

CLAUSULAS Y PRACTICAS ABUSIVAS

GENERALIDADES

Objetivo

Con el propósito de dar a conocer a todos nuestros consumidores financieros las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia frente a las disposiciones concernientes a prácticas y cláusulas que se consideran abusivas atendiendo el mandato legal contenido en la Ley 1328 de 2009, en donde se establece, abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o den lugar a un abuso de posición dominante contractual. A continuación, se relaciona la siguiente información:

GLOSARIO

Clausulas abusivas: Estas clausulas se dividen en tres grandes tipos:

- a. *Aquellas que exoneran, atenúan o limitan la responsabilidad de las entidades vigiladas.*
- b. *Las que prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.*
- c. *Otras cláusulas.*

Aquellas que exoneran, atenúan o limitan la responsabilidad de las entidades vigiladas, son como por ejemplo:

- a) Cláusulas que invierten la carga de la prueba y eximen de responsabilidad a las entidades, tales como:

Las que establecen que las entidades no responderán por la exactitud y veracidad de la información contenida en sus páginas de internet.

* TITULO I – CAPÍTULO SEXTO Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero Circular Externa 039 de 2011



Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781
Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184
Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824
Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208
Bucaramanga: Calle 36 No 26 – 48 Interior 110 Of. 301 Pbx: 6424444 Fax: 6424444
contactenos@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

- Las que disponen que las entidades no responderán por retiros realizados con documentación adulterada, falsificada o indebidamente diligenciada.
- b) Cláusulas que autoricen a las entidades para adoptar decisiones de manera unilateral o le impongan a los consumidores modificaciones u obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas, salvo que se encuentren autorizadas por la ley, tales como:
 - Las que señalan un plazo determinado para que el consumidor financiero se pronuncie respecto del contenido de los extractos y, si éste no se pronuncia, se entenderán aceptadas las operaciones allí incluidas.
 - Las que facultan a las entidades vigiladas para modificar unilateralmente las condiciones de uso de las tarjetas de crédito: inviertan el tipo o modalidad de consumo, cambien el plazo establecido por el cliente o la tasa de interés pactada.

Las que prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros, por ejemplo:

- a) Cláusulas que desconocen el derecho de defensa de los consumidores financieros, tales como:
 - Las que establecen que el consumidor no podrá oponer ningún mecanismo de defensa ni presentar pruebas.
 - Las que impiden a los consumidores solicitar el pago de perjuicios o pedir la terminación del contrato, en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de las entidades vigiladas.
- b) Cláusulas que obligan a los consumidores a contratar un determinado producto o servicio con una persona específica, tales como:
 - Las que imponen al consumidor la designación del notario para realizar los trámites relacionados con el servicio proveído o el crédito que se le otorgue.

Las que establezca la compañía con la que el consumidor financiero debe contratar los seguros exigidos como condición del crédito.



* TITULO I – CAPÍTULO SEXTO Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero **Circular Externa 039 de 2011**

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781

Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184

Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824

Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208

Bucaramanga: Calle 36 No 26 – 48 Interior 110 Of. 301 Pbx: 6424444 Fax: 6424444

contactenos@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

Otras cláusulas:

- Cláusulas que autorizan a las entidades vigiladas para cobrar por servicios no prestados o por el cumplimiento de las prestaciones propias del contrato que no impliquen un servicio adicional.

Prácticas abusivas

En esta misma norma se mencionan algunas prácticas abusivas adicionales a las previstas en la Ley 1328 de 2009, entre ellas las siguientes:

- Redactar contratos con letras ilegibles y difíciles de leer a simple vista.
- No entregar copia de los contratos ni de los reglamentos de los productos o servicios contratados.
- Realizar cobros por gastos de cobranza de manera automática.
- En créditos de vivienda, es práctica abusiva inducir al consumidor a adquirir más productos con la entidad como requisito para obtener el beneficio de cobertura de la tasa de interés.

Todas aquellas conductas que contravengan las cláusulas abusivas contempladas en la ley o en dicha circular, también se consideran prácticas abusivas.



Certificado N° SC 2779-1

* TITULO I – CAPÍTULO SEXTO Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero **Circular Externa 039 de 2011**

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781

Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184

Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824

Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208

Bucaramanga: Calle 36 No 26 – 48 Interior 110 Of. 301 Pbx: 6424444 Fax: 6424444

contactenos@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com