

SAC

¿Cuáles son las prácticas abusivas más frecuentes de las que el consumidor financiero debe defenderse?

Las prácticas abusivas son conductas que afectan el equilibrio contractual o dan lugar a abusos de posición dominante por parte de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia frente a los consumidores financieros.

Según el Artículo 12 de la Ley 1328 de 2009, se consideran prácticas abusivas:

- Condicionar el otorgamiento de un producto o servicio** a la adquisición de otros productos o servicios ofrecidos por la entidad cuando no son necesarios para su natural prestación.
- Iniciar o renovar un servicio sin la solicitud** o autorización del consumidor.
- Invertir las cargas de las pruebas en caso de fraudes contra el consumidor.**

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

Ejemplos de prácticas abusivas



Redactar los contratos con letra ilegible y difícil de leer a simple vista o que incluyan cláusulas abusivas



Realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática.



Limitar el derecho de los consumidores financieros a dar por terminados los contratos salvo que se trate de contratos irrevocables.



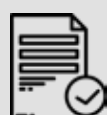
En los créditos de vivienda, inducir al consumidor financiero a tener más productos con la entidad como requisito para concederle el beneficio de cobertura de la tasa de interés para vivienda, costo asumido por el Estado



No entregar o poner a disposición de los consumidores copia de los contratos y los reglamentos de los productos o servicios contratados.



Cobrar al consumidor financiero por servicios o productos sin su conocimiento previo y autorización o consentimiento expreso.



Obligar a los consumidores financieros a declarar que conocen y aceptan los reglamentos sin haberlos entregado o puesto a su disposición.

