

Contrato de crédito educativo: ¿un caso de abuso en el consumo financiero?^{1*}

Educational loan contract: a case of abuse in financial consumption?

JUAN MANUEL ROJAS CARDONA^{2**}

RESUMEN

Las relaciones de consumo, acrecentadas bajo la lógica de un sistema capitalista, han cobrado especial importancia con el paso de los últimos años. No obstante, en atención a la forma en que se constituyen, suelen propiciar un escenario para que la parte fuerte abuse de los derechos que a ella le otorga el contrato o el mercado. En la relación derivada del contrato de crédito educativo, el ICETEX evidencia cómo por medio de estos abusos, el desconocimiento de normativa protectora del consumidor financiero y la trasgresión a mandatos impuestos por la buena fe, ha roto con la función social del contrato.

Palabras clave: Abuso del derecho, asimetría subjetiva, buena fe, confianza legítima, consumo financiero, crédito educativo, deber de información.

1 Fecha de recepción 19 de marzo de 2021. Fecha de aceptación: 25 de junio 2021 Para citar el artículo: Rojas J. "Contrato de crédito educativo: ¿Un caso de abuso en el consumo financiero?". *Revist@ E-Mercatoria*, vol. 20, N° 1 enero–junio 2021. DOI: <https://doi.org/10.18601/16923960.v20n1.05>

2 Estudiante de Quinto Año de Derecho de la Universidad Externado de Colombia. Becario del Programa "Becas de Excelencia Académica" de la Universidad Externado y la Fundación Bolívar Davivienda. Ganador del Concurso Estudiantil de Derecho Comercial 2020, con lo cual le fue conferido el título de becario en dicha universidad para cursar la Especialización en Derecho Comercial. Juan.rojas24@est.uexternado.edu.co.

ABSTRACT

Consumer relations, increased under the logic of a capitalist system, have gained special importance over the last few years. However, given the way in which they are constituted, they tend to provide a scenario for the strong party to abuse the rights granted to it by the contract or the market. In the relationship derived from the educational loan contract, the ICETEX shows how through these abuses, the ignorance of protective regulations for the financial consumer and the transgression of mandates imposed by good faith, has broken with the social function of the contract.

Key words: Abuse of right. Subjective asymmetry, good faith, financial consumption, educative credit, duty of information.

INTRODUCCIÓN

Cuando quiera que vaya a analizarse un instituto del derecho, siempre debería tenerse presente que este último es apenas una herramienta al servicio de la humanidad, respalda otras disciplinas y aunque esté lejos de materializarse en la práctica, corresponde al arte de lo bueno y lo equitativo.

Siguiendo tal lineamiento, resulta innegable que el contrato, al materializar los valores de todo un Estado de Derecho, contempla una regulación más allá del simple ejercicio de la autonomía de la voluntad. Lo anterior implica que, tras una compleja evolución, hoy día envuelve un significado de privilegio del interés general y se ve dotado de una función profundamente social³ como herramienta que facilita el intercambio de bienes y servicios.

De igual manera, en atención al mandato del artículo 78 de la Constitución Política,⁴ el ordenamiento colombiano ha dispuesto una contundente regulación, en favor del consumidor; ello se fundamenta en que, inexorablemente, toda persona se verá inmersa en relaciones que tienen por objeto la satisfacción de necesidades básicas.

Así las cosas, al apreciar los sujetos que participan de esta relación, es posible apreciar: (i) una asimetría subjetiva fuertemente marcada en el desarrollo y la ejecución de los contratos de consumo; (ii) la necesidad de una normativa favorable enfocada en la protección de la parte débil y económicamente

3 MORALES HUERTAS, MARGARITA. Contrato, solidaridad, Covid-19 e intervención estatal. Una mirada crítica al marco normativo en tiempos de pandemia. En: Vulnerabilidad, solidaridad y pandemia. Ensayos de la Revista de Derecho Privado. Junio, 2020. pp. 149-166.

4 Colombia. Asamblea Nacional Constituyente. (20, julio, 1991). Constitución Política de Colombia. Gaceta Constitucional. Bogotá, D.C., 1991. no. 116. Artículo 78.

vulnerable de tal relación contractual, dado su desbalance natural; y (iii) una lógica de prevención en su planteamiento ya que, en el marco de un Estado de Derecho, ella resulta preferible al *evitar* cualquier desmedro en los derechos de los consumidores, por las razones previamente esbozadas.

En Colombia el derecho del consumo no se encuentra en un cuerpo normativo unificado y especializado para tales propósitos, como sí sucede en otros ordenamientos, como el Italiano.

Sin embargo, las leyes que para estos efectos se han expedido, parten de la premisa en la que la categoría de consumidor supone una inexperticia en su persona y, ante el desconocimiento de las dinámicas económicas propias de un mercado particular, surge el deber jurídico de tutelar sus derechos e intereses. A fin de cuentas, quien adquiere un producto o un servicio, lo hace para la satisfacción de una necesidad propia y sin mediar ánimo de lucro de ninguna clase.

Aunque el legislador en múltiples oportunidades ha reconocido -y pretendido corregir- el desequilibrio inherente a las relaciones de consumo, sus esfuerzos, aunque loables, parece han sido ineficientes. Una normativa que en principio fue ideada para ser próxima al ciudadano del común, indirectamente ha propiciado escenarios en los que consumidores, temerosos y en reconocimiento de la situación de desfavorabilidad en la que se encuentran, optan por la inacción ante la falta de coerción necesaria de los mecanismos y garantías que la ley les ofrece. Por su parte, los entes reguladores de estas actividades tampoco gozan de mucha credibilidad, más aún cuando se contrasta con hechos como que para octubre de 2019, tan solo el 36% de las sanciones impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante "SIC") en el período de 2018-2019, habían sido atendidas⁵.

Del mismo modo, los abusos cometidos por los proveedores de servicios financieros, han puesto en tela de juicio la capacidad del legislador de hacerle frente a las amenazas que representa el desbalance natural de esta relación. El mejor ejemplo de esta situación es el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (en adelante "ICETEX") el cual, como entidad vinculada al Ministerio de Educación Nacional provee un servicio financiero por medio del contrato de crédito educativo.

Sin embargo, en la ejecución de estos contratos, la entidad ha realizado un ejercicio abusivo de las facultades que el contrato le confiere, excediéndose en sus facultades legales y contractuales, trasgrediendo prohibiciones, vulnerando derechos fundamentales de sus beneficiarios, desconociendo

5 Portafolio. Multas por violar los derechos del consumidor no se están pagando. En: Portafolio. 2 de octubre de 2019. Tomado de: <https://www.portafolio.co/economia/multas-por-violar-los-derechos-del-consumidor-no-se-estan-pagando-53420>

preceptos fundantes de todo negocio jurídico y desdibujando el propósito bajo el cual la entidad fue creada.

Podría decirse entonces que esta situación, progresivamente, ha representado un daño antijurídico por parte del Estado contra las necesidades y derechos de casi 390.000 usuarios del ICETEX quienes, a su vez, constituyen sus contrapartes contractuales⁶. Estos comportamientos atentan contra las dinámicas propias del mercado en cuestión y del criterio de confianza de los consumidores, a efectos de celebrar el negocio. Nótese cómo un ejercicio abusivo de derechos contractuales, atenta contra normas imperativas y la visión de orden público económico⁷ -tanto de dirección como de protección- bajo los cuales el Estado Colombiano se ha edificado.

Habiendo planteado lo anterior, en el presente escrito se procederá a hacer un estudio de la relación de consumo entre el ICETEX y su beneficiario, junto con la normativa protectora del consumidor con especial ahínco respecto del consumidor financiero. Posteriormente, se expondrán las obligaciones y prohibiciones especiales en cabeza del proveedor financiero ICETEX para contrastarlas con las conductas constitutivas de abuso que se dan en la práctica, en el marco de la ejecución del contrato. Una vez terminado con los estadios anteriores, se esbozarán las conclusiones.

1. ENTRE EL ICETEX Y SU BENEFICIARIO MEDIA UNA RELACIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

Establecida la importancia de las relaciones de consumo, resulta pertinente estudiar el alcance de la categoría, toda vez que esta no necesariamente se somete a los límites que, en principio, establece el contrato de consumo. En ambos casos, el legislador ha establecido una serie de características especiales, así como un vasto arsenal jurídico para la protección del consumidor, en los términos descritos a continuación.

1.1. NATURALEZA JURÍDICA CONTRACTUAL ESPECIAL Y ASIMETRÍA SUBJETIVA INHERENTE A LOS CONTRATOS DE CRÉDITO EDUCATIVO

En primer término, las relaciones de consumo han de ser entendidas como: “el ligamen entre un productor o proveedor (o ambos) con un consumidor que no necesariamente debe ser el adquirente negocial del producto, pero que sí

6 Para la finalización del período 2019, se reportaron 387.891 usuarios activos, beneficiarios de crédito educativo. Cfr. ICETEX. Informe de Gestión del ICETEX: Vigencia 2019. Bogotá D.C. PEÑA, CATALINA. (ed.)

7 HINESTROSA, FERNANDO. Tratado de las Obligaciones II. De las fuentes de las obligaciones: El negocio jurídico. Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2015. vol. I. p. 360-362.

ejecutó el acto de consumo (utilización del bien o servicio)⁸. Por consiguiente, resulta lógico suponer que el sujeto que ha participado en la celebración del negocio jurídico, no necesariamente es partícipe de la relación de consumo.

En lo que respecta al caso de estudio, es menester comprender la contradicción que plantea la regulación, en torno a la causa que -según el legislador- motiva la celebración de estos contratos. En efecto, para tal propósito, es necesario entender la naturaleza jurídica del derecho a la educación en Colombia.

El texto del artículo 67 de la Carta Política hace referencia a la educación mediante la cual, como derecho fundamental y servicio público que tiene una función social, se propende garantizar el acceso al conocimiento, la ciencia y a los demás bienes y valores de la cultura.

En múltiples oportunidades, la Corte Constitucional se ha pronunciado en la materia, rescatando la sentencia T-013 de 2017 en la que se señala:

En reiterada jurisprudencia esta Corporación ha establecido que "el derecho a la educación es de naturaleza fundamental, pues guarda una íntima relación con la dignidad humana, en la dimensión relativa a la adopción de un plan de vida y la realización de las capacidades del ser humano, y es un medio trascendental para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como la libertad de escoger profesión u oficio, el libre desarrollo de la personalidad y la igualdad, entre otros". (Subrayas fuera del texto)

Además, la educación es un servicio público a cargo del Estado que "goza de la asignación de recursos públicos a título de gasto social, así que su prestación debe ceñirse a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad social y redistribución de los recursos en la población económicamente vulnerable. La regulación estatal del servicio público debe perseguir, en todo momento, el aumento en la cobertura, calidad y el aseguramiento de la sostenibilidad financiera del sistema".⁹

No obstante este reconocimiento por el órgano de cierre constitucional, el Gobierno Nacional desconoce el valor *iusfundamental* de este derecho, al tratarlo únicamente como un "servicio público" sobre el cual el Estado tiene el deber de facilitar los mecanismos financieros necesarios para permitir su acceso¹⁰. Esta interpretación fraccionada de este derecho resulta profundamente

8 MORENO MACHADO, CARLOS IVÁN. Acción del Consumidor, procedimientos de consumo y sujetos demandados. (Análisis comparado entre la legislación italiana, española y colombiana). Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2018. pp. 20-24.

9 Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-013 de 2017. 20 de enero de 2017. MP. Alberto Rojas Ríos. Al respecto véase también: Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-321 de 2007. 3 de mayo de 2007. MP. Rodrigo Escobar Gil; Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-845 de 2010. 28 de octubre de 2010. MP. Luis Ernesto Vargas Silva.

10 Concepto del Presidente de la República en el proceso en curso en contra del ICETEX por la capitalización de intereses, ante el Consejo de Estado. Cfr. MANUEL SARMIENTO. Así

peligrosa, ya que a partir de ella, el contrato de crédito educativo pasa a ser una simple operación de comercio, desconociendo su componente socioeconómico¹¹.

La importancia de este componente, junto con las necesidades que mantenía el país para la época, motivan en 1950 la creación de la entidad del ICETEX por medio del Decreto 2586. Originalmente, surge como un organismo descentralizado, con personería jurídica, anexo al Ministerio de Educación Nacional¹² y como parte de una política integral de acceso a la educación. De cualquier modo, hoy día esta entidad funciona como una financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional¹³ y, como se desarrollará en líneas subsiguientes, bajo una lógica enteramente diferente.

En la actualidad, el ICETEX proporciona diversos servicios para facilitar -y en ocasiones- sufragar los costos que representa la educación en Colombia, al margen de ello, el presente documento se enfocará únicamente en las relaciones derivadas del contrato de crédito educativo. Si bien la celebración de este tipo contractual ha permitido el acceso a la educación superior para muchos, el trámite burocrático interno para la solicitud del crédito, junto con el caótico y selectivo sistema que maneja la entidad, ha impulsado diversos pronunciamientos de la Corte Constitucional en fallos de tutela¹⁴ a propósito del desconocimiento de derechos fundamentales de los usuarios por cuenta de circunstancias tales como: el no otorgamiento del subsidio siendo este necesario para el usuario, la negativa a la condonación del crédito habiéndose cumplido con los requisitos, no haber desembolsado el dinero correspondiente en favor de estudiantes sobresalientes, sumas cobradas por error, una indebida actualización de pagos en su plataforma, entre otros.

Dado que en esta relación contractual se aprecia una fuerte asimetría en los sujetos intervinientes, tanto el legislador como el constituyente incorporan

avanza demanda contra la capitalización de intereses del ICETEX. En: Manuel Sarmiento Concejal de Bogotá. 28 de enero de 2019. Tomado de: <https://manuelsarmiento.com/avanza-demanda-contra-la-capitalizacion-de-intereses-del-icetex/>

- 11 Nótese que tales interpretaciones son manifiestamente contrarias a Derecho y a la Constitución Política; por consiguiente, lo esperable sería que una autoridad de la jurisdicción corrigiera tales postulados. Así, en el proceso en curso, el Consejo de Estado debería desconocer el concepto de la Presidencia de la República.
- 12 Colombia. Presidencia de la República. Decreto 2586. (3, agosto, 1950). Bogotá D.C., 1950. Artículo 1.
- 13 Colombia. Congreso de la República. Ley 1002. (30, diciembre, 2005). Diario Oficial. Bogotá D.C., 2005. no. 46.137. Artículo 1
- 14 Véase: Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-089 de 2017. 15 de febrero de 2017. MP. María Victoria Calle Correa; Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-469 de 2019. 9 de octubre de 2019. MP. Antonio José Lizarazo Ocampo; y Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-407 de 2010. 27 de mayo de 2010. MP. María Victoria Calle Correa.

una visión de orden público económico¹⁵ al reconocer la disparidad natural en la que se encuentran estos sujetos. En todo caso, desde ya debe establecerse que tal fenómeno no representa de suyo un aspecto negativo para las partes contratantes, siempre que estas atiendan a las exigencias derivadas de la ejecución del contrato de buena fe, acorde a la visión del ordenamiento¹⁶. Igualmente, dado que la relación contractual se sitúa en un mercado competitivo, pueden apreciarse diversas formas en las que las partes proyectan su autonomía privada, resaltando la *libertad de contratar* y la *libertad de escoger contraparte negocial*.

Debe señalarse también que en el contrato referido se presenta un fenómeno especial respecto de su formación, común en materia de consumo. El hecho de que el crédito educativo sea caracterizado como un contrato de adhesión, supone que la actuación del usuario en la celebración del negocio se ve limitada a la declaración de su voluntad de obligarse, junto con la manifestación inequívoca de su aceptación. Lo anterior implica que, el ICETEX como proveedor y parte fuerte de la relación cuenta con prerrogativas especiales negadas para su contraparte, en tanto establece de forma previa y unilateral el contenido del referido negocio jurídico.

Al valorar la posición especial con la que cuenta el proveedor financiero, junto con su naturaleza de entidad pública el ordenamiento acentúa las cargas que debe agotar el ICETEX con la celebración del contrato. Ello implica que, al tener el ejercicio exclusivo de ciertas facultades, la entidad debería de agotar plenamente las exigencias de buena fe (activa), siendo estas: el respeto de la prohibición de abusar de los derechos, cargas especiales de diligencia, el suministro de información en los términos previstos por la ley y en general todo comportamiento que acredite activamente una preocupación por los derechos de su contraparte negocial.

Percatándose de la situación de disparidad configurada desde la celebración del negocio, el cumplimiento del deber de información a través de una comunicación transparente, fidedigna y diligente, constituye la herramienta que por excelencia ha suministrado el legislador, a efectos de equilibrar la balanza en la relación. Tal deber, entonces, constituye una premisa fundamental

15 *Op cit.* HINESTROSA, p. 361: “[...] responde a la necesidad en que [...] se siente el Estado de intervenir [...] restringiendo la libertad de contratación para garantizar mejor la libertad individual, y reconociendo al desigualdad de condiciones particulares, para ver de atenuarla, a título de ‘compensación’, de modo de restablecer un equilibrio que se considera roto en desmedro del contratante más débil, de plano, sin exigir adicionalmente un abuso de la parte más fuerte”

16 Cfr. Colombia. Congreso de la República. Ley 84. (26, mayo, 1873). Código Civil de los Estados Unidos de Colombia. Diario Oficial. 1873. no. 2867. Artículo 1603: “Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley pertenecen a ella.

al momento de otorgar el consentimiento, máxime cuando en esta relación contractual media una entidad del Estado cuyas actuaciones han de ceñirse completamente a las reglas establecidas en el ordenamiento. Luego, de desconocerse tal deber, el consentimiento otorgado no puede entenderse dado libremente, y ante ello, resultarían procedentes los mecanismos legales de remedio ante la expresión de una voluntad viciada.

1.2. INCERTIDUMBRE EN EL MARCO NORMATIVO APLICABLE POR CUENTA DE LA HIPERPRODUCCIÓN NORMATIVA

La disposición de intereses comporta diversas aristas bajo las cuales puede ser apreciada y por tanto, en una relación en la que medie una entidad del Estado, la más mínima trasgresión se reputaría aún más severa, por cuanto esta última solo se encuentra facultada a aquello que expresamente le señale la ley.

En virtud de lo anterior, todo lo relacionado con el agotamiento del objeto social por parte del ICETEX se encuentra consagrado en la ley. No obstante, existe una fuerte incertidumbre de los usuarios en lo que respecta al marco normativo aplicable en la ejecución del contrato de crédito educativo, dado que las normas que rigen este contrato son profusas y están dispersas por todo el ordenamiento.

Esta situación patológica también pone de presente una problemática de mayores dimensiones de la que padece Colombia: la hiperproducción normativa. Aunque en general la normativa en la materia no resulta contradictoria, esto representa un problema, toda vez que la comunicación adelantada por el ICETEX sobre el particular, resulta completamente deficiente. No puede exigírsele a un consumidor que actúe bajo estándares especiales ya que, como mencionado anterior, esta categoría parte de la inexperticia en el mercado; luego, por imposición legal y contractual, el proveedor financiero deberá cerciorarse de que este último entiende cada detalle que gobernará la relación de consumo.

Cualquier omisión o conducta que contraríe tales postulados, ha de entenderse como un desconocimiento de las exigencias de lealtad y corrección derivadas de la buena fe, con lo cual puede configurarse un dolo por reticencia o por omisión¹⁷, a fin de cuentas, ilícito civil. A continuación, atendiendo a un método deductivo, se expondrán los referentes legales de mayor importancia para el curso de la relación, junto con las reglas que resultan aplicables al crédito educativo, descendiendo de lo general a lo particular.

Inicialmente, y atendiendo a la naturaleza mercantil y de consumo del negocio celebrado, han de aplicarse las reglas que el Código de Comercio

17 *Op cit.* HINESTROSA, p. 1035-1040

ha consagrado en materia de mutuo en los artículos 1163 a 1169¹⁸. Además, acorde a las reglas generales de remisión mercantil, ha de surtir aplicación a las disposiciones contenidas en el Código Civil, principalmente de su Libro Cuarto¹⁹ en lo relativo al régimen general de las obligaciones y de la teoría general del contrato, junto con demás disposiciones no contrarias respecto del contrato de mutuo.

A renglón seguido, por tratarse de una relación de consumo, debe atenderse a la filosofía comprendida en la Ley 1480 de 2011²⁰, la cual al ser consciente de la situación de desventaja en el mercado y la vulnerabilidad económica del consumidor, plantea un régimen de protección en los términos establecidos previamente. Además, el referido Estatuto comprende disposiciones relevantes en torno a mecanismos de protección contractual, derechos y prohibiciones especiales, garantías para el consumidor, deber de información, responsabilidad por los daños causados, publicidad, publicidad engañosa, entre otros.

Partiendo de un criterio de especialidad, resulta aplicable la Ley 1328 de 2009²¹ por cuanto establece una protección particular para las relaciones de consumo de naturaleza financiera. Esta legislación, característica por su régimen de protección para el consumidor financiero, otorga derechos especiales para los usuarios del sistema financiero; impone obligaciones especiales para las entidades vigiladas, dentro de las cuales se destaca la importancia del deber de información y abstenerse de cometer cualquier conducta constitutiva de abuso; establece las facultades de intervención del Gobierno Nacional y de la Superintendencia Financiera (en adelante "SIF"); entre otros.

Lo anterior se ve complementado a su vez, por las disposiciones comprendidas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero²², puntualmente, en lo relativo a la intervención del Estado en las actividades financieras y relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos del público en los términos constitucionalmente previstos; igualmente, desarrolla las facultades de intervención por la SIF, el régimen sancionatorio aplicable a las entidades que están sujetas a su vigilancia. Por lo demás, este Estatuto se torna trascendente para el presente estudio en tanto consagra un listado de las operaciones autorizadas por el ICETEX, la cataloga como una entidad

18 Colombia. Presidencia de la República. Decreto 410. (16, junio, 1971). Código de Comercio. Diario Oficial. 1971. no. 33339. Artículos 1163-1169.

19 *Op cit.* Congreso de la República. Ley 84. Libro Cuarto.

20 Colombia. Congreso de la República. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Estatuto del Consumidor. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2011. no. 48220. Artículo 5

21 Colombia. Congreso de la República. Ley 1328. (15, julio, 2009). Diario Oficial. 2009. no. 47411

22 Colombia. Presidencia de la República. Decreto Ley 663. (2, abril, 1993). Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Diario Oficial. 1993. no. 40820. Artículo 277 y 278.

con un régimen especial y señala que se encuentra sometida a la vigilancia y control de la SIF.

Siguiendo estos lineamientos, en lo concerniente al ICETEX como entidad del Estado, es menester resaltar la modificación importante que sufrió con la expedición de la Ley 1002 de 2005²³ ya que a partir de ese momento, pasa a ser una entidad financiera con naturaleza "especial". El legislador de la época, entonces, entendió que era necesario flexibilizar el régimen al cual estaba sometido, puesto que mediante el fortalecimiento financiero de la entidad, se permitiría canalizar un mayor volumen de recurso al sector educativo, realizar desembolsos de crédito de forma más oportuna y mantener una permanente adjudicación de créditos educativos, acorde a la disponibilidad de recursos²⁴.

Al mutar por completo la naturaleza jurídica del proveedor, en simultáneo, se da un punto de quiebre en el contrato de crédito educativo ya que, con esta legislación, este tipo contractual se torna una herramienta para la constitución de relaciones de índole comercial y de consumo, alejándose de sus orígenes sociales y de fomento. Además, tal y como lo ha entendido el Consejo de Estado²⁵, el ICETEX se torna en una entidad estatal de naturaleza especial, para la realización de actividades financieras (comerciales) en un mercado competitivo particular (crédito educativo) en aras de maximizar su eficiencia y competir en igualdad de condiciones respecto de demás instituciones financieras privadas.

La situación se agrava unos años más tarde, cuando desde la Presidencia de la República, se profiere el Decreto 2555 de 2010 para reexpedir normas en materia del sector financiero, teniendo algunas de ellas, incidencia directa sobre el ICETEX. Por una parte, es relevante vislumbrar la definición que el artículo 10.7.1.1.8 otorga al crédito educativo como: "mecanismo de fomento social de la educación, el cual se otorga con el objeto de financiar el acceso, la permanencia y la culminación de los programas de los diferentes ciclos de la educación superior".²⁶

Si bien la regulación vigente caracteriza al crédito educativo y le adjudica un propósito de "fomento social", en la realidad de las cosas, dicha expresión se ha difuminado con el paso del tiempo. Bajo la regulación actual, es contradictorio suponer que el negocio envuelve un componente social cuando su componente esencial radica en una relación mercantil, es decir, cuando media un ánimo de lucro.

23 Congreso de la República. Ley 1002.

24 Colombia. Congreso de la República. Gaceta del Congreso. (7, junio, 2005). Exposición de motivos Proyecto de Ley 289 de 2005.

25 Colombia. Consejo de Estado. Sala de Consulta y Servicio Civil. Concepto del 30 de abril de 2018. CP. Germán Alberto Bula Escobar. Rad.2329. p.17.

26 Colombia. Presidencia de la República. Decreto 2555. (15, julio, 2010). Diario Oficial. 2010. no. 47771. Artículo 10.7.1.1.8.

Asimismo, es imperante traer a colación un punto sobre el cual se han suscitado álgidas discusiones políticas, económicas, sociales, financieras y jurídicas: la capitalización de intereses. En lo que respecta a su cobro, el ICETEX encuentra el fundamento jurídico necesario en el artículo 10.7.1.1.11 del decreto mencionado, modificado por el Decreto 3322 de 2011, en los siguientes términos:

Artículo 10.7.1.1.11. Características de los créditos educativos de fomento. En atención a que el crédito educativo de fomento es un crédito de proyecto que da acceso a los estudiantes a una formación académica que les haga posible adquirir la capacidad de generación de ingresos **para atender el pago de sus obligaciones con el ICETEX**, dicho crédito tendrá, entre otras, las siguientes características:

b) Mecanismos de **capitalización de intereses** u otros sistemas especiales para la cancelación de intereses causados. (Negrillas fuera del texto)²⁷

Nótese como una directriz proveniente del Ejecutivo tergiversa los motivos a partir de los cuales surge el crédito educativo y, en simultáneo, somete la "formación académica" al propósito de adquirir la capacidad de generar ingresos con los que se pueda atender el pago de las obligaciones del ICETEX. No es de extrañarse que al Gobierno Nacional hoy día, se le eche de menos una política sólida de educación y de unas medidas solidarias a efectos de hacerle frente a las dificultades que se han causado este año.

Finalmente, para concluir este panorama legislativo, encuéntrese el Acuerdo 025 de 2017²⁸ mediante el cual se adopta el "Reglamento de Crédito del ICETEX", modificado por el Acuerdo 012 de 2019²⁹, para el establecimiento de normas convencionales³⁰ para gobernar lo relativo a la ejecución del crédito. Igualmente, con ocasión del Estado de Emergencia por cuenta de la pandemia del Covid-19, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 467 de 2020³¹, en virtud del cual se conceden beneficios, dentro de los que se rescata el periodo de gracia en favor de los usuarios que gozan de créditos vigentes.

27 Colombia. Presidencia de la República. Decreto 3322. (8, septiembre, 2011). Diario Oficial. 2011. no. 48186. Artículo 1

28 Colombia. Junta Directiva del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior. Acuerdo 025. (28, junio, 2017)

29 Colombia. Junta Directiva del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior. Acuerdo 012. (26, junio, 2019)

30 En estos casos, por tratarse de la celebración de un negocio jurídico con una entidad del Estado, puede resultar difusa la línea entre lo 'convencional' y lo 'legal'. Si bien no se trata de una fuente legal *stricto sensu*, vale mencionarla por cuanto constituye normativa administrativa interna de la entidad con relevancia en la ejecución del contrato.

31 Colombia. Presidencia de la República. Decreto 467. (23, marzo, 2020). Diario Oficial. 2020. no. 51265. Artículo 1.

A partir de este panorama legislativo, es necesario destacar que la pluralidad de referentes normativos, dificulta tener un grado de certeza respecto de las normas que regirán la relación de consumo financiero. Por su parte, también ha de mencionarse que cualquier regulación que carezca de aplicación práctica, siempre constituirá una labor inútil e inoficiosa por parte de quien la expida.

1.3. MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE LAS CONTROVERSIAS SUSCITADAS CON OCASIÓN DE UNA RELACIÓN DE CONSUMO

Recuérdese que el artículo 2 de la Carta Política³² refiere a los fines esenciales del Estado, dentro de los que se destacan: el aseguramiento de la convivencia social, la resolución de conflictos y la búsqueda de la efectividad de principios, deberes y derechos reconocidos legal y constitucionalmente. Por ende, es menester examinar aquellas vicisitudes que puedan suscitarse para la resolución de aquellas controversias derivadas de relaciones de consumo.

Una vez más, sobre este punto se hace manifiesta la preocupación por parte del legislador de otorgar mecanismos de protección al consumidor. Así, debe señalarse que con la expedición del Código General del Proceso, el consumidor cuenta con dos posibilidades para acudir al Estado en defensa de sus intereses. Por un lado, puede ventilar sus pretensiones ante el juez ordinario, pero además, se le faculta a acudir ante autoridades de la administración, bien sea en ejercicio de sus funciones administrativas o excepcionalmente, en ejercicio de las funciones jurisdiccionales que para ciertos asuntos le ha facultado la ley³³.

En el primer evento, el consumidor formula su demanda con arreglo a los requisitos legales y ventila sus pretensiones ante la autoridad judicial -civil o administrativa- competente³⁴, en razón de las reglas generales de competencia. De esta forma, el juez ha de brindar solución definitiva a la controversia mediante un proceso que terminará por medio de providencia que hará tránsito a cosa juzgada, prestará mérito ejecutivo y estará exenta

32 Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 2.

33 Colombia. Congreso de la República. Ley 1564 (12, julio, 2012). Código General del Proceso. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2012. no. 48489. Artículo 24

34 Cabe señalar que, ante el infortunado desarrollo normativo del concepto de "jurisdicción", se ha llegado a la ficción bajo la cual existe una pluralidad de jurisdicciones, de entre las cuales se rescatan la jurisdicción ordinaria y la jurisdicción contencioso-administrativa (quienes conocerán de demandas en contra de entidades públicas, como el ICETEX). No obstante, estas normas tienen por objeto indicar la forma en la que el Estado se organiza en razón de la naturaleza del asunto y del factor subjetivo, a efectos de cumplir con la función pública de administrar justicia. Cfr. SANABRIA SANTOS, HENRY. Nulidades en el proceso civil. 2ed. Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2011. pp. 186-189.

del cumplimiento de las reglas generales en materia de congruencia de la sentencia³⁵, al estar facultado por la ley para emitir un fallo *ultra o extra petita* en aras de proteger al consumidor.

Paralelamente, y por la especialidad de la materia, la ley también ha permitido que autoridades administrativas den solución a estas controversias en materia del consumo. Dentro de estas autoridades son relevantes la SIF y la SIC, las cuales, por delegación del Presidente de la República, están facultadas para ejercer funciones de policía administrativa (inspección, vigilancia y control) sobre entes determinado, así como funciones de naturaleza jurisdiccional, bajo la normativa procesal aplicable al caso concreto y respecto de los asuntos sobre los cuales la ley le ha otorgado competencia.

En síntesis, el beneficiario del crédito educativo que considere que su proveedor ha incumplido con sus obligaciones contractuales y legales en su perjuicio, podrá: (i) Interponer una queja ante la SIF por tratarse de una entidad sujeta a su vigilancia y control³⁶; (ii) Demandar al ICETEX ante el Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales de la SIF; (iii) Denunciar la situación ante la SIC para que inicie una investigación, siempre que se trate de un conflicto generado como consecuencia de un acto de publicidad engañosa; (iv) Formular una demanda ante el juez civil³⁷ por los daños y perjuicios causados; y finalmente, en subsidio de todo lo anterior y en cumplimiento de exigencias jurisprudenciales especiales: (v) Incoar una acción de tutela.

Del mismo modo, esta visión debe atemperarse con los mandatos y facultades que de origen legal o constitucional³⁸, se han impuesto y otorgado sobre entidades del Estado. Siendo el ejemplo por excelencia las intervenciones del Ministerio Público y de la Procuraduría General de la Nación, a quienes se les ha encomendado la defensa de los derechos de la ciudadanía y más específicamente, aquellos cuya titularidad se radica en cabeza del consumidor.

De esta forma se hace evidente cómo el ordenamiento jurídico no escatima en recursos jurídicos en favor del consumidor, con el propósito de corregir su situación de desbalance natural y protegerlo en su situación de vulnerabilidad. No obstante, se ha demostrado que en lo atinente a las controversias con el ICETEX, terminan siendo resueltas en su gran mayoría a través de la

35 Congreso de la República. Ley 1564. Artículo 281.

36 Presidencia de la República. Decreto Ley 663. Artículo 278.

37 Con independencia de la acción presentada ante instancias judiciales o administrativas, el trámite que se seguirá será en aplicación del Código General del Proceso, por cuanto las controversias relativas a los contratos celebrados por entidades públicas que tengan el carácter de instituciones financieras están excluidas del conocimiento de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa. Al respecto véase: Colombia. Congreso de la República. Ley 1437 (18, enero, 2011). Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2011. no. 47956. Artículo 105, núm. 1

38 Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 277

acción de tutela, aunque en muchas ocasiones el mismo juez constitucional termina siendo negligente, ya que en la mayoría de estos casos ha sido la Corte Constitucional quien, tras la revisión y selección de fallos de tutela, termina zanjando definitivamente la discusión y desplegando una verdadera labor protectora para el consumidor.

Por lo demás, el legislador en su anhelo de establecer un orden jurídico complementario y coherente, integra las herramientas aquí esbozadas con un mecanismo vigente en la legislación administrativa y que con posterioridad fue reconocido como derecho fundamental. Así, el derecho de petición³⁹ comporta el instrumento del que por excelencia dispondría el usuario de una entidad del Estado para acceder a una respuesta clara por parte de la Administración Pública. Sin embargo, en lo que respecta al ICETEX este instrumento no siempre alcanza la efectividad prevista en la teoría, como se examinará en acápite subsiguientes.

Partiendo de este panorama, es factible apreciar el surgimiento de un nuevo problema, en tanto pareciera que las controversias en las que se encuentran los consumidores financieros -beneficiarios del crédito educativo- respecto de su proveedor, no termina siendo una simple controversia contractual. Precisamente, al estar involucrada una entidad pública -y por tanto mediar un componente de interés general-, se trata de un asunto que concierne a toda la ciudadanía; más aún cuando al contemplar el volumen de litigiosidad que tiene como origen esta relación especial, puede vislumbrarse un factor de congestión para la administración de justicia.

En contraste, en el escenario en el que mediara un ánimo conciliatorio entre las partes y la entidad proveedora manifestara una voluntad de atención sobre las necesidades de los consumidores, este efecto mariposa sería evitado y asimismo, el aparato jurisdiccional sacaría provecho de lo anterior, al disminuir su carga.

2. LA BUENA FE CONTRACTUAL IMPONE MECANISMOS DE TUTELA EN FAVOR DE LA PARTE DÉBIL DEL CONTRATO DE CRÉDITO EDUCATIVO

En materia de consumo la directriz más importante que debe atenderse es la prevención del daño; la cual resulta preferible por sobre una lógica de reparación de los perjuicios causados. A propósito de lo anterior, múltiples previsiones legales han gravado al proveedor financiero con obligaciones y prohibiciones adicionales y especiales, en atención de la naturaleza de la relación y de su posición de preeminencia en el mercado y en el contrato. Como se desarrollará en este acápite, tales imposiciones son producto de la

39 Congreso de la República. Ley 1437. Artículo 5

proscripción de abuso del derecho, la protección de la confianza legítima y, evidentemente, del pilar fundamental a partir del cual se edifica el ordenamiento jurídico-contractual: el principio de buena fe.

2.1. EL PRINCIPIO DE BUENA FE SE ENCUENTRA PERMANENTEMENTE PRESENTE EN LA CELEBRACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Como quiera que a partir del principio de buena fe es factible la construcción de un Estado de Derecho y como quiera que por medio de este se sientan las bases sobre las que se cimenta el ordenamiento jurídico colombiano, hacer una mención de los aspectos más relevantes de su alcance en materia de consumo y del referido caso de estudio resulta adecuado. En todo caso, pretender abarcar en este escrito la vastedad de su contenido y del desarrollo que la doctrina ha labrado al respecto, es una campaña infructuosa, por no decir que imposible.

En primer término, y partiendo de la premisa bajo la cual el Derecho no se agota en la ley escrita, no debe subestimarse de forma alguna la importancia de los principios generales ni su labor de dirección e integración del ordenamiento jurídico, o mejor, en favor de un sistema jurídico coherente. El Derecho Colombiano reconoce el valor de la buena fe al estar posicionarla como "eje central del ejercicio de los derechos y de las obligaciones entre particulares y en directiva de la gestión institucional del Estado"⁴⁰.

Sin embargo, tal cláusula no ofrece en forma alguna un catálogo rígido y taxativo de lo que se exige al obrar "de buena fe", en todo caso, con ella se exige honestidad, probidad, diligencia y en general, un comportamiento pundonoroso. De suerte que variados doctrinantes, en reconocimiento de la ductilidad de la categoría, señalan que se hace imposible determinar su contenido de forma abstracta, previa o inmutable⁴¹. Empero, en materia contractual los parámetros se acentúan, de manera que le incumbe a cada quien probar el cumplimiento de sus deberes; y así, en aras de obtener las consecuencias benéficas que otorga el ordenamiento en términos de protección en la regulación de derechos e intereses, es imperante demostrar una conducta a la altura de lo que social y singularmente le era exigible en las circunstancias dadas⁴².

Dentro de las funciones que se le otorgan a la buena fe, es necesario resaltar a la buena fe integradora por su relevancia en el caso de estudio. Obsérvese como a partir de la lectura de este principio, las obligaciones en cabeza de

40 EME VILLARREAL, MARTA LUCÍA. El principio de buena fe en materia contractual en el sistema jurídico colombiano. En: Revista de Derecho Privado. Núm. 11. Diciembre, 2006. pp. 79-126.

41 *Ibidem*

42 *Op cit.* HINESTROSA, p. 398-399.

las partes exceden el texto explícito del contrato y, además, bajo una visión de tutela de los intereses de la contraparte, se deriva un carácter protector y garantista de la confianza legítima que recíprocamente es otorgada por los sujetos contractuales, tras adelantar una conducta leal. En contraste, la denominada buena fe correctora genera que este principio sea apreciado como una herramienta de depuración normativa, por cuanto elimina todo lo que no concuerda con la función social de la figura de que se trate, junto con aquellas estipulaciones que trasgredan los límites imperativos del ordenamiento (normas imperativas, orden público y buenas costumbres)⁴³.

El ejemplo por excelencia de ese componente creador de obligaciones adicionales de la buena fe, lo trae Cicerón en el período clásico romano, con relación a lo que hoy se denominaría "información privilegiada". Señala Cicerón: "el esconder no consiste en callar una cosa cualquiera, sino en querer que, para tu exclusiva ventaja, aquello que tú sabes sea ignorado por aquellos a los cuales les sería útil saberlo[...] un comportamiento tal no es propio de un hombre leal, sincero, noble y justo, sino por el contrario de un hombre falso, hipócrita, astuto, engañador y tramposo"⁴⁴.

Apréciense como bajo esas circunstancias, quien goza de una información por cuenta de un suceso que escapa su intención y obedece a parámetros aleatorios, en aplicación del principio de buena fe debería comunicarlo, aun cuando en principio no esté obligado a ello. No obstante lo anterior, imperativamente debe dejarse constancia de que tratándose de relaciones de consumo, tal obligación se encuentra explícita en la ley por cuanto el suministro de una información precisa, clara e idónea, permite el otorgamiento apropiado del consentimiento y sienta las bases para la subsecuente formación del negocio jurídico en términos más o menos, equitativos.

Finalmente, debe señalarse que estas consideraciones resultan de gran utilidad, toda vez que el legislador no puede -ni debe- pretender mantener una visión omnicompreensiva de la realidad, de manera tal que hasta el más mínimo detalle se encuentre en su órbita de aplicación. Siendo el Derecho Colombiano, un sistema de tradición romano-germánica, la lectura a partir de los principios generales cobra especial relevancia al conducir al operador jurídico en un determinado sentido, cuyo fin sea la materialización de lo bueno y lo equitativo.

43 *Ibidem*

44 NEME VILLAREAL, MARTHA LUCÍA. La buena fe en el derecho romano. Extensión del deber de actuar conforme a buena fe en materia contractual. Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2010.

2.2. EL ABUSO DEL DERECHO INCORPORA UNA VISIÓN PROTECTORA Y SOLIDARIA

Pese a múltiples discusiones doctrinarias a lo largo de la historia sobre la edificación de la teoría del abuso del derecho, hoy día se reconoce su autonomía conceptual en tanto es un tema que es tratado desde la perspectiva de la teoría general del Derecho⁴⁵. Se abusa del derecho cuando quiera que el ejercicio de un derecho—contractual o extracontractual— desborda los límites previstos por el ordenamiento⁴⁶ y, fruto de ello, se le generan perjuicios a una persona. En aplicación de máximas como el *naeminem laedere*, ello supondrá entonces, una indemnización acorde al régimen de la responsabilidad civil.

Sin embargo, ello no siempre fue así. Ante construcciones teóricas del Derecho netamente individualistas, la figura del abuso del derecho no encontraba fundamento alguno; teniendo que la titularidad de un derecho no podría generar nunca un ejercicio de violación o una conducta antijurídica⁴⁷. En contraste, con el surgimiento de teorías de solidarismo contractual, el derecho dejó de pensarse como una categoría aislada, reconociéndose que, en razón de su influjo en las relaciones sociales, la interacción con otros suponía un límite para su ejercicio.

Lo anterior representa además, una función eminentemente social de aquellas acciones que suponen el disfrute de un derecho ya que, en el marco del Estado de Derecho vigente, hay privilegio del interés general; siendo el ejemplo por excelencia, la función social de la propiedad⁴⁸. Así, ante el prolijo desarrollo de esta teoría por parte de la ley y la jurisprudencia, se admite la posibilidad de abusar del derecho, indistintamente de su clasificación; ello implica, entonces, que se puede hacer un ejercicio abusivo o excesivo, de derechos contractuales o fundamentales, cuando quiera que se desborde los límites previstos para su ejercicio.

Consecuentemente, el ordenamiento jurídico ha establecido fuertes mecanismos para el combate de este tipo de situaciones. En lo que respecta al consumo, existe una proscripción absoluta de ellas, en tanto diversos referentes legales⁴⁹ incorporan un listado de cláusulas negras, esto es, cláusulas contractuales que, por cuenta de la inequidad que generan al abrogarle una

45 RENGIFO GARCÍA, ERNESTO. Del abuso del derecho al abuso de la posición dominante. 2ed. Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2004. pp. 51-67.

46 En tal sentido ULPiano señala: "*neminem laedit, nemo damnum facit, qui suo iure utitur*" ("quien usa su derecho, a nadie perjudica y ningún daño causa"). Cfr. *Ibidem*. p. 38.

47 *Ibidem*. p. 35

48 Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 58.

49 Al respecto véase: *Op cit.* Congreso de la República. Ley 1328. Artículos 7 y 11; *Op cit.* Congreso de la República. Ley 1480. Artículos 42 y 43; *Op cit.* Presidencia de la República. Decreto 410. Artículo 830: "El que abuse de sus derechos estará obligado a indemnizar los perjuicios que cause

ventaja excesiva al proveedor, lo que representa una desventaja excesiva al consumidor.

Empero, mediante referencias al Derecho Comparado -con especial ahínco al Derecho Europeo⁵⁰- es factible determinar la aplicación de las cláusulas abusivas sin la limitación del ámbito subjetivo del consumidor; en realidad, el abuso pactado en el contrato no es exclusivo de las relaciones de consumo. Por consiguiente, estas reglas se erigen como mecanismos de protección en favor de consumidores y no consumidores.

Atendiendo tales reglas y en compás de la desigualdad inmanente que se encuentra en materia de consumo -en los términos previamente referidos-, se explican las razones que motivan la tipificación de conductas que atentan por completo contra el ordenamiento mismo y que por tanto, las ha proscrito de forma imperiosa en los términos que se expondrán a continuación.

Sobre esta materia la legislación ha otorgado consecuencias especiales, a efectos de señalar la transgresión que este tipo de conductas representan, al desconocer normas imperativas, orden público y buenas costumbres. Fundamentalmente, con la visión del estatuto mercantil, sale a relucir la ineficacia de pleno derecho (fórmula *pro non scripta*) como la sanción establecida por el ordenamiento y que, tras su operancia, todo vestigio de cláusula o pacto ilícito es borrado de pleno derecho (*ipso iure*).

De esta forma, se pone de presente el postulado del ordenamiento jurídico en el que, a efectos de lograr la absoluta defensa del orden público, cualquier trasgresión a las normas imperativas debe ser perseguido y sancionado. En simultáneo, se reconoce la vigencia del principio de preservación del negocio jurídico (*favor negotii*), bajo el cual aquello no afectado en el contrato, subsistirá y continuará surtiendo efectos jurídicos.

Sobre lo anterior merece precisarse que tal consecuencia, al ser fruto de una previsión legal y de las bases del mismo ordenamiento jurídico, el mero transcurso del tiempo o la voluntad particular no puede prevalecer a efectos de desconocer tal consecuencia, en términos de la manifestación de actos como la convalidación, la ratificación o el saneamiento.⁵¹

Indudablemente es una categoría que ha suscitado múltiples debates en la doctrina del Derecho Privado. Sin embargo, tal y como se ha planteado anteriormente, es una sanción del ordenamiento jurídico que, merece mención en el presente, ya que la legislación mercantil la ha previsto en casos de cláusulas abusivas. Si bien la categoría pareciera mezclarse con fenómenos como la invalidez (nulidad) o inexistencia del negocio, es una circunstancia

50 *Op cit.* RENGIFO GARCÍA. p. 215

51 ALARCÓN ROJAS, FERNANDO. La ineficacia de pleno derecho en los negocios jurídicos. Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2011

prevista por la ley como una herramienta de justicia contractual y preservación de la voluntad particular.

En conclusión, esta teoría del abuso del derecho enmarca a la perfección la visión principialista que mantiene el ordenamiento jurídico colombiano. Luego entonces, resulta necesario dar al traste con la concepción estrictamente formalista del Derecho, el culto al legalismo y a la interpretación en extremo exegética de las normas jurídicas. De este modo, es que se logra apreciar aquellos postulados fundantes y valores que subyacen a las reglas jurídicas, lo cual explica el carácter versátil, dúctil y de reinención constante del Derecho.

2.3. EL ICETEX DEBE ACREDITAR MEDIANTE SUS CONDUCTAS UNA TUTELA DE LA CONTRAPARTE

Ahora bien. Es imperante referirse a tres categorías puntuales que, a partir de su previsión normativa y de su funcionamiento, manifiestan de la mejor forma cómo el principio de buena fe se hace extensivo a todo el curso de la relación contractual. Ello implica, que se hará referencia al deber de información, la teoría de la confianza legítima y la prohibición del *venire contra factum propriam* dada su relevancia para las relaciones de consumo.

Durante la construcción de postulados teóricos en torno a la categoría del "contrato" junto con su celebración y ejecución, la definición clásica inclina a considerarlo como una herramienta que facilita el intercambio de bienes y servicios, que está dotado de un carácter de función social, que comporta un esfuerzo de tipicidad legal en lo relativo a los requisitos para su constitución y perfeccionamiento, que comporta incidencia patrimonial y, en general, que es el resultado del *consentimiento* de las partes contratantes de obligarse recíprocamente.

Es la fuente generadora de obligaciones por excelencia y dadas las facultades conferidas constitucional y legalmente, es denominado "ley para las partes (*pacta sunt servanda*)". No obstante lo anterior, ha emergido una tesis⁵² que, propendiendo por los derechos del consumidor, pretende restarle importancia al rol que presta el consentimiento para atribuírselo al sinalagma (*synallagma*) ya que este último representa equilibrio.

Así, por cuenta de las dinámicas especiales que representa la contratación masiva y la globalización, ha emergido el fenómeno de la adhesión, totalmente restrictivo de la expresión de la voluntad de una de las partes; simultáneamente, pareciera que la práctica de contratación lo entendiera

52 NEME VILLARREAL, MARTHA LUCÍA y CHINCHILLA IMBETT, CARLOS ALBERTO. El consentimiento informado del consumidor. Del sinalagma a las exigencias de información. En: Ensayos de Derecho Privado. No. 8. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2018.

como un fenómeno de unilateralismo absoluto, en tanto las dinámicas del mercado encuentran -casi que exclusiva- relevancia sobre el cumplimiento de sus obligaciones, obviando la conducta del proveedor.

Con independencia a lo anterior y a la realidad del consumo, el productor del bien o proveedor del servicio, está obligado -por imposición legal y como es la exigencia del principio de buena fe- a cumplir con el deber de información pues, siendo este el experto en el mercado de que se trate, debe asegurarse de desplegar las conductas necesarias, a efectos de que la información relevante robustezca el consentimiento dado para contratar. Así, la información comunicada con turbulencias o de forma negligente no puede dar por cumplida tal exigencia y en consecuencia, genera un vicio en la voluntad.

A contrario, como constituye una expresión de la carga de lealtad, tal deber consiste en: dar noticia, informar, hacer saber a la contraparte de las circunstancias, cualidades y situaciones de hecho sobre el objeto del contrato, el contenido y los efectos de este, entre otros elementos, que permiten dentro del periodo precontractual, la determinación de la decisión de contratar en las condiciones que permitan satisfacer los propios intereses de los contratantes, como también la subsiguiente ejecución del contrato orientado al cumplimiento debido de las obligaciones a cargo, bajo los postulados de buena fe.⁵³

En consecuencia, el cumplimiento de este deber generará consecuencias favorables a ambas partes de la relación, en tanto permitirá llegar a la ejecución apropiada del contrato y a la satisfacción de los intereses. Además, deberá también recordarse que la omisión es apreciada negativamente, en tanto la buena fe en materia contractual opera activamente.

Por consiguiente, al apreciar un componente que faculta al consumidor en pleno entendimiento de la situación jurídica en la que se verá inmersa, la disparidad con la que nace la relación podrá ser sustancialmente reequilibrada, extendiéndose el cumplimiento de tal obligación a lo largo de todo el íter contractual, aun después de finalizado el contrato. Sucede de esta manera en materia de consumo financiero, en tanto la ley explícitamente establece la exigencia de que la entidad prestadora de servicios suministre:

información comprensible, transparente, clara, veraz y oportuna acerca de sus productos y de los servicios ofrecidos en el mercado; de ahí que los contratos y reglamentos generales que regulan las relaciones con los clientes deben contener los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones y las tasas efectivas de interés, los precios o tarifas finales y la forma utilizada para determinarlos.⁵⁴ (Subrayas fuera del texto)

53 CHINCHILLA IMBETT, CARLOS ALBERTO. El deber de información contractual y sus límites. En: Revista de Derecho Privado. Núm. 21. Diciembre, 2011. pp. 327-350.

54 *Op cit.* NEME VILLARREAL y CHINCHILLA IMBETT. p. 54. Cfr. *Op cit.* CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480. Artículo 24; y *op cit.* Ley 1328. Artículo 9.

De esta forma, es que el legislador a partir de una visión de protección a la confianza legítima y de tutela de la contraparte, expide múltiples mecanismos que sobre las relaciones de consumo, terminan siendo completamente determinantes. De manera tal que las trasgresiones individualmente son consideradas severas pero, ¿y si un proveedor financiero tras incumplir con el suministro de información adecuada, abusara de sus derechos contractuales, en perjuicio de su usuario? ¿El reproche sería mayor si se tratara de una entidad del Estado?

En cumplimiento a este deber, el ordenamiento establece la teoría de los actos propios bajo la regla prohibitiva de *venire contra factum proprium*, el cual, surge también a raíz del principio de buena fe. Una vez se contemplan los intereses de ambas partes dentro de la relación contractual, ha de procederse con la realización de un ejercicio sinalagmático, de reciprocidad, en términos de las expectativas de buena conducta y la confianza depositada en el otro.

Luego, en atención a la vinculatoriedad de la palabra (*pacta sunt servanda*) ciertas conductas se desplegarán a efectos de dar cumplimiento con lo establecido en el contrato -más no reduciéndose a su texto escrito-. Es por lo que, tratándose de los contratos de ejecución prolongada en el tiempo, la comunicación surte un papel fundamental, de manera tal que permite estar consciente de la validez de la palabra empeñada y simultáneamente, expectante de la lealtad de la contraparte.

Las anteriores exigencias se exacerbaban en materia de consumo financiero, como quiera que son las entidades proveedoras del servicio financiero quienes tienen la carga de mantener vigilancia respecto del cumplimiento de prestaciones periódicas; así, en el contrato de mutuo, estas llevarán el control respecto de aquellos instalamentos causados, los intereses causados y la tasa bajo la cual se causan, los ya cancelados, y la parte insoluta de la prestación, manteniendo comunicación constante con su deudor. En consecuencia, resultaría manifiestamente desleal y por tanto, inadmisibles, la hipótesis en la que se le comunique al usuario la extinción de la obligación para, con posterioridad, realizar el cobro de prestaciones adicionales. Ello devendría en una vulneración de los derechos del consumidor, sin mencionar que constituye una práctica malsana, deshonrosa y proscrita por el ordenamiento bajo el *venire contra factum*.

3. PÉRDIDA DE LA FUNCIÓN SOCIAL DEL CONTRATO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y DE LA ENTIDAD ICETEX

Sin duda alguna, el ejercicio más desalentador para un estudioso del Derecho es el de confrontar la variabilidad de la doctrina teórica y las previsiones normativas con la realidad. De igual forma, ello representa una labor de alta complejidad, cuando quiera que múltiples poderes -fundamentalmente de naturaleza política- cuentan con la injerencia necesaria, para dar al traste con

la coherencia del ordenamiento jurídico. Así, en este acápite se expone la desnaturalización del crédito educativo y de la entidad del ICETEX, por cuenta de los abusos en los que incurre en perjuicio de su beneficiario.

3.1. OBSTÁCULOS PARA LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS EN FAVOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Hasta este punto se ha realizado una recopilación de los mecanismos de tutela que el ordenamiento jurídico colombiano, bajo esa visión de orden público de protección y resguardo hacia la parte económicamente vulnerable, ha contemplado para el reequilibrio de estas relaciones jurídicas especiales. Igualmente, al reconocer al principio de buena fe como el eje axial de las relaciones entre los ciudadanos, se hace manifiesto en todo el íter contractual del tipo mencionado, desde los presupuestos que permiten su existencia y validez hasta la regulación en torno a las consecuencias derivadas de su terminación.

Además, de los mecanismos previstos en la ley para que un tercero imparcial resuelva la controversia que el usuario ponga en su conocimiento, se rescatan los procedimientos ante la jurisdicción junto con aquellos que, excepcionalmente, se plantearán ante autoridades administrativas que ejerzan funciones jurisdiccionales.

En todo caso, es evidente cómo a una entidad de gran tamaño, poderío económico y una posición de predominancia en el contrato y en el mercado, poco le interesa la satisfacción o el cumplimiento de las razones por las que se buscó la celebración de este negocio jurídico en particular. Ello entonces facilita el entendimiento del hecho por el cual la entidad no suele acudir a un método alternativo de solución de controversias como la conciliación, ya que estas controversias son resueltas por regla general, en sede de tutela.

Si bien la jurisprudencia ha reconocido que las controversias de naturaleza contractual no constituyen objeto de estudio por vía de la acción de tutela, al reconocer la función social con la que se planteó el contrato de crédito educativo así como las premisas que impulsaron su celebración, estos litigios se exceptúan de las reglas generales a efectos de salvaguardar los derechos fundamentales de los usuarios.

Este precedente que ha sentado el órgano de cierre constitucional, en el que las controversias contractuales no afectan derechos de raigambre *ius fundamental* se ve atemperado con los casos en los que, precisamente, al encontrarse "en juego garantías y derechos reconocidos por la Constitución, no se puede excluir *prima facie* la procedencia de la acción de tutela, pues en este caso corresponderá al juez constitucional apreciar la naturaleza de la amenaza

o vulneración de los derechos y decidir si existen o no medio ordinarios de defensa judicial que tengan la eficacia del mecanismo constitucional".⁵⁵

Adicionalmente, si bien el legislador consagró una iniciativa loable al establecer una limitante en torno el término de duración del proceso civil⁵⁶, la congestión de la administración de justicia y los demás retos a las que está se enfrenta, evitan que se consolide como la ruta más adecuada para la solución de estas controversias. Es en atención a estos factores que suele descartarse la vía judicial regular, en atención a los trámites que, por razón de sus costos de tiempo y pecunia, no resultan satisfactorios para los consumidores que padecen estas situaciones.

En contraste, es posible apreciar la interposición de quejas directas ante la SIF y en contra del ICETEX, de tal suerte que, para el año 2019, esta autoridad administrativa recibió 5.325 quejas⁵⁷ por diversas razones con ocasión a "crédito de consumo y/o comercial". Dentro de las razones por las que se interpusieron estas quejas se destaca: revisión y/o liquidación (1.918); aspectos contractuales, incumplimiento y/o modificación (1.611); suministro de información deficiente o errada (625) e indebida atención al consumidor financiero-servicio (384). Con independencia a las interposiciones de las quejas, realmente no se cuenta con acceso a información que evidencie que la SIF sí cumple con sus misiones institucionales, a efectos de proteger los derechos del consumidor financiero. Por consiguiente, esto también representa un factor de vulneración de los derechos e inaplicación de la normativa, ¿qué hacer cuando quien está cargo de la disciplina, no es disciplinado?

3.2. DESNATURALIZACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA ICETEX POR CUENTA DE SUS ABUSOS

Una vez comprendido el alcance de teorías como el abuso del derecho, deben hacerse precisiones específicas en torno a los abusos generados en el marco de la relación especial de consumo que se estudia. En desmedro de las previsiones teórico-normativas, estas carecen de vocación de consumarse en la práctica, lo cual implica una mera protección formal, pero no material.

Haciendo una recopilación del acaecimiento de situaciones nocivas consagradas en la jurisprudencia y en canales de prensa nacional⁵⁸, es factible apreciar ciertas situaciones constitutivas de abuso: (i) Cobro de intereses

55 Corte Constitucional. Sentencia T-013 de 2017.

56 Congreso de la República. Ley 1564. Artículo 121

57 Colombia. Superintendencia Financiera. Información consolidada anual 2019. Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/11129>

58 Asociación Colombiana de Usuarios de Prestamos Educativos O.N.G. Bogotá D.C. [Entrevista] Declaraciones inéditas de su director, Fernando Calao. 11 de septiembre de 2020.

excesivos que dificultan el pago oportuno de las obligaciones en cabeza del usuario deudor y que multiplican el monto de la suma debida; (ii) La negativa a revelar la fórmula bajo la cual se liquidan los intereses causados; (iii) Inoportunas actualizaciones en el sistema de pagos, lo que genera el cobro de intereses no causados; (iv) Comunicaciones deficientes al consumidor en torno al marco normativo aplicable a la ejecución del crédito; (v) Reportes intempestivos en las centrales de riesgo; y finalmente, (vi) El cobro de cuotas adicionales, con posterioridad a la declaratoria de extinción de la obligación por el ICETEX.

En consecuencia, nótese como las circunstancias (i), (ii) y (iv) constituyen afrentas frente al deber de información; la situación (iii) evidencia una trasgresión a la confianza que en la entidad se ha depositado; los casos (v) ponen de presente el ejercicio arbitrario de una facultad unilateral⁵⁹; y finalmente, el evento (vi) vislumbra un desconocimiento ostensible a las cargas de diligencia, lealtad y contraría la prohibición del *venire contra factum proprium*.

En lo que respecta a la capitalización de intereses (i) debe de señalarse que, como presentado en líneas precedentes, es un mecanismo que se ha previsto en el ordenamiento jurídico y si bien ello es cierto, la buena fe y el deber de información exigen una adecuada explicación del sustento jurídico invocado a efectos de cobrar los intereses causados sobre los intereses. En todo caso, fruto de la desperdigada normativa aplicable al ICETEX, este no agota el deber de información sobre el particular y, si bien la ignorancia de la ley no sirve de excusa (*ignorantia legis non excusat*)⁶⁰ explícitamente la ley le obliga a cerciorarse que su contraparte contractual disponga de esta información, a efectos de otorgar un válido consentimiento.

Ratificando lo anterior, es imperante poner de presente la negativa que en múltiples ocasiones ha dado el ICETEX de dar a conocer la fórmula bajo la cual se liquidan los intereses del crédito. Ya se ha mencionado la obligación expresa sobre este punto y pese a ello, esta entidad del Estado ha decidido trasgredir en múltiples oportunidades tales previsiones, sin consecuencia adversa alguna.

Como agravante de tal circunstancia, debe añadirse que la misma entidad que en principio tiene el objeto de fomentar la educación por medio de créditos "sociales" ni siquiera comunica la fórmula bajo la cual se hará la

59 Como quiera que la transparencia en el ejercicio de la facultad permite la adecuada conformación del consentimiento de quien es receptor de las decisiones derivadas de esta facultad, su ejercicio debe ser acorde a la lealtad que exige obrar de buena fe ya que de lo contrario, constituye un abuso. Cfr. NEME VILLARREAL, MARTHA LUCÍA. Facultades contractuales de ejercicio unilateral: cómo usarlas sin incurrir en abuso. La buena fe otorga criterios para el legítimo ejercicio del *ius variandi*. En: Ensayos de Derecho Privado. No. 7. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2018

60 Congreso de la República. Ley 84. Artículo 9.

liquidación de intereses. Fuertes especulaciones se han suscitado en torno a la operancia de una fórmula de interés compuesta, en tanto ello explicaría el crecimiento exponencial de la deuda.

Sobre este punto también resulta importante mencionar los "plazos de gracia" que el ICETEX suele mostrar a manera de beneficio, en favor de sus usuarios. Sin embargo, estas medidas no son favorables en lo absoluto ya que, sin ser objeto de comentario para sus beneficiarios, la entidad financiera aprovecha esos periodos para que intereses adicionales sean causados, lo cual es contrario con las exigencias legales en torno a la información y a un comportamiento honroso. Esto además, se presentó con ocasión del paquete de beneficios otorgados por cuenta del Estado de Emergencia y, agravando todo lo anterior, se presenta bajo una óptica de publicidad mentirosa⁶¹.

Todo lo anterior resulta contrario a las exigencias emanadas de la buena fe, a las normas imperativas legales y al orden público económico que el legislador ha incorporado en estatutos de protección al consumidor. Así, como quiera que el crédito educativo perdió su componente social y se ratifica en una herramienta de consumo, debe atender también los límites que para estos efectos, el legislador ha planteado.

Ello tiene incidencia directa en lo que respecta a la formación del consentimiento de todo negocio jurídico y, en materia de consumo, este aspecto adquiere especial relevancia por cuanto constituye la única actividad adelantada por parte del consumidor para la formación del contrato. Luego, resultaría contrario a las bases del ordenamiento, el aval de conductas con miras a evitar el otorgamiento de una manifestación de voluntad plena, libre e informada, además, en estos casos, resultarían procedentes aquellos remedios que la ley prevé cuando quiera que medie un consentimiento viciado fruto de un error o un dolo.

Consecuentemente, la solución que plantea el ordenamiento es la nulidad relativa, siempre que se alegada por la parte afectada. Aunque en todo caso, el alcance de tal petición ante la jurisdicción se cuestiona en su efectividad, en la medida en que -como se ha referido previamente- estas controversias son ventiladas en un proceso civil, cuyas resultas surten efectos *inter partes*. Sin embargo, dado que en estos casos media una entidad pública con intención de materializar el interés general y cualquier afectación a los derechos de sus usuarios, se ve revestida de un trasfondo profundamente social, se pregunta, ¿una sentencia de naturaleza *erga omnes* o al menos *inter pares*, podría ser una medida apropiada para que el órgano judicial corrija estas situaciones y ataque la raíz del problema?

En todo caso, vuelve aquí a materializarse el componente protector del Derecho del Consumo, de manera tal que en la reforma a la entidad que al

61 *Op cit.* HINESTROSA, pp. 1030-1031.

día de hoy se debate en el Congreso de la República, se debería enfatizar en el establecimiento de medidas respetuosas de los postulados jurídicos esbozados en este documento.

3.3. INCUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEL ENTE REGULADOR

En concordancia con el acápite anterior, debe señalarse que el ICETEX como entidad financiera, se encuentra sometida a la inspección, vigilancia y control de la SIF, en principio. Como quiera que esta persona jurídica estatal existe con el propósito de materializar medidas relacionadas con el interés general, todo asunto relacionado con ella, trasciende una valoración netamente contractual.

Así, las funciones de policía administrativa que ejerce mayoritariamente la SIF -sin perjuicio de la competencia de la SIC por cuestiones relacionadas con la libre competencia y la publicidad engañosa- dan cuenta del poder investigativo, sancionatorio y penalizados con el que cuenta esta autoridad, a efectos de evitar prácticas mal sanas que atenten contra el Estado Colombiano y la ciudadanía. Por virtud de ello, se fundamentan ciertas facultades radicados en cabeza de estos órganos de naturaleza administrativa.

Si bien estas Superintendencias comprenden un catálogo amplio de facultades, las mismas, por su naturaleza administrativa, se encuentran directamente sometidas a los lineamientos que el Gobierno Nacional, en cabeza del Presidente de la República considere. Lo anterior implica que a efectos de asegurar la regularidad de las operaciones económicas de las entidades financieras vigiladas, la SIF ha de trabajar armónicamente con aquellas directrices de fomento, prevención y sanción de manera coherente con el resto de la Rama Ejecutiva, en la materialización del interés general. Es de este modo que, puede garantizarse un panorama social, jurídico y económicamente favorable para toda la ciudadanía.

No obstante lo anterior, la percepción pública no aprecia tales valoraciones. En la cotidianidad de los negocios, tales sometimientos indican que tratándose de políticas fundantes de todo un Estado de Derecho, múltiples intereses de orden extrajurídico, convergen en este panorama. En consideración a lo anterior, muchos ciudadanos, en el ejercicio del consumo, deciden sencillamente aceptar el hecho de que las entidades que directamente vulneran sus derechos y aquellos entes reguladores que lo avalan, se encuentran en una posición más favorable con respecto de ellos.

Tratándose del ICETEX, ello es evidente. La Defensoría del Consumidor Financiero es una garantía que establece la ley para el consumidor y por tanto, impone su constitución tanto en las entidades vigiladas como en el ente regulador; sin embargo, la figura es cuestionada, en tanto su negligencia es tan ostensible que fácilmente se concluye la inutilidad de interponer una queja.

Tal situación se hace mucho más evidente, cuando quiera que se recuerdan las facultades oficiosas de la SIF. En materia de controversias del ICETEX, realmente no se conoce que hayan sido utilizadas y siguiendo esta lógica, los consumidores afectados -o quienes conocen de una situación manifiestamente antijurídica- deciden no denunciar ante el ente regulador, conscientes de que no habrá ninguna diferencia por ese camino⁶².

Así las cosas, podría concluirse perfectamente que en estos casos el Estado hace las veces de juez y parte, lo cual atenta contra las garantías previstas en la legislación y además, contra el sistema de pesos y contrapesos al que se somete un Estado de Derecho. En la realidad de la situación, la "naturaleza especial" del ICETEX ha brindado una patente de corso para que esta, so pretexto de ejercer su objeto social, no esté sometida a control alguno.

Consecuentemente, el mecanismo idóneo para corregir estas coyunturas, radicaría en un aseguramiento de las garantías de transparencia a la que tienen derecho los consumidores financieros, o los usuarios del servicio de que se trate. Es patente como las entidades vigiladas, en la mayoría de los casos, no se preocupan por la efectividad del derecho sustancial de sus contrapartes negociales, lo cual denota una manifiesta violación al principio de buena fe, al orden constitucional y legal del Estado Colombiano y una evidente situación de inequidad.

4. CONCLUSIONES

Fruto de la contratación masiva, la globalización y la lógica del sistema capitalista, las relaciones de consumo, dentro de las que se destacan aquellas en las que participa una entidad financiera, han cobrado especial relevancia. En Colombia, ellas son regidas por el Derecho Contractual y en la doctrina en la materia, se han suscitado fuertes interrogantes al respecto de la eficacia de las medidas estatales; las cuales, han de ofrecer una tutela de la parte débil o vulnerable inmersa en la relación de consumo.

Durante casi 70 años, el Estado Colombiano por medio del ICETEX ha pretendido facilitar el acceso a la educación superior; sin embargo, con el cambio estructural al que se le sometió y su paso a una "entidad financiera de naturaleza especial" el instrumento jurídico con el que se disponía para el cumplimiento de tal propósito, mutó junto con él. Fruto de ello, esta figura ha perdido su componente de "fomento social de la educación", de tal suerte que obedece a una lógica abismalmente contraria, el consumo.

Esta mutación entonces, atenta contra la alternativa favorable de acceso a la educación que una vez representó el contrato de crédito educativo, ya que mediante este, se evitaba acudir a los bancos privados. De esta forma,

62 *Op cit.* Asociación Colombiana de Usuarios de Prestamos Educativos O.N.G.

las consideraciones actuales en la materia plantean una visión absolutamente errada en materia de educación y por ende, hasta que las irregularidades no sean saneadas, el contrato de crédito educativo no es la vía para crear el tejido social, hilado por la educación.

En consecuencia, dado que la celebración de estos contratos no agota el objeto bajo el cual se tipificó en la legislación, no ayuda en la satisfacción de la necesidad básica en cuestión, ni se erige respetuoso de la normativa de orden público de protección, deberían proceder las sanciones que el ordenamiento contempla para los casos en los que el negocio jurídico resulta lesivo de normas imperativas. Por esta vía, el juez al declarar la nulidad absoluta -o relativa- de los contratos de crédito educativo celebrados con el ICETEX, lograría la aplicación de normativa favorable al consumidor, una protección material de sus derechos y materializa la tan anhelada justicia contractual.

Esta situación profundamente problemática, saca a relucir la importancia del Congreso de la República donde, a la fecha, se ha instalado una Comisión para la Reforma del ICETEX. Realmente no somos partidarios de acabar una entidad que el Estado necesita, pero es absolutamente necesario retomar la lógica de fomento, propiciar una coherencia con el resto del ordenamiento y especialmente la Constitución, brindar certeza sobre el marco normativo aplicable a estos contratos, garantizar la debida atención a quejas y reclamos, disponer de un ente regulador diligente y respetar los derechos de los consumidores beneficiarios.

Los jóvenes del país, entonces, deberemos depositar allí nuestras expectativas y anhelos, confiados en que el vuelo de nuestros sueños pueda ser alto, libre y jamás rastrero.

REFERENCIAS

DOCTRINA

ALARCÓN ROJAS, FERNANDO. La ineficacia de pleno derecho en los negocios jurídicos. Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2011.

CHINCHILLA IMBETT, CARLOS ALBERTO. El deber de información contractual y sus límites. En: Revista de Derecho Privado. Núm. 21. Diciembre, 2011. pp. 327-350.

Colombia. Superintendencia Financiera. Información consolidada anual 2019. Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/11129>

HINESTROSA, FERNANDO. Tratado de las Obligaciones II. De las fuentes de las obligaciones: El negocio jurídico. Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2015. vol. I.

ICETEX. Informe de Gestión del ICETEX: Vigencia 2019. Bogotá D.C. PEÑA, CATALINA. (ed.)

MORALES HUERTAS, Margarita. Contrato, solidaridad, Covid-19 e intervención estatal. Una mirada crítica al marco normativo en tiempos de pandemia. En: Vulnerabilidad, solidaridad y pandemia. Ensayos de la Revista de Derecho Privado. Junio, 2020. pp. 149-166.

MORENO MACHADO, CARLOS IVÁN. Acción del Consumidor, procedimientos de consumo y sujetos demandados. (Análisis comparado entre la legislación italiana, española y colombiana). Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2018.

NEME VILLAREAL, MARTHA LUCÍA. La buena fe en el derecho romano. Extensión del deber de actuar conforme a buena fe en materia contractual. Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2010.

NEME VILLAREAL, MARTHA LUCÍA. El principio de buena fe en materia contractual en el sistema jurídico colombiano. En: Revista de Derecho Privado. Núm. 11. Diciembre, 2006.

NEME VILLAREAL, MARTHA LUCÍA y CHINCHILLA IMBETT, CARLOS ALBERTO. El consentimiento informado del consumidor. Del sinalagma a las exigencias de información. En: Ensayos de Derecho Privado. No. 8. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2018.

NEME VILLAREAL, MARTHA LUCÍA. Facultades contractuales de ejercicio unilateral: cómo usarlas sin incurrir en abuso. La buena fe otorga criterios para el legítimo ejercicio del *ius variandi*. En: Ensayos de Derecho Privado. No. 7. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2018.

Portafolio. Multas por violar los derechos del consumidor no se están pagando. En: Portafolio. 2 de octubre de 2019. Tomado de: <https://www.portafolio.co/economia/multas-por-violar-los-derechos-del-consumidor-no-se-estan-pagando-534202>

RENGIFO GARCÍA, ERNESTO. Del abuso del derecho al abuso de la posición dominante. 2ed. Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2004.

SANABRIA SANTOS, HENRY. Nulidades en el proceso civil. 2ed. Bogotá D.C. Ed. Universidad Externado de Colombia. 2011.

SARMIENTO MANUEL. Así avanza demanda contra la capitalización de intereses del ICETEX. En: Manuel Sarmiento Concejal de Bogotá. 28 de enero de 2019.

LEGISLACIÓN

Colombia. Asamblea Nacional Constituyente. (20, julio, 1991). Constitución Política de Colombia. Gaceta Constitucional. Bogotá, D.C., 1991. no. 116.

Colombia. Congreso de la República. Gaceta del Congreso. (7, junio, 2005). Exposición de motivos Proyecto de Ley 289 de 2005.

Colombia. Congreso de la República. Ley 1002. (30, diciembre, 2005). Diario Oficial. Bogotá D.C., 2005. no. 46.137.

Colombia. Congreso de la República. Ley 1328. (15, julio, 2009). Diario Oficial. 2009. no. 47411.

Colombia. Congreso de la República. Ley 1437 (18, enero, 2011). Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2011. no. 47956.

Colombia. Congreso de la República. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Estatuto del Consumidor. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2011. no. 48220.

Colombia. Congreso de la República. Ley 1564 (12, julio, 2012). Código General del Proceso. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2012. no. 48489.

Colombia. Congreso de la República. Ley 84. (26, mayo, 1873). Código Civil de los Estados Unidos de Colombia. Diario Oficial. 1873. no. 2867.

Colombia. Junta Directiva del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior. Acuerdo 025. (28, junio, 2017)

Colombia. Junta Directiva del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior. Acuerdo 012. (26, junio, 2019)

Colombia. Presidencia de la República. Decreto 2555. (15, julio, 2010). Diario Oficial. 2010. no. 47771.

Colombia. Presidencia de la República. Decreto 2586. (3, agosto, 1950). Bogotá D.C., 1950.

Colombia. Presidencia de la República. Decreto 3322. (8, septiembre, 2011). Diario Oficial. 2011. no. 48186.

Colombia. Presidencia de la República. Decreto 410. (16, junio, 1971). Código de Comercio. Diario Oficial. 1971. no. 33339.

Colombia. Presidencia de la República. Decreto 467. (23, marzo, 2020). Diario Oficial. 2020. no. 51265.

Colombia. Presidencia de la República. Decreto Ley 663. (2, abril, 1993). Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Diario Oficial. 1993. no. 40820.

JURISPRUDENCIA

Colombia. Consejo de Estado. Sala de Consulta y Servicio Civil. Concepto del 30 de abril de 2018. CP. Germán Alberto Bula Escobar. Rad. 2329.

Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-013 de 2017. 20 de enero de 2017. MP. Alberto Rojas Ríos.

Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-089 de 2017. 15 de febrero de 2017. MP. María Victoria Calle Correa.

Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-321 de 2007. 3 de mayo de 2007. MP. Rodrigo Escobar Gil.

Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-407 de 2010. 27 de mayo de 2010. MP. María Victoria Calle Correa.

Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-469 de 2019. 9 de octubre de 2019. MP. Antonio José Lizarazo Ocampo.

Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia T-845 de 2010. 28 de octubre de 2010. MP. Luis Ernesto Vargas Silva.