

# **LA BUENA FE EN LA CONTRATACIÓN EN MASA: MANIFESTACIONES Y EFECTOS JURÍDICOS DE SU INOBSERVANCIA.**

Liliana Milena Echavarría Rodríguez. \*

## **RESUMEN:**

El propósito de este artículo especializado consiste en comprender los efectos de la inobservancia del deber de información emanado del principio constitucional de buena fe, en la contratación en masa. Para ello, se realiza inicialmente una aproximación doctrinal a las categorías de buena fe y contratación en masa, con el objetivo de realizar posteriormente el análisis de la tensión que se presenta entre las mismas, a partir de las normas en la materia contenidas en el ordenamiento jurídico colombiano y la jurisprudencia de la Corte Constitucional y de la Corte Suprema de Justicia. Se concluye que la buena fe, a partir del deber de información, es un principio constitucional garante de los derechos de la parte contratante débil en la contratación en masa, en la medida que evita o le hace frente a la configuración de relaciones abusivas en el contexto de la contratación contemporánea.

**PALABRAS CLAVE:** Contratación contemporánea, Contratante débil, Deber de información, Deberes secundarios de conducta, Relaciones abusivas.

## **SUMARIO:**

---

\*Abogada de la Universidad de Antioquia. Este artículo se presenta para optar por el Título de Especialista en Derecho Privado de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Correo electrónico: [lmilena.echavarrria@udea.edu.co](mailto:lmilena.echavarrria@udea.edu.co) .

**1. INTRODUCCIÓN. 2. LA CONTRATACIÓN EN MASA. 3. LA BUENA FE Y EL DEBER DE INFORMACIÓN. 4. TENSIÓN ENTRE CONTRATACIÓN EN MASA Y BUENA FE 5. CONCLUSIÓN. 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

**1. INTRODUCCIÓN**

En Colombia, con fundamento en la Constitución Política de 1991 se ha surtido paulatinamente un proceso de constitucionalización, que ha irradiado el ordenamiento jurídico y consecuentemente el derecho privado. En este sentido, las instituciones jurídicas han sido intervenidas por los principios constitucionales, lo que además les ha significado un amplio desarrollo jurisprudencial y doctrinal, proceso que no es ajeno al principio de buena fe, objeto de estudio en este artículo.

En este sentido, la Constitución Política de Colombia (1991) consagra el principio de la buena fe dentro del capítulo 4 denominado “De la protección y aplicación de los derechos” específicamente en el artículo 83; La buena fe contractual, de acuerdo con Neme Villareal (2009, p.49) es la buena fe objetiva, que implica un comportamiento leal y honesto de las partes en la relación jurídica; la estipula el Código Civil Colombiano en el Artículo 1603 (Ley 874 de 1873); y de manera similar se presenta en el derecho comercial colombiano, específicamente en el artículo 871 del código de comercio (Decreto 410, 1971).

Adicionalmente, del principio de buena fe emanan deberes secundarios de conducta que se deben observar en las relaciones contractuales. Estos son el deber de información, el deber de protección, el deber de colaboración, el deber de guardar secreto y la prohibición

de abusar del derecho. En este documento, se estudiará únicamente el deber de información, que de acuerdo con los planteamientos de Posada (2019):

En un sentido amplio, la existencia del deber precontractual de información a cargo de alguno de los interesados en contratar requiere que entre ellos exista una situación de asimetría en el conocimiento sobre una actividad económica en particular o sobre un producto específico, que sean objeto del contrato o que tengan una incidencia relevante en la ejecución de este. En virtud de esta asimetría, alguno de los interesados se encuentra en una posición de ventaja frente a la otra, no sólo por tener acceso a dicho conocimiento, sino también, porque sabe utilizarlo en su propio beneficio. (p. 23)

El deber de información adquiere mayor relevancia si se observa lo problemático que resulta el fenómeno de la contratación en masa. Tal como lo asume Bullard (1989)

La estandarización de los bienes y servicios que concurren al mercado lleva, indefectiblemente, a estandarizar las relaciones jurídicas vinculadas a dicha concurrencia. Las relaciones jurídicas se producen en serie. Ello exige eliminar los costos externos que ocasiona la negociación, lo que no es posible sin eliminar o limitar a esta última. La consecuencia lógica es la eliminación de la voluntad de una de las dos partes, de manera que la configuración de la relación jurídica sea una labor encargada a una de ellas. (p.49)

La contratación en masa trae consigo implicaciones jurídicas, en la medida que la parte contratante que determina el contenido de la relación contractual es por lo general un contratante fuerte, un profesional. En consecuencia, se generan relaciones abusivas, en detrimento de los intereses de la parte que se adhiere a las cláusulas del contrato y se denomina contratante débil. Por lo anterior, es fundamental, a partir de los principios tradicionales del derecho privado, generar límites al contratante fuerte, de manera que constituyan la protección al contratante débil dentro del ordenamiento jurídico colombiano; específicamente, a partir de la buena fe y del deber de información.

Respecto de las consecuencias jurídicas de la inobservancia de la buena fe en la contratación en masa, es necesario indicar que de acuerdo a los planteamientos de Shoschana (2005)

[...] la mala fe en la ejecución puede llevar a la ineficacia del contrato, privando así al contratante deshonesto de beneficiarse del mismo, mientras que la mala fe en la negociación no podría –vis a vis– obligar a la parte deshonestista a celebrar el contrato, porque –ahí sí– la libertad de contratar se impone sobre la buena fe y solo procederá el reclamo de daños y perjuicios fundados en la culpa in contrahendo, cuya vía es, como se sabe, la responsabilidad extracontractual. (p.24)

Finalmente se concluirá que la buena fe, a través del deber de información, es un principio constitucional garante de los derechos de la parte contratante débil en la contratación contemporánea, en la medida que evita o le hace frente a la configuración de relaciones abusivas en el contexto de la contratación en masa.

Como se ha referido, este artículo especializado tiene por objeto el estudio del principio constitucional de la buena fe, fuente de los deberes secundarios de conducta. Específicamente, se realizará el tratamiento al deber de información en la contratación en masa; esta última, como fenómeno actual que reduce los costos de la negociación y permite la transacción de bienes y servicios en el contexto de la globalización.

En este sentido, la problemática que se abordará se centra específicamente en determinar dentro del ordenamiento jurídico colombiano ¿cómo se manifiesta la buena fe en la contratación en masa y cuáles son las consecuencias jurídicas de su inobservancia? Para esto, se plantearán en el desarrollo del artículo aspectos relevantes sobre la buena fe, el deber de información y la contratación en masa a partir de la argumentación. Por último, se demostrará la tesis consistente en que la buena fe garantiza los derechos del contratante débil en la contratación en masa.

A efectos de la metodología, el tema planteado para el artículo especializado se desarrollará por medio de tres objetivos. El primero consiste en “Describir el fenómeno de la contratación en masa (qué es, cómo se manifiesta, relevancia jurídica)”. El siguiente se

dedica a “Explicar la relación entre la buena fe y el deber de información como manifestación de aquella”. Para finalizar, se procede a “Enunciar las consecuencias jurídicas de la inobservancia del principio de la buena fe y del deber de información en la contratación en masa”.

Con respecto a la estructura lógica del artículo especializado, éste se desarrollará a partir de tres capítulos o subtemas que se presentan en el orden correspondiente en que se encuentran enunciados y que han sido denominados: 1. La contratación en masa 2. La buena fe y el deber de información 3. Tensión entre contratación en masa y buena fe.

La argumentación del artículo se organizará por medio de la estrategia denominada categorías en la medida que para desarrollar el artículo especializado es imprescindible partir de la conceptualización de las precitadas categorías que lo fundamentan y a partir de su estudio alcanzar las conclusiones propuestas. Para ello se realizará una revisión documental en las bases de datos de la Universidad de Antioquia a efectos de consultar la doctrina sobre el tema objeto de estudio. Además, se revisará la jurisprudencia colombiana, específicamente, los pronunciamientos de la Corte Constitucional, y la Corte Suprema de Justicia – Sala de Casación civil-. Así mismo, se consultarán las normas del ordenamiento jurídico propio que le son aplicables.

Para concluir, se analizará por qué la buena fe, a través del deber de información, es un principio constitucional garante de los derechos de la parte contratante débil en la contratación en masa, en la medida que evita o le hace frente a la configuración de relaciones abusivas en el contexto de la contratación contemporánea.

## 2. LA CONTRATACIÓN EN MASA

Históricamente, el rol del contrato ha sido fundamental en la vida de los individuos, en términos de Echeverry, (2010) “El contrato se constituye en uno de los medios para la autorregulación de los propios intereses en tanto mecanismo de actuación del dominio de la voluntad en la esfera jurídica propia del sujeto”. (p. 133)

En este sentido y respecto de la función económica de los contratos refiere Herrera, (2011) que

El circuito económico requiere, para permitir la segura movilización de los activos, de estructuras o tipos contractuales, los cuales sirven para que los partícipes establezcan las reglas de juego que tendrán en cuenta al definir sus obligaciones y derechos, constituyéndose, entonces, en marcos normativos particulares y concretos. De hecho, el gran economista inglés John Maynard Keynes sostuvo que la contratación mercantil era la máxima expresión del mercado, en tanto garantizaba que los individuos pudieran satisfacer sus necesidades, absolutas o relativas, en una economía liberal, siendo entonces el principal motor de la actividad productiva. (p. 239)

Así mismo, conviene indicar que “La concepción que se tenga en un momento determinado del derecho en general y del contrato en particular depende de las circunstancias sociales, políticas y económicas en medio de las cuales se encuentra inmersa.” (Echeverri, 2010, p. 132) Ya que esta idea explica y fundamenta el origen la contratación en masa.

Para efectos de contextualizar la génesis del fenómeno de la contratación en masa, en términos de Rodríguez es importante señalar que

A fines del siglo XIX y durante la primera mitad del siglo XX, a la par del desarrollo industrial con la invención de sofisticados inventos y el descubrimiento de nuevas fuentes de energía, se desarrollaba rápidamente un fenómeno que entraría a calar en las esferas mundiales, el aumento vertiginoso de la población y con ello el aumento de las necesidades de lo que más adelante se denominaría “la sociedad de masas”.

[...] Aparece así la gran industria, impulsada por nuevas fuentes de energía. El petróleo y la electricidad en reemplazo del carbón y el vapor. Las tradicionales formas de producción de bienes y servicios en talleres reducidos, a lo artesanal, con una producción limitada de artículos, son abandonadas para dar paso a la producción masiva o en serie de bienes y servicios. (p.195)

[...] La producción masiva de bienes y servicios aunada a las necesidades de la sociedad de masas que confluían en un acelerado tráfico económico, requerían que el Derecho Contractual cuente con un instrumento igual de ágil y eficiente, con la capacidad de viabilizar relaciones masivas de intercambio. (p. 199)

En definitiva, la contratación en masa es un fenómeno que surge a partir del advenimiento de la sociedad en masa para responder a las necesidades de los conglomerados de personas constituyéndose en instrumento fundamental para la comercialización en serie de bienes y servicios y de manera semejante, Bullard (1989) conceptualiza que

[...] La estandarización de los bienes y servicios que concurren al mercado lleva, indefectiblemente, a estandarizar las relaciones jurídicas vinculadas a dicha concurrencia. Las relaciones jurídicas se producen en serie. Ello exige eliminar los costos externos que ocasiona la negociación, lo que no es posible sin eliminar o limitar a esta última. La consecuencia lógica es la eliminación de la voluntad de una de las dos partes, de manera que la configuración de la relación jurídica sea una labor encargada a una de ellas. (p. 49)

En términos de especificidad, la contratación en masa se manifiesta por medio de los contratos de adhesión y las cláusulas predispuestas que generalmente se confunden en una sola; estos conceptos los presenta Bullard (1989), con fundamento en la estipulación que de ellas realiza el Código Civil peruano.

El contrato por adhesión enfrenta el problema de las relaciones jurídicas estándares desde la perspectiva del consentimiento. Un contrato es por adhesión, cuando una de las partes, puesta en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra, declara su voluntad de aceptar. (art. 1390)

Por el contrario, las cláusulas generales de contratación son aquellas redactadas previa y unilateralmente por una de las partes (o por una entidad distinta a una de ellas) en forma general y abstracta determinando el contenido de una serie indefinida de contratos particulares (art. 1392). Así, enfrenta el problema de las

relaciones jurídicas estándares desde el lado de qué condiciones configuran las mismas. (p.53)

En consonancia con lo anterior, es importante resaltar que la contratación en masa resulta jurídicamente relevante porque es una institución jurídica producto de la evolución de la contratación clásica. Esta última, caracterizada por ser paritaria, negociada y por lo tanto máxima expresión de la autonomía de la voluntad que ha dado paso a la contratación masificada; como lo hace notar Echeverri (2010)

[...] la evolución del contrato desde la concepción de un acuerdo de voluntades para crear obligaciones, que se lleva a cabo entre dos seres racionales, mediante un acuerdo paritario entre iguales, asimilable al concepto de justicia mismo (puesto que un acuerdo logrado entre dos personas que velaban cada uno por sus propios intereses, no podía ser más que justo) hasta el concepto del contrato masificado o de adhesión se dio como consecuencia de cambios estructurales dentro de la sociedad de mercado. (p.144)

De manera análoga, manifiesta Herrera (2011) que

Estos cambios se han traducido en que la negociación ha cedido su papel a la predisposición, pues las masas de usuarios carecen de poder de la posibilidad de discutir las condiciones negociales, las cuales ya se encuentran previamente establecidas en contratos uniformes o condiciones generales de contratación, y la única alternativa del consumidor consiste en adherirse o rechazar el convenio. (p. 240)

En efecto, la precitada realidad jurídica genera una relación contractual caracterizada por el desequilibrio entre las partes del negocio jurídico, como lo señala Echeverri (2010)

Esa falta de igualdad material se concreta en el hecho de que uno de los contratantes esté ocupando una posición de negociación fuerte frente a otro con una posición más débil. Generalmente, aunque no de manera necesaria la posición del contratante fuerte es ocupada por una empresa, la cual cuenta dentro de su estructura, con personas capacitadas, con diferenciación de funciones y con un ideal principal cual es el de obtener ganancias, que se ve enfrentada a un ser humano individual que generalmente, no posee ni la misma capacidad negocial ni la misma información que le permita tomar la mejor decisión. [...] Esta diferencia en las posiciones de negociación va generando que se produzcan contratos injustos que van

repercutiendo ya no solo en el ámbito patrimonial individual, sino que pueden afectar a la sociedad en general. (p. 137)

Una vez caracterizado el fenómeno de la contratación en masa, se relacionan consecuencias y elementos que desde la óptica del derecho contractual clásico resultan problemáticos en la medida que desconocen algunos principios tradicionales que fundamentan históricamente el contrato dentro de los ordenamientos jurídicos del derecho continental, como la autonomía de la voluntad.

Dentro de este nuevo modelo, es claro que la autonomía de la voluntad deja de cumplir el papel de barrera para que los sujetos eviten imponer cargas excesivas a sus contrapartes o ajenas a su interés, en tanto la adhesión a condiciones generales implica una aceptación incondicional a lo señalado por el predisponente, lo que puede conducir a que se acepten cargas desproporcionadas y que surjan obligaciones que ni siquiera se tenía consciencia de su existencia. (Herrera, 2011, p. 242)

Bullard, (1989) analizando las consecuencias de la contratación en masa refiere lo siguiente:

El problema central que se presenta en las distintas manifestaciones de la "contratación en masa" es, precisamente, éste. En los casos en que la ley faculta al desarrollo de los distintos mecanismos de generación de relaciones jurídicas estándares se permite a una sola de las partes (la estipulante de las cláusulas generales como el caso más común) determinar el contenido de la relación jurídica. Es casi como si la simple voluntad unilateral generara obligaciones a cargo de terceros, en especial si estamos frente a un monopolio" (p. 51)

Es claro que, para la doctrina resulta compleja y problemática la celebración de un contrato en el cual las partes se encuentran en una relación de desequilibrio en la medida que la parte débil de la relación contractual se adhiere al contenido que ha sido diseñado por la parte fuerte, y esta práctica genera un escenario propicio para crear relaciones jurídicas abusivas. Las relaciones jurídicas abusivas a que se alude son contratos que se caracterizan por tener cláusulas abusivas dentro de su contenido, se identifican porque "Es

característica definitoria de la cláusula abusiva: Que importe un desequilibrio significativo entre los derechos del consumidor y las obligaciones y cargas del profesional, derivadas del contrato en perjuicio del primero” (Stiglitz, 1998, p.39)

De otro lado, en el ordenamiento jurídico colombiano, la contratación en masa es una realidad jurídica en las relaciones civiles, comerciales y de consumo, pero ésta sólo se encuentra regulada en el Estatuto del consumidor en términos generales y de manera específica en el sector financiero, de servicios públicos domiciliarios, y servicio de las comunicaciones. Es decir, el legislador se ha ocupado de este fenómeno de manera exclusiva en las relaciones contractuales de consumo, lo que excluye las relaciones civiles y comerciales. Aunque la contratación en masa no es un fenómeno aplicado exclusivamente en las relaciones de consumo, en la medida que se enmarca además en las relaciones contractuales civiles y comerciales.

Como se ha indicado, el estatuto del Consumidor dentro de las definiciones que presenta se refiere a una de las manifestaciones de la contratación en masa. Es decir, respecto del contrato de adhesión que es “Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas” (Ley 1480, 2011, art. 5 Num. 4)

Adicionalmente, en el artículo 37 establece “condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión”

Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano.
2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.
3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco, En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega

anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.

En este sentido, en el artículo 38 establece que “En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.”

Por su parte, el estatuto del consumidor financiero, Ley 1328 de 2009, presenta el concepto de la institución jurídica denominada contratos de adhesión en el artículo 2 literal f de la manera que se indica:

**ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES.** Para los efectos del presente régimen, se consagran las siguientes definiciones:

f) Contratos de adhesión: Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

Seguidamente, en el artículo 11 del estatuto en mención, establece límites a las estipulaciones que se realicen en los contratos de adhesión en aras de evitar la estipulación de cláusulas abusivas:

**ARTÍCULO 11. PROHIBICIÓN DE UTILIZACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS.** Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que:

- a) Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.
- b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.
- c) Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.
- d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero.
- e) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 3. LA BUENA FE Y EL DEBER DE INFORMACIÓN

El derecho privado en Colombia se ha visto permeado paulatinamente por un proceso de constitucionalización, lo que ha afectado todas las instituciones jurídicas que lo componen. A juicio de Adriana Largo, (2012):

En la actualidad, dada la forma de organización del Estado Constitucional, en Colombia todo el ordenamiento jurídico se caracteriza por su permanente vinculación a los preceptos constitucionales, fenómeno que, naturalmente, involucra también al derecho privado; de allí que el giro de las relaciones entre particulares no pueda sustraerse del respeto de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y que irradian el ordenamiento jurídico, tales como la igualdad, la dignidad humana y la solidaridad. (p. 90)

En Colombia, el principio constitucional de buena fe encuentra su consagración en el artículo 83 de la carta política de 1991 al referir que “Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.” (Constitución Política de Colombia, 1991, art.13)

En consecuencia, el principio constitucional de buena fe ha tenido un amplio desarrollo jurisprudencial, al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia c - 594 de 1994 expuso que

La buena fe ha sido desde tiempos inmemoriales, uno de los principios fundamentales del derecho, ya se mire por su aspecto activo, como el deber de proceder con lealtad en nuestras relaciones jurídicas, o por el aspecto pasivo, como el derecho a esperar que los demás procedan en la misma forma. En general, los hombres proceden de buena fe: es lo que usualmente ocurre. Además, el proceder de mala fe, cuando media una relación jurídica, en principio constituye una conducta contraria al orden jurídico y sancionada por éste. En consecuencia, es una regla general que la buena fe se presume: de una parte es la manera usual de comportarse; y de la otra, a la luz del derecho, las faltas deben comprobarse. Y es una falta el quebrantar la buena fe.

Como se ha referido, en el ordenamiento jurídico colombiano, la buena fe se constituye en principio general del derecho, y de esta manera es reconocido por la doctrina:

La naturaleza de la buena fe como principio general del derecho ha sido reconocida pacíficamente, de donde es factible predicar que esta categoría jurídica también está dotada de las funciones generales que se atribuyen de manera general a los principios (creadora, interpretativa e integradora). (Largo, 2012, p. 49)

De manera similar, una revisión de la institución jurídica de buena fe en el derecho comparado permite identificar que

En los ordenamientos jurídicos pertenecientes al derecho continental la buena fe tiene un reconocimiento generalizado, el que se expande a los más variados ámbitos. La mayoría de los sistemas legales codificados contienen en ese sentido una disposición legal que reconoce con alcance general el valor de la buena fe, mientras que muchas disposiciones más específicas son, a su vez, vistas como concreciones especiales de ese principio regulador de alcance más general. (Schopf, 2018, p.111)

Al mismo tiempo, la buena fe se clasifica en buena fe subjetiva y buena fe objetiva; la primera de ellas,

[...] de manera general ha sido considerada como “un estado de ignorancia y error”, denota un estado de conciencia, un convencimiento; y se dice subjetiva justamente porque para su aplicación debe el intérprete considerar la intención del sujeto de la relación jurídica, su estado psicológico, su íntima convicción; se trata por lo tanto de una idea de ignorancia, de creencia errónea acerca de la existencia de una situación regular, la cual se funda en el propio estado de ignorancia, o en la errónea apariencia de cierto acto, que se concreta en el convencimiento del propio derecho o en la ignorancia de estar lesionando el derecho ajeno<sup>14</sup>.” (Neme Villareal, 2009, p.48)

De otro lado, la buena fe objetiva

[...] se le ha entendido como “principio jurídico que introduce en el contenido de las obligaciones deberes coherentes con un modelo de comportamiento objetivo”, el del *bonus vir*, que se expresa a través de las reglas de honestidad y corrección propias de dicho modelo.

De manera que este tipo de buena fe se erige en regla de conducta fundada en la honestidad, en la rectitud, en la lealtad y principalmente en la consideración del interés del otro visto como un miembro del conjunto social que es jurídicamente tutelado. La buena fe objetiva presupone que se actúe con honradez, probidad, honorabilidad, transparencia, diligencia, responsabilidad y sin dobleces,

entre otros deberes que emanan de permanentemente de su profuso carácter normativo. (Neme Villareal, 2009, p.49)

A partir de esta clasificación se identifica que la buena fe contractual consagrada en el Código Civil colombiano hace referencia a la buena fe objetiva, al referir que

Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley pertenecen a ella. (Ley 84, 1873, Art. 1603).

Así mismo, se enmarca en esta denominación, la buena fe consagrada en el Código de Comercio colombiano

Los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural. (Decreto 410, 1971, Art. 871).

Es decir, las precitadas normas exigen un deber de comportamiento y no un mero estado de conciencia,

Bajo este entendido, un parangón entre los conceptos de buena fe subjetiva y objetiva se plantea claramente cuando se señala que la buena fe objetiva “no supone la creencia o ignorancia que justifica un error –buena fe en sentido subjetivo– sino la aprobación de una conducta o proceder, según el parecer unánime de personas razonables y honradas con base en los usos sociales imperantes en una determinada circunstancia. (Neme Villareal, 2009, p.51)

Así las cosas, la buena fe objetiva impone a los contratantes un deber de comportamiento que consiste en dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud del contrato, y a la observancia de los deberes secundarios de conducta que emanan de la buena fe.

Como puede apreciarse, en términos generales la buena fe contractual exige reciprocidad entre quienes ostentan la calidad de partes o de futuros contratantes (fase precontractual), que se concreta en observar un comportamiento leal y honesto, al tiempo que se espera que el otro contratante se comporte de igual manera. Desde luego que, según quedó visto, la exigencia de comportarse de tal modo no los releva de las cargas de diligencia, sagacidad y conocimiento, que se traducen en acciones concretas encaminadas a obtener

suficiente y adecuada ilustración respecto del contenido y alcance del negocio jurídico a celebrar.

[...]

Queda claro, entonces, que la buena fe es un principio general del derecho aplicable en las distintas fases del contrato, desde el inicial momento de tratativas, pasando por el periodo de ejecución que puede variar de acuerdo con la naturaleza del contrato y a las cláusulas que lo integran, e incluso en una fase posterior a su ejecución, con arreglo a los deberes previstos, bien de manera expresa o de aquellos inherentes al tipo de contratación.

(Largo, 2012, p. 62,63)

Adicionalmente, “los deberes secundarios de conducta, por virtud del principio de buena fe, están incorporados en toda clase de contratos, e imponen a las partes un actuar dirigido a la cooperación con el otro contratante, evitando causarle perjuicios”. (Largo, 2012, p.54)

De manera que, las reglas secundarias emanadas del principio de buena fe atienden

[...] el carácter orgánico de la relación también se manifiesta en que al lado de las relaciones obligacionales en sentido estricto, existen otros deberes jurídicos, que se denominan “deberes secundarios de conducta”, “deberes colaterales”, “deberes complementarios” o “deberes contiguos”, tales como los de información, protección, consejo, fidelidad o secreto, entre los más relevantes, que aunque no se pacten expresamente por las partes, se incorporan a los contratos en virtud del principio de buena fe. (Solarte, 2004, p. 304)

En este sentido, la doctrina establece que “De manera general, el deber de información es una manifestación del principio de la buena fe, en sentido objetivo e, igualmente, aparece diferenciado en cada una de las etapas del iter contractus.” (Posada, 2019, p. 22)

En lo atinente al ordenamiento jurídico colombiano, el deber de información, de manera autónoma y general, se encuentra reconocido expresamente en la Carta Política de 1991 dentro título II denominado de los derechos, las garantías y los deberes; específicamente

en el capítulo 1 que consagra los derechos fundamentales, en el artículo 20, el cual consagra que

Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura. (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 20)

En términos específicos y en relación con los derechos de los consumidores, la Carta Política de 1991 consagra el deber de información dentro del capítulo 3 denominado “de los derechos colectivos y del ambiente” en los siguientes términos:

La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos. (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 78)

El Estatuto del Consumidor en Colombia, en el título 1, Capítulo 1, en mención a los principios generales, resalta en el numeral primero la importancia de suministrar a los consumidores –parte débil en la relación contractual- la información adecuada que les permita tomar una decisión bien fundada.

**PRINCIPIOS GENERALES.** Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

(...)

1. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

Adicionalmente, el deber de información, se encuentra regulado y cualificado en el

precitado estatuto, Ley 1480 de 2011, artículo 3, numeral 1 en los siguientes términos:

Artículo 3o. derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

[...]

- 1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.” (Ley 1480, 2011, art. 3 Num. 1.)

Posteriormente, este cuerpo normativo, Ley 1480 de 2011, determina el concepto de información al referir en el artículo 5, numeral 7:

ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

(...)

7. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

Seguidamente, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, en el TÍTULO V denominado “DE LA INFORMACIÓN”, en el CAPÍTULO ÚNICO referenciado con el mismo nombre, describe en detalle, las características de la información en el artículo 23,

ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

PARÁGRAFO. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

Luego, en el artículo 24, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, determina el contenido de la información:

**ARTÍCULO 24. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN.** La información mínima comprenderá:

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio;

1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley;

1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.

2. Información que debe suministrar el proveedor:

2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;

2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.

En el caso de los subnumerales 1.1., 1.2. y 1.3 de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.

**PARÁGRAFO.** El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.

De manera similar, el Estatuto del Consumidor Financiero, Ley 1328 de 2009, incluye en el artículo 5 dentro de los derechos de los consumidores financieros el de la información, de manera que, correlativamente se constituye en obligación para las entidades financieras

**ARTÍCULO 5o. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.** Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

[...]

b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

**ARTÍCULO 7o. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS.** Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado. [...]

El Estatuto del Consumidor Financiero, Ley 1328 de 2009 desarrolla el deber de información en el capítulo 4, denominado “información al consumidor financiero”

**ARTÍCULO 9o. CONTENIDO MÍNIMO DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.** En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

[...]

Si bien el legislador colombiano se ocupó en describir el deber contractual de información, éste también ha sido cualificado y caracterizado por la doctrina, en aras de que la información sea transmitida de manera oportuna, previo a la celebración del contrato, de manera clara y transparente:

[...] El deber de información deberá cumplirse de manera substancial y no meramente formal, para ello es necesario no solo que la información se exteriorice, sino que se exprese, de manera clara, de modo que ésta llegue a su destinatario en condiciones que le permitan hacer propio su contenido, para lo cual la información deberá estar dotada de tres características: claridad; oportunidad y; transparencia. (Chinchilla, 2011, p. 6)

La importancia del deber de información ha sido evaluada por la doctrina, en cuanto se ha argumentado que

Dentro de las modernas relaciones contractuales, en el campo del derecho comercial, cobra importancia el deber de información, debido a la presencia de verdaderos profesionales en este tipo de relaciones jurídicas; profesionales que se hallan en los campos de la producción, distribución y venta de bienes y servicios, quienes asumen el rol de imponer las condiciones bajo las cuales habrá de contratarse, reservándose la facultad de predisponer las cláusulas contractuales. De este modo, quien contrata lo hace por la vía de la adhesión a dichas estipulaciones y no de la discusión de las mismas en condiciones de igualdad. Por ello, es menester que al momento de resolver situaciones conflictivas suscitadas por la inobservancia del deber de información como regla secundaria de conducta, se tomen en consideración situaciones de desigualdad en el manejo de la información, para evitar que la parte más fuerte en una relación contractual incurra en abusos por deficiencia u ocultamiento de información, en detrimento de la otra parte. (Largo, 2012, p. 58).

Es debido reconocer, como se ha dicho que el deber de información resulta fundamental en todas las etapas de la contratación, no obstante, algunos doctrinantes se han referido al deber de información específicamente en la etapa precontractual, donde resulta relevante principalmente dentro de las relaciones jurídicas que integran la contratación en masa.

En un sentido amplio, la existencia del deber precontractual de información a cargo de alguno de los interesados en contratar requiere que entre ellos exista una situación de asimetría en el conocimiento sobre una actividad económica en particular o

sobre un producto específico, que sean objeto del contrato o que tengan una incidencia relevante en la ejecución de este. En virtud de esta asimetría, alguno de los interesados se encuentra en una posición de ventaja frente a la otra, no sólo por tener acceso a dicho conocimiento, sino también, porque sabe utilizarlo en su propio beneficio.” (Posada, 2019, p. 23)

En consecuencia, el deber de información como manifestación de la buena fe resulta de suma relevancia en el campo de la contratación en masa, debido a que protege los derechos de la parte contratante débil en la contratación contemporánea, en tanto, evita o le hace frente a la configuración de relaciones abusivas en el contexto de la contratación en masa.

#### **4. TENSION ENTRE CONTRATACIÓN EN MASA Y BUENA FE**

En Colombia, el fenómeno de la contratación en masa se evidencia principalmente en las relaciones de consumo, reguladas por el Estatuto del Consumidor en la Ley 1480 de 2011 y el Estatuto del Consumidor Financiero, por medio de la Ley 1328 de 2009.

En aras de poner de presente la manera en que se resuelve la tensión entre contratación en masa y buena fe, específicamente a partir del deber secundario de conducta que atiende a la información, resulta conveniente mencionar en lo que respecta a las relaciones financieras de consumo, que en el Estatuto del Consumidor Financiero, Ley 1328 de 2009, se establece la facultad para terminar el contrato a favor del consumidor, si en la ejecución del contrato, la entidad financiera lo modifica e inobserva el deber de información establecido en el artículo 10:

**ARTÍCULO 10. OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de esta ley así como las específicas de otras normas, deberá ser notificada previamente a los consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato. En el evento en que la entidad vigilada incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin

penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir.

En términos generales y en lo que concierne a las relaciones de consumo, el estatuto del consumidor en Colombia, Ley 1480 de 2011, establece en el artículo 56 las acciones jurisdiccionales de protección del consumidor, aplicables en caso de inobservancia del deber de información.

**ARTÍCULO 56. ACCIONES JURISDICCIONALES.** Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.

2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.

3. <Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

**PARÁGRAFO.** La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de que trata la Ley 472 de 1998 serán las previstas en dicha ley, y para las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley serán las previstas en el Código de Procedimiento Civil.

En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley.

En este sentido, en lo pertinente a la acción de protección al consumidor, el precitado Estatuto del Consumidor, establece en el numeral 1 del artículo 58 que la competencia es a prevención de la superintendencia de industria y comercio o el juez, en los procesos en que se discuta la violación a los derechos de los consumidores, en los siguientes términos:

Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo

o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán a prevención.

La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio. [...]

El mencionado artículo en el numeral 3 establece un término de caducidad para presentar la demanda sobre controversias contractuales correspondiente al año posterior a la terminación del contrato:

3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.

Seguidamente, faculta al Juez o a la superintendencia de industria y comercio para fallar infra, extra y ultrapetita, lo que se considera que eventualmente constituye una garantía en pro del consumidor:

9. Al adoptar la decisión definitiva, el Juez de conocimiento o la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de la forma y términos en que se deberán cumplir.

Adicionalmente, en relación a las consecuencias jurídicas de inobservar el deber contractual de información por parte del contratante fuerte dentro de la relación jurídica, el artículo 58 del Estatuto del Consumidor, en el numeral 10 establece la posibilidad de imponer multa en calidad de sanción; como pasa a presentarse:

10. Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias. No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria.

Como puede apreciarse en el artículo 59 del estatuto del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio ha sido dotada de facultades administrativas para proteger los derechos de los consumidores que constituyen la parte débil de la relación jurídica, puntualmente en el numeral 14 se establece la posibilidad de ordenar la modificación a clausulados generales de contratos de adhesión cuando afecten los derechos de los consumidores:

**ARTÍCULO 59. FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.** Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.

(...)

14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.

Estas facultades administrativas se extienden a los alcaldes en cada uno de sus territorios, de conformidad con el artículo 62 del Estatuto en mención.

Así mismo, el Estatuto del Consumidor presenta en el artículo 61 las sanciones que se pueden imponer en ejercicio de las facultades administrativas con fundamento en la inobservancia a las normas establecidas en el precitado estatuto, es decir, comprende la inobservancia al deber de información.

**ARTÍCULO 61. SANCIONES.** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía. Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción. [...]

De manera precisa, la información es un elemento determinante en aras de apreciar o calificar la calidad de los productos, ya que depende de la información que sobre él se suministre, de conformidad con el artículo 5 del estatuto del consumidor: “ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por: 1. Calidad: Condición

en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.”

Consecuentemente, en el artículo 6 del precitado Estatuto del Consumidor se establece para el productor la obligación de garantizar la calidad de los productos que ofrece y las consecuencias del incumplimiento, que aplican para el evento en que la información proporcionada no corresponda con la calidad del mismo,

**ARTÍCULO 6o. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS.** Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.
2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.
3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.

De otro lado, si la inobservancia del deber de información degenera en cláusulas abusivas, éstas serán ineficaces de pleno derecho:

**ARTÍCULO 42. CONCEPTO Y PROHIBICIÓN.** Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.

Atendiendo a los efectos de la precitada ineficacia, el artículo 44 refiere que

La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.

Cuando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente.

En lo que respecta a las relaciones contractuales por medio electrónico, el Estatuto del Consumidor establece en el literal b del artículo 50 un deber de información específico:

ARTÍCULO 50. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:

(...)

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

Para este caso específico, en el cual se inobserva el deber de información y como consecuencia el consumidor recibe un producto que no corresponde a lo solicitado o lo recibe defectuoso, estatuto del consumidor establece la posibilidad de reversar el pago que se ha realizado por medios electrónicos:

ARTÍCULO 51. REVERSIÓN DEL PAGO. Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de

pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.

Lo anterior, sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes. [...]

Finalmente, el Estatuto del Consumidor al referirse al carácter de las normas que contiene, además de señalar su carácter de orden público, establece una interpretación en beneficio del consumidor y refiere que, en materia sustancial, en lo que no esté regulado en su contenido, aplica el código de comercio y en lo no regulado en este, aplica el código civil, al siguiente tenor:

**ARTÍCULO 4o. CARÁCTER DE LAS NORMAS.** Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.

Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario.

Teniendo como presupuesto que el principio de información es uno de los deberes secundarios de conducta en virtud del principio de buena fe dentro de las relaciones contractuales, la inobservancia de éste dentro de la contratación en masa tiene como consecuencia la ineficacia del contrato si se presenta en la ejecución, o la reclamación de

daños y perjuicios si se presenta en la negociación, es decir, la consecuencia depende de la etapa en la que se dé la inobservancia del precitado deber; en términos de Shoshana, (2005)

[...] la mala fe en la ejecución puede llevar a la ineficacia del contrato, privando así al contratante deshonesto de beneficiarse del mismo, mientras que la mala fe en la negociación no podría –vis a vis– obligar a la parte deshonesto a celebrar el contrato, porque – ahí sí– la libertad de contratar se impone sobre la buena fe y solo procederá el reclamo de daños y perjuicios fundados en la culpa in contrahendo, cuya vía es, como se sabe, la responsabilidad extracontractual. (P.24)

En este sentido, la doctrina refiere

[...] las consecuencias jurídicas que pueden derivarse del quebrantamiento de la buena fe, especialmente en contratos de consumo o con cláusulas predispuestas, dentro de las cuales se encuentran: la ineficacia del negocio jurídico que puede presentarse en forma de inexistencia o de nulidad; la obligación de reparar los daños causados y la tutela de derechos fundamentales comprometidos. (Largo, 2012, p. 89)

Refiriéndose a la invalidez del negocio, refiere Largo, (2012) que

[...] es la reacción negativa del ordenamiento frente a determinadas transgresiones de normas fundamentales, imperativas, llamadas a encauzar el ejercicio de la autonomía privada, que se expresan en la exigencia de llenar ciertos requisitos o de cumplir ciertos trámites, o en la prohibición de determinadas actividades o giros o estipulaciones. (p. 98)

En lo concerniente a los efectos indemnizatorios, es decir, la obligación de reparar los daños causados por la vulneración del principio de la buena fe contractual, tiene fundamento en el ordenamiento jurídico colombiano, específicamente en el artículo 2341 del Código Civil al establecer “El que ha cometido un delito o culpa, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena principal que la ley imponga por la culpa o el delito cometido.”

De manera que resulta fundamental la intervención judicial para proteger al contratante débil en la contratación en masa como fuente de relaciones asimétricas que

generen una eventual afectación al principio de buena fe, para ello la constitución política de 1991 ofrece herramientas y fundamentos jurídicos adicionales que le permiten al juez tomar la decisión en aras de lograr la justicia contractual, en términos de Largo, (2012)

Entre los fines esenciales del Estado el artículo 2.º de la Constitución incluye los de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, así como asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Igualmente, dispone que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. (p. 92)

De otro lado, el artículo 1624 del Código Civil presenta un criterio especial de hermenéutica que autoriza en el marco de las relaciones contractuales se realice la interpretación a favor del deudor. En el inciso segundo específicamente establece que las cláusulas predisuestas se interpreten en contra de quien las redactó, lo que constituye un principio en favor del deudor en el marco de la contratación en masa.

No pudiendo aplicarse ninguna de las reglas precedentes de interpretación, se interpretarán las cláusulas ambiguas a favor del deudor. Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella.

Teniendo en cuenta que en la contratación en masa se limita la capacidad negocial del adherente, para equilibrar la relación contractual, la manifestación del consentimiento o aceptación del contratante débil debe darse con fundamento en la información suficiente tanto del contrato que está celebrando como del alcance del mismo, lo que incluye comprender las obligaciones y derechos que adquiere. Es decir, la manera de garantizar los derechos al contratante débil en la contratación en masa, el co-contratante debe observar el deber secundario de conducta emanado de la buena fe que se denomina deber de información.

Si la inobservancia al deber de información en el marco de la contratación en masa da lugar a que se configure la lesión enorme, la consecuencia jurídica será la rescisión del contrato o la rectificación del justo precio recibido a elección del contratante contra quien se declare la rescisión en los términos del artículo 1948 del Código Civil colombiano.

El comprador contra quien se pronuncia la rescisión podrá, a su arbitrio, consentir en ella, o completar el justo precio con deducción de una décima parte; y el vendedor, en el mismo caso, podrá a su arbitrio consentir en la rescisión, o restituir el exceso del precio recibido sobre el justo precio aumentado en una décima parte. No se deberán intereses o frutos sino desde la fecha de la demanda, ni podrá pedirse cosa alguna en razón de las expensas que haya ocasionado el contrato.

En la etapa precontractual del contrato de seguro, el tomador está obligado a declarar el estado del riesgo de manera sincera, como pasa a evidenciarse, infringir la buena fe y específicamente el deber de información, genera reticencia o inexactitud a que se refiere el código de comercio colombiano en el artículo 1058, el primer término determina los casos en los cuales la información no es comunicada por el tomador al asegurador, en el segundo la información es comunicada de manera deficiente, lo que perturba y genera un vicio en el consentimiento del asegurador, al impedir que este conozca el estado real del riesgo asegurable.

La consecuencia jurídica es la nulidad relativa del contrato de seguro a excepción de si la reticencia o inexactitud atiende a un error inculpable del tomador, evento en el cual, ante la ocurrencia del siniestro, el asegurador indemnizará en el porcentaje que corresponda la prima efectivamente pagada frente a la prima que debió pagarse respecto del estado real del riesgo. Finalmente, este mismo artículo presenta otra excepción a la consecuencia jurídica antes indicada, atendiendo al carácter profesional del asegurador, en la etapa precontractual si conoció o debió conocer los hechos que generan la reticencia o inexactitud relevantes para

determinar el estado del riesgo asegurable no se aplica la sanción; si ha celebrado el contrato tampoco se aplica la sanción si se allana a subsanar los vicios del consentimiento o los acepta.

El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador. La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero el asegurador sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo, excepto lo previsto en el artículo 1160.

Las sanciones consagradas en este artículo no se aplican si el asegurador, antes de celebrarse el contrato, ha conocido o debido conocer los hechos o circunstancias sobre que versan los vicios de la declaración, o si, ya celebrado el contrato, se allana a subsanarlos o los acepta expresa o tácitamente.

En términos generales, si uno de los contratantes desconoce la buena fe y específicamente el deber de información en la celebración de un contrato, puede configurar vicios en el consentimiento del otro contratante, denominados error o dolo, como pasa a exponerse:

El código civil colombiano presenta en el artículo 1510 el error de hecho sobre la especie del acto o el objeto en los siguientes términos:

El error de hecho vicia el consentimiento cuando recae sobre la especie de acto o contrato que se ejecuta o celebra, como si una de las partes entendiese empréstito y la otra donación; o sobre la identidad de la cosa específica de que se trata, como si en el contrato de venta el vendedor entendiese vender cierta cosa determinada, y el comprador entendiese comprar otra.

La precitada norma en el artículo 1511 señala que se presenta error de hecho dirimente cuando recae sobre la sustancia del objeto:

El error de hecho vicia asimismo el consentimiento cuando la sustancia o calidad esencial del objeto sobre que versa el acto o contrato, es diversa de lo que se cree; como si por alguna de las partes se supone que el objeto es una barra de plata, y realmente es una masa de algún otro metal semejante.

El error acerca de otra cualquiera calidad de la cosa no vicia el consentimiento de los que contratan, sino cuando esa calidad es el principal motivo de una de ellas para contratar, y este motivo ha sido conocido de la otra parte.

En el cuerpo normativo en mención, en el artículo 1512, indica que el error puede darse también atendiendo a la persona con quien se tiene intención de contratar

El error acerca de la persona con quien se tiene intención de contratar, no vicia el consentimiento, salvo que la consideración de esta persona sea la causa principal del contrato.

Pero en este caso la persona con quien erradamente se ha contratado tendrá derecho a ser indemnizada de los perjuicios en que de buena fe haya incurrido por la nulidad del contrato.

Finalmente, el código civil respecto del dolo como vicio de la voluntad establece en el artículo 1515

El dolo no vicia el consentimiento sino cuando es obra de una de las partes, y cuando además aparece claramente que sin él no hubiera contratado.

En los demás casos el dolo da lugar solamente a la acción de perjuicios contra la persona o personas que lo han fraguado o que se han aprovechado de él; contra las primeras por el total valor de los perjuicios y contra las segundas hasta concurrencia del provecho que han reportado del dolo.

Al respecto, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia del 06 de marzo de 2012 refirió que

El dolo, concebido en sentido amplio como la intención de inferir o causar daño a alguien (art. 63 C.C.), en el negocio jurídico consiste en la maniobra, artificio, engaño, maquinación consciente y deliberada de una parte o sujeto contractual con suficiente aptitud para inducir o provocar un error de la otra parte y obtener su consentimiento o voluntad en la celebración del acto.

Estricto sensu, el dolo difiere de la culpa grave a la cual se asimila (cas. civ. sentencia de noviembre 13 de 1956), del fraude cuanto concepto genérico (cas.civ. sentencia de marzo 14 de 1984), y tratándose del negocio, ha de ser obra de una de las partes (incluido el representante, mandatario, el beneficiario de la declaración, el tercero cuya

conducta conoce y calla la parte, o del que se vale para desplegar la maquinación, engaño o artificio), determinante, esencial, definitivo e incidente en la obtención del consenso de la parte, en forma de aparecer claramente que sin él no habría contratado (art. 1515, C.C.), podrá consistir en una acción, reticencia u omisión y debe probarse por quien lo invoca en todas sus exigencias, salvo que la ley lo presuma (arts. 1516, 1025/5, 1358, 2284 C.C.; cas. civ. sentencias de junio 29 de 1911 y 23 de noviembre de 1936, XLIV, p.483).

El ordenamiento jurídico colombiano establece la nulidad relativa en calidad de sanción jurídica para los eventos en que el contrato se ha celebrado y el consentimiento de uno de los contratantes adolezca de vicio, en aras de proteger al contratante cuya voluntad se encuentra viciada, esta puede ser alegada por el contratante a cuyo favor se instituye, para garantizar la libertad contractual, pero de manera consciente. En materia civil se denomina rescisión y prescribe en 4 años, en materia comercial se denomina anulabilidad, y prescribe en dos años.

El código civil colombiano, en el artículo 1740 establece que “Es nulo todo acto o contrato a que falta alguno de los requisitos que la ley prescribe para el valor del mismo acto o contrato según su especie y la calidad o estado de las partes. La nulidad puede ser absoluta o relativa.” Seguidamente, en el artículo 1743 para efectos de la declaración de la nulidad relativa informa

La nulidad relativa no puede ser declarada por el juez o prefecto sino a pedimento de parte; ni puede pedirse su declaración por el Ministerio Público en el solo interés de la ley; ni puede alegarse sino por aquéllos en cuyo beneficio la han establecido las leyes, o por sus herederos o cesionarios; y puede sanearse por el lapso de tiempo o por ratificación de las partes.

Por su parte, el código de comercio colombiano en el artículo 900 refiere que

Será anulable el negocio jurídico celebrado por persona relativamente incapaz y el que haya sido consentido por error, fuerza o dolo, conforme al Código Civil.

Esta acción sólo podrá ejercitarse por la persona en cuyo favor se haya establecido o por sus herederos, y prescribirá en el término de dos años, contados a partir de la fecha del negocio jurídico respectivo. Cuando la nulidad provenga de una incapacidad legal, se contará el bienio desde el día en que ésta haya cesado.

Adicionalmente, a la nulidad relativa, podría demandarse en responsabilidad civil extracontractual para el resarcimiento de daños derivados de la nulidad del contrato, con base en la responsabilidad subjetiva, es decir, con fundamento en la culpa de conformidad con el artículo 2341 del Código Civil colombiano, al referir que “El que ha cometido un delito o culpa, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena principal que la ley imponga por la culpa o el delito cometido.”

Las herramientas jurídicas señaladas para cada uno de los casos referidos dependiendo del ámbito de la contratación, permiten concluir que la buena fe, a través del deber de información, es un principio constitucional garante de los derechos de la parte contratante débil en la contratación en masa, en la medida que evita o le hace frente a la configuración de relaciones abusivas en el contexto de la contratación contemporánea.

## **5. CONCLUSIÓN.**

El contrato es el instrumento a partir del cual las personas establecen relaciones en aras de satisfacer sus necesidades, esta institución jurídica, atendiendo a las necesidades del contexto globalizado de los mercados actuales y de la sociedad en masa, ha evolucionado, cambiando algunos de sus postulados y a partir de allí es posible evidenciar el paso del contrato negociado al contrato predispuesto, del contrato consentimiento al contrato operación económica, lo que en términos generales presenta la variación de la contratación clásica a la contratación contemporánea, esta última en la que se presentan nuevas formas de contratación como la contratación en masa por medio de los contratos de adhesión y las cláusulas predispuestas.

Los contratos por adhesión se caracterizan porque una parte diseña el contenido del contrato y la otra se adhiere, lo que limita la autonomía de la voluntad de la parte débil que

presta su consentimiento para adherirse al contrato; de otro lado, los contratos predispuestos o con arreglo a cláusulas generales se caracterizan por ser contratos de réplica o múltiples. Por lo tanto, no significa que un contrato de adhesión sea necesariamente de cláusulas predispuestas o con arreglo a cláusulas generales. Es decir, en el contrato de adhesión uno de los contratantes encuentra limitada su capacidad negocial en la medida que es el otro contratante quien de manera previa y unilateral diseña el clausulado del contrato para que este acepte la relación jurídica. Las cláusulas generales, atienden al contrato también redactado de manera previa y unilateral para crear relaciones jurídicas estándar.

De ahí la importancia de proteger al contratante débil quien otorga el consentimiento para crear estas relaciones jurídicas. Por su parte, el principio de la buena fe en el ordenamiento jurídico colombiano, impone a los contratantes un deber de comportamiento que consiste en dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud del contrato, y a la observancia de los deberes secundarios de conducta que emanan del precitado principio, a saber, los de información, protección, consejo, fidelidad o secreto y que se incorporan a los contratos aunque expresamente no sean pactados.

En lo que respecta al deber contractual de información se insta en garante de los intereses del contratante débil en la relación jurídica en la medida que le permite formar su consentimiento y manifestarlo libre de vicios, en tanto equilibra la relación jurídica que a priori se presenta asimétrica atendiendo a la posición dominante que ostenta uno de los extremos contractuales en virtud del conocimiento que posee.

La consecuencia jurídica o sanción por infringir la buena fe y el deber de información, como regla general, se consagra en el ordenamiento jurídico colombiano la nulidad relativa

y se presenta la posibilidad de reclamar la indemnización de perjuicios con fundamento en daños ciertos por vía de la responsabilidad civil extracontractual. Atendiendo a las relaciones de consumo de que trata el Estatuto del Consumidor Financiero, en el evento que la entidad financiera modifique el contrato inobservando el deber de informar al consumidor, éste se encuentra facultado para terminar de manera unilateral el contrato. Tratándose de relaciones de consumo reguladas por el Estatuto del Consumidor, en caso de que se vulnere o desatienda el deber de información, el contratante débil podrá endilgar la responsabilidad que corresponda al contratante fuerte a partir de las acciones populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren, las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria y la acción de protección al consumidor, adicionalmente, las sanciones administrativas a que haya lugar. Tratándose de comercio electrónico, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago.

## **6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

Bullard González, A. (1989). Contratación en masa ¿contratación? *Thémis: revista de derecho*, (15), 47-55.

Chinchilla Imbett, C. (2011) El deber de información contractual y sus límites. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/2992/3432>

Congreso de la República de Colombia (26 de mayo de 1873). Ley 84. Código Civil colombiano, artículo 1603. Diario Oficial No. 2.867. Recuperado de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1827111>

Congreso de la República de Colombia (12 de octubre de 2011). Ley 1480. Estatuto del Consumidor, artículo 5. Diario Oficial No. 48.220. Recuperado de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1480\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html)

Congreso de la República de Colombia (15 de julio de 2009). Ley 1328. Estatuto del Consumidor Financiero. Diario Oficial No. 47.411. Recuperado de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1328\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html)

Constitución Política de Colombia (1991). Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Corte Constitucional. (1 de diciembre de 1994) Sentencia c- 544 (MP Jorge Arango Mejía) Recuperado de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1994/C-544-94.htm>

Corte Suprema De Justicia, Sala de Casación Civil. (6 de marzo de 2012) Sentencia 11001-3103-010-2001-00026-01. (MP William Namén Vargas)

Echeverri Salazar, V.M. (2010, 03, 10). Del contrato de libre discusión al contrato de adhesión. *Opinión jurídica - universidad de Medellín*, (9,17), 127-144.

Herrera Osorio, F. A. (2011, 06, 13). La contratación contemporánea: Ejemplo de la apertura del derecho al contexto. *Pensamiento Jurídico*, (33), 225-262.

Neme Villareal, NL. (2009) Buena fe subjetiva y buena fe objetiva. Equívocos a los que conduce la falta de claridad en la distinción de tales conceptos. *Revista de derecho privado externado*, 17 (2019), 45-76.

Largo Taborda, A. (2012). Tensión entre autonomía y buena fe en la contratación privada contemporánea. Colombia: Universidad de Antioquia, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

Posada Torres, C. (2019). Consentimiento desinformado del adherente: consecuencias jurídicas en los contratos de adhesión entre no consumidores. *Civilistica.com*, (8), 1-31. Recuperado de <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/406/340>

Presidente de la República de Colombia (27 de marzo de 1971). Decreto 410. Código de Comercio, artículo 871. Diario Oficial No. 33.339. Recuperado de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_comercio.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html)

Shoschana Zusman, T. (2005). La buena fe contractual. *Revista de Derecho Themis*, (51), 19-30.

Schopf Olea, A. (2018, 09, 07). La buena fe contractual como norma jurídica. *Revista Chilena de Derecho Privado - artículos de doctrina*, (31), 109-153.

Solarte Rodríguez, A. (2004, 11, 12). La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta. *Vniversitas* 53 (108) 281-315.

Stiglitz, R. (1998). Contrato de consumo y cláusulas abusivas. *Contexto*. 33-51.