PRÁCTICAS ABUSIVAS

De acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 12** de la **Ley 1328 de 2009**, se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades vigiladas las siguientes:

a) El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que este acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios y que no son necesarias para su natural prestación.
b) El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor.
c) La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero.
d) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

Parágrafo. Las prácticas abusivas están prohibidas a partir de la entrada en vigencia de la presente norma y serán sancionables conforme lo dispone la Superintendencia Financiera de Colombia y la ley.

En relación con lo anterior, el **literal d)** del **artículo 12** le otorga a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) la facultad de establecer de manera previa y general prácticas que han de ser consideradas como abusivas. A continuación, se detallan algunos ejemplos de prácticas abusivas, con el propósito de garantizar una adecuada protección a los consumidores financieros:

6.2.1. El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada para que acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarios para su natural prestación.

6.2.2. El iniciar un servicio o un producto sin solicitud o autorización previa y expresa del consumidor financiero.

6.2.3. Que los funcionarios de las entidades aseguradoras, intermediarios de seguros o instituciones financieras diligencien las solicitudes de seguro o las declaraciones de asegurabilidad sin permitir que el consumidor financiero lo haga o las conozca.

6.2.4. Invertir la carga de la prueba en caso de fraudes en contra del consumidor financiero.

6.2.5. Presentar o poner a disposición del consumidor financiero los contratos con letras ilegibles y/o difíciles de leer.

6.2.7. Cobrar al consumidor financiero por servicios y productos, sin que este haya dado una autorización o consentimiento previo y expreso.

6.2.8. Establecer restricciones para el recaudo y el pago de las obligaciones que no responden a criterios claros y plenamente establecidos.

6.2.15. No informar al tomador que, con ocasión de la revocación del seguro de que trata el art. 1071 del C. Cio, procede el reintegro de la prima no devengada del seguro, y/o dispone a su favor de unos saldos correspondientes a la devolución de la prima no devengada.

6.2.17. Exigir documentos no relacionados con la ocurrencia del siniestro, la cuantía de la pérdida o el contrato de seguro para atender el pago de la indemnización derivada de una póliza de seguro.

6.2.18. Indagar los requisitos de asegurabilidad únicamente al momento de ocurrencia de los siniestros y no al momento de la celebración del contrato.

6.2.19. Dilatar de manera injustificada las reclamaciones ante las aseguradoras, por parte de las instituciones financieras, cuando se contratan seguros por cuenta de los consumidores financieros o cuando independientemente de quien haya contratado el seguro, las instituciones financieras figuran como beneficiarios de los mismos.

6.2.27. No poner a disposición del consumidor financiero publicidad e información transparente, precisa, clara, veraz, oportuna y verificable sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, no suministrar información que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

6.2.30. No informar al consumidor financiero sobre la posibilidad de obtener una devolución del valor de la prima pagada en caso de disminución del riesgo por el cambio en el valor del bien asegurado y del tiempo que ha trascurrido de la vigencia del seguro, de conformidad con el art. 1065 del C. Cio.

6.2.33. Restringir o limitar el derecho del consumidor financiero de interponer quejas o reclamos por un solo canal o evitar recibir quejas en las oficinas o por cualquier otro medio.

6.2.38. Exigir que las pólizas que aportan los deudores de seguros de vida o de bienes dados en garantía, sean redactadas de forma exacta al seguro colectivo contratado por la entidad financiera, aun cuando las coberturas otorgadas sean las mismas.

6.2.39. No entregar las condiciones de las pólizas colectivas cuando un asegurado o beneficiario la solicita al establecimiento de crédito o entidad aseguradora.

6.2.51. Todas aquellas conductas que contravengan los supuestos establecidos como cláusulas abusivas en la ley o en las circulares de esta superintendencia que impartan instrucciones sobre la materia.

6.2.60. Vincular a clientes por medio de aliados comerciales desconociendo los parámetros de conocimiento del cliente establecidos en el numeral 4.2.2.2.1. del Capítulo IV del Título IV de la Parte I de esta Circular Básica Jurídica - Instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo – SARLAFT- y demás disposiciones que regulan la materia, y/o el análisis de la capacidad de endeudamiento y/o la solvencia del consumidor financiero, propios de las políticas de la entidad vigilada.

6.2.62. Las que restrinjan el acceso a un producto o servicio financiero aduciendo la discapacidad del consumidor financiero; o las que exijan documentos diferentes a los contemplados en la ley para acreditar los apoyos elegidos para las personas en condición de discapacidad.

6.2.63. Las que nieguen la apertura o el uso de los productos y servicios financieros a consumidores financieros por razones de sexo, raza, origen, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión u orientación sexual.

6.2.64. Las que obstaculicen la cancelación de productos o servicios financieros a través de procedimientos administrativos internos adicionales a los previstos en la ley o en el contrato de adhesión que rige su prestación; o por la causación de cuotas adicionales, luego de que se ha solicitado el cierre del producto y ha cesado su utilización.

Es importante resaltar que las Prácticas mencionadas pueden ser consultas en a la circular básica Jurídica 029 de 2024 de la SFC, en la Parte I - Título III – Capítulo I Acceso e información al consumidor financiero.

Fecha última actualización: 06 de febrero de 2025