



Del veto a la ejecución condicionada: el impacto de la Ley 2540 de 2025 al arbitraje de consumo

Recibido: 16 de diciembre de 2025 • Aprobado: 7 de septiembre de 2026
<https://doi.org/10.22395/ojum.5382>

José David Arenas Correa

Universidad CES, Medellín, Colombia

jarenas@ces.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-4324-8199>

Resumen

Este artículo tiene por objetivo analizar la transformación del arbitraje de consumo en Colombia, que culminó con la promulgación de la Ley 2540 de 2025. Metodológicamente, se realiza una revisión jurídico-dogmática y documental de legislación, jurisprudencia y doctrina. Históricamente, el arbitraje de consumo enfrentó una prohibición legal (Ley 1480 de 2011), y tras su derogación por la Ley 1563 de 2012, una barrera procedimental insuperable: la imposibilidad de tramitar procesos ejecutivos. La Ley 2540 resuelve esta barrera al crear el "proceso arbitral ejecutivo", que abre un espacio sin precedentes para este mecanismo en sectores de contratación masiva, como el financiero y el cobro de cartera. Sin embargo, este artículo sostiene que esta apertura no es una liberalización, sino una especialización que impone un "doble filtro de validez" codificado. Dicho filtro exige una transparencia formal calificada y salvaguardias materiales robustas –incluyendo un derecho de retracto y la gratuidad para controversias de mínima cuantía– como condición *sine qua non* para la eficacia del pacto. Se examinan las implicaciones de esta nueva ley en el cobro de títulos valores y se propone un manual de habilitación del pacto arbitral de consumo bajo el nuevo régimen.

Palabras clave: arbitraje de consumo; Ley 2540 de 2025; proceso ejecutivo arbitral; Ley 1563 de 2012; Ley 1480 de 2011; cláusulas abusivas; contrato de adhesión; sector financiero; derecho de retracto; arbitraje social.

From the Veto on Conditional Enforcement to the Impact of Law 2540 of 2025 on Consumer Arbitration

Abstract

This article aims to analyze the transformation of consumer arbitration in Colombia, which culminated in the enactment of Law 2540 of 2025. Methodologically, a legal-dogmatic and documentary review of legislation, case law, and doctrine was conducted. Historically, consumer arbitration faced a legal prohibition (Law 1480 of 2011), and following its repeal by Law 1563 of 2012, an insurmountable procedural barrier: the impossibility of processing enforcement proceedings. Law 2540 resolves this barrier by creating the "executive arbitral proceeding" (*proceso arbitral ejecutivo*), which opens an unprecedented space for this mechanism in mass-contracting sectors, such as banking and portfolio collection. However, this paper argues that this opening is not a liberalization, but rather a specialization that imposes a codified "double validity filter." This filter requires qualified formal transparency and robust material safeguards—including a right of withdrawal (*retract*) and fee waivers for minimum-amount disputes—as a *conditio sine qua non* for the efficacy of the arbitration agreement. The implications of this new law on the collection of negotiable instruments (*títulos valores*) are examined, and an enablement manual for the consumer arbitration agreement under the new regime is proposed.

Keywords: consumer arbitration; Law 2540 of 2025; executive arbitral proceeding; Law 1563 of 2012; Law 1480 of 2011; unfair terms; adhesion contract; financial sector; right of withdrawal; social arbitration.

Do Veto à Execução Condicionada: O Impacto da Lei 2540 de 2025 na Arbitragem de Consumo

Resumo

Este artigo tem por objetivo analisar a transformação da arbitragem de consumo na Colômbia, que culminou com a promulgação da Lei 2540 de 2025. Metodologicamente, realiza-se uma revisão jurídico-dogmática e documental da legislação, da jurisprudência e da doutrina. Historicamente, a arbitragem de consumo enfrentou uma proibição legal (Lei 1480 de 2011) e, após sua revogação pela Lei 1563 de 2012, uma barreira processual intransponível: a impossibilidade de tramitar processos de execução. A Lei 2540 resolve essa barreira ao criar o "processo arbitral executivo", abrindo um espaço sem precedentes para esse mecanismo em setores de contratação em massa, como o financeiro e o de cobrança de créditos. No entanto, este artigo sustenta que essa abertura não constitui uma liberalização, mas sim uma especialização que impõe um "duplo filtro de validade" codificado. Tal filtro exige transparência formal qualificada e salvaguardas materiais robustas — incluindo o direito de arrependimento e a gratuidade para controvérsias de valor mínimo — como condição *sine qua non* para a eficácia da convenção de arbitragem. Examinam-se as implicações desta nova lei na cobrança de títulos de crédito (títulos valores), propondo-se um manual de habilitação do pacto arbitral de consumo sob o novo regime.

Palavras-chave: arbitragem de consumo; Lei 2540 de 2025; processo arbitral executivo; Lei 1563 de 2012; Lei 1480 de 2011; cláusulas abusivas; contrato de adesão; setor financeiro; direito de arrependimento; arbitragem social.

Introducción

Este es un artículo de revisión, conexo con las actividades del Semillero de litigio arbitral de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad CES; hoy, Semillero de Análisis Económico del Derecho Privado y Resolución de Conflictos. Grupo de investigación: Grupo de Estudios Jurídicos. Investigador principal: José David Arenas Correa. Financiadora: Universidad CES.

La relación entre el arbitraje y el derecho del consumo en Colombia ha correspondido a una tensión histórica. El arbitraje se fundamenta en el principio constitucional de la voluntariedad, un pilar que presupone un acuerdo libre y negociado entre partes para sustraer una controversia de la jurisdicción estatal (Sentencia C-330/12, 2012). Por el contrario, el derecho del consumo parte de una realidad opuesta: una asimetría estructural particularmente informativa (Sentencia C-592/12, 2012), una contratación por adhesión y un consentimiento que rara vez es negociado. Para efectos de este escrito, se entiende por consumidor la persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza un producto para satisfacer una necesidad propia que no esté intrínsecamente ligada a su actividad económica, en los términos del artículo 5.3 de la Ley 1480 de 2011.

Esta tensión llevó al legislador de 2011 (Ley 1480) a negar posibilidades prácticas al arbitraje en el consumo, al establecerlo como uno de los casos de cláusulas abusivas con inmediato efecto de ineficacia. Si bien, de forma casi inmediata, la Ley 1563 de 2012 (Estatuto Arbitral) derogó dicha prohibición, el arbitraje de consumo permaneció en un estado de latencia por dos razones fundamentales. Primera, por la vigencia de un control de abuso (Ley 1480, 2011, art. 42) que hacía ineficaz cualquier pacto no opcional y desequilibrado. Segunda, y de manera más decisiva para el sector financiero, por una barrera procedimental: el arbitraje colombiano solo tramitaba procesos declarativos. Como lo ha sostenido la jurisprudencia de forma pacífica, la Ley 1563 no contemplaba el arbitraje para procesos ejecutivos (Consejo de Estado, 2009; Corte Suprema de Justicia, 2013, citados en Cárdenas Mejía, 2019, p. 45), por tanto, si bien jurisprudencia reciente como la STC4826-2023 (2023) había reafirmado la validez de la cláusula compromisoria en consumo, persistía la imposibilidad técnica de la ejecución forzosa arbitral (Moreno Rodríguez y Torres Lozano, 2023).

Este panorama ha sido radicalmente transformado por la Ley 2540 de 2025, una norma que, aunque busca contribuir a la descongestión judicial, redefine por completo el arbitraje de consumo. Al crear la modalidad de “arbitraje para procesos ejecutivos”, la ley abre, por primera vez, la puerta para que el sector financiero y otras industrias de contratación masiva utilicen este mecanismo para el cobro de cartera y la ejecución de títulos valores.

Sin embargo, en lo que toca al arbitraje de consumo, este artículo sostiene que la Ley 2540 no es una liberalización, pero sí un hito de viabilización. Es una ley especializada que, reconociendo el riesgo inherente de la contratación por adhesión, codifica y endurece las protecciones al consumidor al crear un “doble filtro de validez” –formal y material– mucho más riguroso que el existente bajo el régimen general, a la vez que crea un marco claro para evitar la interpretación judicial que hace ineficaz automáticamente el pacto arbitral. Este escrito analizará la estructura de esta nueva ley, su impacto en el sector financiero, en el consumo ordinario –esto es, no financiero– y los requisitos indispensables que, a modo de manual, debe contener un pacto arbitral de consumo para ser considerado eficaz a partir de 2025. Metodológicamente, el trabajo sigue una revisión jurídico-dogmática y documental de las normas, la jurisprudencia y la doctrina pertinentes; el derecho comparado se utiliza únicamente como contexto.

1. El estado de la cuestión antes de la Ley 2540: el arbitraje de consumo inviable

Para comprender el alcance de la Ley 2540, es esencial diagnosticar las dos barreras que la precedieron: una constitucional (la voluntariedad) y una procesal (la no ejecutividad).

1.1. La barrera constitucional: voluntariedad vs. adhesión

El artículo 116 de la Constitución Política de Colombia (1991) exige una “habilitación” voluntaria de las partes. La Corte Constitucional ha sido enfática en que esta habilitación debe ser libre y no impuesta. En sentencias icónicas declaró inexecutable normas que imponían el arbitraje en contratos de adhesión, como los de servicios públicos (Sentencia C-242/97, 1997) o los de crédito para vivienda (Sentencia C-1140/00, 2000), por considerar que, en una relación asimétrica, la cláusula compromisoria “no resulta de la libre discusión” sino de una “imposición que afecta la libertad negocial”.

Fue esta doctrina constitucional, de la mano con ciertos antecedentes en algunas normas de derecho comparado¹, la que inspiró la prohibición original del artículo

¹ Diversos desarrollos normativos y jurisprudenciales previos a 2011 ayudaron a perfilar el artículo 43.12 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor Colombiano) que sanciona las cláusulas abusivas, entre ellas las que imponen al consumidor un arbitraje obligatorio. En el ámbito europeo, el Anexo de la Directiva 93/13/CEE de 1993 incluye, como ejemplo de cláusula potencialmente abusiva, la que obliga al consumidor a someterse exclusivamente al arbitraje, por el desequilibrio que genera en el acceso a la justicia; esta directiva fue incorporada en España, entre otras normas, mediante la Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación y el Real Decreto Legislativo 1 (2007), cuyo régimen de cláusulas abusivas considera especialmente sospechosos los pactos que restringen el acceso del consumidor a los tribunales estatales (Council of the European Communities, 1993; Reino de España, 1998, 2007). En Francia, el artículo 2061 del *Code civil* impide oponer la cláusula compromisoria a quien no contrató en el marco de su actividad profesional, mientras que el Decreto 2009-302, dictado en desarrollo del *Code de la consommation*, integra en la lista de cláusulas abusivas aquellas que limitan indebidamente el recurso a la justicia ordinaria (República Francesa, 2001, 2009). En Alemania, el § 1031(5) ZPO, reformado en 1998, mantiene la arbitralidad de los conflictos de consumo, pero somete la cláusula arbitral a formalidades reforzadas (documento separado, firmado y sin otras estipulaciones) cuando interviene un consumidor,

43.12 de la Ley 1480 de 2011. Si bien la Ley 1563 de 2012 derogó dicha prohibición, el *principio* constitucional de voluntariedad reforzada en relaciones de consumo permaneció intacto. La jurisprudencia y la doctrina (v. g., Cifuentes Ghidini, 2022; Rubiano Romero, 2021; Rey Vallejo, 2023) llenaron el vacío estableciendo que el pacto solo podía ser válido si se configuraba como una **"cláusula de opción"** (Decreto 1069 de 2015, arts. 2.2.4.2.10.1. y siguientes), en la que el consumidor, *ex post* al conflicto, elegía el foro (Cifuentes Ghidini, 2022).

Este marco legal fue insuficiente para nutrir eventos de arbitraje de consumo sobre la base de contratos de adhesión o masa como vehículos de la cláusula compromisoria, porque la remisión explícita a la Ley 51 de 1918 al construir la idea de cláusula compromisoria convirtió el pacto arbitral de consumo en un contrato unilateral que obligaría solo al expendedor dentro de un término condicional de un año –límite temporal establecido por el artículo 23 de la Ley 51 a través de norma supletiva y por tanto, con horizontes móviles, pero de forma rígida e imperativa en el artículo 2.2.4.2.10.1. del Decreto 1069 (2015)–, con lo que se generó un vaciamiento de las posibilidades prácticas de arbitraje de consumo (Piedrahíta Forero, 2022; Rubiano Romero, 2021).

1.2. La barrera procesal: la improcedencia del arbitraje ejecutivo

Incluso superando el debate del consentimiento, el arbitraje de consumo era inoperante para el sector financiero y para muchos negocios de naturaleza masiva. Los conflictos masivos de este sector y de otros que operan con créditos o ventas a cré-

para evitar su inserción oculta en contratos de adhesión (Alemania, 1998). En Suecia, la Ley de Arbitraje de 1999, sección 6, establece que, en contratos entre un empresario y un consumidor para bienes o servicios destinados principalmente a uso privado, el acuerdo arbitral no puede invocarse si fue celebrado antes del surgimiento de la controversia, de modo que el arbitraje de consumo solo es eficaz como pacto *post-disputa* (Reino de Suecia, 1999). En el Reino Unido, las *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations* de 1999 y la sección 91(1) de la *Arbitration Act* de 1996 califican como automáticamente injusta –y, por tanto, no vinculante– la cláusula arbitral impuesta al consumidor en reclamaciones de cuantía reducida, además de someter a control de abusividad otras cláusulas arbitrales que, aun en montos superiores, limiten de forma desproporcionada el acceso al juez estatal (Reino Unido, 1996, 1999). En Brasil, el artículo 51, VII, del Código de Defensa do Consumidor declara nulas de pleno derecho las cláusulas que determinen el uso compulsorio del arbitraje en contratos de consumo, si bien la jurisprudencia admite el arbitraje cuando el consumidor consiente libremente una vez surgido el conflicto (Ley n.º 8.078, 1990). En otras jurisdicciones latinoamericanas, como Argentina (Ley 24.240 de 1993) y México (Ley Federal de Protección al Consumidor de 1992), no existe una prohibición expresa general de la cláusula compromisoria de consumo, pero los regímenes de protección al consumidor permiten calificar como abusivas –y, por ende, ineficaces frente al consumidor– aquellas cláusulas arbitrales que, en el caso concreto, restrinjan de manera injustificada el ejercicio de derechos o desnaturalicen las garantías legales, dentro de un esquema de control similar al que inspira la Directiva 93/13 (Argentina, 1993; México, 1992). Este conjunto de experiencias se ve reforzado por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en *Mostaza Claro* (C-168/05) y *Asturcom* (C-40/08), que obliga a los jueces de los Estados miembros a examinar *ex officio* la eventual abusividad de la cláusula arbitral en contratos de consumo y a dejarla sin efecto –incluso frente a la inactividad procesal del consumidor–, configurando un estándar europeo de tutela activa que ha servido de referencia doctrinal y comparada para la crítica al arbitraje *pre-disputa* en materia de consumo (Court of Justice of the European Union, 2006, 2009).

ditos no son declarativos, son ejecutivos (cobro de pagarés, hipotecas, tarjetas de crédito, ventas financiadas, garantías mobiliarias).

De igual manera, unas prácticas anquilosadas en los jueces naturales de asuntos de consumo, reflejadas en decisiones constantes denegando solicitudes de arbitraje amparadas en cláusulas compromisorias, convalidaron la interpretación de la restricción de opción e hicieron una realidad inerte la posibilidad de un arbitraje de consumo.

La Ley 1563 de 2012, al igual que sus predecesoras, estructuró un trámite declarativo. La jurisprudencia consolidada de la Corte Suprema de Justicia y el Consejo de Estado sostenía que los árbitros carecían de facultad para librar mandamiento de pago y adelantar una ejecución (Cárdenas Mejía, 2019; Albarracín Sanabria, 2025). Por lo tanto, para el cobro de cartera, el arbitraje era una vía muerta. Todo lo anterior se sumaba, para el caso concreto del arbitraje de ejecución en general y eventualmente de consumo, a la interpretación de una vulneración al artículo 116 de la Constitución Colombiana (1991) sobre la base de la indeterminación del término de duración de una ejecución, que violaría, por tanto, el principio de temporalidad del arbitraje establecido en la redacción de dicha norma. De igual forma, a este debate se agregaba la objeción relativa a la falta de *imperium* de los árbitros para desplegar coactivamente la ejecución.

2. La revolución de la Ley 2540: un espacio regulado para la ejecución arbitral

La Ley 2540 de 2025 es una respuesta directa a la barrera procesal, pero su diseño está permeado por la barrera constitucional. Crea el espacio para la ejecución, mas lo condiciona a un nivel de protección al consumidor sin precedentes en la legislación arbitral, que, en lugar de dificultar, destruye el veto práctico que se imponía para crear un sistema de rigurosas condiciones que materializan el arbitraje de consumo.

2.1. La creación del proceso arbitral ejecutivo

El objeto de la ley es claro: "implementar el mecanismo jurídico de arbitraje, en el trámite de los procesos ejecutivos". El artículo 2 es taxativo al permitir que se sometan a arbitraje "los procesos ejecutivos cuando exista pacto arbitral".

Esto resuelve de un tajo la barrera procesal-temporal para el arbitraje de consumo –al menos en ejecución–. Sin embargo, la ley, bajo la sombra de una estigmatización del arbitraje de consumo en el marco nacional, especialmente en el caso de los contratos masivos y de las cláusulas compromisorias inmersas en situaciones de adhesión, inmediatamente impone límites estructurales para evitar los abusos, algunos en el marco genérico de evitar el riesgo asimétrico para contratos normalmente en situaciones de desigualdad (restricciones genéricas) y otros, orientados en específico a las circunstancias de consumo en escenarios de contratación por adhesión o de contratación masiva.

2.1.1 Restricciones genéricas

Como restricciones genéricas podrían tomarse en cuenta la imposición de arbitraje calificado, la independencia institucional y el debido proceso reforzado y procedimiento reglado, que se traducen en los aspectos que recalco a continuación:

1. Arbitraje calificado: El proceso debe ser institucional y en derecho. Se prohíbe expresamente el arbitraje *ad hoc* (impidiendo arbitrajes privados controlados por el acreedor) y los laudos en *equidad* o *técnicos* (exigiendo sujeción a la ley).
2. Independencia institucional: El artículo 37 prohíbe explícitamente a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera “crear o participar a cualquier título” en los centros de arbitraje que administren estos procesos. Esta es una norma de independencia fundamental para evitar la captura del sistema.
3. Debido proceso reforzado y procedimiento reglado: Los reglamentos deben garantizar debido proceso, defensa e igualdad (art. 10). Adicionalmente, términos perentorios y válvulas de seguridad: si no se instala en 4 meses desde la demanda, cesa el pacto para esa obligación y se remite a juez; si no hay laudo en término o tras “seguir adelante la ejecución” no se logra el pago, remisión al juez con validez de lo actuado (art. 13, parágrafos). Lo que mantiene un marco de intervención en la justicia ordinaria, sin un retroceso, sino convirtiendo el arbitraje de ejecución en un trámite que de ser imperfecto o rebasar los límites temporales de la legislación, se articule orgánicamente con actuaciones sucesivas de la jurisdicción ordinaria en el marco de colaboración armónica.

2.1.2 Restricciones específicas en el escenario asimétrico asociado al consumo:

En un marco centrado en las desigualdades y en la necesidad de una protección a las partes que no tienen acceso a las mejores condiciones del mercado, la propuesta legislativa, sin generar una prohibición al arbitraje de consumo, de hecho, habilitando en cierta medida y en otra derogando tácitamente para la materia de ejecución en asuntos de consumo, contiene las siguientes restricciones o costos específicos para el desarrollo del arbitraje:

1. Tecnología con trato digno. Se formula privilegio a actuaciones por TIC (Ley 2213, 2022), pero sin excluir atención presencial ni a población vulnerable (artículo 14), lo que se traduce en cargas de asistencia presencial en eventos en que las partes débiles inmersas en un arbitraje de esta naturaleza requieran que se sigan las formas presenciales.
2. Costos y acceso a cargo de la parte ejecutante. La formulación de esta regla con eventual –no necesaria– repetición si se vence al ejecutado, refleja una situación en la que no necesariamente la parte demandante en la ejecución ve resueltos todos los costos del proceso, que antes que nada podría sacrificar celeridad para

- obtener efectividad y dicha efectividad traducirse en procesos más eficientes para la parte pasiva sin necesidad inevitable de su costeo.
3. Un deber de información robusto y verificable, traducido en la imposición de estándares en los contratos con consumidores, que lleven a arbitrajes de ejecución válidos: información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre efectos y alcances del pacto y del proceso arbitral ejecutivo; además, comparativa frente a la jurisdicción ordinaria (Ley 2540, 2025, art. 5, incisos 1-2 y par. 6).
 4. Prueba custodiada del pacto arbitral: los respaldos de la entrega de información al consumidor deben quedar registrados en medios verificables (par. 1 del artículo 5). Si no se cumple, el consumidor no queda obligado por el pacto, salvo que voluntariamente acuda a arbitraje o no alegue ineficacia en reposición contra el primer auto (par. 1, parte final del artículo 5).
 5. Adhesión / condiciones generales: si el pacto está en contrato por adhesión o condiciones generales (Ley 1480, 2011), aplica íntegramente el régimen de información (par. 2 del artículo 5), razón por la que surge un consentimiento informado del que se hablará más adelante.
 6. Nulidad como sanción genérica por omisión en un contrato celebrado por condiciones uniformes o por adhesión en la entrega de información. La expedición de "Términos y condiciones" no basta: la simple aceptación de TyC no constituye pacto arbitral; debe ser expreso, claro y reflejar voluntad libre e informada (par. 7 del artículo 5).
 7. En el caso del sector financiero (banca y crédito al público) la aceptación del pacto debe ir separada en la solicitud de crédito y no puede ser condición para otorgar o desembolsar. De igual forma, son prohibidas las modificaciones sobre tasas o comisiones según la aceptación o rechazo del pacto; toda variación debe obedecer única y exclusivamente al riesgo crediticio (artículo 5, par. 3).
 8. En evento de incumplimiento por parte de entidades vigiladas por la Superfinanciera (SFC), estas podrían ser sancionadas por la SFC de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), en artículos como el 208 y el 211, a los que no hace referencia directa la Ley 2540. La infracción de los deberes allí previstos –incumplir deberes u obligaciones que la ley impone; ejecutar actos violatorios de la ley o de instrucciones de la SFC; o incumplir normas u órdenes de la SFC que constituyan infracción legal– puede dar lugar a amonestaciones, multas, suspensión e inhabilitación hasta por cinco años de administradores o funcionarios, remoción y clausuras de oficinas de representación.

9. Prohibición estructural de captura: los bancos, redes de pago y prestamistas no pueden ser dueños o partícipes administrativos de centros de solución de conflictos (art. 37), lo que evita el conflicto de intereses en desmedro de los usuarios, pero representa un costo en la medida que los operadores mayormente beneficiados no pueden hacer una cooperación directa a la generación de un ecosistema más robusto de arbitraje ejecutivo y de arbitraje de consumo, sino participar como usuarios de lo existente.
10. Derecho de retracto del pacto arbitral en contratos financieros de adhesión: la norma trae a colación un retracto dentro de 60 días desde desembolso (mutuo) o desde inicio de obligaciones, a favor del consumidor; debe constar expresamente, y si no, se entiende incluido sin límite temporal hasta el vencimiento del término para formular excepciones de mérito (art. 6). Este derecho de retracto, en consumo general, se armoniza con el art. 47 de la Ley 1480 (2011, par. único), manteniéndose en el término de cinco (5) días.
11. En créditos hipotecario y de vivienda se establece el pacto especial y deber notarial de advertencia: el notario debe indagar e informar sobre el alcance y efectos del pacto arbitral y dejar constancia en la escritura pública; la omisión es causal de mala conducta (art. 30, par. 1).
12. En materia de créditos de Vivienda de Interés Social (VIS) y créditos de vivienda que será ocupada por menores está prohibido el pacto arbitral ejecutivo (art. 30, inc. 3). Acarreará nulidad cualquier pacto arbitral llevado a cabo en la operación de crédito hipotecario que involucre créditos en estas situaciones.
13. Se fija que los costos del arbitraje hipotecario de vivienda siempre serán asumidos por el acreedor, no se imputan al deudor (art. 30, par. 2).
14. "Click-wrap" vs. consentimiento real: La ley desactiva el "vinculamiento por click" –al menos a términos generales–: no basta aceptar Términos y Condiciones, se exige manifestación expresa y documentada de una voluntad libre e informada (art. 5, par. 1 y 7). Lo que no obsta para que en el caso de *e-commerce* tenga lugar a través de documentos electrónicos independientes por mecanismos como las firmas electrónicas o el consentimiento por mensaje de datos.

2.1.3 Facilitación

De igual manera, aparecen unas disposiciones facilitadoras que van desde la normalización nuevamente del arbitraje de consumo al establecer estándares que evitan las amplitudes interpretativas que llevaron a prácticas habituales en la Superintendencia de Industria y Comercio de ineficacia en las cláusulas compromisorias y el ejecutivo, a la aparición de un arbitraje social de ejecución gratuito para asuntos de mínima cuantía, sin apoderado obligatorio; listas de árbitros voluntarios (art. 36); así como el

silencio en algunos aspectos puntuales que permiten utilizar de forma práctica aspectos como los documentos digitales independientes o la inclusión de los pactos arbitrales en documentos como las cartas de instrucciones, o en contratos que son títulos ejecutivos a lo que me referiré a continuación y más adelante.

2.2. ¿El doble filtro codificado para la protección del consumidor o desaparición de la cláusula de opción?

Dos posibilidades surgen de la aparición de los contenidos de los artículos 5 y 6 de dicha ley, pues en principio convalidan la existencia del arbitraje de consumo y la validez de los pactos arbitrales en contratos de consumo, incluso en circunstancias de adhesión, pareciendo prescindir de lo dispuesto en el Decreto 1069 (2015), pese a que no aparece una derogatoria explícita, lo que podría en su lugar, elevar a rango legal un “doble filtro” de validez para el pacto arbitral en contratos de consumo, especialmente los financieros.

2.2.1. El filtro formal: transparencia calificada y consentimiento específico

La ley destruye la posibilidad de pactos arbitrales ocultos en la letra convencional de los títulos valores, pero se permite en el cuerpo de contratos que tienen la condición de títulos ejecutivos.

En efecto, el parágrafo señala: “El pacto arbitral para el proceso arbitral ejecutivo no podrá formar parte de un título valor que se invoque como título ejecutivo”. Por lo que el pacto debe constar en un “documento anexo” o “separado”. Esto impide que la firma de un pagaré en blanco implique, *per se*, la aceptación del arbitraje. Pero acto seguido se hace alusión en el tercer inciso del parágrafo a que “Cuando se quiera adelantar la ejecución de una obligación derivada de un contrato que tenga el carácter de título ejecutivo... no se requiere que conste en documento anexo o separado del contrato”, manteniendo armonía entre la permisión del arbitraje de consumo y la posibilidad de que las cláusulas se encuentren en los contratos, a la manera del artículo 4 de la Ley 1563 de 2012.

Por otro lado, se presenta la necesidad de un consentimiento expreso, independiente e informado en el parágrafo 7 del artículo 5, en el que se fija un estándar de múltiples requisitos so pena de inexistencia: “la simple aceptación de los términos y condiciones en las relaciones de consumo no se considerará un pacto arbitral. Este deberá ser **expreso, claro** y reflejar la **voluntad libre e informada** del consumidor” (Ley 2540, 2025, énfasis añadido).

Expreso, porque debe traducirse en una voluntad verbalizada, no derivada del consentimiento tácito o implícito. Debe, por tanto, ser escrito o verbal, como medio de expresión, y constar en el mismo contrato escrito de consumo o en una fórmula contractual de consumo o comunicación que haga expresa la existencia del pacto arbitral. Aspecto para tener en cuenta que no deteriora la posibilidad de cláusulas

compromisorias fictas en consumo, pero sí en consumo con títulos valores en los que pretenda llevarse a ejecución directamente con los instrumentos negociables.

Punto en el que hay que tener en cuenta una sutileza: en primera medida, un título valor no es un contrato, de hecho, el sistema jurídico colombiano se adhiere a una teoría de la naturaleza de los títulos valores más cercana a la unilateralista, por contener actos unilaterales de manifestación de la voluntad separados sucesivamente, como el endoso, el giro o el aval, que obligan al suscriptor sin necesidad de la firma del endosatario o del tenedor y por tanto carentes de consentimiento. Lo que explica –no solo desde la protección al consumidor, sino también desde la teoría de acto jurídico– por qué no es procedente incluir como cláusula compromisoria el pacto arbitral en el título, pues desnaturalizaría algunos de los principios y de las utilidades de los títulos valores como el de abstracción.

Por otro lado, se debe tener en cuenta la práctica habitual de sobregarantizar las obligaciones haciendo suscribir además de títulos valores, contratos e incluso garantías reales como hipotecas o pignoraciones, llegando al caso de tres documentos que soportan la misma operación de crédito (mutuo, pagaré bancario e hipoteca; mutuo, contrato de tarjeta de crédito y pagaré, sería un par de ejemplos). En tales eventos toma todo el sentido la ajenidad de la cláusula compromisoria frente al título valor, el deber de que conste expresa, pero a la par la posibilidad de que sea categorizado como “pacto arbitral abierto” –que comprende varios títulos ejecutivos, presentes y futuros, derivados de una o varias relaciones contractuales determinadas–, por oposición al “pacto arbitral cerrado”, referido a un solo título ejecutivo que opera en el parágrafo del artículo 4 de la ley. Podría por tanto llevarse a arbitraje la ejecución con el título valor si, por ejemplo, constara en la cláusula compromisoria del mutuo celebrado con la entidad bancaria o del contrato de tarjeta de crédito y a la par se hayan cumplido los demás requisitos de consentimiento informado del artículo 5, si esa cláusula expresa y literalmente cubre los títulos valores que cubren la obligación en cuestión o incluso que cubren otras obligaciones con la entidad.

Aparece entonces, cuando menos como una oportunidad, que el consentimiento independiente de los créditos puede surtirse a la par de la aceptación de solicitudes, en documentos independientes, esto, debido a que el parágrafo 3 del artículo 5 exige que, en contratos con entidades financieras, la aceptación del pacto debe ser “especificada en la solicitud del crédito de forma independiente”.

El pacto arbitral debe ser claro en la medida que al ofrecerse de manera aislada, bien sea cerrada o abierta, referida a títulos valores, debe referirse inequívocamente al alcance del pacto arbitral sin equívocos sobre su cobertura, que puede ser abierta

o cerrada, pero sin admitir equívocos sobre la validez para generar la competencia del asunto. Lo que a su vez refleja una voluntad libre e informada del consumidor².

2.2.2 El filtro material: no abuso y acceso real a la justicia

La ley no solo se preocupa por *cómo* se acepta el pacto, sino *por qué* se acepta, neutralizando el desequilibrio de poder:

2.2.2.1 Prohibición de pactos atados:

Claramente se limita el ejercicio abusivo del derecho a contratar imponiendo verticalmente la figura arbitral. Conforme al texto de la ley, el pacto arbitral "no podrá ser un requisito o condición para el otorgamiento o desembolso del crédito" (Ley 2540, 2025). Además, se prohíbe modificar tasas de interés o comisiones en función de la aceptación del pacto. Todo lo que implica una veta a los pactos atados a las condiciones del negocio jurídico que da lugar a la relación entre las partes, evitando la imposición de la cláusula compromisoria como *quid pro quo* de aspectos inherentes al pacto sustancial.

2.2.2.2 Derecho de retracto (art. 6):

Para garantizar una condición de igualdad del consumidor frente al expendedor en materia de pacto, se crea un derecho de retracto específico para el pacto arbitral en contratos financieros. El consumidor puede "retractarse" del pacto (no del crédito) dentro de los sesenta (60) días siguientes al desembolso. Si este derecho no se informa explícitamente, el plazo para retractarse se extiende "sin limitación temporal" hasta el término de traslado de excepciones en el proceso arbitral. De igual manera, se estipula en materia de consumo en general un derecho de retracto frente al pacto arbitral por cinco (5) días siguientes a la entrega de bien o a la celebración del contrato (en el caso de prestación de servicios), si no ha habido un principio de ejecución del contrato.

Esto, como consecuencia del reenvío directo que se lleva a cabo en el párrafo del artículo 6 de Ley 2540 de 2025, acarreado a la vez una norma extensiva no solo al arbitraje de ejecución, sino al arbitraje en materia de consumo que facilita la comprensión permisiva del pacto arbitral bajo la condición de la posibilidad de un retracto como modo de expiración de las obligaciones contractuales, a la manera de lo que ocurre con las ventas por mecanismos no tradicionales o a distancia. Lo que activa, por tanto, la posibilidad de un pacto arbitral en comercio electrónico y legitima la solución de las ODR –*Online Dispute Resolution*– (Calderón Marengo *et al.*, 2026), siempre que se cumplan los parámetros establecidos en la propia ley para el pacto compromisorio arbitral³.

Se abre con este filtro material no solo una garantía de no abuso, sino también una posibilidad para la apertura a mecanismos expeditos y en línea, de establecimiento de fórmulas para solución de conflictos, con valor jurisdiccional, que

² El estándar de voluntad libre e informada ya venía siendo delineado por la Corte Suprema de Justicia al exigir un análisis de las condiciones asimétricas reales del consumidor (Moreno Rodríguez y Torres Lozano, 2023).

³ Así por ejemplo, el "Click Wrap" no sería procedente, aunque sí los mecanismos de consentimiento digital tradicionales de la Ley 527 de 1999.

pueden rápida y eficazmente resolver conflictos de consumidores sin la necesidad de la intervención de autoridades judiciales o de los funcionarios del ejecutivo con funciones jurisdiccionales, como la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.2.2.3 Arbitraje social gratuito (art. 36) y amparo de pobreza:

La barrera de costos, el mayor impedimento para el arbitraje de consumo, se aborda directamente en la ley de arbitraje de ejecución, al ordenar a los centros de arbitraje "promover el arbitraje social de ejecución y facilitar el acceso a la prestación gratuita del servicio de este tipo de arbitraje para obligaciones de mínima cuantía" (Ley 2540, 2025).

Pese a lo anterior, no solo se proporciona esta posibilidad de servicio, sino que se mantiene la posibilidad del amparo de pobreza en materia de arbitraje que trae el Estatuto Arbitral (Ley 1563, 2012), que cuando menos para el caso de los consumidores personas naturales sigue siendo una opción⁴.

2.2.2.4 Asunción de costos por el ejecutante:

En los procesos que no sean de arbitraje social, el artículo 16 establece que los costos "serán inicialmente asumidos en su totalidad por el ejecutante" (el acreedor). Lo que evita que las partes débiles en materia de crédito de consumo y de compras a plazos, sean expuestos a costos en eventos de litigación abusiva.

Esta protección se concede de forma aún más fuerte en materia de crédito de vivienda en la que los honorarios de los árbitros o gastos del arbitraje deben ser asumidos en su integralidad por el acreedor ejecutante conforme a lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 30.

⁴ Debe tomarse en cuenta que el amparo de pobreza no procede en materia arbitral a favor de personas jurídicas, por lo expuesto en auto del 8 de agosto de 2024 en proceso de radicación TA-003-2022 de Tribunal Arbitral de la Cámara de Comercio de Aburrá Sur, en el que en un arbitraje con los dos extremos de la litis personas jurídicas, el Tribunal niega el amparo de pobreza a la sociedad convocada partiendo de que esta institución procesal es una manifestación del principio de dignidad humana y, por tanto, está concebida solo para personas naturales especialmente en el contexto arbitral. Retoma la jurisprudencia constitucional que niega a las personas jurídicas derechos fundamentales ligados directamente a la dignidad (vida, honra, buen nombre, salud), y aplica el mismo razonamiento al amparo de pobreza: el artículo 151 del Código General del Proceso (CGP) alude expresamente a la imposibilidad de atender gastos del proceso "sin menoscabo de su propia subsistencia y la de las personas a quienes por ley debe alimentos", fórmula que remite inequívocamente a seres humanos y no a entes morales. Por ello el Tribunal se aparta de autos de la jurisdicción ordinaria que han extendido el beneficio a personas jurídicas, por considerarlos contrarios a la Constitución y al diseño normativo del amparo.

En el contexto arbitral, el Tribunal enfatiza que el amparo de pobreza resulta aún menos compatible: a diferencia de la justicia ordinaria, los árbitros no son funcionarios asalariados, sino profesionales remunerados exclusivamente mediante honorarios, de modo que conceder el amparo a una sociedad implicaría imponerles una carga gratuita injustificada, mientras el apoderado de la parte "amparada" sí podría percibir honorarios contingentes conforme al artículo 155 del CGP y los jueces perciben sus salarios como servidores públicos, generando una "paradójica condición indigna" y una desigualdad entre la situación laboral de árbitros y abogados en un amparo arbitral, así como de los jueces. Todo esto lleva al Tribunal a concluir que el diseño y la ratio del amparo de pobreza se ajustan a la persona natural, pero se desnaturalizan cuando se proyectan sobre personas jurídicas, especialmente en el contexto arbitral en que los decisores no perciben remuneración estatal.

3. Manual de habilitación y vías de control judicial posteriores a la 2540

La nueva ley genera un espacio para el arbitraje de consumo que requiere de un pacto arbitral robusto. A la luz de la Ley 2540, para que un pacto arbitral sea válido y eficaz en un contrato de consumo (financiero o de otra índole) debe contener y cumplir, como mínimo, con lo siguiente:

3.1. Contenidos mínimos del pacto arbitral de consumo

Para las relaciones de consumo el legislador estableció requisitos, algunos aplicables a todas las relaciones de consumo, y otros como complemento a las relaciones financieras de consumo. Estos requisitos, que se traducen en exigencias específicas de validez y eficacia, al mismo tiempo, se configuran en caso de su cumplimiento en la materialización de la viabilidad del pacto arbitral por realización de sus condiciones:

3.1.1. Forma y separación (art. 4):

En el caso de las relaciones de consumo financieras relativas a títulos valores, no puede estar inserto en el cuerpo de un título valor (pagaré, letra), por lo cual deberá encontrarse en un documento al margen aunque sea adherido a él, siempre que se refiera el título ("anexo o separado... pero referido al mismo"), situación que no obsta para que el endoso pueda efectuarse en hojas adheridas que circulen conjuntamente con el documento independiente que podrían contener la cláusula compromisoria, al tenor de lo dispuesto en el artículo 653 en concordancia con el artículo 666 del Código de Comercio (Decreto 410, 1971), operando en la práctica con el endoso *allong* y la cláusula compromisoria adherida en dicho endoso (Andrade Otaiza, 2018, p. 130). Para lo que se podría, por ejemplo, llenar la parte posterior o bloquearla, para que a partir del primer endoso circule el título con hoja adherida que contenga a la vez la cláusula compromisoria⁵.

De igual forma, debe tenerse en cuenta con la carta de instrucciones que obligatoriamente debe operar en materia financiera cuando se diligencian títulos valores en blanco o con espacios en blanco, por lo que –como tesis personal– este pacto, no sin cierto debate, aun si se encontrara inserto en tal carta de instrucciones (que puede encontrarse separada al título aunque se archive con él), cumpliéndose a la vez lo dispuesto por la Circular Básica Jurídica de Superfinanciera en cuanto a la necesidad de la carta de instrucciones en la garantía cambiaria en blanco y lo prescrito

⁵ Esta solución que abiertamente cumple el texto legal de hoja adherida acaba teniendo el mismo efecto práctico que un título extendido con la cláusula compromisoria inserta, generando oponibilidad de la cláusula compromisoria a endosatarios, aplicable teniendo en cuenta que el uso de hoja adherida cumple el estándar exigido por la ley de arbitraje ejecutivo y a la par es una forma posible de circulación del endoso si a la hoja contentiva del título no le cabe, bien sea por previa impresión más espacio y se requiere adherir hojas para los endosos.

por la Ley 2540 en cuanto a la forma del pacto arbitral⁶. Esto, porque el principio de autonomía de la cláusula compromisoria no riñe, sino que armoniza con la posición de la SIC con respecto a que la carta de instrucciones no forma parte de la relación contractual de consumo (Suárez Ortiz, 2019, nota 78).

Por el contrario, cuando se pretende adelantar la ejecución de una obligación derivada de un contrato de consumo en general que tenga el carácter de título ejecutivo –lo que no es extraño a las relaciones de este tipo–, puede constar en un documento anexo o en una sección del contrato de adhesión gráficamente independiente y destacada. Lo que impacta en los contratos de mutuo bancario, tarjetas de crédito y todo otro tipo de operación financiera en la cual también sería posible promover una ejecución arbitral no-cambiaria, pese a que exista en la relación un título valor a la vez, siempre que se promueva con dichos contratos y no con los títulos. A la vez, podrían quizás, invocarse esos contratos, que en la práctica habitual bancaria ya son suscritos simultáneamente a los títulos valores en blanco que son firmados en garantía, como fuente de una acción ejecutiva arbitral y a su vez podrían invocarse en una acción ejecutiva arbitral cambiaria como fundamento de la arbitrabilidad de la causa, dado que tales contratos son documentos por fuera del título, que pueden referirse al mismo. Para fundamentar una acción arbitral cambiaria basta, por tanto, simplemente que en el contrato de mutuo bancario en que se establecen los acuerdos contractuales del préstamo se haga referencia específica al título valor suscrito en garantía de tal operación.

Con fundamento en lo anterior, de cumplirse la buena práctica –que ya es habitual antes de la ley en las instituciones– de suscribir el contrato de mutuo (que tiene obligaciones ejecutivas) y un título valor en garantía, puede incluso promoverse la acción cambiaria arbitral aportando el título sin cláusula y el contrato que firmó el consumidor y que contiene el pacto arbitral referido al título, siempre que sea en contra de este consumidor, o aportarse el título valor con una hoja de endosos adherida, que desde el primer endoso contiene también la referencia específica al pacto arbitral.

La exigencia para el sector financiero no es inane, pues la ejecución que se hace con títulos que han sido endosados sin que el endoso adherido en una hoja –no puede ser en el mismo título– contenga la cláusula compromisoria debería llevarse por la jurisdicción ordinaria y, en las acciones cambiarias, inevitablemente habría lugar a excepciones cambiarias causales contra el suscriptor del título al quedar expuesto el contrato celebrado con la entidad.

⁶ Siendo posible cumplir lo dispuesto en el subnumeral 9 del Capítulo I, Título I, Parte II de la Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia) sobre la carta de instrucciones de los títulos valores en blanco, a la par que este documento.

3.1.2 Consentimiento informado (art. 5):

Debe existir una casilla de aceptación (*opt-in*) exclusiva e independiente para el pacto arbitral. Lo que permite en primera medida desarrollar estrategias orientadas a la recolección en documentos posteriores de pactos arbitrales que posibiliten llevar a la jurisdicción arbitral incluso relaciones pasadas, pero también implica un mayor control y espacio de ejercicio reflexivo del consumidor financiero en el momento de tomar la decisión de celebrar un nuevo convenio en el que se va a involucrar el pacto, al menos con lo que implica a llevar a la justicia arbitral la resolución del conflicto.

La "simple aceptación" de términos y condiciones generales es explícitamente inadmisibles como pacto arbitral, y eso lleva a que la aceptación por reenvío a enlaces, contenidos posteados, móviles y unilateralmente administrados por la entidad acarrea inexistencia del pacto como pacto (pues se establece una solemnidad de la sustancia –forma escrita en la que es procedente siempre que esta sea ajena a términos de referencia–, aunque no su inteligencia o norma contractual en todo aquello que contenga que trasciende a una cláusula compromisoria. La razón, porque la sanción de la ineficacia no trasciende al Código de Comercio al tenor del artículo 897 –sin ser extensibles analógicamente las sanciones– y, porque la redacción del requisito se enmarca más en una fórmula de sustancia, al exigir como solemnidad la inscripción explícita del pacto y no por referencia a términos y condiciones (Decreto 410, 1971, art. 898).

El consentimiento debe informar de manera "clara, veraz, suficiente", lo que se erige en los elementos esenciales del acto jurídico unilateral de consentir, sin los cuales no podría considerarse existente dicho consentimiento, que radicaría principalmente sobre (aspectos esenciales de tal consentimiento):

1. Entendimiento de los efectos del pacto (renuncia a la jurisdicción ordinaria).
2. Comprensión sobre los costos del arbitraje (informando sobre el arbitraje social gratuito de mínima cuantía del art. 36).
3. La existencia de diferencias explícitas con el procedimiento judicial ordinario.

Lo anterior implica la necesidad de documentos contentivos de la evidencia de dicho consentimiento, que se pueden recaudar electrónicamente, por medio de video, audio o a través de forma escrita. Esto no constituye, por tanto, una prohibición o un veto práctico al arbitraje de consumo, ni siquiera en situaciones de ventas por sistemas no tradicionales o a distancia, sino la necesidad de un almacenaje del contenido explícito de estos elementos para el consumidor que suscribe la cláusula, lo que en el estado actual de tecnologías para la celebración de contratos por medio de mensajes de datos es absolutamente procedente, incluyendo posibilidades de repositorios digitales de los documentos suscritos digitalmente y almacenados.

3.1.3. Inclusión del derecho de retracto (art. 6):

En contratos financieros se introdujo la obligación de incluir la cláusula que informa al consumidor de su derecho a retractarse del pacto arbitral (no del crédito) dentro de los 60 días siguientes al desembolso. Esto bifurca el derecho de retracto en materia de pacto arbitral de consumo en dos: estableciéndose un retracto para el arbitraje de consumo de todo tipo en un período de cinco (5) días por reenvío directo del párrafo del artículo.

De no incluirse el retracto en el pacto arbitral, este podría ejercerse en cualquier momento hasta el vencimiento del término para formular excepciones de mérito en el proceso de arbitraje de consumo financiero. Este aspecto también aplica al caso de consumo ordinario, pues el reenvío del párrafo al artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480, 2011) solo se hace en relación con el tiempo en que se efectúa el retracto para bienes y servicios (5 días), no al momento desde el que se hace el conteo y hasta el que procede o al requisito de incluir expresamente el retracto en el pacto arbitral para evitar su prolongación hasta el vencimiento de término para formular excepción de mérito respecto de dicho proceso.

3.1.4. Declaración de no condicionalidad (art. 5):

En el caso del consumo financiero debe declarar expresamente que la aceptación del pacto no es una condición para el otorgamiento del producto o servicio financiero y no afecta las condiciones de este. Requerimiento inexistente para la relación de consumo ordinaria.

3.1.5. Estructura y costos (arts. 2, 16 y 36):

La cláusula compromisoria o el compromiso firmado en la relación de consumo debe ser institucional, remitiendo a un Centro (que no puede ser propiedad de la entidad financiera) y debe especificar que el arbitraje será en derecho.

Del contexto normativo emana que es prudente en el pacto arbitral informar que, para mínima cuantía, el arbitraje es gratuito (arbitraje social) y que, en los demás casos, los costos iniciales en el arbitraje ejecutivo de consumo o no –no en el tradicional de consumo– serán asumidos por el ejecutante.

3.2. *El control judicial del nuevo pacto*

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos, que son de orden público, vicia la habilitación. En algunos casos con inexistencia del pacto arbitral (en el caso de la ausencia de declaración de no condicionalidad, o la ausencia de elementos del consentimiento informado), en otros con nulidad (como los requisitos de forma y separación y caso de la composición no institucional, que acarrearía nulidad parcial o incluso podría ser saneada presentándose el arbitraje ante un centro arbitral institucional de la jurisdicción).

En el caso del derecho de retracto y la vulneración en su anuncio en el efecto sería su perdurabilidad como forma de extinción *ad nutum* del pacto arbitral hasta el vencimiento del término para proponer excepciones.

Para hacer valer estas anomalías, el consumidor podría proponer los siguientes mecanismos:

3.2.1. Vía reposición y anulación:

El ejecutado puede alegar la ineficacia-inexistencia del pacto. Si el consumidor fue notificado debidamente, debe invocar la ineficacia "a través de recurso de reposición contra el primer auto que se dicte en el proceso". Si el árbitro rechaza la reposición y continúa, el laudo será susceptible del recurso extraordinario de anulación. La causal aplicable sería la "inexistencia, invalidez o inoponibilidad del pacto arbitral" (Ley 1563, 2012, art. 41.1 aplicable por remisión del art. 26 de la Ley 2540), demostrando que el pacto es inválido por violar las normas imperativas de la Ley 2540.

3.2.2. Vía tutela:

Si el recurso de anulación resulta infructuoso (por ejemplo, si el juez de anulación realiza una interpretación restrictiva), persiste la acción de tutela. Como lo estableció la Corte Constitucional en la Sentencia T-455/12 de 2012, el desconocimiento del precedente o la configuración de un defecto orgánico por falta de competencia (derivado de un pacto arbitral viciado) son causales de procedencia. Un tribunal que se declare competente ignorando las nulidades manifiestas de los artículos 5, 6 o 37 de la Ley 2540 estaría incurriendo en un defecto que habilita la tutela.

3.3. Documentos sugeridos para la viabilidad del pacto arbitral de consumo

Como toda propuesta de ejercicio forense, el diseño que se plantea genera riesgos interpretativos a la luz de la posición de los diferentes intérpretes y operadores de la norma, pero a la manera de guía y de posición del autor de este texto se plantearán los documentos mínimos necesarios para la procedencia de un pacto arbitral de consumo, sea en el sector financiero o sea de consumo ordinario –no financiero– bajo la premisa de la construcción del mínimo de documentos adicionales para cada caso, de tal manera que simplifiquen la construcción de los acuerdos y favorezcan el principio *pro actione*.

En primera medida, no aparece prohibición en el texto de la ley para el desarrollo de las advertencias de información previa y suficiente, existencia de un consentimiento informado, declaración de no condicionalidad e inclusión del derecho de retracto en un único documento, para lo cual se presentará el escrito pertinente. De igual forma, se mostrará una propuesta de cláusula compromisoria minimalista (que permita la actuación con las normas supletivas contempladas en el Estatuto Arbitral y en la

Ley 2540), de tal manera que minimice el riesgo de error, ambigüedad y patologías en las futuras cláusulas.

Para tal efecto se plantearán dos grupos de diseños, cláusulas arbitrales y documentos para pactos arbitrales de consumo y cláusulas arbitrales y documentos para pactos arbitrales de consumo financiero⁷.

3.3.1. El caso de las relaciones de consumo ordinarias

En el caso de las relaciones tradicionales de consumo y las pactadas en contratos por sistemas de venta no tradicional o a distancia, sería necesario, en el sistema legal de viabilidad condicionada y superando el veto práctico preexistente, expedir un documento de información, (i) consentimiento informado y retracto que cumpliría lo exigido respecto de la opción en la normativa preexistente (Decreto 1069 de 2015) y en la Ley 2540 de 2025; (ii) pacto arbitral que podría ser en la modalidad de cláusula compromisoria. A continuación dos textos propuestos:

3.3.1.1 Consentimiento informado del pacto con información del retracto:

A continuación un documento que debería ser producido de forma independiente (no en el texto del contrato), aunque con la posibilidad de ser un adicional o una hoja adherida posteriormente (no en el momento de la emisión) al título a la par de las de hojas de endosos *allong*, caso en el que habría que ajustar la referencia al contrato y hacer referencia explícita al título valor, que depositaría el consentimiento informado del consumidor, el derecho de retracto, la cláusula de opción que invoca el Decreto 1069 de 2015 (se advierte que el cambio de tamaño de letra obedece a la construcción como minuta propuesta en el texto del artículo):

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PACTO ARBITRAL

Entre **[NOMBRE DEL PROVEEDOR]**, identificado con NIT N.º **[#]**, con domicilio en **[CIUDAD]** (en adelante, el **PROVEEDOR**), y **[NOMBRE DEL CONSUMIDOR]**, identificado(a) con **[TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO]** (en adelante, el **CONSUMIDOR**), se suscribe el presente Documento de Información, Consentimiento Informado y Retracto del Pacto Arbitral, complementario del **[CONTRATO DE CONSUMO N.º O TÍTULO(S) VALOR(ES) N.º (S)] [IDENTIFICACIÓN]** (en adelante, el **CONTRATO**), conforme a la Ley 1480 de 2011 y la Ley 2540 de 2025, en los siguientes términos:

1. Objeto del documento

El presente documento, acto jurídico en el que el consumidor manifiesta su consentimiento tiene por objeto:

⁷ Todos los contenidos propuestos en este aparte del escrito son una opinión del autor basada en el orden legal existente al momento de elaboración del artículo y no constituyen asesoría legal directa. Se encuentran sujetos a debate, discusión y a verificación con asesores legales propios según las necesidades de la parte y las condiciones legales, jurisprudenciales y de prácticas vigentes al momento de elaboración de los documentos.

a) Informar al CONSUMIDOR, de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, sobre el alcance y efectos del pacto arbitral propuesto.

b) Integrar, de forma independiente y expresa, el consentimiento del CONSUMIDOR respecto de dicho pacto arbitral.

c) Dejar constancia del derecho de retracto del CONSUMIDOR frente al pacto arbitral, en los términos de la Ley 2540 de 2025 y del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, cuando sea aplicable.

2. Información sobre el pacto arbitral propuesto

2.1. El PROVEEDOR informa al CONSUMIDOR que se le propone pactar que las controversias que surjan del CONTRATO, o que se relacionen con él, puedan ser resueltas mediante **arbitraje institucional en derecho**, administrado por el [CENTRO DE ARBITRAJE], con domicilio en [CIUDAD, COLOMBIA], de conformidad con la Ley 1563 de 2012, la Ley 2540 de 2025 y el reglamento vigente del citado Centro.

2.2. El arbitraje implica, en lo esencial, que:

a) Las controversias serán decididas por uno o varios árbitros independientes, designados conforme al reglamento del Centro de Arbitraje.

b) El laudo arbitral tiene la misma fuerza de una sentencia judicial y hace tránsito a cosa juzgada.

c) El sometimiento a arbitraje supone que el conflicto **no será tramitado ante los jueces ordinarios**, salvo que así lo permita o exija la ley.

2.3. El CONSUMIDOR declara haber sido informado, de manera comprensible, de las **diferencias principales entre acudir a la jurisdicción ordinaria y acudir al arbitraje**, entre otras:

a) El juez natural del contrato es el juez de la República; el arbitraje traslada la decisión a un tribunal arbitral.

b) El arbitraje se rige por un procedimiento reglado propio del Centro, con términos y etapas definidos.

c) El laudo (decisión de fondo y definitiva) solo es susceptible de recurso de anulación en las causales taxativas previstas en la ley.

3. Información sobre costos y arbitraje social

3.1. El PROVEEDOR informa al CONSUMIDOR que, conforme a la Ley 2540 de 2025, el arbitraje de ejecución en materia de consumo, así como el arbitraje de consumo, puede prever mecanismos de **arbitraje social de ejecución gratuito** para obligaciones de mínima cuantía, administrados por los Centros de Arbitraje, en cuyo caso el CONSUMIDOR no asumirá honorarios de árbitros ni gastos del Centro.

3.2 El PROVEEDOR informa al CONSUMIDOR que, conforme a la Ley 2540 de 2025 y la Ley 1563 de 2012, en los casos previstos por la ley y los reglamentos, el CONSUMIDOR, si es persona natural, podría acceder al amparo de pobreza.

3.3. En los casos en que no proceda el arbitraje social gratuito, el CONSUMIDOR ha sido informado de que:

a) Los costos iniciales del proceso arbitral **ejecutivo de consumo (no en los arbitrajes de controversias de consumo no ejecutivos)** serán asumidos por el ejecutante, cuando se trate de un proceso ejecutivo arbitral.

b) Podrán existir costos de representación jurídica si el CONSUMIDOR decide contratar abogado.

c) En evento de un resultado desfavorable en contra del CONSUMIDOR, podría existir una condena en costas y agencias en derecho que incluya los honorarios de los árbitros y gastos y honorarios del Centro.

4. Declaraciones de información y consentimiento del consumidor

4.1. El CONSUMIDOR declara que:

a) Ha recibido la información anterior en lenguaje claro, veraz, suficiente, oportuno, verificable, comprensible, preciso e idóneo.

b) Ha tenido oportunidad de formular preguntas y obtener aclaraciones sobre el alcance del pacto arbitral.

c) Entiende que la aceptación del pacto arbitral supone renunciar a que las controversias derivadas del CONTRATO sean decididas por la jurisdicción ordinaria, salvo las excepciones previstas en la ley.

4.2. El CONSUMIDOR deja constancia de su decisión mediante la marcación de una de las siguientes casillas y su firma:

☐ **ACEPTO** el pacto arbitral propuesto y consiento libre y expresamente en que las controversias derivadas del CONTRATO sean resueltas mediante arbitraje institucional en derecho, en los términos aquí descritos.

☐ **NO ACEPTO** el pacto arbitral propuesto y prefiero que cualquier controversia derivada del CONTRATO se tramite ante los jueces competentes de la República.

(La no aceptación del pacto arbitral no implica renuncia a los derechos del CONSUMIDOR ni a las garantías previstas en el Estatuto del Consumidor).

5. Derecho de retracto del pacto arbitral

5.1. El CONSUMIDOR ha sido informado de que, cuando el CONTRATO se encuentre dentro de los supuestos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (ventas por métodos no tradicionales o a distancia u otros supuestos allí previstos), tendrá derecho a **RETRACTARSE DEL PACTO ARBITRAL dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del bien o a la celebración del contrato de**

servicios, siempre que no se haya iniciado la ejecución del contrato, en los términos de dicho artículo.

5.2. El retracto se ejercerá mediante comunicación escrita dirigida al PROVEEDOR por cualquier medio de comunicación al correo electrónico: **[correo@electrónico del PROVEEDOR]** manifestando de manera inequívoca la decisión de retractarse **del pacto arbitral**, sin afectar la vigencia del CONTRATO, salvo que la ley disponga otra cosa.

5.3. En caso de que el retracto sea ejercido conforme a la ley, el pacto arbitral se tendrá por no celebrado para todos los efectos.

6. Conservación del documento

6.1. El PROVEEDOR conservará copia física o electrónica de este documento y pondrá a disposición del CONSUMIDOR, cuando este lo solicite, una reproducción íntegra y legible del mismo.

En constancia, se firma en **[CIUDAD]**, a los **[DÍA]** días del mes de **[MES]** de **[AÑO]**.

[NOMBRE DEL CONSUMIDOR]

C.C. N.º.

[NOMBRE DEL REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR]

En representación de **[NOMBRE DEL PROVEEDOR]**

3.3.1.2 Cláusula compromisoria minimalista para contrato de consumo:

A continuación, un texto sugerido de lo que podría ser una cláusula compromisoria válida en asunto de consumo ordinario, destinada para insertarse en el CONTRATO, en sección destacada, independiente y gráficamente separada (se advierte que el cambio de tamaño de letra obedece a la construcción como minuta propuesta en el texto del artículo):

CLÁUSULA [#] – PACTO ARBITRAL (CONSUMO).

Las controversias, reclamaciones o diferencias que se originen en este CONTRATO, en su celebración, ejecución, terminación o liquidación, y que sean de carácter transigible conforme a la ley, podrán ser resueltas, a elección del CONSUMIDOR, mediante arbitraje institucional en derecho administrado por el **[NOMBRE DEL CENTRO DE ARBITRAJE]**, con domicilio en **[CIUDAD]**, o ante los jueces competentes de la República de Colombia.

Si el CONSUMIDOR elige el arbitraje, el tribunal se sujetará a lo dispuesto en la Ley 1563 de 2012, la Ley 2540 de 2025 (en evento de procesos ejecutivos), el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y el reglamento del Centro de Arbitraje, así como

normas que complementen o modifiquen la anterior normativa. El tribunal estará integrado por **[un (1) árbitro / tres (3) árbitros, según cuantía]**, designados conforme al reglamento del Centro, decidirá en derecho y tendrá sede en **[CIUDAD]**.

Cuando se trate de obligaciones de mínima cuantía y exista la modalidad de arbitraje social de ejecución, el CONSUMIDOR podrá solicitar la aplicación de dicho mecanismo gratuito, en los términos previstos por la Ley 2540 de 2025 y el reglamento del Centro de Arbitraje. Sin perjuicio de los otros aspectos que favorecen al consumidor descritos en el consentimiento informado. La existencia jurídica de este pacto arbitral se condiciona a que el CONSUMIDOR haya suscrito el Documento de Información y Consentimiento Informado del Pacto Arbitral.

3.3.2. El caso de las relaciones financieras de consumo

3.3.2.1 Consentimiento informado del pacto con información del retracto y no condicionalidad:

CONSENTIMIENTO INFORMADO, NO CONDICIONALIDAD Y RETRACTO DEL PACTO ARBITRAL EN RELACIONES DE CONSUMO FINANCIERO

Entre **[NOMBRE DE LA ENTIDAD VIGILADA]**, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, identificada con NIT N.º **[#]**, con domicilio en **[CIUDAD]** (en adelante, la **ENTIDAD**), y **[NOMBRE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO]**, identificado(a) con **[TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO]** (en adelante, el **CONSUMIDOR**), se suscribe el presente **Documento de Información, Consentimiento Informado, No Condicionalidad y Retracto del Pacto Arbitral**, complementario de la **solicitud de crédito N.º [#]** y del **contrato de [TIPO DE OPERACIÓN: CRÉDITO DE CONSUMO, TARJETA DE CRÉDITO, ETC.] N.º [#]** (en adelante, el **CONTRATO FINANCIERO**), de conformidad con la Ley 1480 de 2011, la Ley 1563 de 2012, la Ley 2540 de 2025, y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), así:

1. Objeto del documento

1.1. Este documento tiene por objeto:

a) Informar al CONSUMIDOR, con los estándares de información reforzada del artículo 5 de la Ley 2540 de 2025, acerca del alcance del pacto arbitral para procesos ejecutivos y otros conflictos derivados del CONTRATO FINANCIERO.

b) Integrar, en forma **específica, separada e independiente** dentro de la solicitud de crédito, la decisión del CONSUMIDOR de aceptar o no el pacto arbitral.

c) Dejar constancia expresa de que la aceptación del pacto arbitral **no es requisito ni condición** para el otorgamiento, desembolso ni mantenimiento del crédito, ni para la fijación de tasas, comisiones u otros cargos.

d) Informar y documentar el **derecho de retracto** del CONSUMIDOR frente al pacto arbitral financiero.

2. Información sobre el pacto arbitral financiero

2.1. La ENTIDAD informa al CONSUMIDOR que se le propone pactar que las controversias derivadas del CONTRATO FINANCIERO, incluidas las relativas a su ejecución, cumplimiento, exigibilidad de obligaciones, cobro de saldos, garantías personales o reales y demás asuntos conexos, puedan ser resueltas mediante **arbitraje institucional en derecho para procesos ejecutivos y otros procesos**, administrado por el [NOMBRE DEL CENTRO DE ARBITRAJE], con domicilio en [CIUDAD].

2.2. El pacto arbitral **no hará parte de ningún título valor** (pagaré, letra u otro), en cumplimiento del artículo 4 de la Ley 2540 de 2025. Esto sin perjuicio de que a posteriori se le adhiera a la hoja de endosos adicional o su carta de instrucciones con miras a hacer extensible el pacto arbitral a endosatarios posteriores a la adhesión. Cualquier ejecución arbitral de obligaciones derivadas del CONTRATO FINANCIERO se fundamentará en:

a) El CONTRATO FINANCIERO que contiene el pacto arbitral; y/o

b) El título valor emitido en desarrollo del CONTRATO FINANCIERO, siempre que el pacto arbitral conste en documento separado que lo refiere de manera expresa, como este, que podrá adherirse por razones de archivo y de circulación a hojas de endosos o a carta de instrucciones.

2.3. El CONSUMIDOR declara haber sido informado de que:

a) El tribunal arbitral proferirá las providencias ejecutivas previstas en la Ley 2540 de 2025, incluido, cuando corresponda, el auto que ordena seguir adelante la ejecución o el laudo ejecutivo.

b) El tribunal arbitral aplicará la Ley 1563 de 2012, la Ley 2540 de 2025, la normativa de protección al consumidor financiero y el reglamento del Centro de Arbitraje.

c) El Centro de Arbitraje elegido **no es creado, controlado ni participado** por la ENTIDAD, **ni lo será**, conforme a lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2540 de 2025.

3. Información sobre costos, arbitraje social y vivienda

3.1. El CONSUMIDOR ha sido informado de que, en procesos ejecutivos arbitrales:

a) Los costos iniciales (honorarios de árbitros y gastos del Centro) serán **asumidos en su totalidad por el ejecutante**. Lo anterior no impide que, en caso de que el laudo le resulte desfavorable al CONSUMIDOR, el tribunal pueda condenarlo en costas, incluyendo parcial o totalmente los honorarios y gastos del arbitraje, según el resultado del proceso y de qué tipo de arbitraje se trata.

b) Cuando proceda el **arbitraje social de ejecución** para obligaciones de mínima cuantía, el CONSUMIDOR podrá acceder a dicho mecanismo gratuito.

3.2. Para créditos de vivienda, la ENTIDAD informa que:

a) En créditos de Vivienda de Interés Social (VIS) o en **créditos de vivienda destinados a ser ocupados con menores de edad no se pactará arbitraje ejecutivo**, siendo nulo cualquier pacto en contrario.

b) En los demás créditos hipotecarios de vivienda, cuando se pacte arbitraje ejecutivo, los **honorarios de los árbitros y gastos del arbitraje serán asumidos íntegramente por la ENTIDAD**, sin traslado al CONSUMIDOR, de acuerdo con el artículo 30 de la Ley 2540 de 2025.

c) El notario que autorice la escritura de hipoteca deberá advertir al CONSUMIDOR sobre la existencia y alcance del pacto arbitral, dejando constancia expresa de dicha información en la escritura pública.

4. Declaración de no condicionalidad

4.1. La ENTIDAD declara y el CONSUMIDOR entiende que:

a) La **aceptación del pacto arbitral** NO es requisito ni condición para:

la aprobación de la solicitud de crédito,

el desembolso de este,

la renovación de cupos, ni

el mantenimiento de las líneas de financiación.

b) La aceptación o rechazo del pacto arbitral **no incide** en la tasa de interés, comisiones, seguros ni en ningún otro concepto económico del CONTRATO FINANCIERO.

4.2. Cualquier práctica que condicione el crédito o las condiciones económicas del mismo a la aceptación del pacto arbitral será contraria a la ley y podrá generar investigaciones y sanciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, con fundamento en el EOSF.

5. Consentimiento expreso, específico e independiente

5.1. Luego de recibida la información anterior, el CONSUMIDOR manifiesta su decisión marcando una sola de las casillas siguientes y firmando este documento dentro de la **solicitud de crédito**, como espacio independiente:

☐ **ACEPTO** el pacto arbitral propuesto para el CONTRATO FINANCIERO y consiento libre, expresa e informadamente en que las controversias, incluidos los procesos ejecutivos, se tramiten ante tribunal arbitral en derecho administrado por el [NOMBRE DEL CENTRO DE ARBITRAJE], conforme a la Ley 1563 de 2012, la Ley 2540 de 2025, la normativa de protección al consumidor financiero y el reglamento del Centro.

☐ **NO ACEPTO** el pacto arbitral propuesto. En tal caso, cualquier controversia se tramitará ante los jueces competentes de la República de Colombia.

5.2. El CONSUMIDOR declara que su decisión es libre, que no ha recibido presión, condicionamiento ni incentivo económico alguno ligado a la aceptación del pacto arbitral.

6. Derecho de retracto del pacto arbitral financiero

6.1. El CONSUMIDOR ha sido informado de que, conforme al artículo 6 de la Ley 2540 de 2025, podrá **retractarse del pacto arbitral financiero** (sin afectar la vigencia del crédito) dentro de los **sesenta (60) días siguientes al desembolso inicial** del crédito o al inicio de la obligación, según corresponda.

6.2. El retracto se ejercerá mediante comunicación escrita dirigida a la ENTIDAD por cualquier medio verificable (físico o electrónico), señalando de manera inequívoca que se ejerce el retracto **del pacto arbitral**.

6.3. Si no se hubiere informado expresamente este derecho de retracto, el CONSUMIDOR podrá ejercerlo **en cualquier momento** hasta el vencimiento del término para formular excepciones de mérito en el eventual proceso ejecutivo arbitral.

6.4. Ejercido válidamente el retracto, el pacto arbitral se tendrá por no celebrado y cualquier ejecución deberá tramitarse exclusivamente ante la jurisdicción ordinaria.

7. Conservación y prueba del pacto arbitral

7.1. La ENTIDAD conservará copia física o electrónica de este documento y, cuando el CONSUMIDOR lo solicite, le suministrará copia íntegra y legible.

7.2. La ENTIDAD almacenará la evidencia de la información suministrada y del consentimiento prestado (o no prestado) por el CONSUMIDOR en medios verificables, en cumplimiento de las exigencias probatorias del artículo 5 de la Ley 2540 de 2025.

En constancia, se firma en **[CIUDAD]**, a los **[DÍA]** días del mes de **[MES]** de **[AÑO]**.

[NOMBRE DEL CONSUMIDOR]

C.C. N.º **[#]**

[NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD]

En representación de **[NOMBRE DE LA ENTIDAD]**

4.3.2.2 Cláusula compromisoria minimalista para contratos de consumo financiero

A continuación, el contenido posible de una cláusula compromisoria mínima que operararía en un caso de consumidor financiero:

"CLÁUSULA [#] – PACTO ARBITRAL EJECUTIVO (CONSUMO FINANCIERO)

Siempre que el CONSUMIDOR haya aceptado expresamente el pacto arbitral en el **Documento de Información, Consentimiento, No Condicionalidad y Retracto del Pacto Arbitral** que forma parte de la solicitud de crédito, las controversias y procesos ejecutivos derivados de este CONTRATO FINANCIERO podrán ser sometidos a la decisión de un **tribunal de arbitraje en derecho**, instituido por el **[NOMBRE DEL CENTRO DE ARBITRAJE]**, con domicilio en **[CIUDAD]**, de conformidad con la Ley 1563 de 2012, la Ley 2540 de 2025, el Estatuto del Consumidor, las normas de protección al consumidor financiero, demás normas que las complementen o modifiquen y el reglamento del citado Centro.

El tribunal estará integrado por **[un (1) árbitro / tres (3) árbitros, según cuantía]**, designados conforme al reglamento del Centro, decidirá en derecho y tendrá sede en **[CIUDAD]**.

El pacto arbitral aquí previsto **[NO FORMA PARTE DE NINGÚN TÍTULO VALOR/SE REFIERE AL TÍTULO VALOR "... NO..."]** emitido en desarrollo de este CONTRATO FINANCIERO. La ejecución arbitral de las obligaciones podrá fundarse en el presente CONTRATO, en los documentos ejecutivos derivados del mismo y en los títulos valores que lo respalden, siempre que el pacto arbitral conste en documento separado que los refiera expresamente.

El CONSUMIDOR conserva su derecho a **retractarse del pacto arbitral** en los términos establecidos en la Ley 2540 de 2025, sin que ello afecte la validez del **[presente CONTRATO FINANCIERO/título valor referido]**. En caso de retracto, la ejecución de las obligaciones solo podrá adelantarse ante la jurisdicción ordinaria.

Conclusiones

La Ley 2540 de 2025 marca el inicio de una nueva era para el arbitraje en Colombia. Resuelve la histórica barrera procesal que impedía el arbitraje ejecutivo y, con ello, abre la puerta a su aplicación masiva en el sector financiero, y de contera, en general al consumo.

Sin embargo, esta apertura no es un cheque en blanco. El legislador, consciente de la asimetría contractual y de los riesgos evidenciados en la jurisprudencia constitucional (v.g., Sentencia C-330/12, 2012), ha diseñado un subsistema arbitral de consumo altamente regulado.

Al margen del admirable e innovador advenimiento del arbitraje ejecutivo en Colombia, la Ley 2540 permite llevar a la práctica un modelo de **arbitraje de consumo vigilado** en el cual la voluntariedad se blindo mediante requisitos formales estrictos (consentimiento independiente, pacto anexo) y salvaguardias materiales inéditas (derecho de retracto, arbitraje social gratuito, prohibición de integración vertical).

El éxito de esta reforma dependerá de tres factores: (i) la implementación real y efectiva del arbitraje social gratuito por parte de los centros, para garantizar el acceso a la justicia; (ii) el rigor de los jueces de la República al ejercer el control judicial (vía anulación y tutela) para asegurar que solo los pactos que cumplan escrupulosamente con el doble filtro de validez de la Ley 2540 sean ejecutados; y (iii) el pragmatismo, minimalismo y claridad con que se introduzcan pactos arbitrales que cumplan con los estándares ofrecidos por la ley para materializar esta modalidad de arbitraje.

Declaración de uso de la IA

Se utilizó ChatGPT (GPT-5.6 Sol, OpenAI) como herramienta de apoyo para la revisión formal, la verificación de coherencia de citación y la aplicación de ajustes editoriales. El autor revisó y editó integralmente el manuscrito y asume la responsabilidad exclusiva por su contenido final.

Referencias

- Albarracín Sanabria, C. T. (2025, noviembre). Proceso ejecutivo arbitral: Vinculación de garantes y el principio de voluntariedad arbitral. *Arbitrio*, (12), 64-67. <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Arbitrio/12>
- Alemania. (1998). *Zivilprozessordnung (ZPO)*, § 1031 *Schiedsvereinbarung* [Código de Procedimiento Civil] (enmendado por la Ley de Arbitraje de 1998). Bundesgesetzblatt I. https://www.disarb.org/fileadmin/user_upload/Wissen/Deutsches_Schiedsverfahrensrecht_98_-_Englisch.pdf
- Andrade Otaiza, J. V. (2018). *Teoría de los títulos valores*. Universidad Católica de Colombia. <https://hdl.handle.net/10983/31320>
- Asamblea Nacional Constituyente de la República de Colombia. (1991, 13 de junio). *Constitución Política de Colombia*. Gaceta Constitucional n.º 116 de 20 de julio de 1991. <https://bit.ly/3kPmJPO>
- Calderón Marenco, E. A., Díaz Vásquez, N., Céspedes Suárez, J. S. y Pereira Orozco, J. D. (2026). Tribunales de arbitraje descentralizado y contratos inteligentes: un nuevo horizonte para el arbitraje comercial en Colombia. *Opinión Jurídica*, 25(53), 1-23. <https://doi.org/10.22395/ojum.a5047>
- Cárdenas Mejía, J. P. (2019). *Módulo Arbitraje Nacional e Internacional*. Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla. Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio.
- Cifuentes Ghidini, F. (2022). Evolución del arbitraje de consumo en Colombia. En A. Castro Pinzón y D. Correa (eds.), *Arbitraje y derecho de la competencia y del consumo*. III Jornadas de Arbitraje Nacional e Internacional. *Derecho internacional y de los negocios—Tomo VIII* (pp. 113-128). Universidad Externado de Colombia. <https://doi.org/10.2307/j.ctv37xglb1.8>

- Congreso de la República de Colombia. (1918, 21 de noviembre). *Ley 51 de 1918. Sobre establecimientos o sociedades de crédito*. Diario Oficial n.º 16550. https://www.redjurista.com/Documents/ley_51_de_1918_congreso_de_la_republica.aspx#/
- Congreso de la República de Colombia. (1999, 18 de agosto). *Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 43.673. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html
- Congreso de la República de Colombia. (2011, 12 de octubre). *Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 48.220. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 12 de julio). *Ley 1563 de 2012. Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 48.489. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1563_2012.html
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 12 de julio). *Ley 1564 de 2012. Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 48.489. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html
- Congreso de la República de Colombia. (2022, 13 de junio). *Ley 2213 de 2022. Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del Decreto Legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 52.064. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2213_2022.html
- Congreso de la República de Colombia. (2025, 27 de agosto). *Ley 2540 de 2025. Por medio de la cual se introduce la modalidad de arbitraje para procesos ejecutivos, con el objetivo de contribuir a la descongestión del sistema judicial*. Diario Oficial n.º 53225. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2540_2025.html
- Consejo de las Comunidades Europeas. (1993, 5 de abril). *Council Directive 93/13/EEC on unfair terms in consumer contracts*. Official Journal of the European Communities, L 95, 29–34. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:31993L0013>
- Corte Constitucional de la República de Colombia. (1997, 20 de mayo). Sentencia C-242/97 (Hernando Herrera Vergara, M. P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1997/c-242-97.htm>
- Corte Constitucional de la República de Colombia. (2000, 30 de agosto). Sentencia C-1140/00 (José Gregorio Hernández Galindo, M. P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/C-1140-00.htm>
- Corte Constitucional de la República de Colombia. (2012, 9 de mayo). Sentencia C-330/12 (Humberto Antonio Sierra Porto, M. P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/c-330-12.htm>
- Corte Constitucional de la República de Colombia. (2012, 25 de julio). Sentencia C-592/12 (Jorge Iván Palacio Palacio, M. P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/c-592-12.htm>
- Corte Constitucional de la República de Colombia. (2012, 20 de junio). Sentencia T-455/12 (Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, M. P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/T-455-12.htm>
- Corte Suprema de Justicia de la República de Colombia. (2023, 24 de mayo). STC4826-2023 (Octavio Augusto Tejeiro Duque, M. P.). <https://consultajurisprudencial.ramajudicial.gov.co/WebRelatoria/Temp/reporte-20260907-7751.html>

- Honorable Congreso de la Nación Argentina. (1993, 15 de octubre). *Ley 24.240 de Defensa del Consumidor*. Boletín Oficial n.º 27744. <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=638>
- Moreno Rodríguez, N. y Torres Lozano, B.S. (2023). *El estado actual del arbitraje de consumo en Colombia. Desafíos y escenarios hacia el futuro*. <https://vlex.com.co/vid/actual-arbitraje-consumo-colombia-947453308>
- Piedrahíta Forero, G. A. (2022). Estado actual y retos del arbitraje en competencia y consumo. En A. Castro Pinzón y D. Correa (eds.), *Arbitraje y derecho de la competencia y del consumo: Tomo VIII. III Jornadas de Arbitraje Nacional e Internacional* (pp. 19-30). Universidad Externado de Colombia. <https://doi.org/10.2307/j.ctv37xg1b1.4>
- Presidência da República do Brasil. (1990, 11 de septiembre). *Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*. Diário Oficial da União de 12.9.1990. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm
- Presidencia de la República de Colombia. (1971, 16 de junio). *Decreto 410. Por el cual se expide el Código de Comercio*. Diario Oficial n.º 33.339. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html
- Presidencia de la República de Colombia. (2015, 26 de mayo). *Decreto 1069 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho*. Diario Oficial n.º 49.523. <https://www.sucop.gov.co/entidades/minjusticia/Paginas/archivo.aspx>
- Presidencia de los Estados Unidos Mexicanos. (1992, 24 de diciembre). *Ley Federal de Protección al Consumidor*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/html/wo12974.html>
- Reino Unido. (1996, 17 de junio). *Arbitration Act 1996* (c. 23). United Kingdom Public General Acts. <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1996/23>
- Reino Unido. (1999, 22 de julio). *The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999* (SI 1999/2083). Statutory Instruments. <https://www.legislation.gov.uk/uksi/1999/2083>
- Reino de España. (1998, 14 de abril). *Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación*. Boletín Oficial del Estado n.º 89. <https://www.boe.es/eli/es/l/1998/04/13/7/con>
- Reino de España. (2007, 30 de noviembre). *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*. Boletín Oficial del Estado n.º 287. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>
- Reino de Suecia. (1999, 4 de marzo). *Lag (1999:116) om skiljeförfarande* [Ley de Arbitraje]. Svensk författningssamling (SFS 1999:116). https://www.newyorkconvention.org/media/uploads/pdf/6/5/652_the-swedish-arbitration-act.pdf
- República Francesa. (2001, 16 de mayo). *Code civil* (Art. 2061, modifié par la Loi n° 2001-420 du 15 mai 2001). Journal Officiel de la République Française. https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000033458809
- República Francesa. (2009, 20 de marzo). *Décret n° 2009-302 du 18 mars 2009 portant application de l'article L. 132-1 du code de la consommation*. Journal Officiel de la République Française n.º 67. <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000020414100>

- Rey Vallejo, P. (2023). El arbitraje en el derecho del consumo: debates y perspectivas actuales en la legislación colombiana. En *Derecho del consumo. Tomo II. Derecho privado del consumo* (p.p. 455-473). Universidad de los Andes.
- Rubiano Romero, M. A. (2021). Una propuesta para la verdadera implementación del arbitraje de consumo en Colombia. *Revist@ e-Mercatoria*, 20(1), 115-149. <https://doi.org/10.18601/16923960.v20n1.04>
- Suárez Ortiz, G. (2019). Una mirada a la protección del consumidor en las operaciones mediante sistemas de financiación en Colombia. *Revista de Derecho Privado*, (38), 209-239. <https://doi.org/10.18601/01234366.n38.08>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2014). *Circular Externa 029 de 2014. Circular Básica Jurídica*. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/111192/>
- Tribunal Arbitral de la Cámara de Comercio de Aburrá Sur. (2024, 8 de agosto). *Auto, rad. TA-003-2022*.
- Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2006, 26 de octubre). Elisa María Mostaza Claro v. Centro Móvil Milenium SL (Asunto C-168/05) [Sentencia] (Cunha Rodrigues, J. P.). <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=es&num=C-168/05>
- Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2009, 6 de octubre). Asturcom Telecomunicaciones SL v. Cristina Rodríguez Nogueira (Asunto C-40/08) [Sentencia] <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:62008CJ0040>