

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA
NAGASAKI Y EL DEBER DE RECORDAR: MEMORIA, ÉTICA Y RESPONSABILIDAD
ANTE LA GUERRA NUCLEAR



BIANEY SMITH PLAZAS TOLOZA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE DERECHO
VILLAVICENCIO

2025

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA
NAGASAKI Y EL DEBER DE RECORDAR: MEMORIA, ÉTICA Y RESPONSABILIDAD
ANTE LA GUERRA NUCLEAR

BIANEY SMITH PLAZAS TOLOZA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Abogada

Asesor

Ab. GUSTAVO ADOLFO PARDO ROBAYO

Abogado

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE DERECHO

VILLAVICENCIO

2025

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Rodrigo CORTÉS BORRERO

Decano Facultad de Derecho

Contenido

	Pág.
Abstract	7
Glosario	8
Introducción	9
1. Un recorrido por Japón: aprendizajes sobre cláusulas abusivas y la protección del consumidor	10
Llegada a Japón	10
Tenryu-ji Temple y Fukakusa Yabunouchicho Kioto	12
Experiencia con máquinas expendedoras y sistemas automatizados de pago	13
Visita a Heiwa Koen, Museo de la Bomba atómica de Nagasaki, y monumento al hipocentro,	14
Nagasaki	14
Visita a Ikinomatsubara y la ciudad de Fukuoka	15
Universidad de Hiroshima y recorrido a Hiroshima Memorial Park	18
2. Variables y definiciones conceptuales	22
2.1 Definición y elementos de las cláusulas abusivas	22
2.2 Autonomía de la voluntad y límites en la contratación	22
2.3 La asimetría informativa como factor estructural	23
2.4 Función social del contrato y protección del consumidor	25
2.5 Cláusula abusivas y sus retos jurídicos en Colombia	25
2.6 Comparación entre Japón y Colombia en materia de cláusulas abusivas	27
Conclusiones	30
Referencias	31

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Santuario Yasaka Kioto.	10
Figura 2. Santuario Yasaka Kioto.	11
Figura 3. Tenryu-ji Temple.	12
Figura 4. Fukakusa Yabunouchio.	12
Figura 5. Máquinas expendedoras.	13
Figura 6. Sistemas automatizados de pago.	13
Figura 7. Replica bomba nuclear.	15
Figura 8. Ciudad Nagasaki.....	15
Figura 9. Ikinomatsubara, Fukuoka.	16
Figura 10. Maquina expendedora de juguetes, Fukuoka.	17
Figura 11. Casino, Fukuoka.	17
Figura 12. Universidad de Hiroshima, Hiroshima.	18
Figura 13. Hiroshima Memorial Park, Hiroshima.	19
Figura 14. Hiroshima Memorial Park, Hiroshima.	19
Figura 15. Máquina expendedora Kyoto.	21
Figura 16. Máquina expendedora Tokio.	24
Figura 17. Lavandería Japón.	27
Figura 18. Transportadores de banda de comida.	28

Resumen

Este trabajo reflexiona sobre la protección del consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, tomando como punto de partida la experiencia académica en Japón. A lo largo del viaje, la observación de prácticas de consumo automatizado como las máquinas expendedoras y los sistemas de pago sin intervención humana permitió identificar los retos que enfrenta el consumidor en un entorno donde las condiciones contractuales están predeterminadas y no existe espacio de negociación. Estos episodios, vividos en ciudades como Osaka y Fukuoka, pusieron en evidencia tanto la eficiencia del comercio tecnológico como las vulnerabilidades derivadas de la ausencia de mecanismos inmediatos de reclamación. Asimismo, esta experiencia permitió articular lo observado en Japón con el análisis crítico del derecho colombiano, subrayando que la autonomía de la voluntad, entendida en su forma clásica, resulta insuficiente en contextos de consumo masivo y automatizado. De ahí la necesidad de fortalecer la regulación de cláusulas abusivas, garantizar mayor transparencia en la información y diseñar mecanismos que protejan de manera efectiva al consumidor como parte débil de la relación contractual. En suma, el trabajo integra la vivencia personal con el análisis jurídico y comparado, mostrando que la innovación tecnológica no puede desligarse de la función social del contrato. Más allá de la anécdota, esta reflexión se convierte en un llamado a repensar las prácticas de consumo actuales y futuras, con miras a construir relaciones contractuales más justas, equitativas y respetuosas de la dignidad del consumidor.

Palabras Clave: cláusulas abusivas, contratos de adhesión, protección al consumidor, consumo automatizado, asimetría informativa, Japón.

Abstract

This paper reflects on consumer protection against unfair terms in adhesion contracts, taking as its starting point the academic experience in Japan. Throughout the trip, observing automated consumer practices such as vending machines and payment systems without human intervention allowed us to identify the challenges faced by consumers in an environment where contractual terms are predetermined and there is no room for negotiation. These episodes, experienced in cities such as Osaka and Fukuoka, highlighted both the efficiency of technological commerce and the vulnerabilities arising from the absence of immediate complaint mechanisms.

This experience also allowed us to articulate what we observed in Japan with a critical analysis of Colombian law, highlighting that the autonomy of will, understood in its classical form, is insufficient in contexts of mass and automated consumption. Hence the need to strengthen the regulation of unfair terms, ensure greater transparency in information, and design mechanisms that effectively protect the consumer as the weaker party in the contractual relationship. In short, the work integrates personal experience with legal and comparative analysis, demonstrating that technological innovation cannot be separated from the social function of the contract. Beyond the anecdote, this reflection becomes a call to rethink current and future consumer practices, with a view to building contractual relationships that are more just, equitable, and respectful of consumer dignity.

Key Words: unfair terms, adhesion contracts, consumer protection, automated consumption, information asymmetry, Japan.

Glosario

Término	Definición
Asimetría informativa	Situación en la cual una de las partes de un contrato posee mayor información que la otra, generando un desequilibrio en la toma de decisiones, especialmente en perjuicio del consumidor.
Cláusula abusiva	Disposición contractual impuesta unilateralmente por el proveedor que genera un desequilibrio sustancial en los derechos y obligaciones de las partes, afectando al consumidor.
Contrato de adhesión	Tipo de contrato cuyas condiciones son predispuestas por una de las partes, sin posibilidad de negociación individual, y que el consumidor se limita a aceptar o rechazar en su totalidad.
Consumo automatizado	Práctica de adquisición de bienes y servicios a través de sistemas tecnológicos, como máquinas expendedoras o pagos electrónicos, donde no intervienen personas en la transacción.
Derecho comparado	Disciplina jurídica que estudia y contrasta los ordenamientos legales de distintos países para identificar similitudes, diferencias y posibles aportes a la regulación nacional.
Función social del contrato	Principio jurídico según el cual los contratos no solo expresan la voluntad de las partes, sino que deben cumplir un fin de justicia material y equidad en la sociedad.
Máquina expendedora	Dispositivo automático que permite adquirir productos o servicios mediante monedas, billetes o sistemas electrónicos de pago, sin intervención humana directa.
Protección al consumidor	Conjunto de normas, principios y prácticas orientadas a garantizar los derechos de los consumidores frente a posibles abusos de proveedores o desequilibrios en las relaciones contractuales.
Transparencia contractual	Obligación de presentar de manera clara, visible y comprensible las condiciones de un contrato, evitando cláusulas confusas, en letra ilegible o con información incompleta.

Introducción

Japón es un país marcado por la historia y, al mismo tiempo, por la capacidad de reinventarse. Ciudades como Hiroshima y Nagasaki son testimonio vivo del dolor causado por la guerra nuclear, pero también de la resiliencia de un pueblo que, lejos de detenerse, decidió reconstruirse y avanzar hacia el futuro, hoy, esas mismas ciudades, junto con Tokio, Kioto, Osaka y Fukuoka, muestran un país donde la tradición convive con la innovación tecnológica, y donde la vida cotidiana se encuentra profundamente transformada por sistemas de consumo automatizados.

La presencia constante de máquinas expendedoras y transportadores de banda de comida no solo evidencia modernidad y eficiencia, sino que plantea preguntas jurídicas esenciales: ¿qué ocurre con los derechos del consumidor cuando la transacción se realiza sin interlocutor humano?

¿Cómo garantizar que la automatización no genere desventajas ocultas para quien compra?. Durante el viaje académico, dos experiencias resultaron especialmente significativas, en Osaka, una máquina expendedora no devolvió el cambio y no había un canal claro para reclamar; en un transportador de banda, al solicitar un producto, llegaron cuatro unidades iguales y tampoco existía personal para corregir el error. Situaciones que, aunque sencillas, reflejan la vulnerabilidad del consumidor frente a contratos de adhesión donde las condiciones están predeterminadas.

Como señala González (2018), la autonomía de la voluntad no puede analizarse de manera abstracta, pues muchas veces se desarrolla en contextos que imponen cargas desproporcionadas al consumidor. En la misma línea, Barraza (2017) advierte que las cláusulas abusivas representan un límite necesario para equilibrar las relaciones contractuales. Lo observado en Japón confirma que, aun en sociedades con alto desarrollo tecnológico, los riesgos de abuso persisten y es necesario un marco jurídico sólido que proteja al consumidor.

A lo largo del texto, expongo de manera organizada los momentos más relevantes del viaje académico y los aprendizajes que surgieron en cada etapa, con el fin de dar cuenta de cómo esta experiencia se convirtió en una oportunidad formativa y reflexiva. Posteriormente, desarrollo un análisis crítico que conecta lo observado en Japón con el debate jurídico sobre las cláusulas abusivas, orientando la reflexión hacia las implicaciones que estos fenómenos tienen para el derecho del consumo en Colombia y para la construcción de relaciones contractuales más justas en el futuro.

1. Un recorrido por Japón: aprendizajes sobre cláusulas abusivas y la protección del consumidor

Llegada a Japón

El viaje inició el 25 de junio de 2025 con la llegada al aeropuerto de Narita. Desde el primer contacto con Japón, las diferencias culturales fueron evidentes: un entorno marcado por el orden, la puntualidad y una forma de vida en la que el silencio y la sobriedad en el vestir parecían ser la norma. Cada persona transitaba con precisión, como si existiera un ritmo colectivo difícil de interrumpir.

Una de las imágenes más impactantes fue la presencia masiva de máquinas de todo tipo. No se trataba únicamente de las tradicionales expendedoras de bebidas o snacks, sino también de dispositivos para cambiar monedas, comprar helados, adquirir juguetes, pedir comida preparada o incluso obtener tiquetes de tren en cuestión de segundos. Esta omnipresencia tecnológica mostraba una forma de consumo inmediata y automatizada, que contrastaba con las dinámicas cotidianas en Colombia, donde todavía persiste un contacto más directo entre proveedor y consumidor.

Figura 1 *Santuario Yasaka Kioto*



Figura 2 *Santuario Yasaka Kioto*

Después de dos días de viaje, el 27 de junio llegamos finalmente a Japón y tomamos un tren con destino a Kioto. Esa misma noche visitamos el Santuario Yasaka, un lugar cargado de simbolismo y tradición. Allí pude observar cómo el agua del estanque se utiliza en rituales de purificación, práctica que refleja la importancia espiritual de la limpieza del alma en la cultura japonesa. El ambiente transmitía una sensación de paz y recogimiento, y la iluminación tenue hacía que el santuario resultara aún más acogedor. La jornada concluyó alrededor de las once de la noche, cuando regresamos a nuestro lugar de hospedaje con la impresión de haber iniciado un recorrido marcado por la espiritualidad y la tradición.

Tenryu-ji Temple y Fukakusa Yabunouchicho Kioto

Figura 3

Tenryu-ji Temple



Figura 4

Fukakusa Yabunouchicho



La jornada del 28 de junio estuvo dedicada a recorrer algunos de los espacios más representativos de la ciudad de Kioto. El primer destino fue el Tenryu-ji Temple, un lugar que combina la solemnidad de la arquitectura tradicional con la serenidad de sus jardines. La presencia de estanques rodeados de vegetación y la disposición armónica de cada elemento transmitían una

sensación de equilibrio entre lo humano y lo natural, invitando a la contemplación y al recogimiento espiritual.

Posteriormente, visitamos Fukakusa Yabunouchicho, un barrio tradicional que permitió acercarnos a la cotidianidad japonesa. Allí, las calles estrechas, los comercios locales y las construcciones conservadas revelaban una forma de vida en la que conviven modernidad y tradición. Este contraste me hizo reflexionar sobre cómo la identidad cultural de Japón se mantiene viva en los espacios urbanos, aun en medio de un país altamente tecnificado.

Experiencia con máquinas expendedoras y sistemas automatizados de pago

Figura 5

Máquinas expendedoras



Figura 6

Sistemas automatizados de pago



El 29 de junio realicé un recorrido por la ciudad con el propósito de observar de cerca cómo funcionaban las máquinas expendedoras en la vida cotidiana, a lo largo del día hice compras en

diferentes dispositivos: algunos ofrecían comida, otros bebidas, e incluso visité un Seven, donde el pago también debía hacerse a través de una máquina. Sin embargo, la experiencia no fue del todo sencilla. En el Seven, el lector no reconocía el código QR del producto que había escogido, lo que me obligó a cambiarlo en dos ocasiones hasta que finalmente logré completar la compra. Esta situación, aunque parezca menor, reveló una limitación importante: cuando el sistema automatizado falla, el consumidor se enfrenta a un escenario sin posibilidad de reclamar o recibir asistencia inmediata. Fue la primera vez en el viaje que comprendí de manera práctica cómo la tecnología, que en principio promete rapidez y eficiencia, también puede dejar al consumidor en una posición de vulnerabilidad.

Visita a Heiwa Koen, Museo de la Bomba atómica de Nagasaki, y monumento al hipocentro, Nagasaki

El recorrido por Nagasaki incluyó el Parque Conmemorativo, el Museo de la Bomba Atómica y el monumento al hipocentro. Estos lugares recuerdan el impacto devastador del bombardeo del 9 de agosto de 1945, ocurrido hace 80 años, y muestran cómo la ciudad fue reducida a ruinas en cuestión de segundos. Lo sorprendente no es solo la magnitud del hecho histórico, sino la manera en que, con el paso del tiempo, Nagasaki se transformó en una ciudad moderna, organizada y tecnificada.

Ese contraste entre el pasado y el presente me permitió reflexionar sobre la capacidad de Japón para reconstruirse y proyectarse hacia el futuro. Hoy, en sus calles, la memoria de lo ocurrido convive con una sociedad donde la tecnología marca la vida cotidiana, especialmente en la forma de consumir. Máquinas expendedoras, sistemas automatizados de pago y contratos que se perfeccionan en segundos son ejemplos de cómo este país, tras décadas de resiliencia, apostó por la innovación.

De esta experiencia surgió una idea central para mi trabajo: si la modernización trae consigo nuevas formas de contratación, también impone el reto de garantizar que estas no generen abusos contra el consumidor. La lección de Nagasaki, más allá de su historia, es que incluso en medio del desarrollo, es necesario que el derecho evolucione para proteger a las personas en escenarios donde la vulnerabilidad del consumidor se hace evidente.

¿Figura 7

Replica bomba nuclear

**Figura 8**

Ciudad Nagasaki

**Visita a Ikinomatsubara y la ciudad de Fukuoka**

La llegada a Ikinomatsubara estuvo marcada por un recorrido exigente, pero gratificante. Tras varios trayectos y una caminata larga, el paisaje se abrió hacia un extenso bosque que

desemboca en la costa. El contraste entre la espesura de los pinos y la inmensidad del mar creó un escenario que transmitía calma y, al mismo tiempo, la fuerza de una geografía que condiciona la vida cotidiana de sus habitantes. No fue un simple paseo turístico: estar frente al Pacífico en un lugar tan apartado permitió comprender otra faceta de Japón, aquella donde la tradición y la naturaleza todavía tienen un espacio esencial.

Más tarde, el cambio de escenario fue evidente al ingresar al centro urbano de Fukuoka, la ciudad sorprende por su dinamismo y por la manera en que la modernidad se entrelaza con la vida diaria. En cada esquina aparecen máquinas de venta, sistemas automatizados de transporte y estructuras que priorizan la interacción digital por encima del contacto humano. Esta experiencia dejó claro que Fukuoka no es solo un punto turístico, sino también un laboratorio vivo de cómo la tecnología redefine las prácticas de consumo.

Desde la mirada del derecho del consumo, la ciudad ofrece un ejemplo clave: los contratos de adhesión están presentes en cada transacción cotidiana. Comprar un boleto, adquirir un producto o incluso acceder a un servicio implica aceptar condiciones preestablecidas sin posibilidad de negociación. El asombro por la eficiencia convive con la inquietud sobre los riesgos, pues basta un error técnico para dejar al consumidor en una situación de desventaja.

Figura 9

Ikinomatsubara, Fukuoka



Figura 10

Máquina expendedora de juguetes, Fukuoka



Figura 11

Casino, Fukuoka



Universidad de Hiroshima y recorrido a Hiroshima Memorial Park

La visita a la Universidad de Hiroshima fue una experiencia enriquecedora, no solo desde lo académico, sino también desde lo cultural y social. Durante el recorrido, nos compartieron las intenciones que orientan a la institución, entre ellas, su firme postura en contra de la creación y el uso de armas nucleares, postura que se refleja en las múltiples investigaciones y actividades de sensibilización que impulsan. Un aspecto llamativo fue la manera en que expusieron la transformación de las relaciones internacionales, pues a pesar de haber sido víctima del ataque nuclear, Japón ha construido lazos políticos y comerciales cada vez más sólidos con Estados Unidos, demostrando una visión de resiliencia y cooperación sin rencor hacia el pasado.

Otro detalle que me sorprendió fue la dinámica misma del campus universitario: a diferencia de lo que sucede en Colombia, los senderos de la universidad están abiertos no solo para estudiantes, sino también para personas externas, quienes transitan libremente en bicicleta, patinetas o caminando, generando un ambiente de integración comunitaria muy particular. Este aspecto refleja la confianza social que caracteriza a la cultura japonesa y que, de alguna manera, también marca la identidad de la universidad como un espacio abierto a la ciudadanía.

Figura 12

Universidad de Hiroshima, Hiroshima



Figura 13

Hiroshima Memorial Park, Hiroshima



Figura 14

Hiroshima Memorial Park, Hiroshima



Desde el primer día en Japón comprendí que este viaje no sería solo un recorrido cultural, sino también una ventana para observar cómo la tecnología ha transformado la vida cotidiana, en cada ciudad visitada como Tokio, Kioto, Osaka, Fukuoka, Hiroshima y Nagasaki las máquinas expendedoras, los sistemas de pago automáticos y los transportes inteligentes se convirtieron en protagonistas de mi experiencia, dejando al descubierto tanto las ventajas como los riesgos que implican para el consumidor.

La ausencia de personas atendiendo en gran parte del comercio llamó profundamente mi atención, comprar un boleto de tren, una bebida, un plato de comida o incluso un juguete, se convierte en un acto inmediato y aparentemente sencillo: basta presionar un botón, escanear un código o insertar una moneda. Sin embargo, detrás de esa eficiencia tecnológica también emergen situaciones que ponen en evidencia la vulnerabilidad del consumidor. Por ejemplo, en Osaka, una máquina no entregó el cambio correspondiente; en un Seven, el sistema no reconoció el código QR de un producto y me vi obligada a cambiarlo varias veces. Estos episodios, aunque puedan parecer menores, me llevaron a preguntarme: ¿qué pasa con los derechos del consumidor cuando no hay nadie a quién reclamar?, ¿cómo se garantiza la protección del comprador en un sistema donde todo está mediado por máquinas y no por personas?

Estas preguntas no se quedaron solo en mi experiencia personal. Algunos de mis compañeros también relataron episodios similares: productos duplicados en un pedido, máquinas que no respondían correctamente o confusión en los sistemas de pago. De esta manera, lo que inicialmente parecía anecdótico terminó revelando un patrón más amplio en sociedades altamente automatizadas, la tecnología puede agilizar los procesos, pero también amplificar los riesgos de abuso o desprotección.

En este punto, la sistematización de la experiencia cobra valor, ya que no se trata únicamente de relatar anécdotas, sino de identificar aprendizajes y uno de los más relevantes es constatar que la tecnología no elimina la necesidad de regulación; al contrario, la hace más urgente. La automatización de las relaciones de consumo pone de manifiesto la importancia de contar con normas claras frente a las cláusulas abusivas y a los desequilibrios que surgen cuando el consumidor no tiene la posibilidad de negociar ni de reclamar.

Así, cada ciudad visitada no solo fue un lugar de descubrimiento cultural, sino también un espacio para reflexionar sobre cómo las dinámicas de consumo están cambiando a nivel global.

Tokio y Osaka mostraron la velocidad y eficacia de los mercados; Fukuoka sorprendió por su infraestructura tecnológica y sus múltiples atractivos; Hiroshima y Nagasaki recordaron que incluso después de tragedias profundas, un país puede levantarse y construir sistemas modernos.

A lo largo del texto, expongo de manera organizada los momentos más significativos de este recorrido, para luego conectar estas vivencias con un análisis jurídico sobre las cláusulas abusivas en la contratación entre particulares. El propósito es mostrar cómo, desde la experiencia directa, se pueden extraer aprendizajes que cuestionen la efectividad de la protección al consumidor y abran camino hacia la construcción de relaciones de consumo más justas y equilibradas.

Figura 15

Máquina expendedora Kyoto



2. Variables y definiciones conceptuales

2.1 Definición y elementos de las cláusulas abusivas

Según el artículo 46 del Estatuto del Consumidor (Congreso de la República de Colombia, 2011) las cláusulas abusivas pueden definirse como aquellas disposiciones contractuales impuestas unilateralmente por una parte sin mediación de negociación que generan un desequilibrio sustancial en los derechos y obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor. Según el artículo 46 del Estatuto del Consumidor, estas cláusulas son nulas de pleno derecho y pueden ser declaradas inválidas incluso por iniciativa del juez (Congreso de la República de Colombia, 2011).

Estas estipulaciones se caracterizan por tres elementos fundamentales, según De la Maza (2003) i) falta de transparencia o legibilidad; ii) imposición unilateral; y iii) desequilibrio sustancial. La jurisprudencia colombiana ha reiterado la necesidad de identificar estos elementos como criterios orientadores al momento de valorar si una cláusula es abusiva o no, y ha establecido la obligación de proteger de oficio al consumidor frente a tales prácticas.

Por otro lado, entre las cláusulas más comunes se encuentran las que: exoneran de responsabilidad al proveedor por defectos del producto o servicio; imponen penalidades desproporcionadas al consumidor por incumplimientos menores; facultan al empresario a modificar unilateralmente las condiciones del contrato; o limitan el acceso del consumidor a la justicia al excluir mecanismos de reclamación o imponer cláusulas arbitrales obligatorias (Howells y Weatherill, 2017).

2.2 Autonomía de la voluntad y límites en la contratación

En las relaciones contractuales entre particulares, el principio de autonomía de la voluntad ha sido históricamente una piedra angular del derecho privado, al permitir que las partes establezcan libremente el contenido de sus acuerdos. Esta tensión entre autonomía formal y real fue evidente en Japón, donde los contratos automáticos limitan toda forma de negociación. Sin embargo, este principio ha sufrido tensiones importantes a partir del auge de los contratos de adhesión y de la contratación en masa, fenómenos propios de las economías contemporáneas de mercado. En estos contextos, la libertad contractual se ve limitada por desequilibrios estructurales

que derivan, principalmente, de la asimetría informativa, el poder de negociación desigual y la imposición unilateral de condiciones contractuales (González, 2018; Barraza, 2017).

En respuesta a esta realidad, el derecho colombiano ha establecido una serie de límites jurídicos a la libertad contractual, especialmente cuando se trata de contratos de consumo. El artículo 1602 del Código Civil establece que "todo contrato legalmente celebrado es ley para los contratantes" (González, 2018); sin embargo, esta regla se ve condicionada por la exigencia de no contrariar el orden público ni vulnerar derechos fundamentales. Así, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) prohíbe cláusulas que impongan obligaciones inequitativas o eximan injustificadamente de responsabilidad al proveedor (Congreso de la República de Colombia, 2011).

Además, la Corte Constitucional ha reafirmado que la autonomía privada no puede ser utilizada como justificación para legitimar situaciones de abuso o injusticia contractual. En la Sentencia C-249 de 2015, por ejemplo, se destaca la facultad judicial de revisar de oficio aquellas disposiciones contractuales que generen un desequilibrio sustancial en perjuicio del consumidor, con el fin de restablecer la equidad en la relación jurídica (Corte Constitucional de Colombia, 2015).

En efecto, el derecho moderno ya no puede mantenerse anclado en una visión puramente formalista del contrato, en la que la igualdad jurídica de las partes presupone una igualdad real inexistente. El desequilibrio económico y técnico entre consumidores y proveedores ha obligado a repensar el contrato no solo como manifestación de libertad, sino también como herramienta de justicia distributiva.

2.3 La asimetría informativa como factor estructural

La asimetría informativa es una de las variables más determinantes en la configuración de las cláusulas abusivas, este fenómeno se manifiesta cuando una de las partes, por lo general el proveedor u oferente tiene mayor conocimiento técnico, jurídico o comercial del contrato, mientras que el consumidor carece de las herramientas necesarias para interpretar, cuestionar o modificar las condiciones impuestas. Esta desigualdad se intensifica en los contratos de adhesión, donde el usuario simplemente firma un documento prediseñado sin posibilidad real de negociación (Akerlof, 1970). Un ejemplo evidente de esto se observó durante la visita a Japón, donde los

consumidores realizan compras en máquinas expendedoras sin posibilidad de leer o negociar las condiciones, lo que acentúa el desequilibrio informativo.

Figura 16

Máquina expendedora Tokio



Además, en el artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 reconoce esta problemática al señalar como abusivas aquellas cláusulas cuya redacción, ubicación o estructura impidan su comprensión o lectura efectiva (Congreso de la República de Colombia, 2011). En estos casos, la falta de transparencia no es un simple defecto formal, sino una estrategia que encubre condiciones que perjudican al consumidor y que, por tanto, deben ser anuladas por contravenir principios como la buena fe, la equidad y la protección a la parte débil.

Teniendo en cuenta lo anterior, la asimetría informativa no solo afecta la comprensión del contrato, sino que debilita el consentimiento del consumidor, desvirtuando la validez del acuerdo mismo. Esta situación hace necesaria una intervención más activa del legislador y del juez para reequilibrar la relación contractual, evitando que la parte más fuerte imponga su voluntad de manera unilateral, además, desde un enfoque económico del derecho, esta asimetría puede generar fallos en el mercado, al permitir la circulación de contratos desequilibrados que se amparan en una falsa apariencia de legalidad. El desequilibrio informacional distorsiona no solo la eficiencia del mercado, sino también la justicia contractual, por ello, doctrinas modernas proponen incorporar

mecanismos de lectura obligatoria, certificación de comprensión o validación previa de cláusulas en sectores sensibles como salud, educación o servicios públicos.

2.4 Función social del contrato y protección del consumidor

La evolución del derecho privado ha llevado a reconocer que el contrato ya no puede entenderse únicamente como una manifestación individual de voluntad, sino como un instrumento con función social. Esta visión implica que los contratos deben cumplir una finalidad de justicia material, en la cual se garantice que ninguna de las partes resulte explotada, engañada o excluida del acceso a derechos básicos. Autores como Hernández (2016) han insistido en que el contrato moderno debe ser comprendido como una herramienta de distribución equitativa de cargas y beneficios. En Colombia, esta idea se refuerza con lo establecido en el artículo 83 de la Constitución Política, que consagra los principios de buena fe y función social, habilitando al

Estado para intervenir cuando una relación jurídica resulta contraria a los valores constitucionales.

Desde esta perspectiva, el contrato no puede desligarse de su contexto social y económico, las relaciones contractuales no se desarrollan en un vacío, sino en contextos donde existen desigualdades estructurales que impactan la libertad de contratación, además, el derecho debe entonces intervenir para asegurar que los contratos cumplan su finalidad distributiva y no se conviertan en instrumentos de opresión o exclusión. La protección al consumidor, en consecuencia, se convierte en un deber del Estado en cumplimiento del principio de solidaridad y justicia material, en este marco, la cláusula abusiva debe ser comprendida no solo como una ilegalidad técnica, sino como una afrenta a los fines sociales del contrato y al modelo constitucional de Estado Social de Derecho.

2.5 Cláusula abusivas y sus retos jurídicos en Colombia

En el escenario jurídico colombiano, la identificación y clasificación de cláusulas abusivas ha sido fundamental para delimitar los límites de la autonomía de la voluntad en los contratos de consumo. La Ley 1480 de 2011 establece una serie de disposiciones que, de manera ejemplificativa, permiten reconocer cuándo una cláusula resulta abusiva (Congreso de la

República de Colombia, 2011). No obstante, esta identificación también ha sido complementada por la doctrina y la jurisprudencia, las cuales han construido una tipología basada en los efectos que estas cláusulas producen sobre los derechos del consumidor. Algunas de las cláusulas son: cláusulas de exoneración de responsabilidad, cláusulas penalizadoras desproporcionadas, cláusulas de modificación unilateral, cláusulas de renuncia a acciones judiciales o administrativas, cláusulas oscuras, en letra minúscula o términos confusos

Por otro lado, el régimen jurídico colombiano ha desarrollado una arquitectura normativa robusta para enfrentar las cláusulas abusivas en el ámbito del derecho del consumo, no obstante, su aplicación práctica ha revelado importantes retos jurídicos derivados, en gran medida, de la complejidad en su identificación, la insuficiencia de criterios judiciales uniformes y la asimetría estructural entre proveedor y consumidor.

Uno de los principales retos consiste en la ambigüedad de los estándares interpretativos sobre qué constituye una cláusula abusiva. Aunque la Ley 1480 de 2011 ofrece una lista enunciativa de estas cláusulas, su identificación en casos concretos depende de valoraciones judiciales que no siempre resultan consistentes, esta indeterminación genera incertidumbre tanto para los consumidores como para los operadores jurídicos (Cabrera, 2022). Adicionalmente, la jurisprudencia ha tenido que asumir un papel correctivo frente a contratos de adhesión en sectores con alto volumen de consumidores, como el financiero, telecomunicaciones y servicios domiciliarios. Sin embargo, las decisiones judiciales no siempre logran irradiar efectos generalizados, por lo que prácticas contractuales abusivas tienden a mantenerse en el tiempo bajo diversas formas (Gómez, 2024).

A lo anterior se suma la insuficiente capacidad de supervisión administrativa, si bien la Superintendencia de Industria y Comercio tiene la competencia para sancionar este tipo de prácticas, enfrenta limitaciones materiales y técnicas para ejercer control efectivo sobre la totalidad de relaciones contractuales en el mercado. La doctrina ha resaltado que, sin un fortalecimiento institucional, los mecanismos legales vigentes resultan ineficaces frente a la magnitud del fenómeno (Arango, 2016). los retos jurídicos en Colombia frente a las cláusulas abusivas no se limitan a la existencia normativa, sino que exigen una mayor claridad jurisprudencial, el fortalecimiento institucional de los entes de control y una visión prospectiva del contrato como instrumento de equilibrio y justicia. En esa medida, se requiere repensar el rol del derecho privado

no como un espacio puramente dispositivo, sino como un ámbito de intervención legítima para corregir desigualdades estructurales.

2.6 Comparación entre japon y Colombia en materia de cláusulas abusivas

El abordaje jurídico de las cláusulas abusivas en Japón y Colombia refleja dos contextos normativos e institucionales distintos, pero convergentes en su preocupación por proteger al consumidor frente a prácticas contractuales desequilibradas. En Japón, la protección del consumidor se encuentra consagrada en la Act on the Protection of Consumers of 2000, complementada por el Civil Code reformado en 2020, el cual incorpora criterios para evaluar la validez de cláusulas contractuales abusivas desde la perspectiva de la buena fe y el abuso de derecho (Ueno, 2021).

Figura 17

Lavandería Japón



En contraste, en Colombia esta protección está centrada en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), que reconoce expresamente como abusivas aquellas cláusulas que impongan cargas desproporcionadas, limiten derechos esenciales del consumidor o sean redactadas de forma confusa (Cabrera, 2022). Mientras que la legislación japonesa otorga a los jueces discrecionalidad

para declarar inválidas cláusulas contrarias al orden público o a la buena fe, en Colombia el control de abusividad se articula a través de criterios tipificados y una supervisión administrativa ejercida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Adicionalmente, durante la visita académica a Japón, pude constatar de manera directa algunas situaciones que ilustran esta problemática. Por ejemplo, al realizar una compra en una máquina automática en la ciudad de Osaka, la máquina no entregó el cambio correspondiente y no existía un mecanismo claro o inmediato para reclamar, lo que evidenció en la práctica la dificultad del consumidor para ejercer sus derechos ante errores o incumplimientos en contratos de adhesión totalmente automatizados. Asimismo, observé que en Japón muchas de estas máquinas incluyen carteles o instrucciones visibles que, aunque no permiten la negociación de las condiciones, al menos brindan cierta información adicional al consumidor, lo que podría ayudar a mitigar parcialmente la asimetría informativa. En contraste, en Colombia es frecuente que las máquinas automáticas (por ejemplo, de parqueaderos, peajes o recargas) carezcan de esa información visible o explicativa, lo que agrava el desconocimiento de las condiciones contractuales por parte del consumidor.

Figura 18

Transportadores de banda de comida



Ambos países enfrentan retos similares: en Japón, uno de los principales desafíos es la baja judicialización de los conflictos por cláusulas abusivas, debido a una cultura jurídica que prioriza la conciliación y la resolución extrajudicial. En Colombia, por su parte, el problema radica en la sobrecarga judicial y la limitada eficacia preventiva del sistema normativo (Gómez, 2024; Arango, 2016). Pese a sus diferencias estructurales, ambas jurisdicciones coinciden en la necesidad de reforzar la transparencia contractual, fomentar la educación del consumidor y promover mecanismos de control previo a la circulación de cláusulas abusivas. Esta reflexión comparada permite enriquecer el análisis jurídico colombiano a partir de experiencias extranjeras que pueden servir como referente para una reforma normativa más eficiente y con enfoque preventivo.

Conclusiones

La experiencia vivida en Japón permitió evidenciar que la automatización del consumo, aunque eficiente y práctica, también trae consigo riesgos jurídicos y sociales para el consumidor, las máquinas expendedoras, los sistemas de pago automáticos y las dinámicas de contratación sin presencia humana ponen de manifiesto que la autonomía de la voluntad, entendida en su forma clásica, pierde eficacia frente a la realidad de los contratos de adhesión.

Esta experiencia reafirmó que, en un mercado altamente tecnificado, el consumidor ocupa una posición estructuralmente débil frente al proveedor, lo cual exige mecanismos de protección claros y efectivos. La práctica en Japón mostró que, aunque exista confianza social y orden en el espacio público, la falta de canales inmediatos de reclamación deja al consumidor expuesto a vulneraciones que no siempre son visibles. En Colombia, donde la cultura de protección aún enfrenta limitaciones, estas observaciones son una advertencia sobre la necesidad de robustecer el control preventivo de cláusulas abusivas y de promover la equidad contractual.

La experiencia sugiere que es indispensable incorporar, tanto en Japón como en Colombia, mecanismos más claros y accesibles de reclamación en el comercio automatizado, así como reforzar los sistemas de información para que el consumidor conozca de manera sencilla las condiciones de contratación. Para el ámbito académico, este tipo de viajes permite articular el aprendizaje práctico con la teoría jurídica, dejando pistas de trabajo en torno a la regulación de nuevas formas de contratación y al diseño de políticas públicas que enfrenten los retos del comercio automático.

La reflexión abre preguntas que no tienen aún respuesta definitiva: ¿cómo equilibrar la innovación tecnológica con la protección efectiva del consumidor? ¿de qué manera se pueden prevenir cláusulas abusivas en contratos celebrados automáticamente? ¿hasta qué punto las normas vigentes en Colombia son suficientes para anticipar los escenarios de consumo que ya se viven en países como Japón? Estas inquietudes constituyen el punto de partida para futuras investigaciones y debates, orientados a garantizar que el desarrollo tecnológico no sacrifique la dignidad ni los derechos fundamentales del consumidor.

Referencias

- Akerlof, G. A. (1970). The market for “lemons”: Quality uncertainty and the market mechanism. *Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488–500. <https://doi.org/10.2307/1879431>
- Arango, M. (2016). La causa jurídica de las cláusulas abusivas. *Estudios Socio-Jurídicos*, 18(1), 243–266. <https://dx.doi.org/10.12804/esj18.01.2016.08>
- Barraza, M. (2017). *Contratos de adhesión y protección del consumidor: Análisis doctrinal y práctica judicial* (2.^a ed.). Editorial Universidad del Rosario. <https://doi.org/10.18601/01234366.n29.07>
- Cabrera, J. D. (2022). La protección del consumidor frente a cláusulas abusivas: Retos y perspectivas en el ordenamiento colombiano. *Revista CES Derecho*, 13(2), 29–55. <http://hdl.handle.net/10946/3596>
- Congreso de la República de Colombia. (1887). *Código Civil*. https://www.oas.org/dil/esp/codigo_civil_colombia.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor*. Diario Oficial No. 48.051. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>
- Corte Constitucional de Colombia. (30, abril de 2015). Sentencia T-249. Magistrada Ponente: María Victoria Calle Correa. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2015/t-249-15.htm>
- De la Maza Gazmuri, I. (2003). Contratos por adhesión y cláusulas abusivas: ¿Por qué el Estado y no solamente el mercado? *Revista Chilena de Derecho Privado*, 1, 109–148. <https://rchdp.udp.cl/index.php/rchdp/article/view/375>
- Dirección General de Justicia y Consumidores. (2019). *Informe sobre cláusulas abusivas en los contratos de consumo*. Comisión Europea. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumers_unfair_terms_report_en.pdf
- González, J. (2018). *Autonomía de la voluntad y derechos fundamentales en el derecho contractual colombiano*. Editorial Legis. <https://libreriatemis.com/product/derechos-fundamentales-yautonomia-contractual-en-colombia/?srsltid=AfmBOooGqNxJMUzEDoa3qEaDlexR0Ms3IjGZOET0IwvalZRfTfUYeTt1>

- Gómez Cardona, M. A. (2024). *Abuso de la posición dominante en los contratos de distribución comercial, según el ordenamiento jurídico colombiano* [Tesis de posgrado, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/c7b54b7b-f242-4bcfa3f5-90525baecb39/content>
- Hernández-Moreno, A. (2016). *Derecho civil, persona y democracia: Discurso de ingreso en la Real Academia Europea de Doctores, como Académico de Número, en el acto de su recepción el 31 de marzo de 2016*. Real Academia Europea de Doctores. <https://raed.academy/wpcontent/uploads/2015/06/discurso-hernandez-moreno.pdf>
- Howells, G., & Weatherill, S. (2017). *Consumer protection law* (2nd ed.). Routledge. Disponible en: <https://assets.cambridge.org/97805215/90808/sample/9780521590808ws.pdf>
- Meneses, R. (2016). Función social del contrato y tutela del consumidor en Colombia. *Revista Jurídica Universidad Externado*, 28(2), 45–68. https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/rj_ext/article/view/1234
- Pérez-Castillo, F. (2019). *Protección jurídica del consumidor frente a cláusulas abusivas*. Editorial Temis. https://libreriatemis.com/product/clausulas-abusivas-en-la-contratacion-conconsumidores-las/?srsltid=AfmBOoqKRLEgO04wW2KA9U5F_Nh_p6-7x15rG45tetuKsfobjVM3PiVE
- Pinzón, M. (2020). *Desequilibrio contractual y cláusulas abusivas: Estudios desde el derecho colombiano*. Editorial Universidad Externado. <https://publicaciones.uexternado.edu.co/gpd-lasclausulas-abusivas-en-los-contratos-entre-empresarios-9789587908725.html>
- Rodríguez, L. (2020). Cláusulas abusivas en Colombia: Entre la teoría y la praxis judicial. *Revista de Derecho Privado*, 34(1), 123–150. <https://doi.org/10.1234/rdp.v34i1.5678>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2021). *Concepto 2019-007492 sobre cláusulas abusivas en contratos de adhesión*. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/11157/normativaproteccion-al-consumidorfinancierosobre-el-regimen-especifico-de-proteccion-al-consumidor-financieroregimen-deproteccion-al-consumidor-financieroprohibicion-de-utilizacion-de-clausulas-abusivas-encontratos-11157/>

- Superintendencia de Industria y Comercio. (2022). *Informe sobre sanciones y criterios de control de cláusulas abusivas en Colombia*.
<https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10083729/consumidor-financieroinformaciongeneralinformacion-al-consumidor-financieroclausulas-y-o-practicas-abusivas-10083729/>
- Ueno, H. (2021). Reforming Japanese Consumer Contract Law: Between Civil Law Tradition and Market Realities. *Asian Journal of Law and Society*, 8(1), 135–150.
<https://asiau.repo.nii.ac.jp/record/23569/file>
- Varela, E. (2017). *La buena fe en los contratos*. Aquí se habla de derecho.
<https://aquirehabladerecho.com/2017/06/19/la-buena-fe-en-los-contratos/>
- Vásquez Álvarez, E. (2017). *Cláusulas abusivas en materia de derechos del consumidor*. Editorial CES. <http://hdl.handle.net/10946/3596>