación (Acosta & Gual, 2021)

---

<sup>2</sup> Según cifras de El Tiempo (2021), entre enero y septiembre de 2020 se dio un aumento en más de dos millones de personas que accedieron a productos financieros.

## MÉTODO

La presente es una investigación de tipo dogmático-jurídico que utiliza el análisis y la depuración de elementos de las normas aplicables al tema de la protección del consumidor. Así mismo, se vale del análisis doctrinal tanto nacional como en derecho comparado a nivel latinoamericano y del análisis jurisprudencial, principalmente en decisiones de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Corte Constitucional.

## RESULTADOS

### I. La Información a los consumidores en Materia financiera

La protección del consumidor ha sido un tema muy estudiado en las últimas décadas<sup>3</sup> en el derecho privado buscando colocarlo en diferentes interpretaciones, ya que su propia naturaleza se puede catalogar como mercantil, pero a la hora de emitir la ley el legislador lo analiza como una actividad civil, o de consumo, ya que se busca la protección de la persona débil a la hora de entablar relaciones jurídicas con productores y proveedores de bienes y servicios. Se parte entonces de la premisa que el consumidor tiene una posición desventajosa frente al proveedor o productor. Por este motivo se hizo palpable la necesidad de emitir normas para la protección del consumidor con el fin de tratar de contrarrestar ese desequilibrio; una de estas formas de protección es el deber de información.

Se hará énfasis en el deber de información en la etapa precontractual y además se analizará el alcance de la buena fe y la buena fe objetiva en lo relativo a la información brindada a los consumidores financieros. Por otra parte, desde el derecho comparado, se tendrán en cuenta los diferentes orígenes de este concepto, con el objetivo de determinar los deberes precontractuales de información, ya que suelen considerarse como medidas que tutelan la correcta formación de la voluntad, favoreciendo un

---

<sup>3</sup> El día 15 de marzo de 1962, el presidente de los Estados Unidos de América, John F. Kennedy, inició su discurso con la frase “consumidores somos todos”, lo que para la doctrina indica el inicio de la protección al consumidor (Villalba, 2012).

consentimiento libre y reflexivo. Según De La Maza (2010), la protección en cuanto a la información tiene una explicación:

La razón se encuentra en una desigualdad en la posición negocial que suele caracterizar la situación de los consumidores y proveedores en las relaciones de consumo. Dicha desigualdad, en una parte muy relevante, se explica por la presencia de asimetrías informativas. Una de las técnicas más frecuentes para nivelar la desigualdad entre proveedores y consumidores es el suministro de información a los consumidores.

Con esto se puede afirmar que uno de los derechos primordiales para nivelar esa desventaja y lograr una protección eficaz hacia el consumidor es la información, el conocimiento de las cláusulas y condiciones a las que se obliga el consumidor. Esto puede ser un gran escudo frente a un eventual abuso precontractual del proveedor y puede llegar a optimizar las relaciones contractuales de las personas naturales y jurídicas, generando así un equilibrio en las actividades de consumo y las del ámbito financiero en la sociedad.

La obligación especial de información se encuentra regulada en la Constitución Política, en el artículo 20; aunado a ello, y en el auge del fortalecimiento de la protección al consumidor, Colombia no se quedó atrás con esta tendencia al expedir la Ley 1480 de 2011 la cual, en su artículo 23, describe el deber de información<sup>4</sup>. Por su parte, la ley en materia financiera (Ley 1328 de 2009) tiene como objeto establecer las reglas para la justa protección al consumidor financiero y su relación con las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera. En ella se define al consumidor financiero como “todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas” (Ley 1328 de 2009, artículo 2), es decir,

---

<sup>4</sup> “Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano” (Ley 1480 de 2011).

toda persona que entable relaciones jurídicas permanentes o transitorias con el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores. Una definición bastante general, pero que ayuda a ampliar la etiqueta de consumidor a la mayor cantidad de personas posibles y así amplificar el amparo de la ley. Así mismo, definió los diferentes conceptos de usuarios de las entidades financieras como, cliente, usuario, cliente potencial. Por otra parte, en el literal a del artículo 3, menciona el principio de la debida diligencia<sup>5</sup>, que busca un trato digno a la hora de que las entidades financieras efectúen una actividad contractual con el consumidor, procurando que su objetivo principal sea la satisfacción del consumidor y que reciba la información adecuada y precisa de las obligaciones que adquiere. Se busca tratar de manera general la información dentro del esquema de la relación precontractual en actividades financieras, ya que, por regla, se cumple con el principio de consensualidad. Esto, con el fin de que una persona tenga suficiente información y pueda tener una disposición plena a la hora de efectuar un contrato.

Por su parte, el literal c del mencionado artículo<sup>6</sup> se refiere al deber de información, a cómo las entidades financieras deben ofrecer una información clara y precisa al consumidor. En este apartado, se aborda la importancia de dicho deber y lo plantea como aspecto fundamental de la protección al

---

<sup>5</sup> “Artículo 3. a) Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros (ley 1328 de 2009)”.

<sup>6</sup> c) “Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas”. (ley 1328 de 2009).



consumidor. Así mismo, y en concordancia con el artículo 9 de la citada Ley<sup>7</sup>, se hace mención a la figura del deber de información en la etapa precontractual, que no es solo se plasma como un deber que recae en las entidades vigiladas, sino como un derecho que cobra especial relevancia en materia de consumo financiero.

Ahora bien, el deber de información consiste en brindar la información suministrada de forma clara, oportuna y transparente, por su efecto sobre la decisión de una parte contratante de celebrar o no un contrato. En el caso de celebrar un contrato en condiciones que beneficien y protejan los intereses de ambas partes sobre la base de la información proporcionada, la determinación del consentimiento, también podrá ser, en particular, cumplir obligaciones teniendo en cuenta la relación contractual y respetar los principios generales de buena fe (Chinchilla, 2011).

Por su parte, De la Maza menciona el principio de lealtad contractual el cual exige que durante la negociación del contrato las partes se abstengan de ciertas conductas estratégicas y tutelen no solamente sus intereses, sino que, en cierto grado, los intereses de la otra parte (2010). Es claro que el deber de información en materia financiera tiene gran importancia en la etapa precontractual porque allí es donde se forma la manifestación de voluntad del consumidor. En ese sentido, el deber de información debe cumplirse de manera formal para lo cual es necesario, no solo que la información se exteriorice, sino que se exprese de manera clara, de modo que ésta llegue a su destinatario en condiciones que le permitan hacer propio su contenido. En consecuencia, la información deberá estar dotada de tres características que son: a) Claridad: el contratante debe evitar un lenguaje ambiguo que no pueda ser comprendido a cabalidad por la contraparte; b) Oportunidad: la información deberá ser transmitida de manera que produzca efectos beneficiosos en quien la recibe; y c) Transparencia: la información transparente ha de ser completa, suficiente y exacta.

---

<sup>7</sup> Artículo 9. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones (...). En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado. (Ley 1328 de 2009).

En correlación con ello, es pertinente analizar el principio general “la buena fe” y “la buena fe objetiva”. La Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 83 establece que tanto “las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas” (1991, s. f.). Sobre este principio la Corte Constitucional ha precisado que la buena fe es, y ha sido, “uno de los principios fundamentales del derecho, ya se mire por su aspecto activo, como el deber de proceder con lealtad en nuestras relaciones jurídicas, o por el aspecto pasivo, como el derecho a esperar que los demás procedan en la misma forma”. (Corte Constitucional de Colombia, C-544 de 1994)

Aunado a ello, en cuanto a la clasificación de la buena fe, esta se divide en objetiva y subjetiva. a) Buena fe subjetiva: es la condición de un sujeto en una situación jurídica dada, con referencia al conocimiento que tenga de las circunstancias generales de la misma, y b) la buena fe objetiva: es la que actúa como regla de conducta, portadora de normas en sí, o generadora de normas concretas. Así las cosas, la obligación de información se centra en la buena fe objetiva como factor determinante de los deberes de lealtad y cooperación. Con relación a esto, el autor Díez (2007) señala que “no puede dudarse de la existencia de deberes precontractuales de información, regidos en muy buena medida por los criterios de buena fe y uso de los negocios.” (como se cita en De la Maza, 2010). De modo que el deber de información facilita que la información sea clara o conteste acorde con el conocimiento que la parte que la suministra pueda tener al respecto.

De esta forma, la materia expuesta y la introducción de criterios valorativos y de arbitrariedad, debe tener dos hipótesis: a) Corresponde a cada parte el deber de buscar la información y b) El deber de dar respuesta a las peticiones expresas de información que la otra parte pueda formular. No obstante, De la Maza, refuta estas dos hipótesis planteadas, ya que para él no son lo suficientemente claras (2010).

En el Colombia, la aceptación del derecho de estar informado ha sido gradual y además ha sido influenciado por esas doctrinas. Pero la influencia no se refiere claramente a los tipos de obligaciones, sino que indirectamente sancionan algunas omisiones de información a través de figuras como el dolo o la obligación de saneamiento por vicios ocultos. Tras la promulgación de la Constitución Política de Colombia de 1991, el derecho a la información alcanzó rango constitucional como esencia de la relación de consumo. La Corte Constitucional (C- 083 de 1999) hizo referencia al alcance del artículo 334 de la Constitución, y consolidó la doctrina del orden público económico, mediante vía de intervención legislativa, judicial o regulación económica, debido a lo cual el sistema político colombiano se vigoriza sobre la base de un equilibrio entre la economía libre y de mercado, en la que participan activamente los sectores públicos, privado y la intervención estatal, que busca conservar el orden y garantizar la equidad en las relaciones económicas, previniendo abusos que se puedan presentar. (Monsalve y Rodado, 2010).

En cuanto a los fundamentos económicos de la obligación de información, en primer lugar, la información asimétrica es conocida como el fallo de información, sucede cuando una de las partes posee mayor conocimiento material que la otra. Esto suele manifestarse cuando el vendedor de un bien o servicio posee un conocimiento mayor que el comprador, caso muy común en los contratos. De acuerdo con la doctrina económica jurídica, para corregir esta asimetría de información y lo que genera, es necesaria la defensa y protección de la confianza en todas las fases del contrato. Esto no es posible, ya que no hay existencia de mercados completos en los que se cubran todos los riesgos, lo que genera la ausencia de información y hace que los mercados sean manipulables e ineficientes. (Monsalve y Rodado, 2010).

Ahora bien, en materia financiera el deber de información se expande en varias aristas y una de las más importantes a la hora de aplicar esta protección es en materia de seguros. Es sabido que en este régimen se utilizan tanto la legislación de derecho privado como el derecho público, es decir el Estado tiene la potestad de intervenir en este sistema y no es de extrañarse que se busque que la protección al consumidor se aplique también en los contratos de seguros. Se busca que la relación entre las

compañías de seguros y los contratantes sea equilibrada, ya que es una de las relaciones más desbalanceadas del derecho comercial y se busca una máxima satisfacción al contratante en busca de justicia, lo cual se verifica en obligaciones de información que surgen en las etapas precontractual, contractual y postcontractual (Amaya, 2018). En efecto, en el contrato de seguro la información está encaminada a dar a entender al consumidor los alcances de la cobertura del amparo que se otorga, señala la doctrina -que en este sentido, la información debe ser “omnicomprensiva”- de tal forma que “consiste en un deber de conducta inserto en un proceso que tiene por objeto dejar al tomador o asegurado en la mejor posición posible con el fin de conocer los términos contractuales, de manera tal que, ocurrido el siniestro- verificado el riesgo asegurado-, sus intereses de amparo queden satisfechos” (Ríos, 2020)<sup>8</sup>.

No obstante, es dable señalar que los problemas de asimetrías en la información en las relaciones financieras se presentan en todo momento. Un estudio reciente demostró que incluso las obligaciones vigentes de información no alcanzan a mitigar ese desequilibrio que se presenta en estas relaciones jurídicas (Devis y Gómez, 2019).

## **II. La protección contractual y las cláusulas abusivas en materia financiera**

### **II.I Contrato de adhesión en materia financiera y cláusulas abusivas**

El vínculo contractual entre una entidad financiera y el consumidor financiero se da a través del denominado “contrato de adhesión”, un tipo de contrato que si bien no se menciona ampliamente en el ordenamiento jurídico colombiano, si está definido en la legislación nacional como aquel que es elaborado libremente por una de las partes (la entidad financiera) y que no posibilita al cliente discutir previamente las cláusulas allí estipuladas, limitando únicamente la autonomía de este último, a optar por la aceptación o no del mismo (Ley 1328 de 2009, art. 2)<sup>9</sup>. En la doctrina nacional, se dice que

---

<sup>8</sup> Al respecto ver Corte Constitucional de Colombia, T-302 de 2020.

<sup>9</sup> A su vez, podemos encontrar otra definición de este tipo de contratos en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), en su artículo 5 que los define como “aquel en el que las cláusulas son

“los contratos de adhesión constituyen acuerdos jurídicos disparejos entre personas que no están en un mismo plano de igualdad, al menos desde el punto de vista económico”. (García, Betancur, 2016)

En concordancia con el objeto del presente artículo, necesario es hablar del contrato financiero, que se caracteriza por su alta complejidad para los consumidores dado que se abordan asuntos que no se limitan a un tema monetario “sencillo”. Y, en relación con las actividades que rodean el contrato financiero, autores como Montés (2002) afirman que, en el sector de la economía en el que más se evidencia la desigualdad entre empresario y consumidor, es en la contratación bancaria, puesto que las entidades crediticias tienen la capacidad económica y jurídica suficientes para imponer sus condiciones contractuales a quienes contraten con estas (citado en Gómez, 2016).

Debido a que nos encontramos ante un contrato donde una de las partes es dominante<sup>10</sup>, y la otra parte está bajo una “debilidad” manifiesta, dadas estas características de este contrato, y en el entendido que es algo que llegó para quedarse, autores como Villalba han dicho que actualmente “la máxima preocupación del legislador en materia de derecho privado a nivel global radica en la búsqueda de la justicia contractual, sobre todo en el aspecto más sensible de las relaciones jurídicas privadas, la protección al contratante débil” (2011, p. 3). Si bien decimos que se presume la buena fe en las relaciones contractuales, incluidas las de adhesión, no es un secreto que en algunas ocasiones el contratante fuerte se vale de su posición estableciendo condiciones contractuales que desequilibran el contrato a favor de él y en perjuicio del consumidor. Ese desequilibrio entre las partes, se materializa cuando en los contratos se presentan las denominadas *cláusulas abusivas* que las podemos entender como “aquellas previsiones particulares que rompen el equilibrio justo de las relaciones privadas” (Arango, 2016, p. 244). En concordancia con esa teoría del desequilibrio contractual, Posada menciona que toda estipulación enfocada a mantener en posición de inferioridad al

---

dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas”

<sup>10</sup> Dominante porque está en capacidad de determinar y escoger a su libre albedrío la totalidad del contenido del contrato.

consumidor, a “impedirle o dificultarle el ejercicio de sus derechos, a reafirmar la posición de superioridad en la que se encuentra el predisponente, a aliviar o exonerar a este de responsabilidades, entre otras, conllevan el rompimiento del equilibrio contractual.” (2015, p. 160)

En la legislación nacional, si bien es un tema “novedoso”, también encontramos una definición de cláusulas abusivas en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)<sup>11</sup>. Se extrae de ambas definiciones, la dada por el Estatuto del Consumidor y la doctrina, que las cláusulas abusivas producen un injustificado desequilibrio en claro perjuicio para el contratante débil; y en pro de evitar ese desequilibrio, o más bien contrarrestarlo. El mismo Estatuto, en su artículo 42, estableció que dichas cláusulas que se consideren abusivas serán ineficaces de pleno derecho.

Por su parte, en la legislación en materia de consumidor financiero, nos encontramos ante una caracterización de lo que conlleva o implica una cláusula abusiva (Mosquera & González, 2020; Vargas, 2018), tal como aquella que limite o implique renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros, o aquellas cláusulas que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero, incluso aquellas que incluyan espacios en blanco y en general, cualquier estipulación que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato (Ley 1328 de 2009, art. 11, Col)

Ahora bien, en cuanto al llamado fundamento jurídico de este tipo de estipulaciones, en Posada, encontramos dos posiciones al respecto: la primera postura nos menciona que las cláusulas de este tipo pertenecen al campo del abuso del derecho, pues hablamos de una situación en donde la parte fuerte, ejerciendo su derecho de la libertad contractual, impone al consumidor cláusulas de manera injustificada y en perjuicio de los intereses de este último, empero esta teoría ha sido ampliamente criticada. Por su parte, la segunda posición sostiene que el fundamento de dichas cláusulas se

---

<sup>11</sup> “Artículo 42. Son cláusulas abusivas ‘aquellas que producen un desequilibrio injustificado 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’”. (Ley 1480, 2011).

encuentra dentro del principio de buena fe con el cual los contratantes deben actuar bajo la intención de no transgredir interés alguno tutelado por el derecho, así como obrar con lealtad, honestidad, probidad, entre otras (2015, p. 153-154). En concordancia con esto, se tiene que el principio de buena fe que “busca integrar lo expresamente pactado sino incluso limitar la autonomía contractual, su validez y eficacia jurídica, al hacer abusivas y, en consecuencia, nulas de pleno derecho las cláusulas contrarias al mencionado principio cuando de contrato con consumidores se trata”. (Monsalve, Rodado, 2011, p. 501).

Dejando más que claro que las cláusulas abusivas transgreden los principios de la buena fe contractual, así como en parte el principio del abuso del derecho, conviene puntualizar que “los contratos de adhesión no pueden verse de plano como abusivos y mucho menos deben ser confundidos con las cláusulas abusivas, en la medida que estas “sólo exhiben el aspecto patológico” de la contratación predispuesta” (Gómez, 2016, p. 7)<sup>12</sup>. Esta situación<sup>13</sup> ha justificado la intervención del legislador para equilibrar los contratos financieros, lo cual se ha hecho a través de mecanismos diversos que se han implementado como el control al contenido de los contratos. Dicha intervención estatal, la vemos también en el establecimiento de un catálogo de derechos y deberes para el consumidor y ciertas obligaciones a cargo de las entidades vigiladas, en cuanto a la regulación de los tipos de cláusulas abusivas que pueden presentarse en materia financiera. La Ley 1328 de 2009 estableció un importante punto de partida al describir en su artículo 11<sup>14</sup> las cláusulas que se consideran abusivas.

---

<sup>12</sup> Esto pues, erróneo sería presuponer un carácter abusivo de todo contrato de adhesión.

<sup>13</sup> Un contrato que implica complejidades de un mercado financiero que prevé una serie de productos que requieren manejo y tratamiento especial y con toda la pericia del caso; así como la evidente desigualdad entre contratantes.

<sup>14</sup> Artículo 11. PROHIBICIÓN DE UTILIZACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS. Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que:

- a) Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.
- b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.



Los literales a, b, c y d del mencionado artículo hacen referencia, no solo a las cláusulas que pretendan limitar derechos de los consumidores o deberes de las entidades financieras, sino que también menciona implícitamente el principio de la buena fe; esto cuando hace referencia a los espacios en blanco cuyo diligenciamiento no esté autorizado, entre otras. En el análisis a profundidad de los postulados que nos da el artículo en mención, nos encontramos ante una regulación que pudiéramos catalogar de "obvia" o lógica. Cuando el régimen de protección al consumidor financiero (Ley 1328/2009) habla de cláusulas que impliquen una limitación y/o renuncia al ejercicio de los derechos del consumidor financiero, plantea una situación que no necesita de un sustento jurídico, más allá de lo razonable, para catalogarse como injusta desde cualquier perspectiva, debido a que bajo ninguna circunstancia sería viable y/o beneficioso para el consumidor que se le obligue a renunciar o se le imponga una limitación a derechos "básicos" dentro de la relación de consumo en materia financiera<sup>15</sup>. Sin ellos, sería más que abrupto el desequilibrio que podría darse entre las partes, situación tratada renglones arriba y que quedó más que demostrada que se presenta en el ámbito colombiano.

### **III. Mecanismos de protección al consumidor financiero – acción de protección al consumidor.**

Pasando de la conceptualización de la figura de contratos de adhesión, contrato financiero y cómo en ellos se presentan las cláusulas de tipo abusivo, y cuál es el tratamiento y noción de tipo normativo y doctrinal que se tienen al respecto de estos, nos centraremos en cómo el consumidor financiero, a través de medios dispuestos por el Estado, puede hacerles frente a situaciones adversas donde sus derechos se vean vulnerados por estipulaciones de tipo abusivo.

---

c) Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.

d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero.

e) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia".

<sup>15</sup> Al respecto véase el artículo 5 de la Ley 1328 de 2009



En cuanto a un control respecto de las cláusulas abusivas, Salazar menciona que una forma de primer control que se puede dar a estipulaciones abusivas es de carácter *Inter partes*, es decir, el consumidor, en ejercicio de su autonomía de la voluntad y en pro de sus intereses, decide no aceptar algunas cláusulas del contrato. Pero ello no siempre es viable, toda vez que en la mayoría de los contratos de adhesión el consumidor tiene un interés genuino en el producto y/o servicio; de ahí se deriva la importancia del control estatal. (2011, p. 137). Dicha intervención estatal la encontramos, entre otras, dentro la norma que regula el régimen del consumidor financiero (Ley 1328 de 2009) que faculta a la Superintendencia Financiera (en adelante Superfinanciera) para expedir y establecer demás cláusulas abusivas<sup>16</sup>; esta función es ejercida y materializada desde dos perspectivas o mecanismos por parte de la Superintendencia.

Un primer actuar de tipo administrativo se da mediante la expedición de la circular básica jurídica, en donde una serie de cláusulas y prácticas abusivas<sup>17</sup> son informadas a la ciudadanía en general para que se tengan presentes como abusivas al momento de celebrar algún tipo de contrato en el sector financiero, o cuando evidencie el consumidor una posible transgresión a sus derechos como consumidor. La circular 018 de 2016 de la Superfinanciera, última actualización de la misma, estableció y/o identificó 54 cláusulas que se califican como abusivas para los consumidores<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup> Adicionales a las estipuladas expresamente por la legislación como abusivas.

<sup>17</sup> Identificadas mediante la revisión a contratos que se celebran entre los clientes y entidades vigiladas.

<sup>18</sup> Algunas de ellas:

- Las que limitan el pago anticipado total o parcial de las obligaciones sin que se advierta la posibilidad de elegir si el mayor pago se abona a capital con disminución de plazo o se abona a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación.
- Las que para la terminación del contrato o cancelación de un producto o servicio obliguen al consumidor financiero a cumplir requisitos mayores a los solicitados al momento de la celebración del mismo o que impongan mayores cargas o costos a los legalmente establecidos.
- Las que permiten descontar de manera anticipada (desde el desembolso) cuotas de créditos.
- Las que exigen que el consumidor financiero debe efectuar pagos desde la fecha de aprobación de los créditos, aun cuando el desembolso de los mismos se realice con posterioridad a dicha fecha.

Por otra parte, si bien se ha dejado en claro que las cláusulas abusivas se tienen por no escritas en los contratos de consumo financiero<sup>19</sup>, en ocasiones, y aunque existe dicha normatividad y es de conocimiento de las entidades vigiladas por la Superfinanciera, los consumidores ven transgredidos sus derechos con la imposición de este tipo de cláusulas abusivas<sup>20</sup>, por lo que se ven en la necesidad de acudir a alguno de los mecanismos de protección al consumidor, para que sus derechos se restablezcan y se dé de nuevo un equilibrio contractual justo para ambas partes.

Ese procedimiento, para que sea una autoridad la que determine el carácter abusivo de determinada cláusula, puede ser iniciado por el consumidor financiero ante la Superfinanciera, pues la función de esta no se limita a una posición netamente administrativa<sup>21</sup>, sino que también ejerce funciones jurisdiccionales<sup>22</sup>, lo que le permite dirimir conflictos que surjan entre dichos consumidores y las entidades que la Superfinanciera vigila, siempre que exista relación contractual de por medio. Esto, mediante la acción de protección al consumidor, que puede ser ejercida por parte de los consumidores, en busca de que, a través de la vía jurisdiccional, la superintendencia declare abusiva la cláusula y la entidad financiera deba restablecer los derechos del consumidor afectado.

- 
- Las que exigen a las entidades vigiladas de asumir la responsabilidad por aquellas consignaciones o transferencias que, teniendo la posibilidad de verificar previamente con el depositante sobre la correcta titularidad del producto, recibe o ejecuta.
  - Las que les permiten a las compañías de seguros revisar las condiciones de asegurabilidad solo al momento del siniestro.
  - Las que daban la posibilidad de realizar prórrogas o renovaciones de productos de manera automática

<sup>19</sup> Es decir, el consumidor no está en la obligación de cumplir dichas estipulaciones que se consideren contrarias al postulado de buena fe y vayan en contravía del Estatuto de protección al consumidor financiero.

<sup>20</sup> Sería imprudente afirmar que la totalidad de entidades vigiladas por la Superfinanciera estipulan cláusulas de este tipo, pero también utópico pretender defender la idea de que ninguna entidad bajo dicha vigilancia persiste aún en aplicar este tipo de convenciones en contra de los derechos de los consumidores.

<sup>21</sup> Al elaborar el listado de cláusulas abusivas.

<sup>22</sup> Otorgadas por el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012) en su artículo 24 y por el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) en su artículo 57.

Se pudo observar en el análisis hecho para la realización del presente artículo, a partir de la revisión de algunos fallos de la Superfinanciera<sup>23</sup>, en virtud de sus facultades jurisdiccionales, que de la acción de protección al consumidor financiero usada en el tema en cuestión<sup>24</sup> se evidencian tres tipos de situaciones, entre dos extremos diferentes que se describen a continuación:

Por un lado, en fallo bajo radicado 2012103499, la Superintendencia Financiera señala que “El contrato de leasing es un contrato de adhesión, situación que no genera *per sé* la existencia de cláusulas abusivas”. En este proceso, el consumidor financiero pretendía la declaración del carácter abusivo de una cláusula propia del tipo de contrato denominado leasing; es decir, el consumidor financiero malinterpretó el carácter o sentido de dicha estipulación, dando lugar a una falsa percepción de abusiva de la misma, empero la Superintendencia deja en claro que no todo contrato de adhesión implica un carácter abusivo de sus cláusulas.

Por otra parte, el fallo con radicado 2013-0515, muestra la utilización por parte de una entidad bancaria de una cláusula abusiva a todas luces, pues realizó cobros al consumidor financiero por concepto de cuota de manejo e IVA durante 25 meses en los que este último no hizo uso del crédito rotativo que los relacionaba contractualmente; estipulación que si bien fue informada al consumidor, no deja de ser violatoria de lo establecido tanto en la Ley 1328, como en el Estatuto del consumidor; es decir, aunque la entidad es conocedora del carácter abusivo de dicha cláusula, ejerció los cobros al consumidor, en perjuicio de los derechos de este.

Como tercer referente, un punto medio entre los dos anteriores fallos, con radicado 2012-0031, donde si bien se condenó a la entidad vigilada a la restitución de unos dineros al consumidor, la Superintendencia no hace mención en su *decisum* respecto de la cláusula abusiva del caso, es decir, no se pronunció tan siquiera declarando el carácter abusivo de la misma.

---

<sup>23</sup> Fallos con radicados N° 2014-0469, 2012-0031, 2013-0515, 2012102823, 2012103499.

<sup>24</sup> Controversias que tengan como centro principal la imposición de cláusulas abusivas y donde el consumidor pida su declaración y posterior restitución de derechos.

De los pocos casos encontrados en el marco de esta investigación donde se hable fundamentalmente de controversias de cláusulas abusivas se puede hacer mención acerca del actuar de ciertas entidades bajo la vigilancia de la Superfinanciera, en cuanto a que, pese a ser la parte concedora del marco legal que ha de regir el contrato con el consumidor, se denota el uso o estipulación de cláusulas que van en contravía con los derechos del consumidor. Por otra parte, se podría decir que, en algunos casos, los consumidores pueden, erróneamente, llegar a considerar abusivas estipulaciones del contrato que no resultan 100% benéficas para ellos<sup>25</sup>. Y, por último, un actuar por parte de la Superintendencia tal vez poco activo en cuanto a las cláusulas abusivas, no solo por su no sanción a las entidades que caigan en este tipo de actuaciones (tópico que será explicado más adelante) sino por la referencia que se pudo ver en la parte decisoria de los fallos analizados, en cuanto a esas cláusulas abusivas.

Tal vez, esta última situación pudiere explicarse por dos posibles causas: bien sea porque los consumidores financieros no activan las funciones jurisdiccionales de la Superfinanciera, y los pocos casos que llegan no bastan para ampliar el trato en los fallos en materia de cláusulas abusivas, o pudiera ser -como posibilidad más no como hipótesis- que la función jurisdiccional de la Superfinanciera se queda corta para generar un control más eficaz y real a las entidades vigiladas en cuanto a las cláusulas abusivas que se presenten en los contratos con consumidores financieros, no con sanciones a las entidades, sino con la declaratoria de abusivas de las cláusulas de los distintos contratos.

En actuación dentro del marco de la investigación para la realización del presente artículo, y siguiendo un estudio constitucional hecho por la delegatura para funciones jurisdiccionales de la Superfinanciera, basando, a su vez, en sentencias C-178/2014 y C-436/2013, se aclara que si bien la

---

<sup>25</sup> Entendiendo que no toda estipulación contractual que no sea benéfica para el consumidor es necesariamente abusiva.

Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, en el marco de su patrimonio, organización y planta física, se encuentra en la Superintendencia Financiera, lo cierto es, que su función jurisdiccional propiamente dicha es totalmente autónoma respecto de las funciones administrativas, en especial, de las sanciones emitidas en el marco de esas facultades por la Superintendencia Financiera de Colombia. (Respuesta a D. de petición<sup>26</sup>).

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

La protección al consumidor financiero en Colombia tiene un marco normativo definido por normas como la Ley 1328 de 2009, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera y otras normas especiales del sector que entran a ser suplidas en sus vacíos por la Ley 1480 de 2011. En lo atinente a la información que se debe dar a los consumidores financieros las normas estudiadas contemplan un gran cúmulo de deberes de información que tienen las entidades financieras frente a los consumidores, con el fin de corregir el desequilibrio que estos sufren y mejorar su posición contractual como parte débil de la relación jurídica. Tanto la doctrina como las Cortes colombianas han enfatizado en el desequilibrio informativo en las relaciones de consumo financieras, de tal manera que los deberes de información tengan una gran importancia en los contratos financieros.

Los principios de transparencia y debida diligencia apalancan esos deberes de información y la necesidad de que los consumidores financieros estén bien informados. Sin embargo, la realidad parece indicar que aún queda mucho trabajo por hacer para que los consumidores colombianos estén mejor informados, ya que la complejidad de los productos financieros no permite comprender fácilmente el contenido de los contratos. Adicionalmente, la necesidad de los consumidores de acceder a créditos, sumado al incremento de intermediarios financieros en las compras diarias de los consumidores, hace que este tipo de relaciones jurídicas tomen más importancia y las autoridades de control y vigilancia

---

<sup>26</sup> Radicación:2022137049-001-000, secretaria Delegatura para Funciones Jurisdiccionales.

se tomen más en serio su papel de intervención en los contratos financieros en los cuales la autonomía privada no juega a favor del consumidor, es más, queda totalmente debilitada.

Luego de analizar los aspectos macro de los contratos de adhesión en materia financiera, lo relativo a las cláusulas abusivas y la regulación en materia de protección al consumidor, podemos concluir que si bien el ordenamiento jurídico colombiano ha integrado dentro de su regulación aspectos claves en materia de protección al consumidor financiero -a través de la Ley 1328 de 2009 y en materia de cláusulas abusivas mediante la ley 1480 de 2011-, y aunque la Superfinanciera ha realizado periódicamente las correspondientes actualizaciones a la Circular Básica Jurídica relativas a cláusulas abusivas, las entidades bajo la vigilancia de dicha entidad aún persisten en la utilización de estipulaciones contractuales bajo una clara abusividad en contra del consumidor financiero.

En el entendido de haber estudiado dinámicas propias dentro del sector financiero, se puede afirmar que es inevitable, por ser práctico y eficaz, el uso de contratos de adhesión, dado que sería, a simple vista- imposible para las entidades vigiladas contar con la capacidad operativa para formular contratos individualizados y negociados con todos y cada uno de los consumidores que accedan a algún producto del portafolio ofrecido.

Así mismo, se pudo evidenciar que la importancia y relevancia del tema de protección al consumidor financiero no está acorde con el poco tratamiento que se le ha dado a nivel doctrinal. Adicionalmente, que no es un tema que se limite a sectores específicos de la sociedad, ni mucho menos que abarque un pequeño grupo poblacional o se centre únicamente en algún sector socioeconómico. Este tema forma parte fundamental de las nuevas dinámicas de la sociedad y, por ende, del derecho, que precisa de una mayor atención académica, pues la gran mayoría de personas, actuarán como consumidores financieros en algún momento de su existencia y requerirán esta protección específica.

El compendio de información encontrado de carácter jurisprudencial en materia de cláusulas abusivas, a todas luces es insuficiente, teniendo en cuenta la cantidad de consumidores financieros con los que cuentan las entidades bajo la vigilancia de esta Superintendencia, así como limitado para

poder establecer si el uso de cláusulas abusivas es una práctica generalizada por parte de las entidades vigiladas, o si por el contrario, se presentan únicamente en casos aislados por lo cual no se encuentra un gran número de fallos en relación al tema.

Retos inmensos representan para el legislador y la Superintendencia Financiera el crecimiento de consumidores de plataformas como billeteras digitales, pues, si bien la legislación actual cuenta con herramientas jurídicas suficientes para una debida protección al consumidor financiero, lo cierto es que resulta necesario que se regulen temas como por ejemplo, la posibilidad de una devolución al consumidor financiero que ha incurrido en error al momento de depositar cierta suma de dinero a un destinatario equivocado, y cuál debe ser el papel de la entidad que presta el servicio.

Una dificultad puntual surgió en la investigación llevada a cabo: los motores de búsqueda de la Superintendencia Financiera de Colombia con respecto a referencias jurisprudenciales se quedan cortos para una eficaz indagación sobre material relacionado específicamente con la información a los consumidores y las cláusulas abusivas en el sector financiero. Lo que no queda claro es si esta dificultad se origina en la poca activación de las funciones jurisdiccionales por parte de los consumidores en esta materia, o si por el contrario la responsabilidad es de la entidad encargada de dicho enlace de búsqueda.

A partir de esta investigación, para los autores resulta evidente que algo está fallando en materia de regulación o control, vigilancia e inspección de las entidades financieras en el tema de protección al consumidor, pues, en poca o mayor medida, se presentan aun casos de cláusulas y prácticas abusivas dentro de los contratos de adhesión. Si siguen siendo usadas en el medio, es porque algo dentro de las funciones del legislativo o de la entidad encargada de la vigilancia no está siendo lo suficientemente efectivo, eficaz y vinculante, para lograr que las partes fuertes de la relación de consumo se abstengan de una vez por todas de incluir cualquier cláusula de tipo abusivo u omitir algunos otros deberes que tanto la Ley como la Constitución les imponen.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Rodríguez, J. E. y Gual Acosta, J. M. (2021). La delimitación de la libertad contractual en virtud de exigencias sociales. *Revista IUSTA*, (55).
- Amaya León, D. (2018) *El deber de información del contrato de seguros frente a la protección del consumidor*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18009/DANIELAKATHERINEAMAYALEON2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Arango, M. (2016). *La causa jurídica de las cláusulas abusivas*. *Estudios Socio-Jurídicos*, 18(1), 243-266. Doi: [dx.doi.org/10.12804/esj18.01.2016.08](https://doi.org/10.12804/esj18.01.2016.08)
- Chinchilla Imbett, C.A. 2011. *El deber de información contractual y sus límites*. *Revista de Derecho Privado*. 21 (dic. 2011), 327–350.
- Circular Externa 018 (2016). Superintendencia Financiera de Colombia
- Circular Externa 027 (2019). Circular Básica Jurídica. Superintendencia Financiera de Colombia
- Constitución Política de Colombia. 7 de julio de 1991 (Colombia)
- Corte Constitucional de Colombia (1994) C-544 de 1994. MP Arango Mejía, J.
- Corte Constitucional de Colombia (1999) C- 083 de 1999. M.P. Naranjo Mesa, V.
- Corte Constitucional de Colombia (2020) T- 302 de 2020 M.P. Fajardo Rivera, D.
- De La Maza, I. (2010) Tipicidad y atipicidad de los deberes precontractuales de información. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* [online]. (34), 75-99. ISSN 0718-6851. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512010000100002>.
- Devis C., Gómez Q, M. y López, P. (2019). Obligación de información y asimetrías de información en el mercado bancario colombiano. *Revista Economía Institucional*, 21(41), 161-186.
- Diario La República. (2022). Daviplata, Nequi y T-paga, billeteras digitales que lideran con más número de usuarios. <https://n9.cl/ckq11m>
- El Tiempo, (2021). En Colombia unos 31,6 millones de adultos están bancarizados. <https://www.eltiempo.com/economia/sector-financiero/cuantos-colombianos-se-bancarizaron-en-medio-de-la-pandemia-del-covid-19-564195>



- García, O.E. y Betancur, G.A. (2016) 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. *Revista Directum*, Universidad Libre seccional Barranquilla. 1 (2), Julio - diciembre 2016.
- Gómez Castillo, D. C. (2016). El control de las cláusulas abusivas en el sector bancario. *Revista de Derecho Privado*, 55. Universidad de los Andes (Colombia). DOI: <http://dx.doi.org/10.15425/redepriv.55.2016.02>
- Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. *Diario Ofi.* No. 47.411.15 de julio de 2009. [en línea] [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1328\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html)
- Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial* No. 48.220 de 12 de octubre de 2011. [en línea] [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1480\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html)
- Monsalve-Caballero, V. y Rodado-Barreto, D. (2010) La importancia de la obligación de información en las relaciones financieras de consumo, *Universidad del Norte Revista de Derecho*. (33). enero-junio, 2010. 158-182.
- Mosquera, L. y González Zapata, A. (2020). Las brechas socioeconómicas y su relación con la corrupción: elementos clave a la hora de formular políticas públicas. *Revista IUSTA*, 52, 103-122. doi: <https://doi.org/10.15332/25005286.5485>
- Monsalve-Caballero, V. y Rodado-Barreto, D. (2011) La integración de la buena fe objetiva en la etapa de formación de los contratos de consumo, *Vniversitas*. 122. 483-518
- Posada Torres, C. (2015), “*Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano*”, *Revista de Derecho Privado*, Universidad Externado de Colombia. 29. 141-182. DOI: <http://dx.doi.org/10.18601/01234366.n29.07>
- Ríos Ossa, R.. “El deber de información en el seguro como instrumento de decisión racional en la contratación y de tutela a favor del asegurado”, *Revista de Derecho Privado*, 39, julio-diciembre 2020, 203-231, doi: <https://doi.org/10.18601/01234366.n39.09>

- Salazar Echeverri, V.M (2011) “El control de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores”, *Opinión Jurídica*, 10. 20, Medellín.
- Vargas, A. M. (2018). Los límites y las consecuencias reales del discurso jurídico de la autonomía privada de la voluntad en el individuo. *IUSTA*, 2(49), 91-114. DOI: <https://doi.org/10.15332/s1900-0448.2018.0049.04>
- Villalba Cuéllar, J. C (2011) Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado. En: *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada. rev.fac.cienc.econ*, XIX (2).
- Villalba Cuéllar. J.C (2012) *Introducción al Derecho del Consumo*, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.