

ARTÍCULOS

El control de las cláusulas abusivas en contratos de adhesión como garantía de protección a los derechos del consumidor en Colombia

The control of abusive clauses in adhesion contracts as a guarantee of consumer rights protection in Colombia

Walter René Cadena Afanador 

Universidad Libre y Universidad Militar Nueva Granada, Colombia

Javier Domínguez Salas 

Abogado, Colombia

Jenny Patiño Corredor 

Abogada, Colombia

RESUMEN Este trabajo evalúa si los sistemas de control de cláusulas abusivas que actualmente operan en Colombia para tratar los desequilibrios en las relaciones contractuales y los perjuicios injustificados por parte de la posición de dominio son suficientes para garantizar los derechos de los consumidores. Como metodología a desarrollar, se parte de un enfoque cualitativo-descriptivo, apoyado en la revisión documental de fuentes principales y secundarias, como libros, artículos académicos, jurisprudencia e instrumentos internacionales. El trabajo aborda temas como la teoría, el concepto y las partes intervinientes de los contratos de adhesión; la definición y regulación de las cláusulas abusivas; los sistemas, general y especial, de protección al consumidor frente a los abusos de los predisponentes en los contratos de adhesión; la autoridad competente para conocer este tipo de controversias, y los efectos jurídicos que implica la inclusión de cláusulas abusivas en contratos de adhesión. Para finalizar, como complemento a lo anterior, se aborda el desconocimiento de los derechos de los consumidores como causa de vulneración. Al respecto, se observan los esfuerzos realizados por el poder Ejecutivo (superintendencias) y Legislativo (Congreso de la República) para que la protección del consumidor frente a las cláusulas abusivas sea completa. Debido a distintos fenómenos sociales, como la falta de educación de un consumidor consciente e informado, tales esfuerzos y la protección normativa de los consumidores frente a los predisponentes en contratos de adhesión resulta insuficiente.

PALABRAS CLAVE Cláusulas abusivas, sistemas de control, contratos de adhesión, consumidor, Colombia.

ABSTRACT In this paper it is evaluated whether the control systems of abusive clauses currently operating in Colombia to deal with imbalances in contractual relations and unjustified damages attributable to the position of dominance are sufficient to guarantee the rights of consumers. As methodology to be developed, it is based on a qualitative-descriptive approach, supported by the documentary review of primary and secondary sources, such as books, academic articles, jurisprudence and international instruments. The work addresses issues such as the theory, concept and the parties involved in adhesion contracts; the definition and regulation of abusive clauses; the systems, general and special, of consumer protection against abuses by predisposers in adhesion contracts; the competent authority to hear this type of controversies, and the legal effects implied by the inclusion of abusive clauses in adhesion contracts. Finally, as a complement to the above, the ignorance of consumer rights is addressed as a cause of violation. In this regard, the efforts made by the executive power (superintendencies) and the legislative power (Congress of the Republic) to totally protect the consumer against abusive clauses are observed. Due to social phenomena, such as the lack of education of an aware and informed consumer, such efforts and the normative protection of consumers against predisposers in contracts of adherence to abusive clauses are a cause of violation.

KEYWORDS Abusive clauses, control systems, adhesion contracts, consumer, Colombia.

Introducción

El Estatuto del Consumidor (Ley 1.328 de 2009) y la regulación del sector financiero, asegurador y del mercado de valores (Decreto 2.555 de 2010), junto con otras normativas, han incorporado en la regulación colombiana dos sistemas de control: el general y el especial. Con el objetivo de incrementar la protección de los derechos de los consumidores, estos sistemas pretenden controlar la implementación de cláusulas abusivas, ya sea mediante la prohibición explícita de prácticas o conductas que se consideran abusivas o a través de definiciones genéricas de conductas no explicitadas en las prohibiciones. Al efecto, la ineficacia y la nulidad contractual son herramientas legales que limitan la posibilidad de que los predisponentes se valgan de este tipo de cláusulas para abusar de su poder negocial.

El problema de esta investigación consiste en indagar si el sistema de listas taxativas y enunciativas para identificar y sancionar la inclusión de cláusulas abusivas es suficientes para garantizar eficazmente los derechos de los consumidores, especialmente si se considera el uso masivo de contratos de adhesión para la venta de productos y servicios. La hipótesis plantea que, a pesar de los avances normativos,

estos sistemas resultan insuficientes para que la garantía de los derechos de los consumidores sea efectiva.

La metodología es cualitativa, descriptiva y dogmática, con base en literatura y doctrina relevante, así como en la normativa y los fallos de las altas cortes y de la Superintendencia de Industria y Comercio. Se partirá de una descripción teórica y conceptual del contrato de adhesión, para luego continuar con la conceptualización, tipos y características de las cláusulas abusivas, conforme a los regímenes general y especial. Se identificarán las autoridades competentes para controvertir las cláusulas abusivas en el ordenamiento y los efectos jurídicos de incluir estas cláusulas en los contratos de adhesión. A partir de ello, se ilustrarán los fenómenos jurídicos de la ineficacia y la nulidad como herramientas que, tras acudir a la jurisdicción, actúan una vez que se reconozca o no el carácter abusivo de la cláusula. Por último, se evidenciará la falta de educación del consumidor como factor de vulnerabilidad.

Teoría del contrato de adhesión

Conforme a la teoría general de los contratos, el contrato es un convenio, un acto volitivo frente a un negocio previo que requiere de dos partes y que crea, modifica y se extingue como toda obligación (Nizo, 2019: 4). Entendido lo anterior, es relevante poner de manifiesto que el derecho varía y se transforma para dar respuesta a las necesidades jurídicas de las relaciones negociales, lo que se deriva en que la noción clásica del contrato y su elemento esencial (es decir, el común acuerdo entre las partes) evolucione y surjan acuerdos predispuestos. Así, junto a los contratos de libre discusión, en la búsqueda de dar respuesta a necesidades jurídicas propias del mercado surgen otro tipo de contratos que benefician la agilidad, producción y prestación de servicios (Nizo, 2019: 5), permitiendo que se genere una gran cantidad de acuerdos en los que la voluntad de la parte adherente «se limita a decidir sobre su aceptación o rechazo a las cláusulas predispuestas» (Yañez, González y Gómez, 2017: 7) o simplemente no existe (Ospina y Ospina, 2019). Por lo mismo, el rol del agente empresario es emitir la voluntad reglamentaria en terceros, quienes deben acatar las decisiones para que esta opere como sujeto pasivo desempeñado.

La doctrina ha llamado a este tipo de contrato como «de adhesión» y lo ha definido como el acuerdo de voluntad por medio del cual uno de los contratantes —el predisponente— asigna al otro —el adherente— lo comprendido en el contrato, sin la posibilidad de realizar cambios o ajustes que no sean discutidos. De esta forma, la única facultad que tiene el adherente es la de disponer libremente si se contrata o no con las cláusulas ofrecidas, si se acepta o no el contrato (Posada, 2015: 143). Este tipo de contrato, utilizado principalmente para la compra y venta de productos, bienes y servicios por el sector financiero y empresarial, resulta ser una herramienta útil para el mercado, en especial debido a las ventajas que su implementación representa: la

disminución de costos de transacción, la agilidad y practicidad y la idoneidad de la información (Yáñez, González y Gómez, 2017: 8).

El contrato de adhesión ha sido objeto de discusión a nivel de doctrina y también se han pronunciado sobre ello los entes de control, principalmente con respecto al principio de igualdad entre los contratantes, propio de relaciones negociales tradicionales. En el contrato de adhesión, dichas relaciones «son ahora remplazadas por aquellas que parten desde una asimetría entre predisponente y adherente» (Nizo, 2019: 5), concretada en la desigualdad que existe con respecto a su poder contractual (Roppo, 2011: 221). Esto se manifiesta a partir de la cualificación y especialidad que está presente en el predisponente gracias al desarrollo de su actividad económica (no así en el adherente) (Salazar, 2006; Posada, 2015), lo que produce asimetrías tanto en el acceso a la información como en el poder económico, verificándose una reducción en la libertad contractual.

Pese a tales desigualdades o asimetrías, el uso continuo y masivo de este tipo de contratos por constructoras, agencias inmobiliarias y entidades crediticias, entre otras, dificulta no estar de acuerdo con la postura de quienes han anticipado que este contrato «se posicionará dentro del derecho privado y, particularmente, en el derecho comercial, no solo por las ventajas económicas y funcionales [...], sino también por el mayor flujo de transacciones económicas» que permite (Nizo, 2019: 5). El principal atractivo del uso generalizado de contratos de adhesión en estos sectores económicos se debe a que esta metodología para gestionar las relaciones comerciales cumple con los objetivos económicos particulares necesarios en el desarrollo de la economía. Su finalidad principal es agilizar y posibilitar el intercambio acelerado de bienes y servicios, lo que contribuye a hacer más eficiente el flujo del dinero. Además, se desarrolla como una estrategia inducida para el control de costos en la gestión directa de empresarios (Posada, 2015: 151). Si bien esto beneficia a sectores económicos robustos, también aumenta el riesgo de que la parte fuerte dentro del contrato pueda hacer uso de este tipo de estipulaciones en beneficio propio y en detrimento de los derechos de los adherentes o consumidores, sin que estas asimetrías se encuentren debidamente justificadas.

El contrato de adhesión en Colombia

El ordenamiento jurídico colombiano define el contrato de adhesión como norma especial para el interés público, señalando que los contratos de adhesión son aquellos en los cuales «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» (Ley 1.480 de 2011, artículo 5, numeral 4). También se indica que son los «contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándo-

se estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad» (Ley 1.328, artículo 2 literal f).

La diferencia entre consumidor y cliente se ve «concretada en la desigualdad existente entre las partes con relación a su poder contractual» (Posada, 2015: 144). Esta desigualdad se produce debido a las posiciones divergentes en el mercado (Posada, 2015: 144) y se refleja en la unilateralidad para conformar dicho documento, la imposibilidad de hacer negociables las estipulaciones contractuales predispuestas y la cualificación presente en la misma norma en relación con el productor o proveedor. Tal situación pone de manifiesto la discrepancia en cuanto a la capacidad de negociación que ambas partes tienen al suscribir esos contratos, tal como lo ha señalado la Corte Constitucional.¹ En este sentido, en el proceso de producción se generan grandes asimetrías de información que deben abordarse en el intercambio de bienes y servicios, lo que resulta en una brecha en el conocimiento declarado por parte del consumidor, pues no posee el conocimiento ni la experiencia necesaria en lo que respecta a la calidad de los productos de consumo ordinario. Así, el fabricante, el comerciante y los conglomerados empresariales que cuentan con infraestructuras de economías de escala participan en el mercado económico y comparecen ante las autoridades administrativas y judiciales con evidentes ventajas. Esto se debe a su disponibilidad de recursos, asesorías profesionales permanentes de primer nivel y su conocimiento acerca del funcionamiento de las instancias de resolución de litis jurídicas, en el contexto de las denuncias presentadas en repetidas ocasiones.

A pesar de las asimetrías, conocidas y discutidas por la doctrina y los entes de control, la prohibición absoluta y definitiva de este tipo de contratos a través de la intervención del Estado no resulta viable, sobre todo si se consideran las características y ventajas, previamente mencionadas. Dicha prohibición podría ralentizar la celeridad y agilidad de las transacciones comerciales de hoy en día, lo que podría tener efectos negativos en el desarrollo social (Salazar, 2006). Debido a esto, resulta indispensable que el legislador, al regular los contratos de adhesión en los que participen consumidores, se enfoque en proporcionar a jueces, asesores jurídicos, apoderados judiciales, funcionarios de la rama judicial, empresarios, productores, comerciantes y ciudadanos en general parámetros claros y definiciones precisas a la hora de valorar el carácter abusivo de lo pactado en dichos contratos. Esto permitiría salvaguardar los avances en la protección del consumidor, resguardando a la parte más débil en la relación contractual sin desincentivar los avances de los sectores económicos en los que estos contratos masivos se presentan con más frecuencia.

1. Corte Constitucional de Colombia, sentencia C-749/09, 21 de octubre de 2009.

Cláusulas abusivas

Por un lado, se entiende que las cláusulas abusivas o leoninas son aquellas reguladas por los diversos ordenamientos y cuya naturaleza jurídica se identifica con la asimetría y el desequilibrio entre las partes contratantes. Por otro, las cláusulas abusivas también se conciben como aquellas que no se desprenden de un ejercicio consensuado, provocando un desequilibrio en los derechos y obligaciones del consumidor y afectando el proceso precontractual de oferta y contraoferta y el de negociación y aceptación del acuerdo. Ahora bien, las cláusulas abusivas pueden declararse nulas e ineficaces de pleno derecho por la posición débil que se configura en una relación asimétrica contractual (Ley 1.480, artículo 42).

Tales definiciones, aunque varían en extensión y contenido, hacen referencia a prácticas por parte del predisponente que buscan limitar, exonerar o disminuir sus responsabilidades e imponer o aumentar sobre el consumidor cargas que derivan en un desequilibrio en la relación contractual. Esto no solo atenta contra principios como la buena fe contractual, sino que también puede desembocar en perjuicios graves para el consumidor o «un desequilibrio ostensible a partir de la inclusión de la cláusula en el contrato» (Herrera y Álvarez, 2017: 82). Estos dos elementos, la buena fe contractual y el marcado desequilibrio que perjudica al consumidor, sumados a la ausencia de negociación individual, han sido objeto de pronunciamientos por parte de la Corte Suprema de Justicia, entidad que los ha calificado como características arquetípicas de las cláusulas abusivas.² El patrón de estas cláusulas leoninas se expresa en que la negociación no es llevada a cabo por ambas partes, por lo que no se cumple con la buena fe, probidad y lealtad necesarias, creando un desequilibrio significativo en los derechos y obligaciones que se aleja de lo que se espera en una negociación justa y equitativa entre las partes. Si bien estos pronunciamientos pretenden dar claridad y parámetros para que los operadores de justicia identifiquen y sancionen a quienes inserten este tipo de cláusulas en contratos que involucren consumidores, no deja de ser por lo menos cuestionable que, conforme a algunos sectores de la doctrina, la definición de cláusula abusiva en el Estatuto del Consumidor (Ley 1.480):

Sea más amplia y menos exacta que la de la Directiva 93 de la Unión Europea; [...] deje por fuera criterios como la ausencia de negociación individual; [...] cierre la puerta a que el predisponente pueda demostrar que la inclusión de estas cláusulas se hace justificadamente [...]. El legislador peca por exceso cuando incluye dentro de la norma que no se podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, como si el legislador hubiera pasado por alto que no todos los contratos de consumo se perfeccionan por adhesión, ni que tampoco todos los contratos por adhesión son necesariamente contratos de consumo (Herrera y Álvarez, 2017: 83).

2. Corte Suprema de Justicia de Colombia, sentencia STC 5670-2001, 2 de febrero de 2001.

Lo anterior sugiere la falta de especialidad por parte del legislador al introducir estas figuras jurídicas en el ordenamiento colombiano. A pesar de que, con posterioridad a la norma y en la búsqueda de ser consecuentes con las protecciones y garantías que ostenta el consumidor en Colombia, los operadores de justicia o entes de control administrativo (como las superintendencias) se ven obligados a lidiar con una forma de contratación legal que atenta contra los derechos de los consumidores, esto puede ser permitido o no, dependiendo del caso particular que se analice y del grado de abuso que se presente. En ocasiones, la misma cláusula puede considerarse abusiva (y, por lo tanto, sancionable según la regulación de cláusulas abusivas existente) si su predisposición se lleva a cabo de manera justificada desde un punto de vista objetivo. De allí que coincidamos con Echeverri en la necesidad de analizar el control de las cláusulas abusivas, atendiendo a cuatro puntos principales:

1) Estas no se dan exclusivamente en los contratos de adhesión, pero en ellos se da una mayor posibilidad de presencia; 2) las cláusulas abusivas se pueden presentar tanto frente a un adherente que, a su vez, tenga el carácter de consumidor como frente a un adherente que no sea tal, y en ambos casos amerita protección por parte del ordenamiento jurídico; 3) en caso de que el adherente, además, tenga la categoría de consumidor, tendrá una protección más clara de sus intereses en la medida en que pertenece a un grupo especialmente tutelado por las constituciones y normas legales de buena parte de los países occidentales; y 4) hay un ámbito de aplicación, el más restringido para el control a las cláusulas abusivas, que se presenta cuando hay un contrato de adhesión con consumidores. La polémica se presenta sobre si esta protección se debe ampliar a los contratos entre profesionales o a los contratos de libre discusión de cláusulas (2011: 128-129).

Regulación de cláusulas abusivas

Las asimetrías y desequilibrios contractuales actúan en contra de los intereses propios de la parte débil de la relación contractual, sin que ello implique que el Estado no intente garantizar la libertad de empresa y, al mismo tiempo, proteger la igualdad material. De hecho, es a partir de la intervención estatal que se han insertado en el ordenamiento jurídico colombiano normas que buscan proscribir la inclusión de cláusulas de contenido abusivo. Dicha regulación comprende el denominado sistema de control de cláusulas abusivas, el cual se da por medio de dos tipos de sistemas: abierto y de listas.

Sistema abierto

El sistema abierto tiene como objetivo definir los componentes esenciales de una cláusula considerada abusiva. Esto incluye una noción general de lo que se debe en-

tender por tal, proporcionando criterios que permitan a los sujetos valorar y calificar, a partir del juicio de abusividad, las cláusulas que se encuentran en los contratos en cada caso en particular, con especial atención a «principios contractuales como la buena fe y el equilibrio entre las partes» (Zapata y otros, 2016: 44). En el ordenamiento colombiano es común encontrar cláusulas abusivas de este tipo, en las que se genera un desequilibrio que no justifica el perjuicio al consumidor. Esto modifica el tiempo, el modo o el lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Según la ley, esta transición es ineficaz y nula de pleno derecho, por lo que dichas cláusulas perjudican al consumidor y no deben incluirse (Ley 1.480, artículo 42).

Sistema de listas

El sistema de listas apunta a describir prácticas específicas que constituyen abusos por parte de quien ostenta la posición dominante en la relación contractual y en los contratos por adhesión (Rengifo, 2009). Por ello, no se considera necesario acudir ante autoridad competente para que emita juicio sobre el carácter abusivo o no de la cláusula, sino que, analizando el caso en particular, puede advertirse si esta se enmarca o no dentro de las situaciones fácticas descritas en la norma.

En Colombia, conforme a la doctrina, «se han categorizado dentro de este sistema dos tipos de listas» (Rodríguez, 2013: 79): la lista negra y la gris, también conocidas como «listado taxativo» y «listado enunciativo». El listado taxativo o cerrado aborda disposiciones indiscutibles, encasilladas como «cláusulas leoninas» que no son admitidas en ninguna circunstancia, por lo que debe aplicarse la sanción. El listado enunciativo, por su parte, incluye aquellas disposiciones que afirman o niegan supuestos y en las que, por tanto, se presume abuso, por lo que cobran valor en un proceso judicial. En ellas, se vuelve necesario que un operador determine el carácter abusivo o no de la estipulación, desvirtuando el valor negocial (Zapata y otros, 2016: 44). Lo anterior ha sido recogido e incorporado en el ordenamiento colombiano a través del Estatuto del Consumidor (Ley 1.480). Complementando lo desarrollado por normas anteriores, esta ley distingue claramente ambos sistemas en sus artículos 42 y 43, en los que se da una definición general de lo que se considera cláusula abusiva y se enumeran catorce situaciones que, incorporadas en los contratos, derivan en cláusulas de este tipo.

Pese al desarrollo en la materia y los esfuerzos por parte del legislador y los operadores de justicia a nivel doctrinal, persisten dudas con respecto a las cláusulas abusivas que no cuentan con consagración normativa expresa y su eventual juicio de abusividad. Al respecto, hay quienes consideran que, aun con la existencia de un control normativo en los sectores que involucran consumo, dicha legislación se queda corta en áreas como los negocios jurídicos entre particulares, donde se dan estipulaciones contractuales que pueden llegar a configurarse como abusivas al no estar encasilladas en la normatividad y la ley comercial (Zapata y otros, 2016: 47).

Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión

Las cláusulas abusivas pueden presentarse tanto en los contratos de adhesión como en los contratos de negociación individual. Así, el control a las cláusulas abusivas trasciende los contratos de adhesión. La protección incorpora al adherente, sobre todo cuando es consumidor, por lo que sus intereses deben ser tutelados legal y constitucionalmente (Echeverri, 2011). Esta protección constitucional deviene, entre otros aspectos, de una mayor falta de cultura de defensa de los derechos del consumo, como ocurre en Colombia. Como plantea Vásquez:

Si los consumidores no pueden comprender un contrato, será poco probable que puedan comparar distintas alternativas. Esto restringe la competencia entre distintos oferentes. Asimismo, si resulta difícil comprender los términos contractuales, los vendedores pueden incluir términos explotativos que los consumidores pasarán por alto al momento de contratar (2017: 84-85).

Ahora bien, el legislador solo ha previsto el tratamiento legal de la inclusión de cláusulas abusivas en las relaciones contractuales de consumo, dejando de lado las relaciones contractuales en las que ninguna de las partes puede ser considerada o clasificada como consumidor. Esto conduce a que los operadores de justicia deban analizar cada caso individualmente para determinar si, a la luz de los principios constitucionales y la autonomía de la voluntad, la igualdad y la buena fe (artículos 333, 13 y 83 de la Constitución Política de Colombia, respectivamente), dichas cláusulas son abusivas o no. Esta naturaleza subjetiva del análisis puede llevar a fallos contradictorios, incluso en casos que involucran la misma cláusula o condiciones contractuales similares.

Que las cláusulas abusivas no sean exclusivas de los contratos de adhesión conlleva que en Colombia coexistan dos regímenes para tratar las asimetrías que pudieran presentarse en las relaciones contractuales en las que intervienen o no los consumidores: el general y el especial. Tal situación se evidencia en la promulgación de normas específicas de protección «dirigidas a proteger un sujeto calificado, independientemente de la naturaleza de bienes o servicios sobre los cuales recaiga la relación contractual, como lo es el consumidor» (Yáñez, González y Gómez, 2017: 13). El régimen general deviene de los preceptos normativos contenidos en el Código Civil y el Código de Comercio. En cambio, el régimen especial se compone por la Ley 1.480 que ofrece un mayor desarrollo en cuanto a la protección del consumidor frente a posibles abusos por parte de quien ostenta posición dominante en la relación contractual (Rengifo, 2009). Al respecto, la normativa vigente distingue cuatro tipos de consumidores:

1. Los consumidores de servicios públicos domiciliarios.
2. Los consumidores de actividades financieras, aseguradoras y del mercado de valores.
3. Los consumidores de servicios de comunicaciones.
4. Los consumidores de bienes o servicios de naturaleza distinta a las expresadas.

Con la entrada en vigor del Estatuto de Consumidor, cuyo objeto dispone «proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos» (artículo 1), se ha logrado conformar un marco general de protección del consumidor. Con este, no solo se integran dos tipos de regulaciones sobre cláusulas abusivas, sino que, una vez se ponga en conocimiento de la autoridad competente, la protección le es aplicable indistintamente a toda persona que ostente la calificación de consumidor en una relación contractual, sobre todo en el sector de la economía, para el cual existe norma en especial.

Autoridad competente y tipos de control ante controversias por cláusulas abusivas

En el ordenamiento jurídico colombiano encontramos dos tipos de control de cláusulas abusivas: el administrativo y el judicial. El control administrativo es ejercido por la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera, instituciones que vigilan, desde sus respectivas competencias, aspectos relacionados con la actividad comercial tanto del productor como del predisponente. Ambas entidades tienen la competencia para conocer sobre las controversias por cláusulas abusivas y las acciones administrativas o de prevención que puedan emprender los consumidores. Además, están facultadas constitucionalmente para manejar conflictos que versen sobre cláusulas abusivas en contratos con consumidores sobre productos o servicios adquiridos.

En los artículos 56 y siguientes de la Ley 1.480, de acuerdo con el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia, se establecen tres acciones jurisdiccionales que pueden adelantar los consumidores que consideren vulnerados sus derechos: las populares y de grupo, las de responsabilidad por daño o productos defectuosos y la acción de protección al consumidor. Junto con ello, se les atribuyen funciones jurisdiccionales a autoridades administrativas de forma excepcional.

En lo que respecta a la faz judicial, el control de los contratos de adhesión con consumidores es de dos tipos. Por un lado, un control formal o de incorporación, por medio del cual, previa aceptación del adherente, las condiciones generales pasan a ser parte del contenido del contrato, debiendo ajustarse a los criterios de transparen-

cia, claridad, concreción y sencillez. Además de ello, las condiciones generales deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Dar la información expresa al adherente.
2. Esta información debe ser escrita de forma clara, legible y concreta, en lengua española, de forma expresa, completa y sin dejar espacio en blanco. Debe explicar la cobertura, garantía y exclusiones, así como sus efectos y alcance de las estipulaciones generales.
3. A semejanza de los contratos de seguro, el proponente contractual debe hacer énfasis de forma anticipada de dichas estipulaciones al tomador (Ley 1480, artículo 37).

Por otro lado, los contratos también se rigen por un control material o de contenido, que tiene por objeto definir el carácter abusivo de una cláusula o condición en un contrato mediante un juicio circunstanciado o de abusividad. Este juicio supone un proceso de concretización normativa, que busca establecer, en situaciones específicas, un fundamento jurídico que defina el carácter abusivo de cada cláusula en particular. De definirse como abusivas, dichas cláusulas serán objeto de la sanción predispuesta, esto es, la ineficacia de pleno derecho (Ley 1.480, artículo 43).

Efectos jurídicos de incluir cláusulas abusivas en contratos de adhesión con consumidores

El Estatuto del Consumidor prevé dos tipos de sanciones ante la inclusión de cláusulas abusivas: la ineficacia de pleno derecho (artículos 42 y 43), como sanción por incluir cláusulas abusivas en contratos con consumidores; y la nulidad o la ineficacia total o parcial del contrato (artículo 44), cuando se presentan cláusulas que perturban y afectan a este. A nivel doctrinario, con ecos en diversos ordenamientos jurídicos, se ha estimado que las cláusulas abusivas tengan otro tipo de sanciones, como la nulidad de pleno derecho con necesidad de declaración judicial, la inexistencia, la nulidad autónoma o la ineficacia propiamente dicha (Arévalo, 2016: 193-196). Como la ineficacia es diferente en su naturaleza jurídica a la nulidad absoluta, el Estatuto del Consumidor permite que proceda una sanción distinta a la ineficacia de pleno derecho, lo cual, como se observa a continuación, puede generar confusión.

Ineficacia de pleno derecho

La inclusión de cláusulas de carácter abusivo dentro de los contratos de adhesión con consumidores tiene como principal consecuencia la ineficacia de pleno derecho (Ley 1.480, artículo 42). La ineficacia implica que la cláusula se deja sin efectos y no

debe haber declaración judicial. La ineficacia absoluta no debe confundirse con los requisitos esenciales de los negocios jurídicos, como sucede en este caso, ni con los de un contrato.

Esta sanción se ha previsto por parte del legislador con respecto a la inclusión de las cláusulas claramente especificadas en el artículo 11 de la Ley 1.328 de 2009 y las que, posteriormente, ha establecido la Superintendencia Financiera de Colombia a través de circulares externas. De igual forma, se deben contemplar aquellas en las que se estime su naturaleza abusiva pese a que su contenido no corresponda fielmente con lo establecido en el artículo 43 del Estatuto del Consumidor. También se deben contemplar las cláusulas en las que, aun coincidiendo con lo prescrito en dicho listado, «las partes no logren un acuerdo sobre dicha valoración, siempre que el consumidor afectado acuda a la autoridad competente para que se reconozca su ineficacia» (Yáñez, González y Gómez, 2017: 13). Es importante que el consumidor afectado no solo conozca sus derechos y la protección que ofrecen los mismos, sino también, y en cuanto al acceso y garantía de estos derechos, las formas en que puede poner en conocimiento de las autoridades tales vulneraciones.

Para algunos doctrinantes, como Vidal (2000), la ineficacia de pleno derecho es la sanción idónea para proteger los contratos de derecho de consumo, lo que sería extensible a los contratos de adhesión. Lo anterior es especialmente relevante si se tiene en cuenta la necesidad de dar una protección inmediata ante la imposición de los términos contractuales, así como la búsqueda de no alterar la satisfacción de la contraparte negocial al presentarse el cumplimiento contractual. Este tipo de sanción se materializaría cuando el juzgador (juez o funcionario de la Superintendencia) constate la configuración de la cláusula abusiva, desestimándola como no incorporada al contrato por su ineficacia. Al hacerlo, el juzgador debe ofrecer facilidades desde el punto de vista procesal-práctico a partir de una declaración judicial, así como también ofrecer una mayor fluidez en el acceso a la protección jurídica (Arévalo, 2016: 195-199).

Nulidad

La nulidad parcial de los contratos de consumo como consecuencia de la inclusión de cláusulas abusivas constituye «una modalidad especial de ineficacia, con la que se sanciona a infractores de normas imperativas contenidas en leyes especiales de protección del consumidor y usuarios» (Criado-Castilla, 2014: 198). En miras de restablecer el equilibrio contractual, las cláusulas abusivas deberán ser remplazadas o sustituidas con el objetivo de que el contrato continúe vigente, incluso cuando no haya una voluntad expresa por parte de las partes contratantes. Todo esto de acuerdo con las facultades legales del juez que conozca de la controversia, quien ajustará las obligaciones y derechos de las partes contratantes siempre y cuando el contrato per-

manezca en vigor, considerando las consecuencias derivadas de su ineficacia en caso de causar perjuicios notables al consumidor.

Como plantea Arévalo:

La nulidad absoluta encuentra su fundamento y ha sido consagrada para proteger los intereses generales de la sociedad, por lo que invalida el acto completo, no una parte, dado que la omisión de un requisito es de tal magnitud que impide que el acto produzca efectos jurídicos de forma natural [...]. Si las normas que resguardan al consumidor fuesen de orden público, la protección debería operar de pleno derecho respecto de las cláusulas abusivas, idea seguida por diversas legislaciones comparadas, pues no tendría lógica señalar que las cláusulas abusivas atentan contra el interés general de la sociedad, pero de todas formas permitir al consumidor determinar el destino de ciertas cláusulas del contrato. Esto último contradeciría la base de esta doctrina, la cual estima que la norma prohibitiva que sanciona a las cláusulas abusivas es sobre el interés general y con carácter de orden público, y no sobre el interés privado (2016: 186-187).

Complejidades que puede traer contar con distintos tipos de sanciones

Las sanciones han sido establecidas por el legislador en aras de una protección efectiva de los derechos de los consumidores. Como se anticipó, el Estatuto del Consumidor establece una caracterización general y no una lista no taxativa de cláusulas abusivas. Para este tipo de prácticas no justificadas, procede como sanción la ineficacia de pleno derecho (Ley 1.328, artículos 42 y 43). Junto con ello, dicha norma establece la nulidad como una sanción adicional (Ley 1.328, artículo 44), lo que ha generado confusión entre los consumidores, ya que no se explica, de forma clara, cuándo o en qué casos opera cada una estas sanciones.

Debido a la complejidad implícita que tienen las figuras de la nulidad absoluta y la ineficacia, esta situación ha derivado en múltiples interpretaciones. Por analogía, el Código de Comercio (artículo 897) hace referencia a la inexistencia, estableciendo la nulidad como una alternativa sancionatoria que requiere la mediación de una declaración judicial. Situación similar fue detectada en Chile, donde diversos doctriantes (Campos, 2011; Mejías, 2013; Arévalo, 2016; García, 2020) han indicado que, tras la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor (Ley 19.496 de 1997), había incertidumbre sobre la naturaleza de la nulidad que procede como sanción para las cláusulas abusivas, así como también un limitado número de sentencias relacionadas con este tema, por lo menos en las dos primeras décadas de su vigencia (Pizarro, 2007; Barrientos, 2014). Ahora bien, la ineficacia no difiere de la nulidad absoluta en el estatuto mercantil colombiano, ya que la prohibición que señala el artículo 42 del Estatuto del Consumidor, referente a la inclusión de cláusulas abusivas por parte de productores y proveedores en contratos con consumidores, se considera un acto con-

trario a las normas imperativas dado su carácter de norma de orden público. Como resultado, esto conlleva la ineficacia de pleno derecho sin necesidad de una declaración judicial como la que se exige para la nulidad absoluta.

La discusión en este asunto ha alcanzado un consenso en el ámbito doctrinal. Independientemente de la sanción que deban aplicar los operadores de justicia o las autoridades administrativas facultadas para ello, esta sanción tendría un carácter parcial en el caso de cláusulas que, de manera evidente e injustificada, generen una vulneración o una asimetría entre los deberes y las prestaciones de las partes contratantes. Esto pone de manifiesto la disparidad existente en el negocio jurídico, en el que, conforme a la analogía normativa (Ley 1.480, artículo 4), lo que no está regulado en esta ley puede ser complementado por los preceptos sobre nulidad establecidos en el Código de Comercio (artículo 902), en función del principio de conservación de dicho negocio.

Si bien es cierto que la principal consecuencia jurídica de incluir cláusulas abusivas en contratos de consumo es la ineficacia de pleno derecho y que la nulidad fue establecida por el legislador como sanción a quienes vulneren normas de orden público, esto no quiere decir que el consumidor afectado por tales abusos deba de permanecer inactivo frente a estos, aun cuando la sanción opere sin necesidad de declaración judicial (García y Betancur, 2016: 45). Lo que se espera por parte del afectado es que, con posterioridad al agotamiento del requisito de procedibilidad (reclamación directa o constancia de no conciliación), emprenda las acciones de las cuales dispone, esto es, la acción de protección al consumidor (Ley 1.480, artículo 56, numeral 3). Esta acción puede ejercerla ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante el Juez Civil Municipal o del Circuito, de acuerdo con la cuantía del negocio jurídico celebrado, tramitando la demanda por el procedimiento verbal sumario (Ley 1.564 de 2012, artículo 90). También la puede ejercer por vía judicial, de forma oral y mediante audiencia (Ley 1.480, artículo 56, numeral 3) (Tique, 2016: 25). En este caso, el juez podrá resolver las pretensiones de la demanda de la manera más justa y con facultades de fallar *infra*, *extra* y *ultra petita*. La autoridad competente podrá imponer sanción patrimonial o multa de hasta ciento cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio (Ley 1.480, artículo 58).

El desconocimiento de los derechos de los consumidores como causa de la vulneración de estos

Como un complemento al objeto principal de este estudio, se reconoce la importancia de una mayor cultura comercial sobre los riesgos que implican las cláusulas abusivas en los contratos, así como los derechos y obligaciones de las partes contractuales para cuando se presentan estas situaciones. El papel activo que se espera del

consumidor supone que esté debidamente informado y que sea consciente no solo del producto o servicio que planea adquirir, sino también de sus derechos, acciones y procedimientos a seguir en caso de posibles abusos por parte del productor, distribuidor o la parte predisponente en relaciones contractuales, sea en contratos de adhesión o no. La falta de conocimiento por parte del consumidor es uno de los aspectos que debe considerarse como generador de vulnerabilidad, ya que limita su capacidad de tomar decisiones informadas y ejercer su libre albedrío. Esa desventaja puede llevar a las personas a tomar decisiones perjudiciales para ellos y para su entorno social (Arévalo, 2015: 2).

Esta vulnerabilidad es jurídica y se configura cuando existe una falta de conocimientos jurídicos específicos o de experiencia en la contratación, lo que se ha sabido manejar en otras legislaciones, como la europea, a través de una protección reforzada para el consumidor que supera la de un consumidor bien informado, quien debe de contar con cualidades como ser perspicaz y atento (González, 2004). Por su parte, el ordenamiento colombiano, a partir de los derechos de información y educación que inserta la Ley 1.480, busca hacer frente a tales vulneraciones mediante el fortalecimiento de capacidades jurídicas, cuyo objetivo es que «el consumidor pueda identificar casos de vulneración de sus derechos y reaccionar adecuada y oportunamente para su defensa» (Arrieta, Marún y Sayas, 2018: 84). Esto no implica, necesariamente, que dicho fin esté próximo a ser alcanzado, pues los derechos de información y educación son uno de los principales retos que debe afrontar la sociedad y una deuda pendiente del Estado y de quienes se han conferido facultades para ello.

El derecho de información ha sido desarrollado, tanto normativamente como por vía jurisprudencial, no solo como derecho para los consumidores, sino también como un deber en cabeza de proveedores y productores a partir de disposiciones constitucionales (artículo 78). Se dispone, de esta manera, que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Tales parámetros deben observar elementos como el contenido, la forma, la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, el uso, el volumen, las características de medida, el precio, cómo se emplea, las propiedades que lo componen, la calidad, el empaque y la cantidad, entre otros aspectos. De forma explícita, se debe informar sobre el producto en circulación, así como sobre sus riesgos, contradicciones de uso e indicaciones para su debida utilización (Ley 1.480, artículo 5). De este modo, en los productores, distribuidores y predisponentes recae una obligación constitucional, guiada por «el conocimiento que tuvo el constituyente frente al desequilibrio contractual presente en las relaciones de consumo y con el cual se busca dar protección a la parte débil o consumidor» (Morgestein, 2015: 8).

Paralelamente, el Estatuto del Consumidor impone al consumidor el deber de «informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones

que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación» (Ley 1480, artículo 3). Con ello, se procura que el consumidor se comprometa aún más en las relaciones contractuales que pretende suscribir, tarea apremiante debido a la baja educación financiera y de consumo que existe en el país. Para ello, la normativa dispone que las instituciones y entidades estatales tengan una presencia más activa, tanto en las grandes aglomeraciones urbanas como en las regiones y zonas rurales. De este modo, el derecho de educación «implica un esfuerzo por parte de las instituciones para informar al consumidor y además formar y robustecer su capacidad de elección y la autoconsciencia de sus propios derechos» (Chamie, 2013: 6). Tales esfuerzos no deben encaminarse simplemente a una adecuada elección de productos o servicios particulares, sino a una adquisición consciente por parte del consumidor o usuario, por lo que debe fomentarse el educar sobre qué es el producto y servicio.

Los esfuerzos institucionales se han expresado en los puntos de atención regionales, como las Casas del Consumidor, y al interior de entidades públicas del orden local, como las alcaldías municipales. Este tipo de iniciativas incentivan la descentralización y la democratización de la atención al consumidor, así como el principio de colaboración interinstitucional. Con base en este principio, la difusión y el apoyo al consumidor debe realizarse de forma colaborativa, implementando de forma regional y nacional, a través de los entes municipales, medidas como la seguridad de dar transferencia al competente para hacer una reclamación administrativa y la entrega de seguimiento y asesoría; todo ello en pos del desempeño adecuado del Estatuto del Consumidor. Tal como expresa la ley, «las autoridades administrativas del orden nacional y territorial deberán colaborar con la implementación de la Red Nacional de Protección al Consumidor, permitiendo el uso de sus instalaciones y prestando apoyo logístico en la medida de sus posibilidades» (Ley 1.480, artículo 75).

Pese al esfuerzo por fortalecer la educación en derecho del consumo, un estudio de Arrieta, Marún y Sayas (2018) evidencia que, en ciudades como Cartagena, Santa Marta y Sincelejo, el cincuenta por ciento de la población encuestada afirma no conocer sus derechos como consumidores. Como proponen los autores:

El desconocimiento de los mismos tiene una estrecha relación con el nivel de ingresos de los consumidores, pues se observa que, a medida que aumentan los ingresos de la persona, la tendencia es hacia un mayor conocimiento e identificación de sus derechos como consumidor y de las normas que lo protegen (7).

Esto no solo da claras muestras de una amplia vulnerabilidad en sectores empobrecidos y con ingresos inferiores (pese a ser zonas de alto flujo de relaciones negociales dado el amplio desarrollo del sector turístico local), sino también de la estrecha relación que tienen el desconocimiento de sus derechos por parte de los consumidores y la percepción que estos tienen de su vulneración.

El nivel de desconocimiento no solo impone una barrera a la efectividad en la protección de los derechos del consumidor (Arrieta, Marún y Sayas, 2018: 89), sino que también produce fallas en la comunicación entre el consumidor y la institucionalidad. La precariedad en las políticas y las herramientas empleadas por las autoridades locales para avanzar en la protección de los derechos al consumidor se suma al simple desconocimiento de los consumidores acerca de sus derechos. Esto hace que los intentos de presentar reclamaciones ante las autoridades competentes sean muy escasos o nulos. En este sentido, existe un bajo conocimiento de los propios derechos por parte de los consumidores, lo que da como resultado que en el setenta por ciento de los casos las personas encuestadas no impusieran acciones frente a la vulneración de sus derechos (Arrieta, Marún y Sayas, 2018: 89). En el mismo sentido, se puede afirmar que «existe todavía mucha ignorancia en el consumidor colombiano promedio sobre las medidas de protección consagradas a su favor en la ley y también sobre los procedimientos para la materialización de esa protección» (Herrera y Álvarez, 2017: 93).

En el Estatuto del Consumidor se verifica un importante avance normativo en la protección del consumidor, que se traduce en el interés estatal de garantizar el acceso a la administración de justicia a los consumidores, así como de fortalecer el rol activo de las autoridades para lograr dicha protección:

En el caso colombiano, pasar de un sencillo esquema de protección al consumidor, como el que contenía el Decreto 3.466, de 1982, a un sistema de normas que articula los derechos y deberes de los consumidores y empresarios con las distintas herramientas procesales para hacerlos efectivos y, a su vez, impone obligaciones a las autoridades para crear en el país una cultura de consumo responsable al implementar programas de información y educación, ha sido un logro importantísimo para el fortalecimiento del mercado nacional (Superintendencia de Industria y Comercio, 2017: 18)

Dicho todo lo anterior, acerca de las falencias materiales que dificultan un entorno de mayor respeto a los derechos de los consumidores, nos parece oportuno recordar la falta de claridad normativa en materia de sanciones frente a las cláusulas abusivas, las cuales se mueven entre ineficacia de pleno derecho hasta la nulidad parcial o total. Este confuso panorama ha tratado de suplirse vía interpretación, analogía e inclusión de elementos jurisprudenciales. Ello ha llevado hacia la sectorización del régimen de protección al consumidor en materia de cláusulas abusivas (general y especial), permitiendo el surgimiento de un carácter subjetivo en el que es el juez quien debe pronunciarse sobre la declaración de abusividad de las cláusulas en función de cada caso.

Considerando lo expuesto, se vuelve necesario seguir trabajando para disminuir el bajo nivel de educación de los consumidores frente a sus derechos, deberes y a las acciones conducentes a su efectividad, en especial en lo que respecta a las temá-

ticas específicas en las que impactan directamente, como el control de las cláusulas abusivas. De igual manera, la Superintendencia de Industria y Comercio, así como otras organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, debe implementar alternativas viables para que se establezca un primer control a las cláusulas abusivas o ventajosas que atenten contra sus derechos.

Conclusiones

La contratación masiva resulta conveniente para la disminución de costos, así como para la rapidez y la flexibilidad a la hora de contratar, convirtiéndose en una herramienta útil para el mercado y el derecho mercantil. Sin embargo, esta forma de contratar aumenta el riesgo de que los predisponentes introduzcan cláusulas vejatorias en detrimento de los derechos de los consumidores. Ante las asimetrías propias del contrato de adhesión, que se ha instituido como fórmula para esta contratación masiva, y ante la imposibilidad de su prohibición por parte del Estado debido a sus características y beneficios en sectores económicos, se hace indispensable que los operadores de justicia cuenten con herramientas efectivas a la hora de regularlo. En este sentido, la institución de cláusulas abusivas se erige como una figura jurídica esencial para la conservación del equilibrio contractual, por el cual se busca garantizar la aplicación del principio de buena fe.

En el ordenamiento jurídico colombiano, como sucede en la mayoría de los países latinoamericanos, coexisten dos regímenes con respecto al restablecimiento del equilibrio contractual en torno a la inclusión de cláusulas abusivas: el general, que aplica para las relaciones contractuales diferentes a las de consumo, regidas por principios generales del derecho y por normas de interpretación contractual; y el especial, que se enfoca en la protección de los derechos de los consumidores. La coexistencia de ambos sistemas, así como el establecimiento de dos tipos de sanción en los artículos de la Ley 1.480, denota el claro interés por parte del legislador de garantizar los derechos de los consumidores, pese a que puedan presentarse confusiones al respecto. En la misma línea, las facultades administrativas y jurisdiccionales otorgadas a las superintendencias, así como la apuesta por llevar a las autoridades locales a participar activamente de la protección de los derechos del consumidor, constituyen un significativo esfuerzo gubernamental para precaver el acceso a la administración de justicia a los consumidores. No obstante, sigue siendo insuficiente, conforme a las evidencias estadísticas de acciones impetradas o sanciones impuestas por inclusión de cláusulas abusivas.

El alto grado de desconocimiento que tienen los consumidores sobre sus derechos, deberes y las acciones a las que pueden acudir para su protección frente a prácticas abusivas implica un mayor grado de vulnerabilidad de la parte débil en la relación contractual entre el consumidor y el predisponente, con lo que se incrementa la posi-

bilidad de que sus derechos sean vulnerados. Por ello, la garantía y efectividad de los derechos de los consumidores frente a contratos de adhesión que incluyen cláusulas abusivas no solo depende de los avances normativos en la materia, sino también del fortalecimiento de la cultura del derecho. Con ello, se podría incrementar el número de consumidores conscientes e informados, para así hacer un correcto y oportuno uso de las acciones ya dispuestas en el ordenamiento jurídico colombiano. Se trata de un gran reto en el que muchos actores deben involucrarse: el Estado, las autoridades administrativas y judiciales, las empresas, los fabricantes, las agremiaciones de consumidores y las instituciones de educación básica, media y superior, así como también el mismo consumidor.

Referencias

- ARÉVALO, Jorge (2015). «La protección jurídica a las personas en situación de vulnerabilidad y el respeto a la autonomía de la voluntad». *IUS*, 9 (36): 61-88. DOI [10.35487/rius.v9i36.2015.94](https://doi.org/10.35487/rius.v9i36.2015.94).
- ARÉVALO, Juan (2016). «El régimen de ineficacia de las cláusulas abusivas en la ley chilena sobre protección de los derechos de los consumidores». *Ars Boni et Aequi*, 12 (2): 181-204. Disponible en <https://tipg.link/N8ox>.
- ARRIETA, Rosaura, Katleen Marún y Rafaela Sayas (2018). «Del desconocimiento a la vulnerabilidad jurídica: Análisis de la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la costa Caribe colombiana». *Estudios Socio-Jurídicos*, 20 (2): 77-102. DOI [10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.6009](https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.6009).
- BARRIENTOS, Francisca (2014). «El fracaso del control judicial de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión». En Francisca Barrientos (coordinadora), *Cuadernos de análisis jurídico: Colección Derecho privado. Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas*. Tomo VIII (pp. 295-310). Santiago: Fundación Fernando Fueyo Laneri.
- CAMPOS, Sebastián (2018). «Sobre el poder deber de declarar de oficio la nulidad de cláusulas manifiestamente abusivas y su aplicabilidad en Chile». *Revista de Derecho y Consumo*, 1: 11-36. Disponible en <https://tipg.link/N81S>.
- CHAMIE, José Félix (2013). «Principios, derechos y deberes en el derecho colombiano de protección al consumidor». *Revista de Derecho Privado*, 24: 115-132. Disponible en <https://tipg.link/N81a>.
- CRiado-CASTILLA, Juan (2014). «Cláusulas abusivas en los contratos de consumo (artículos 42 y 43 de la Ley 1.480 de 2011 o Estatuto del Consumidor)». Trabajo de grado para optar a maestría en Derecho, Universidad Nacional de Colombia. Disponible en <https://tipg.link/N82N>.

- ECHEVERRI, Verónica (2011). «El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores». *Opinión Jurídica*, 10 (20): 125-144. Disponible en <https://tipg.link/N82Y>.
- GARCÍA, Carlos (2020). «Análisis de la sanción a las cláusulas abusivas en la doctrina y la jurisprudencia: Una propuesta desde la nulidad absoluta». *Ius Novum*, 13 (1): 231-278. Disponible en <https://tipg.link/N82l>.
- GARCÍA, Orlando y Gustavo Betancur (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». *Derectum*, 1 (2): 23-50. Disponible en <https://tipg.link/N82o>.
- GONZÁLEZ, Luis (2004). «La noción de consumidor medio según la jurisprudencia del tribunal de justicia de las comunidades europeas». *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 17: 47-81. Disponible en <https://tipg.link/N83o>.
- HERRERA, Belinha y Jassir Álvarez (2017). «Controles a las cláusulas abusivas en la Ley 1.480 de 2011: Una reflexión desde el análisis económico del derecho». *Jurídicas*, 14 (2): 79-95. Disponible en <https://tipg.link/N83i>.
- MEJÍAS, Natalia (2013). «Las cláusulas abusivas como herramienta de protección del consumidor». *Temas de Derecho*, 28: 145-155. Disponible en <https://tipg.link/N83H>.
- MORGESTEIN, Wilson (2015). «El concepto de información en el Estatuto del Consumidor colombiano: Un estudio jurídico de la institución en la Ley 1.480 de 2011». *Estudios Socio-Jurídicos*, 17 (1): 195-217. DOI 10.12804/esj17.01.2014.06.
- NIZO, Karent (2019). «El contrato por adhesión y las cláusulas abusivas: Un acercamiento a su evolución normativa». Trabajo de grado en Derecho, Universidad Católica de Colombia. Disponible en <https://tipg.link/N83P>.
- OSPINA, Guillermo y Eduardo Ospina (2018). *Teoría general del contrato y del negocio jurídico*. 7.^a ed. Bogotá: Temis.
- PIZARRO, Carlos. (2007). «El fracaso de un sistema: Análisis empírico y dogmático del control de cláusulas abusivas en contratos por adhesión». *Revista de Derecho*, 20 (2): 31-47. Disponible en <https://tipg.link/N83m>.
- POSADA, Camilo (2015). «Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano». *Revista de Derecho Privado*, 29: 141-182. DOI 10.18601/01234366.n29.07.
- RENGIFO, Ernesto (2009). *Del abuso del derecho al abuso de la posición dominante*. 2.^a ed. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- RODRÍGUEZ, Camilo (2013). *Una aproximación a las cláusulas abusivas*. Bogotá: Legis.
- ROPPO, Vincenzo (2011). «Del contrato con el consumidor a los contratos asimétricos: Perspectivas del derecho contractual europeo». *Revista de Derecho Privado*, 20: 177-223. Disponible en <https://tipg.link/N83p>.

- SALAZAR, Diego (2006). «Asimetrías de información y análisis económico de los contratos de adhesión: Una reflexión teórica sobre el ejercicio de la libertad contractual». *Revista de Derecho Privado*, 37: 3-56. Disponible en <https://tipg.link/N83->.
- SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (2017). *Protección al consumidor en Colombia: Una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio*. Bogotá: Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Disponible en <https://tipg.link/N88r>.
- TIQUE, Pablo (2016). «La acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): Examen de su efectividad y eficacia en la Ley 1.480 de 2011». Trabajo de grado en Derecho, Universidad Católica de Colombia. Disponible en <https://tipg.link/N88z>.
- VÁSQUEZ, Omar (2017). «¿Qué tan efectiva y eficiente es la protección de los consumidores?». *Revista de Derecho Económico*, 77: 77-86. Disponible en <https://tipg.link/N893>.
- VIDAL, Álvaro (2000). «Contratación y consumo: El contrato de consumo en la Ley N.º 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores». *Revista de Derecho*, 21: 229-255. Disponible en <https://tipg.link/N898>.
- YÁÑEZ, Carolina, Tania González y Fabián Gómez (2017), «Las cláusulas abusivas y sus efectos en el ordenamiento jurídico colombiano». Trabajo de grado en Derecho, Pontificia Universidad Javeriana. Disponible en <https://tipg.link/N89m>.
- ZAPATA, Jonathan, Alejandra Londoño, Daniel Gómez, Felipe Osorio, Luis Ladino, Santiago Velásquez, Sebastián Maya y Sebastián Sierra (2016). «Sanciones jurídicas a la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en Colombia». *CES Derecho*, 7 (2): 42-54. Disponible en <https://tipg.link/N89n>.

Sobre los autores

WALTER RENÉ CADENA AFANADOR es abogado por la Universidad Autónoma de Bucaramanga, magíster en Relaciones Internacionales por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia y doctor en Derecho por la Universidad de Buenos Aires, Argentina. También es codirector del grupo de Derecho Privado y del Proceso «Gustavo Vanegas Torres» de la Universidad Libre de Bogotá. Se desempeña como docente asociado de las Facultades de Derecho de la Universidad Militar Nueva Granada y de la Universidad Libre, ambas de Bogotá. Su correo electrónico es: walterr.cadena@unilibre.edu.co.  <http://orcid.org/0000-0002-6158-7963>.

JAVIER DOMÍNGUEZ SALAS es abogado por la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Ibagué y especialista en Derecho Comercial por la Universidad Libre de Bogotá. Se desempeña como coordinador jurídico de la Cámara de Comercio de Girardot, Alto Magdalena y Tequendama. Su correo electrónico es jado1694@hotmail.com.  <https://orcid.org/0009-0007-1892-5342>.

JENNY PATIÑO CORREDOR es abogada por la Universidad La Gran Colombia y especialista en Derecho Comercial por la Universidad Libre de Bogotá. Está vinculada con la defensa judicial de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. Su correo electrónico es j.marcelapc@gmail.com.  <https://orcid.org/0009-0001-3032-444X>.

La *Revista de Derecho Económico* es un esfuerzo editorial de profesores del Departamento de Derecho Económico de la Universidad de Chile y de juristas externos que presentan ideas y reflexiones surgidas de sus investigaciones. La revista publica artículos sobre aspectos jurídicos relacionados con microeconomía, macroeconomía, políticas económicas, orden público económico, libre competencia, regulación de servicios públicos, derecho del consumidor, derecho bancario, derecho del mercado de valores, derecho tributario, contabilidad, comercio y finanzas internacionales, derecho del medioambiente y recursos naturales, derecho minero, derecho de aguas, derecho de la energía, derecho internacional económico, análisis económico del derecho y otras temáticas afines.

EDITOR GENERAL

Jaime Gallegos Zúñiga

COMITÉ EDITORIAL

José Manuel Almudí Cid, Universidad Complutense, España
Luciane Klein Vieira, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil
Rodrigo Polanco Lazo, Universidad de Berna, Suiza

COLABORADORES

José Ignacio Muñoz Pereira, Javiera Astudillo López, Andrés Urzúa Farías, Maximiliano Aguirre Contreras, Ignacio Badal Acuña, Andrea Barros Ovalle, David Becker Maldonado, Martín Castro Arduengo, Fernanda Reyes Hinrichsen y Sofía Toro Molina

SITIO WEB

revistaderechoeconomico.uchile.cl

CORREO ELECTRÓNICO

jgallegos@derecho.uchile.cl

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional



La edición de textos, el diseño editorial
y la conversión a formatos electrónicos de este artículo
estuvieron a cargo de Tipografía
(www.tipografica.io).