

## **Cláusulas abusivas: el lado oscuro de los contratos de seguros**

Abusive clauses: the dark side of insurance contracts

*Autores: Nuby Dominga Mogollón Anaya, Liliana Rebeca Anaya Caraballo, José David Torrenegra Ariza*  
*DOI: <https://doi.org/10.25058/1794600X.2534>*

# Cláusulas abusivas: el lado oscuro de los contratos de seguros\*

Abusive clauses: the dark side of insurance contracts

Cláusulas abusivas: O lado sombrio dos contratos de seguro

**Nuby Dominga Mogollón Anaya**<sup>a</sup>  
nuby.mogollona@campusucc.edu.co

**Liliana Rebeca Anaya Caraballo**<sup>b</sup>  
liliana.anayac@campusucc.edu.co

**José David Torrenegra Ariza**<sup>b</sup>  
josed.torrenegra@campusucc.edu.co

Fecha de recepción: 11 de septiembre de 2024  
Fecha de revisión: 20 de septiembre de 2024  
Fecha de aceptación: 12 de diciembre de 2024

DOI: <https://doi.org/10.25058/1794600X.2534>

#### Para citar este artículo:

Mogollón Anaya, N., Anaya Caraballo, L., & Torrenegra Ariza, J. (2025). Cláusulas abusivas: El lado oscuro de los contratos de seguros. *Revista Misión Jurídica*, 18 (28), 167-182.

## RESUMEN

Este artículo desarrolla un análisis detallado sobre el lado oscuro de los contratos de seguros, centrándose en las denominadas cláusulas abusivas. Al tratarse de contratos de adhesión, estos han sido un escenario recurrente para la inclusión de disposiciones que vulneran el principio de buena fe y generan un desequilibrio contractual en perjuicio del asegurado.

El objetivo de esta investigación es analizar la evolución del principio de equilibrio contractual en el contexto de los seguros en Colombia, con especial énfasis en el impacto de las cláusulas abusivas.

\* Este artículo es un resultado del proyecto de investigación INV 3589 "Las cláusulas abusivas en el contrato de seguros: parámetros para su debida identificación", financiado por la Universidad Cooperativa de Colombia.

a. Magíster en desarrollo económico territorial, Profesora investigadora de Derecho vinculada al grupo de investigación CONSTEXTO PSICOJURÍDICO, Universidad Cooperativa de Colombia, campus Montería, Colombia.

CvLAC: [https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod\\_rh=0001463871](https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001463871)

GrupLAC: <https://scienti.colciencias.gov.co/gruplac/jsp/visualiza/visualizagr.jsp?nro=00000000013695>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4043-7891>

Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=KnLw-icAAAAJ&hl=es&oi=ao>

b. Magíster en Derecho Penal (Universidad Libre, Bogotá), Profesora de Derecho vinculada al grupo de investigación CONSTEXTO PSICOJURÍDICO, Universidad Cooperativa de Colombia, campus Montería, Colombia.

CvLAC: [https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod\\_rh=0001418265](https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001418265)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4863-9156>

Google scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=a-b1X8wAAAAJ&hl=es>

b. Magíster en derecho, profesor de la facultad de derecho vinculada al grupo de investigación CONSTEXTO PSICOJURÍDICO, Universidad Cooperativa de Colombia, campus Montería, Colombia.

CvLAC: [https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod\\_rh=0001562895](https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001562895)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2997-6184>

Google scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=f1PoGRIAAAAJ&hl=es&oi=ao>

A través de un estudio exhaustivo de la normativa, la jurisprudencia y la doctrina, se identifican los elementos que configuran estas cláusulas, los argumentos que las sustentan y la manera en que han sido abordadas por los jueces.

Asimismo, se examina la posición dominante de las aseguradoras en el mercado y su influencia en la proliferación de estas prácticas desleales. La investigación concluye que, a pesar de los avances normativos, persiste un desequilibrio contractual en los contratos de seguros, lo que exige una mayor protección al consumidor y una interpretación más rigurosa de las cláusulas por parte de los jueces.

Para el desarrollo de este estudio, se emplearon herramientas de diagnóstico precisas, que permitieron cumplir con los objetivos de la investigación. Se trata de un estudio de carácter descriptivo, basado en una argumentación sólida y estructurada, que facilita la comprensión del problema y sus implicaciones.

## **PALABRAS CLAVE**

Contrato; cláusulas abusivas; seguro; posición dominante.

## **ABSTRACT**

This article develops a detailed analysis of the dark side of insurance contracts, focusing on the so-called abusive clauses. As contracts of adhesion, the inclusion of abusive clauses has been recurring, distorting the good faith principle and generating a contractual imbalance to the detriment of the insured.

This article intends to analyze how the contractual balance principle has evolved within the insurance field in Colombia, specifically focusing on the impact of abusive clauses. Through an in-depth study of regulations, jurisprudence, and doctrine, we have identified which elements are contained in these clauses, what arguments support them, and how they have been addressed by judges.

Additionally, we examine the dominant position of insurers in the market and their influence on the spread of these unfair practices. Findings suggest that, despite regulatory advances, a contractual imbalance persists in insurance contracts, which requires greater consumer protection and a more rigorous interpretation of clauses by judges.

This study was developed using accurate diagnostic instruments that facilitated the achievement of this research purposes. This descriptive investigative study was based on a solid and structured argumentation that helped understand the problem and its implications.

## **KEY WORDS**

Contract; Abusive Clauses; Insurance; Dominant position.

## **RESUMO**

Este artigo desenvolve uma análise detalhada sobre o lado sombrio dos contratos de seguro, com foco nas chamadas cláusulas abusivas. Por se tratarem de contratos de adesão, esses têm sido um cenário recorrente para a inclusão de disposições que violam o princípio da boa-fé e geram um desequilíbrio contratual em prejuízo do segurado.

O objetivo desta pesquisa é analisar a evolução do princípio do equilíbrio contratual no contexto dos seguros na Colômbia, com ênfase especial no impacto das cláusulas abusivas. Por meio de um estudo exaustivo da legislação, jurisprudência e doutrina, identificam-se os elementos que caracterizam essas cláusulas, os argumentos que as sustentam e a forma como têm sido enfrentadas pelos tribunais.

Além disso, examina-se a posição dominante das seguradoras no mercado e sua influência na proliferação dessas práticas desleais. A pesquisa conclui que, apesar dos avanços normativos, persiste um desequilíbrio contratual nos contratos de seguro, o que exige maior proteção ao consumidor e uma interpretação mais rigorosa das cláusulas por parte dos juízes.

Para o desenvolvimento deste estudo, foram utilizadas ferramentas de diagnóstico precisas, que permitiram alcançar os objetivos da pesquisa. Trata-se de um estudo de caráter descritivo, baseado em uma argumentação sólida e estruturada, que facilita a compreensão do problema e de suas implicações.

## **PALAVRAS CHAVE**

Contrato; cláusulas abusivas; seguro; posição dominante.

## INTRODUCCIÓN

La (Constitución política, 1991) trae consigo el principio de buena fe, el cual resulta ser un pilar fundamental de cualquier relación contractual, y se ve constantemente desafiado por la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de seguros. Estas cláusulas, redactadas en términos ambiguos y favoreciendo desproporcionadamente al asegurador, vulneran los derechos de los consumidores y generan una sensación de indefensión. Este trabajo busca visibilizar esta problemática y proponer soluciones que garanticen un equilibrio contractual justo y equitativo en el sector asegurador.

El Estado enfrenta el constante desafío de preservar y garantizar la seguridad jurídica a sus habitantes, pues el contrato de seguro, concebido como un instrumento de protección ante contingencias, ha evolucionado hacia una relación contractual donde la posición de las aseguradoras, por su poder de mercado, ha generado un desequilibrio en detrimento de los asegurados. Este desequilibrio se manifiesta, entre otros aspectos, en la inclusión de cláusulas abusivas que vulneran el principio de buena fe y seguridad jurídica.

En Colombia, el principio de seguridad jurídica encuentra su fundamento en el artículo 93 de la Constitución Política, que establece: "Todas las personas tienen derecho a la seguridad jurídica, lo cual implica el acceso a la administración de justicia, la prevalencia del derecho, la seguridad de los derechos adquiridos, el respeto a los derechos fundamentales y las garantías del debido proceso." Este principio, al garantizar la certeza jurídica, se opone a la arbitrariedad y a la inclusión de cláusulas que vulneren los derechos de los consumidores.

Ahora bien, la Sentencia T-136-13 de la Corte Constitucional de Colombia, tiene implicaciones directas en el concepto más amplio de seguridad jurídica en Colombia, pues dicha sentencia aunque versó sobre un caso específico, tiene un impacto más amplio en el sistema jurídico colombiano al contribuir a fortalecer el principio de seguridad jurídica. Al establecer límites claros para la procedencia de la acción de tutela, la Corte Constitucional busca garantizar un equilibrio entre la protección de los derechos fundamentales y la estabilidad de las relaciones contractuales.

Es así como en este artículo se han venido abordando aspectos relacionados con la insatisfacción de la comunidad tomadora de seguros que resultan venerados con la inclusión de cláusulas abusivas dentro de los mismos, y se han incluido alusiones al desequilibrio contractual, interpretación de las cláusulas en cuestión, la buena fe contractual y protección al consumidor.

En cuanto a los resultados esperados, con este artículo, podemos decir que se espera poder analizar en forma clara ese lado oscuro de los contratos de seguros que se configura con la inclusión de cláusulas lesivas a los intereses de su tomador, construyendo un escrito de carácter descriptivo que permita conocer de dónde surge, en que consiste y cuáles son los efectos adversos de la inclusión de las cláusulas abusivas en los contratos de seguro en Colombia.

Este artículo se estructura a partir de una explicación inicial de la metodología de trabajo empleada en su elaboración. A continuación, se desarrollan distintas secciones organizadas a modo de capítulos. El primero de ellos ofrece una definición y caracterización de los tipos de cláusulas abusivas que pueden presentarse en el contexto colombiano. Posteriormente, se analiza el impacto de dichas cláusulas en los consumidores y la normativa aplicable; se identifican las prácticas desleales más comunes por parte de las aseguradoras y sus consecuencias; se evalúan los mecanismos de protección disponibles para los consumidores frente a estas cláusulas, y, finalmente, se presenta una discusión sobre el tema, a partir de la cual se derivan las conclusiones expuestas al final del texto.

## METODOLOGÍA

La presente investigación se fundamenta en una exhaustiva revisión documental de leyes, normas y jurisprudencia relacionadas con el principio de equilibrio contractual en los contratos de seguros. La selección y análisis riguroso de estas fuentes primarias permitirán construir una base sólida para comprender la evolución histórica y el estado actual de esta temática en el ordenamiento jurídico colombiano (Gómez et al, 2013).

La metodología empleada en este estudio combina la argumentación jurídica deductiva

con la investigación documental descriptiva. La argumentación jurídica nos permitirá construir un razonamiento lógico a partir de premisas establecidas, mientras que la investigación documental nos permitirá explorar a profundidad las fuentes documentales y extraer información relevante para responder a las preguntas de investigación (Valles, 1999).

La investigación documental se presenta como una herramienta fundamental para este estudio. A través del análisis detallado de documentos legales, académicos y jurisprudenciales, se busca identificar patrones, tendencias y gaps en la regulación del equilibrio contractual en los seguros. Este enfoque nos permitirá construir un marco teórico sólido y respaldado por evidencia empírica.

El proceso de análisis de los documentos implica una serie de etapas, desde la identificación y selección de las fuentes relevantes hasta la extracción, codificación y interpretación de la información. Se utilizarán técnicas de análisis cualitativo para identificar los elementos clave y construir categorías analíticas que permitan dar respuesta a las preguntas de investigación (Martínez, 2006).

El objetivo principal de este estudio es comprender en profundidad cómo se ha desarrollado el principio de equilibrio contractual en el contexto de los seguros en Colombia, identificando los avances y los desafíos que aún persisten. Asimismo, se busca analizar el impacto de las cláusulas abusivas en la relación contractual y proponer recomendaciones para fortalecer la protección de los consumidores.

Para lograr los objetivos planteados, se prestará especial atención a la identificación de las cláusulas abusivas más comunes en los contratos de seguros y a su impacto en el equilibrio contractual. Se analizarán las características de estas cláusulas, su fundamento jurídico y las estrategias utilizadas por las aseguradoras para incluirlas en los contratos.

Se espera que este estudio contribuya al fortalecimiento del debate académico y a la elaboración de propuestas de mejora en la regulación de los contratos de seguros en Colombia.

## 1. DEFINICIÓN Y TIPOS DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN SEGUROS

El derecho colombiano considera abusivas aquellas cláusulas contractuales que, impuestas unilateralmente, generan una desventaja injustificada para el consumidor. Estas estipulaciones, al vulnerar los principios de buena fe y equidad, limitan los derechos del consumidor y expanden los del proveedor, creando una relación contractual desequilibrada.

La Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, regula específicamente estas prácticas abusivas. El artículo 42 de esta ley define las cláusulas abusivas como aquellas que, además de generar un desequilibrio injustificado, restringen la capacidad del consumidor para ejercer sus derechos en tiempo, forma y lugar.

Bernal (2007), plantea que las cláusulas abusivas en los contratos de seguros suelen estar diseñadas para perjudicar los derechos del asegurado. Por ello es necesario entrar a detallar algunos de los tipos más comunes, entre las que se encuentran, en primer lugar, las cláusulas de exención de responsabilidad, que buscan liberar a la aseguradora de su obligación de indemnizar al asegurado en determinadas circunstancias. Son abusivas cuando excluyen de la cobertura riesgos previsible o que son inherentes al objeto asegurado. Por ejemplo, una cláusula que excluya la cobertura por robo en un seguro de hogar, sin importar las medidas de seguridad adoptadas por el asegurado, podría considerarse abusiva.

Las cláusulas de limitaciones de cobertura que reducen el alcance de la cobertura asegurada, limitando la indemnización que el asegurado puede recibir. Por ejemplo, una cláusula que establezca un límite máximo de indemnización por robo muy bajo en relación con el valor del bien asegurado podría ser abusiva. Las cláusulas de traslado de la carga de la prueba, las cuales imponen al asegurado la obligación de probar hechos que, en principio, debería probar la aseguradora. Por ejemplo, una cláusula que obligue al asegurado a demostrar que un siniestro no fue intencional podría ser abusiva, puesto que invierte la carga de la prueba que normalmente corresponde a la aseguradora.

Cláusulas de arbitraje unilateral diseñadas para someter cualquier controversia a un

tribunal arbitral designado exclusivamente por la aseguradora, lo que limita el derecho del asegurado a acudir a los tribunales ordinarios para hacer valer sus derechos. Otro tipo de cláusula que es importante incluir son las denominadas cláusulas de renovación automática, que establecen la renovación automática del contrato de seguro, sin necesidad de que el asegurado manifieste su voluntad de continuar con el mismo. Además, suelen incluir penalizaciones por la cancelación anticipada del contrato.

Se incluye también a las cláusulas que limitan la duración de la acción, estas cláusulas establecen plazos muy cortos para que el asegurado presente una reclamación, lo que dificulta que el asegurado pueda ejercer sus derechos en tiempo y forma; y finalmente las cláusulas que imponen garantías adicionales que obligan al asegurado a cumplir con requisitos adicionales, como la instalación de sistemas de alarma o la contratación de servicios de seguridad, para mantener vigente la cobertura.

La identificación de cláusulas abusivas en contratos de seguro requiere un análisis detallado y la aplicación de criterios específicos establecidos por la jurisprudencia y la doctrina. Estos criterios buscan garantizar la protección de los consumidores y evitar que las aseguradoras impongan condiciones desventajosas; el primero de ellos es el desequilibrio significativo pues una cláusula es abusiva cuando genera una ventaja desproporcionada para una de las partes, en detrimento de la otra. Este desequilibrio se manifiesta en condiciones que son excesivamente onerosas para el consumidor y que no encuentran justificación en las circunstancias del contrato. Por ejemplo, una cláusula que exija al asegurado el pago de una suma exorbitante como franquicia puede considerarse abusiva.

El segundo criterio atiende a que la cláusula debe ser injustificable, es decir, no debe encontrar respaldo en las circunstancias del caso ni en las características del bien o servicio asegurado. Una cláusula que limite la cobertura por riesgos previsible y comunes en el tipo de seguro contratado, sin una justificación razonable, puede ser considerada abusiva.

El tercer criterio guarda relación con la contrariedad a la buena fe ya que estas cláusulas suelen contravenir los principios de buena fe, lealtad contractual y transparencia.

Se consideran abusivas aquellas cláusulas que, aunque formalmente válidas, buscan sorprender o engañar al consumidor, limitando sus derechos o ampliando los de la aseguradora. El cuarto criterio es la afectación de los derechos del consumidor pues las cláusulas abusivas afectan de manera directa los derechos fundamentales del consumidor, como el derecho a la información, el derecho a la elección y el derecho a la reparación. Por ejemplo, una cláusula que dificulte o impida al consumidor ejercer su derecho a reclamar una indemnización puede considerarse abusiva.

Y finalmente el quinto criterio es la vulnerabilidad del consumidor, debido a que se debe tener en cuenta la posición de inferioridad en que se encuentra el consumidor frente a la aseguradora. Las cláusulas abusivas suelen aprovecharse de esta situación de vulnerabilidad para imponer condiciones desventajosas.

Conforme a lo descrito es fundamental que los consumidores estén atentos a las cláusulas de los contratos que firman, ya que las cláusulas abusivas pueden pasar desapercibidas. Ante la sospecha de una cláusula abusiva, el consumidor puede acudir a las autoridades de protección al consumidor para presentar una queja.

La abusividad de una cláusula se determina caso por caso, teniendo en cuenta las circunstancias concretas del contrato y la posición de las partes. Los jueces deben analizar si la cláusula genera un desequilibrio significativo en perjuicio del asegurado y si contraviene los principios de buena fe y transparencia, y la identificación y sanción de las cláusulas abusivas es fundamental para proteger los derechos de los consumidores y garantizar la equidad en las relaciones contractuales.

## **2. IMPACTO DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONSUMIDORES**

Las cláusulas abusivas en los contratos, especialmente en aquellos de adhesión como los seguros, generan un impacto significativo y negativo en los consumidores. Estas cláusulas, diseñadas para favorecer al proveedor del servicio, pueden generar una serie de consecuencias perjudiciales para los asegurados entre los que se destacan desequilibrio contractual, pérdidas económicas, dificultad para ejercer los derechos, desconfianza en el sistema

financiero y en las instituciones, vulneración de derechos fundamentales e incluso hasta la generación de un impacto psicológico negativo en los consumidores, provocando sentimientos de frustración, impotencia y desamparo.

El desequilibrio contractual generado por las cláusulas abusivas en los seguros establece una relación asimétrica entre el asegurador y el asegurado. En esta dinámica, la aseguradora —al poseer mayor poder de negociación y un conocimiento más profundo de los términos contractuales—, impone condiciones que limitan significativamente los derechos del asegurado.

Esta situación de desequilibrio se traduce en una serie de consecuencias negativas para el asegurado entre las que se destacan la limitación de la cobertura teniendo en cuenta que las cláusulas abusivas reducen el alcance de la protección asegurada, y dejando al asegurado desprotegido ante riesgos que debería cubrir el seguro. Se presenta igualmente un incremento de las obligaciones: estas cláusulas suelen imponer al asegurado obligaciones adicionales y onerosas, como la presentación de una gran cantidad de documentación o el cumplimiento de requisitos excesivos para acceder a la indemnización.

Además de lo mencionado, existen dificultades para el ejercicio de los derechos del asegurado, ya que se imponen plazos excesivamente cortos para presentar reclamaciones, se establecen trabas burocráticas y se someten las controversias a un arbitraje unilateral. Desde esta perspectiva, es importante reiterar que esta situación contraviene los principios de buena fe y transparencia que deben regir las relaciones contractuales.

Es fundamental comprender que las cláusulas abusivas en los contratos de seguro pueden tener consecuencias económicas significativas para los consumidores. Diseñadas para limitar la responsabilidad de la aseguradora, estas cláusulas pueden dejar al asegurado desprotegido ante eventos que, en condiciones justas, deberían estar cubiertos.

Una de las principales repercusiones económicas es la denegación injustificada de indemnizaciones. Muchas cláusulas abusivas buscan establecer excusas para negar el pago, incluso cuando el asegurado tiene derecho a recibirlo. Esto puede generar pérdidas económicas

considerables, especialmente en siniestros de gran magnitud, como incendios o robos.

Además, Villalobos y Andrade (2008) señalan que estas cláusulas pueden limitar el monto de la indemnización. En muchos casos, se establecen topes máximos irrisorios en comparación con el valor real del daño sufrido, lo que impide al asegurado recuperar el total de sus pérdidas y lo expone a un importante perjuicio económico.

Por otro lado, las cláusulas abusivas pueden implicar costos adicionales para el asegurado. Algunas disposiciones contractuales lo obligan a asumir gastos como peritajes o tasas administrativas injustificadas, lo que incrementa el costo total del seguro y genera una carga económica adicional.

Finalmente, las cláusulas abusivas en los contratos de seguro vulneran derechos fundamentales de los consumidores y generan un desequilibrio significativo en la relación contractual (Calle & Vargas, 2018).

Uno de los derechos más afectados es el derecho a la información. Las cláusulas abusivas suelen estar redactadas en lenguaje técnico y complejo, dificultando que el consumidor comprenda plenamente las implicaciones del contrato. Además, pueden ocultar información relevante sobre los riesgos excluidos o las limitaciones de la cobertura.

Otro derecho vulnerado es el derecho a la protección patrimonial. Las cláusulas abusivas pueden limitar el derecho del consumidor a recuperar el valor de los bienes dañados o perdidos, estableciendo topes máximos de indemnización o excluyendo de la cobertura ciertos riesgos. Esto expone al consumidor a pérdidas económicas significativas.

Asimismo, el Código de Comercio (1971) permite inferir que las cláusulas abusivas pueden afectar el derecho del consumidor a la elección. Al imponer condiciones desventajosas, estas cláusulas limitan la capacidad del consumidor para elegir libremente el seguro que mejor se adapte a sus necesidades. Además, pueden dificultar la comparación de diferentes productos aseguradores, lo que impide al consumidor tomar una decisión informada.

Por último, desde una perspectiva más amplia, puede afirmarse que las cláusulas abusivas vulneran el derecho del consumidor a la buena fe. Al establecer condiciones contrarias a los principios de equidad y transparencia, generan desconfianza y deterioran la relación entre el asegurado y la aseguradora.

### 3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

En Colombia, la regulación de las cláusulas abusivas en los contratos de seguros se encuentra dispersa en diversas normas legales. A continuación, se presenta un panorama general sobre su tratamiento en la legislación vigente.

La Ley 1328 de 2009, conocida como el Estatuto de Protección al Consumidor Financiero, regula específicamente el sector financiero, incluidos los seguros. Esta ley establece una serie de prohibiciones para las entidades vigiladas, destacando la prohibición de incluir cláusulas lesivas en los contratos. Además, define cuatro tipos de cláusulas abusivas y señala que también serán consideradas como tales aquellas que, de manera previa y general, establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por su parte, la Ley 1480 de 2011, que implementa el Estatuto del Consumidor, es un referente clave en la intervención y regulación de cláusulas abusivas en los contratos de seguros. Aunque es de carácter general, también se aplica a estos contratos, prohibiendo expresamente la inclusión de cláusulas abusivas y declarando su ineficacia de pleno derecho en caso de ser incorporadas. Asimismo, establece principios fundamentales como la buena fe, la transparencia y la protección del consumidor en condiciones de desventaja.

La Superintendencia Financiera de Colombia, como entidad de control y vigilancia, desempeña un papel fundamental en la protección de los consumidores financieros. Supervisa las cláusulas utilizadas por las aseguradoras y emite circulares y normas técnicas que complementan la regulación legal, estableciendo criterios específicos para identificar y sancionar cláusulas abusivas.

Finalmente, la jurisprudencia colombiana, tanto de la Corte Constitucional como de los tribunales ordinarios, ha sido clave en la

interpretación y aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas. Los jueces han desarrollado criterios para identificarlas y han establecido principios generales para su control, como lo evidencian sentencias relevantes, entre ellas la C-129 de 2018 de la Corte Suprema de Justicia, así como las C-909 de 2012, T-136 de 2013 y C-439 de 2019 de la Corte Constitucional, entre otras.

Por otro lado, la Superintendencia Financiera de Colombia es el principal organismo encargado de vigilar y controlar el sector financiero en el país, incluyendo el sector asegurador. Su rol en la lucha contra las cláusulas abusivas es fundamental, ya que supervisa constantemente a las entidades aseguradoras para verificar que sus productos y servicios cumplan con la normatividad vigente y no contengan disposiciones abusivas.

Esta entidad tiene la facultad de realizar visitas de inspección, solicitar información y exigir correcciones en las prácticas que considere irregulares. En caso de detectar cláusulas abusivas, puede imponer diversas sanciones a las aseguradoras, que van desde multas económicas hasta la suspensión de actividades. Además, elabora circulares y normas técnicas que complementan la regulación legal, estableciendo criterios específicos para identificar y sancionar estas cláusulas.

Otros organismos también desempeñan un papel relevante en la lucha contra las cláusulas abusivas. La Procuraduría General de la Nación puede investigar y sancionar a funcionarios públicos que hayan aprobado o autorizado este tipo de disposiciones. Los juzgados y tribunales son responsables de resolver controversias entre consumidores y aseguradoras, pudiendo declarar la nulidad de cláusulas abusivas. Por su parte, la Defensoría del Pueblo defiende los derechos de los ciudadanos y puede intervenir en casos donde se vulneren los derechos de los consumidores.

En conclusión, el marco legal y normativo colombiano ofrece herramientas para combatir las cláusulas abusivas en los contratos de seguros. Sin embargo, es necesario fortalecer estos mecanismos y promover una mayor conciencia entre los consumidores sobre sus derechos. La lucha contra las cláusulas abusivas es una tarea compartida entre el Estado, las entidades de control, las aseguradoras y los propios consumidores.

#### 4. PRÁCTICAS DESLEALES DE LAS ASEGURADORAS

Las prácticas desleales de las aseguradoras son aquellas acciones u omisiones que buscan obtener una ventaja injusta en la relación contractual con el asegurado, en detrimento de sus derechos y legítimas expectativas. Estas prácticas pueden manifestarse de diversas formas y tener un impacto significativo en la economía de los consumidores.

Entre los tipos de prácticas desleales más comunes se encuentran las cláusulas abusivas, la información falsa o engañosa, la venta cruzada abusiva, la denegación injustificada de indemnizaciones, el retraso injustificado en el pago de indemnizaciones, el cobro de comisiones indebidas y las prácticas de coacción o amenazas para obligar al asegurado a aceptar condiciones desventajosas (Torres, 2024).

Las aseguradoras, como cualquier empresa, buscan maximizar sus ganancias. En este afán, a veces recurren a tácticas comerciales agresivas que pueden perjudicar a los consumidores. Una de las herramientas más utilizadas para lograr este objetivo son las cláusulas abusivas.

Según la Sentencia de la Corte Suprema de Justicia (SC129, 2018), las cláusulas abusivas en los contratos de seguro pueden compararse con minas ocultas. A primera vista, pueden parecer términos y condiciones normales o incluso beneficiosos para el asegurado. Sin embargo, al ser analizadas en detalle, revelan un desequilibrio significativo en la relación contractual, favoreciendo los intereses de la aseguradora en detrimento del consumidor.

Las aseguradoras utilizan estas cláusulas como una herramienta para limitar la cobertura, incorporando exclusiones o condiciones excesivamente restrictivas. Esto reduce significativamente la protección ofrecida al asegurado, quien muchas veces no se percató de estas limitaciones hasta que necesita presentar una reclamación. Además, incrementan sus ingresos mediante disposiciones que establecen comisiones adicionales, deducibles elevados o requisitos engorrosos para acceder a la indemnización, afectando económicamente a los asegurados.

Otro efecto de estas cláusulas es la reducción del pago de indemnizaciones. Mediante su aplicación, las aseguradoras pueden encontrar argumentos legales para rechazar o disminuir los montos indemnizatorios, incluso cuando el siniestro está cubierto por la póliza.

Por otro lado, la competencia en el sector asegurador es intensa. Para atraer y retener clientes, las aseguradoras suelen ofrecer primas competitivas. Sin embargo, para mantener su rentabilidad, buscan compensar estos bajos costos a través de cláusulas abusivas. Al incluirlas en los contratos, logran reducir sus costos y aumentar sus beneficios a expensas del asegurado.

Las prácticas comerciales agresivas y el uso de cláusulas abusivas tienen consecuencias negativas tanto para los consumidores como para el mercado asegurador en su conjunto. Entre ellas, destaca la pérdida de confianza en el sistema: los consumidores que se sienten engañados o perjudicados por las aseguradoras se vuelven más reticentes a contratar seguros. Asimismo, la reducción de la protección es otro efecto preocupante, ya que estas cláusulas disminuyen la cobertura real y dificultan el acceso a las indemnizaciones, afectando la función esencial de los seguros como mecanismo de protección para los consumidores.

Otra consecuencia es la distorsión de la competencia y esto se da por que las aseguradoras que utilizan prácticas desleales obtienen una ventaja competitiva injusta sobre aquellas que actúan de buena fe.

La falta de transparencia en los contratos de seguros, especialmente en lo que respecta a las cláusulas abusivas, es una práctica común que dificulta significativamente la comprensión por parte de los consumidores (Naranjo, 2022).

Una de las principales estrategias utilizadas para ocultar la verdadera naturaleza de estas cláusulas es el uso de un lenguaje técnico y complejo, valiéndose de términos jurídicos, expresiones ambiguas y construcciones gramaticales enrevesadas son empleados con el objetivo de confundir al asegurado y evitar que entienda las implicaciones de lo que está firmando. Además, se suele recurrir a fuentes pequeñas y formatos poco claros para dificultar aún más la lectura y comprensión del contrato.

Otra táctica frecuente es la ubicación estratégica de las cláusulas abusivas dentro del contrato. Estas cláusulas suelen estar escondidas entre una gran cantidad de texto, en secciones poco relevantes o al final del documento, donde es menos probable que el consumidor las lea con atención (Arango, 2016). Asimismo, se utilizan técnicas de marketing engañosas para distraer la atención del asegurado y centrarla en los beneficios del seguro, sin mencionar los riesgos y limitaciones asociados. De esta manera, los consumidores pueden sentirse presionados a firmar el contrato sin tener una comprensión completa de sus términos y condiciones.

Las aseguradoras, a pesar de sus obligaciones contractuales, a menudo encuentran formas de eludir sus responsabilidades mediante el uso de cláusulas abusivas. Estas cláusulas, diseñadas para favorecer los intereses de la aseguradora, son redactadas de manera ambigua o compleja, dificultando su comprensión por parte del asegurado.

Una forma común en que las aseguradoras incumplen sus obligaciones es interpretando las cláusulas de manera restrictiva. Por ejemplo, una cláusula que establece que el asegurado debe notificar un siniestro "inmediatamente" puede ser interpretada por la aseguradora como un plazo extremadamente corto, negando así la cobertura a aquellos asegurados que no cumplieron con este requisito en el tiempo que la aseguradora considera adecuado. De igual manera, las cláusulas que establecen exclusiones de cobertura pueden ser utilizadas para negar indemnizaciones, incluso cuando el evento asegurado está claramente cubierto por la póliza.

Otra táctica utilizada por las aseguradoras es la de retrasar o negar el pago de las indemnizaciones. Al exigir una gran cantidad de documentación o al establecer procedimientos burocráticos excesivamente complejos, las aseguradoras pueden retrasar el pago de las indemnizaciones durante meses o incluso años (López y García, 2023). En algunos casos, las aseguradoras pueden negarse a pagar la indemnización alegando que el asegurado no cumplió con alguna condición del contrato, aunque esta condición sea poco clara o difícil de cumplir.

## 5. CONSECUENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

### Las cláusulas

abusivas en los contratos de seguros tienen un impacto profundo y perjudicial tanto a nivel individual como social, por lo que es sumamente importante abordar algunas de las principales consecuencias que se pueden generar tanto en el ámbito Social, como económico; entre las que se cuentan desconfianza en el sistema financiero ya que las prácticas abusivas erosionan la confianza de los consumidores en el sistema financiero, especialmente en las instituciones aseguradoras y esto puede llevar a una disminución de la contratación de seguros y a un mayor riesgo financiero para las familias.

La desigualdad pues estas cláusulas suelen afectar de manera desproporcionada a los consumidores más vulnerables, como las personas de bajos ingresos, los adultos mayores y aquellos con menor nivel educativo. Esto aumenta la desigualdad social y económica. Así mismo, el estrés y ansiedad debido a que los conflictos legales derivados de las cláusulas abusivas pueden afectar la salud mental y calidad de vida de los consumidores.

Se presentan, también, pérdidas económicas para los consumidores pues al verse afectados por cláusulas abusivas pueden sufrir pérdidas financieras significativas, ya sea por la denegación injustificada de indemnizaciones, el cobro de comisiones indebidas o la contratación de seguros innecesarios. Los litigios derivados de las cláusulas abusivas generan costos legales elevados tanto para los consumidores como para el sistema judicial; es cierto, además, que las prácticas abusivas pueden distorsionar la competencia en el mercado asegurador, al permitir que algunas aseguradoras obtengan ventajas injustas sobre sus competidores (Ley 1328, 2009). Finalmente, a largo plazo, la falta de confianza en el sistema asegurador y los costos asociados a las prácticas abusivas pueden tener un impacto negativo en la economía en general, al reducir el consumo y la inversión.

Las cláusulas abusivas minan la confianza de los consumidores en el sector asegurador

de manera profunda y sostenida. Cuando un asegurado descubre que ha sido víctima de una cláusula abusiva, se siente engañado y traicionado. Esta sensación de haber sido objeto de una práctica desleal genera un profundo resentimiento hacia la aseguradora y, por extensión, hacia todo el sector asegurador.

La repetición de estos casos a lo largo del tiempo erosiona la confianza generalizada en las aseguradoras. Los consumidores comienzan a percibir a estas instituciones como entidades que priorizan sus propios intereses por encima de los de sus clientes. Esta percepción negativa se propaga rápidamente a través del boca a boca y las redes sociales, generando un efecto dominó que puede afectar a todo el sector. Además, la desconfianza se ve alimentada por la dificultad que muchas veces encuentran los consumidores para hacer valer sus derechos y obtener una resolución justa ante las disputas con las aseguradoras.

Con relación al tema en cuestión, Rengifo (2004) afirma que las prácticas abusivas en el sector asegurador tienen un impacto económico considerable que trasciende los individuos afectados directamente. A nivel macroeconómico, estas prácticas generan una serie de consecuencias negativas tales como la disminución de la inversión y el consumo, debido a que la desconfianza generada por las cláusulas abusivas lleva a los consumidores a ser más cautelosos a la hora de contratar seguros. Esto se traduce en una disminución de la inversión en productos aseguradores, lo que a su vez afecta a la capacidad de las aseguradoras para ofrecer nuevos productos y servicios. Además, la incertidumbre sobre la protección real que ofrecen los seguros puede llevar a los consumidores a destinar una mayor proporción de sus ingresos a otros tipos de ahorro, lo que puede frenar el consumo y el crecimiento económico.

Otro efecto negativo es el incremento de los costos legales. Los litigios derivados de las cláusulas abusivas generan gastos elevados tanto para los consumidores como para las aseguradoras. En última instancia, estos costos se trasladan a la sociedad a través del aumento en las primas de seguros y el incremento de los gastos en el sistema judicial. Además, los recursos destinados a resolver disputas legales relacionadas con estas cláusulas podrían

emplearse en actividades más productivas, como la investigación y el desarrollo de nuevos productos o servicios.

Finalmente, este tema puede concluirse con lo expresado por Montenegro y Coronado (2019), quienes afirman que las cláusulas abusivas en los seguros generan un círculo vicioso de consecuencias negativas tanto a nivel social como económico. En el ámbito social, minan la confianza en el sistema financiero y agravan la desigualdad, afectando especialmente a los más vulnerables. Desde el punto de vista económico, incrementan los costos legales, reducen la inversión y el consumo, y distorsionan la competencia. En conjunto, estas prácticas debilitan la economía y afectan el bienestar de la sociedad. Para revertir esta situación, es fundamental fortalecer la regulación, promover la educación financiera y facilitar la resolución de disputas, garantizando así mayor transparencia y equidad en el mercado asegurador.

## 6. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Los mecanismos de protección al consumidor son un conjunto de leyes y regulaciones diseñadas para garantizar que los consumidores no sean víctimas de prácticas comerciales injustas, como las cláusulas abusivas.

Los mecanismos de protección buscan contrarrestarlas a través de diversas herramientas: normativas claras que prohíben cláusulas abusivas, supervisión de las entidades financieras para asegurar el cumplimiento de estas normas, organismos de defensa del consumidor que asesoran y representan a los afectados, y procedimientos alternativos de resolución de conflictos para resolver disputas de forma más ágil. El objetivo final es empoderar a los consumidores, permitiéndoles reconocer y combatir cláusulas abusivas, y garantizar que sus derechos sean respetados.

Posada (2015) expresa que cuando un consumidor se ve afectado por una cláusula abusiva en un contrato, especialmente en el sector asegurador, dispone de varias herramientas legales para defender sus derechos. Estas acciones legales buscan no solo reparar el daño sufrido, sino también disuadir a las empresas de seguir utilizando estas prácticas desleales.

En primer lugar, los consumidores pueden presentar una demanda individual contra la empresa. En este caso, el consumidor deberá demostrar que la cláusula en cuestión es abusiva, es decir, que causa un desequilibrio significativo en sus derechos y obligaciones en comparación con las de la empresa. Esta demanda puede incluir solicitudes de nulidad de la cláusula, rescisión del contrato o indemnización por los daños causados.

Además de las acciones individuales, los consumidores pueden unirse en demandas colectivas. Estas acciones permiten que un grupo de personas afectadas por la misma cláusula abusiva presente una única demanda, lo que resulta en procesos más eficientes y efectivos. Las demandas colectivas permiten compartir los costos legales y negociar condiciones más favorables con las aseguradoras. En algunos países, existen asociaciones de consumidores y entidades gubernamentales que brindan asesoría legal y apoyo a quienes desean emprender este tipo de acciones.

Asimismo, los consumidores pueden acudir a las autoridades de protección al consumidor, que tienen la facultad de investigar prácticas comerciales desleales, imponer sanciones a las empresas que incumplan la normativa y, en algunos casos, representar a los consumidores en juicios. Estas entidades también pueden iniciar procedimientos administrativos para declarar la nulidad de cláusulas abusivas y prohibir su uso en el futuro.

Las asociaciones de consumidores desempeñan un papel fundamental en la defensa de los derechos de los ciudadanos en el mercado. Actúan como intermediarias entre los consumidores, las empresas y las autoridades, promoviendo condiciones más justas en las relaciones de consumo.

En primer lugar, estas organizaciones se encargan de informar y educar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones. A través de campañas informativas, talleres y materiales didácticos, empoderan a los ciudadanos para que conozcan la normativa de protección al consumidor y los mecanismos disponibles para resolver conflictos.

En segundo lugar, actúan como mediadoras entre los consumidores y las empresas. Cuando

un consumidor se ve afectado por una práctica abusiva o un producto defectuoso, puede acudir a una asociación para recibir asesoramiento y apoyo. Estas organizaciones intervienen en nombre del consumidor, negociando soluciones amistosas con las empresas o, si es necesario, iniciando acciones legales.

Por último, las asociaciones de consumidores desempeñan un rol activo en la defensa de los intereses colectivos. Realizan investigaciones sobre prácticas comerciales abusivas, denuncian irregularidades y promueven cambios legislativos para mejorar la protección de los consumidores. Además, colaboran con las autoridades públicas en la formulación de políticas de consumo, aportando su experiencia y conocimiento del sector.

En este contexto, Machuca (2021) destaca que la educación financiera es una herramienta clave para empoderar a los consumidores y ayudarlos a identificar y evitar cláusulas abusivas en los contratos. Dotar a los consumidores de conocimientos sobre sus derechos y obligaciones les permite tomar decisiones informadas y protegerse de prácticas comerciales desleales.

Es fundamental promover la alfabetización financiera desde una edad temprana, incorporando en los currículos escolares conceptos básicos sobre contratos, derechos del consumidor y protección legal. Esto contribuirá a la formación de futuros ciudadanos más conscientes y exigentes en sus relaciones de consumo.

Se hace necesario desarrollar campañas de educación financiera dirigidas a la población en general, con un enfoque especial en los segmentos más vulnerables. Estas campañas pueden realizarse a través de diversos canales, como los medios de comunicación, las redes sociales, los talleres presenciales y en línea. Los contenidos de estas campañas deben ser claros, concisos y adaptados a diferentes niveles de conocimiento, y deben abordar temas específicos como la lectura comprensiva de contratos, la identificación de cláusulas abusivas y los mecanismos para presentar reclamaciones.

Por último, las empresas y las instituciones financieras también tienen un papel importante que desempeñar en la educación financiera de

los consumidores. Deben ofrecer información clara y transparente sobre sus productos y servicios, utilizando un lenguaje sencillo y evitando tecnicismos (Vélez et al, 2024). Además, pueden desarrollar herramientas interactivas y simuladores que permitan a los consumidores comprender mejor los riesgos y beneficios asociados a diferentes opciones financieras.

## DISCUSIÓN SOBRE PROPUESTAS DE MEJORA

El problema de las cláusulas abusivas en Colombia es un tema de gran relevancia que requiere soluciones integrales y sostenibles. A continuación, se presentan algunas propuestas para mejorar la situación actual y fomentar un debate constructivo:

### 1. Fortalecimiento de la educación financiera

La educación financiera es fundamental para empoderar a los consumidores y permitirles identificar y rechazar cláusulas abusivas. Es necesario implementar programas educativos a gran escala dirigidos a todos los segmentos de la población, que incluyan información sobre derechos del consumidor, interpretación de contratos y mecanismos de protección. Además, se debe fomentar la educación financiera en escuelas, universidades y lugares de trabajo.

### 2. Mayor transparencia en los contratos

Para que los consumidores puedan evaluar adecuadamente los términos de un contrato, es esencial que las empresas presenten la información de manera clara, concisa y comprensible. Se deben prohibir las cláusulas ambiguas, las letras pequeñas y el uso excesivo de tecnicismos. Asimismo, tomando como referencia el Código Civil (1873), se recomienda exigir a las empresas que destaquen las cláusulas más relevantes y proporcionen ejemplos prácticos sobre su aplicación.

### 3. Fortalecimiento de los mecanismos de control y vigilancia

Las autoridades de protección al consumidor deben contar con los recursos necesarios para

ejercer un control efectivo sobre las prácticas comerciales y sancionar a las empresas que incurran en abusos. Es imprescindible agilizar los procedimientos administrativos y judiciales, así como aumentar las sanciones para quienes infrinjan la normativa. Además, se debe fomentar la cooperación entre las distintas entidades de control para evitar duplicidades y mejorar la eficiencia.

### 4. Promoción de la mediación y el arbitraje

La mediación y el arbitraje son mecanismos alternativos de resolución de conflictos que pueden resultar más ágiles y económicos que los procesos judiciales. Fomentar su uso ayudaría a reducir la carga de trabajo en los juzgados y ofrecer soluciones más rápidas y efectivas a los consumidores. Sin embargo, es crucial garantizar que estos procesos sean justos, imparciales y accesibles para todos.

### 5. Fomento de una cultura de denuncia

Es esencial que los consumidores se sientan seguros y motivados a denunciar cláusulas abusivas. Para ello, se deben implementar mecanismos sencillos y accesibles para presentar denuncias, garantizando la confidencialidad de los denunciantes. Asimismo, se debe informar a los consumidores sobre las consecuencias legales de las cláusulas abusivas y los beneficios de denunciarlas.

### 6. Participación activa de las asociaciones de consumidores

Las asociaciones de consumidores desempeñan un papel clave en la defensa de los derechos de los ciudadanos. Es fundamental fortalecer su capacidad de acción, brindándoles los recursos necesarios para investigar, denunciar y representar a los consumidores afectados por cláusulas abusivas.

### 7. Actualización continua de la normativa

El marco legal debe adaptarse a las nuevas realidades del mercado y a las prácticas comerciales emergentes. Es necesario revisar periódicamente la legislación vigente y actualizarla para garantizar una protección efectiva de los consumidores.

Estas propuestas son solo algunas de las muchas medidas que pueden contribuir a mejorar la situación actual. Para lograr un mercado más justo y equitativo, es imprescindible que todos los actores involucrados—gobierno, empresas, asociaciones de consumidores y ciudadanos—trabajen en conjunto en la implementación de soluciones efectivas.

## CONCLUSIÓN

Las cláusulas abusivas en contratos de seguros constituyen una práctica perjudicial que socava la confianza de los consumidores en el sector asegurador. Para hacer frente a este problema, es necesario un esfuerzo conjunto de todos los actores involucrados. Los consumidores deben ser más cautelosos al contratar seguros y leer atentamente las condiciones de los contratos. Las aseguradoras deben adoptar prácticas comerciales más transparentes y éticas. Y las autoridades reguladoras deben fortalecer el marco legal y promover una mayor protección de los consumidores. Solo a través de una acción coordinada podremos garantizar que los contratos de seguros sean justos y equitativos para todos.

Fue posible establecer mediante el estudio realizado, que el contrato de seguros, al incluirse las cláusulas abusivas, ponen en riesgo la seguridad jurídica del estado, lo cual resulta ser desde toda perspectiva un impacto negativo, el cual se puede mitigar identificando la mismas desde su implementación, presentando quejas e iniciando acciones tendientes a mejorar dicha situación y evitar así una afectación mayor en la calidad de vida de los ciudadanos tomadores y

fortaleciendo sus relaciones sociales entre las instituciones y la sociedad.

La intervención académica mediante el desarrollo del proyecto que dio origen a este artículo permite expresar mediante un análisis amplio, todos esos factores que intervienen en la adquisición de seguros con cláusulas abusivas, y queda por sentado, que efectivamente el Estado colombiano, reconoce que existe un problema que ha causado una disminución significativa en el número de adquisiciones de seguros y un incremento en las reclamaciones que escalan a instancias judiciales formales buscando resolver conflictos estos conflictos derivados de ellas de manera eficiente y oportuna.

El análisis de las cláusulas abusivas en los contratos de seguros revela una compleja interacción entre el sector asegurador, los consumidores y el Estado. Si bien se han logrado avances en la regulación y protección de los derechos de los consumidores, persisten desafíos significativos.

Por un lado, el Estado ha demostrado un compromiso creciente en la lucha contra las cláusulas abusivas, mediante la promulgación de leyes y la creación de organismos de control. Sin embargo, la efectividad de estas medidas se ve limitada por diversos factores, como la dificultad de identificar y probar el carácter abusivo de una cláusula, la lentitud de los procedimientos judiciales y la falta de recursos de los consumidores para defender sus derechos. En este contexto, es necesario fortalecer el marco regulatorio existente y desarrollar nuevas herramientas para hacer frente a este problema.

## REFERENCIAS

- Arango, M. (2016). La causa jurídica de las cláusulas abusivas. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 18(1), 241–264. <https://doi.org/10.12804/esj18.01.2016.08>
- Bernal Cárdenas M. (2007) Los Seguros en Colombia. Apuntes contables. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/1639>
- Calle, J., y Vargas, C. (2018). Las cláusulas abusivas en el contrato de seguro. Monografía jurídica.
- Congreso de la República. (20 de julio de 1991). Constitución Política. Gaceta Constitucional No. 116. Segunda edición corregida. Recuperado de <http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/>

- constitucion\_politica\_1991.html
- Congreso de la República. (26 de mayo de 1873). Código Civil. [84]. DO:< 2.867 de 31 de mayo de 1873>/ Recuperado de: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_civil.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.html)
  - Congreso de la República. (27 de marzo de 1971). Código de Comercio - Decreto. [410]. DO: 33.339 del 16 de junio de 1971. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_comercio.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html)
  - Congreso de la República. (15 de julio de 2009). Normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores. [1328]. DO:< 47.411 de 15 de julio de 2009 [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1328\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html)
  - Corte Suprema de Justicia. (12 de febrero de 2018). SC129/2018. Sentencia [Casación]. Bogotá, Colombia. Recuperado de [https://www.cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/relatorias/ci/bfeb2018/SC129-2018%20\(2010-00364-01\).doc](https://www.cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/relatorias/ci/bfeb2018/SC129-2018%20(2010-00364-01).doc)
  - Corte Constitucional de Colombia. (2012). Sentencia C-909 de 2012 (p. 12). Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/c-909-12.htm>
  - Corte Constitucional de Colombia. (2019). Sentencia C-439/19 (Magistrada ponente: Diana Constanza Fajardo Rivera). Sentencia. Bogotá, Colombia: Corte Constitucional. Recuperado de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/C-439-19.htm>
  - Corte Constitucional de Colombia. (2013). Sentencia T-136/13 (Magistrado ponente: Jorge Iván Palacio). Sentencia. Bogotá, Colombia: Corte Constitucional. Recuperado de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/t-136-13.htm>
  - Gómez, J., Grau, A., Ingellis, A. G., y Jabbaz, M. (2013). Investigación documental. En Técnicas cualitativas de investigación social (Tema 6). Universitat de València. Recuperat el 4 d'abril de 2014, de [http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema\\_6\\_investigacion\\_documental.pdf](http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema_6_investigacion_documental.pdf)
  - López, J., y García, G. (2023). Cuestiones controvertidas en el Seguro de Vida. Revista de responsabilidad civil, circulación y seguro, 8, 6-35.
  - Machuca, J.A. (2021). Manual del consumidor financiero peruano: aspectos legales y procedimentales. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC. Recuperado de: [https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UCC\\_INST/87c1s8/alma992147310404416](https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UCC_INST/87c1s8/alma992147310404416)
  - Martínez, P. C. (2006) El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165-193. Universidad del Norte. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
  - Montenegro, N. A., y Coronado, D. A. (2019). Las cláusulas abusivas en el contrato de seguro: El camino emprendido para consolidar su debida identificación e interpretación en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros, 28(50). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris50.cacs>
  - Naranjo, J. E. (2022). El contrato de seguros: un análisis desde el reconocimiento de perjuicios morales. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales, Derecho, Cali. Recuperado de: [https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UCC\\_INST/87c1s8/alma992246949104416](https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UCC_INST/87c1s8/alma992246949104416)
  - Posada, C. (2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. Revista de derecho Privado. Recuperado de: [https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UCC\\_INST/17b7oqh/](https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UCC_INST/17b7oqh/)

cdi\_doaj\_primary\_oai\_doaj\_org\_article\_d3f7ed21168244a2b8b04c328c76d2a7

- Rengifo, E. (2004). Del abuso del derecho al abuso de la posición dominante (2ª ed.).
- Torres, R. J. (2024). Cláusulas y prácticas abusivas en la ley del contrato de seguro del Perú. A doce años de su promulgación. *Lex (Lima)*, 22(33), 311-. <https://doi.org/10.21503/lex.v22i33.2652>
- Valles, M. S. (1999). Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional. Síntesis.
- Villalobos, F., & Aguirre, A. (2008). Las cláusulas abusivas en el Contrato de Seguro. *Telos*, 10(2), 237-261. Recuperado de: [https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UCC\\_INST/17b7oqh/cdi\\_doaj\\_primary\\_oai\\_doaj\\_org\\_article\\_6efdd2609085429eb605046e2d004146](https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UCC_INST/17b7oqh/cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_6efdd2609085429eb605046e2d004146)
- Vélez, S., Castaño, J., y Posso, C. D. (2024). Cláusulas abusivas en el Seguro Colectivo de Vida Grupo. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Derecho, Derecho, Cartago. Recuperado de: [https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UCC\\_INST/87c1s8/alma992277885004416](https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UCC_INST/87c1s8/alma992277885004416)