

# Alcance jurídico y conceptual de la aplicación del principio pro-consumidor en Colombia<sup>1</sup>

Legal and conceptual scope of the application of the pro-consumer principle in Colombia

ADRIANA ISABEL LONDOÑO LONDOÑO<sup>2</sup>

## RESUMEN

Con el propósito de determinar el alcance del Principio Pro-Consumidor, se estudia el entorno histórico-jurídico de los postulados dogmáticos que procuran el restablecimiento del equilibrio en las relaciones jurídicas, considerándolo como uno de los principios generales del derecho. Asimismo, se indaga sobre la identificación en cuanto a la naturaleza y origen del axioma, partiendo del examen del principio de favorecimiento, que a su vez constituye el marco del *Favor Debitoris*, *Favor Debilis*, así como su relación con la regla de interpretación *Contra Proferentem*, exploración que resulta pertinente, en la medida en que la existencia de éstos se constituye como precedente del principio pro-consumidor. En consecuencia, la conceptualización del principio se aborda desde la hipótesis de que comparte la naturaleza y funciones que instituyen a los demás principios generales del derecho, teniendo presente

1 Fecha de recepción: 13 de marzo de 2023. Fecha de aceptación: 20 de abril de 2023. Para citar el artículo: Londoño, A.I. "Alcance jurídico y conceptual de la aplicación del principio pro-consumidor en Colombia", en *Revist@ E-Mercatoria*, vol. 22, N° 1. enero-junio 2023. El presente artículo es el resultado del trabajo de grado para optar por el título de Magister en Derecho Comercial en la Universidad Externado de Colombia. DOI: <https://doi.org/10.18601/16923960.v22n1.02>

2 Abogada de la Universidad de la Sabana, Especialista en Derecho Comercial Universidad Externado de Colombia. Especialista en Derecho Tributario Universidad del Rosario. Magister (C) en Derecho Comercial. Universidad Externado de Colombia. Docente interno de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Montería. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5932-9754> . Correo electrónico: [adriana.londono@upb.edu.co](mailto:adriana.londono@upb.edu.co)

el papel que se le asigna en las legislaciones de diversos países, concluyendo con la observación de sus manifestaciones en la legislación colombiana, así como de su aplicación por parte de los operadores jurídicos, quienes haciendo uso, generalmente, de la función interpretativa, toman decisiones a favor del consumidor cuando se presentan dudas o ambigüedades dentro de la relación de consumo.

Palabras Clave: Consumidor, Derecho Comparado, Interpretación, Principio Jurídico

## ABSTRACT

To determine the scope of the Pro-Consumer Principle, the historical-legal environment of the dogmatic postulates that seek the reestablishment of equilibrium in legal relations is studied, considering it as one of the general principles of law. Likewise, the identification of the nature and origin of the axiom is investigated, starting from the examination of the principle of favor, which in turn constitutes the framework of Favor Debitoris, Favor Debilis, as well as its connection with the rule of interpretation *contra proferentem*. This exploration is pertinent since the existence of these is constituted as a precedent of the pro-consumer principle. Consequently, the conceptualization of the principle is approached from the hypothesis that it shares the nature and functions that institute the other general principles of law, bearing in mind the role assigned to it in the legislations of various countries, concluding with the observation of its manifestations in the Colombian legislation, as well as its application by the legal operators, who are generally making use of the interpretative function, make decisions in favor of the consumer when doubts or ambiguities arise within the consumer relationship.

Keywords: Consumers, Comparative law, Interpreting, The Rule of Law

## INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente, se ha contemplado al consumidor como la parte débil de la relación de consumo, en el entendido de que es la parte del vínculo jurídico que no tiene el poder económico y legal suficiente para elegir, establecer o disponer el esquema negocial, con un déficit considerable de información respecto de los bienes y servicios ofrecidos por el productor o proveedor,

lo que lo pone en una situación de desventaja, generando un escenario de asimetría<sup>3</sup>.

Por consiguiente, en el derecho del consumo se revela con especial importancia la protección de la parte débil de la relación, conformada en uno de sus extremos por un experto y por el otro por un lego (el consumidor, en cuanto a la información específica de lo que consume), por lo que los ordenamientos jurídicos suelen incorporar normas que establecen parámetros de calidad y seguridad, regímenes de garantía, la instauración de deberes de información, regulación de la producción<sup>4</sup> y la publicidad, medios de control al contrato por adhesión y a las cláusulas abusivas del contrato.

De ahí que, en la búsqueda del restablecimiento del equilibrio, los operadores jurídicos acudan al principio pro-consumidor, el cual adquiere en el sistema de defensa del consumidor, una naturaleza estructural que constituye la base normativa sustancial<sup>5</sup>, que orbita sobre el razonamiento de que el fin supremo de la sociedad y del Estado es la persona humana, y por ende, debe tener garantizada la satisfacción de sus necesidades básicas o esenciales<sup>6</sup>, es decir, el acceso a aquellos bienes que posibilitan la subsistencia digna y el bienestar del individuo; razón por la que frente a una situación respecto de la cual existen dudas, siempre se deberá favorecer al consumidor.

Dado que, la intención genérica de la consagración del principio pro consumidor en las legislaciones es la de proteger, amparar o defender a la parte débil de la relación de consumo, en palabras de Estigarribia Bieber, *“la última ratio de este principio está constituida por la necesidad de la existencia de una finalidad tuitiva, desde la legislación, con el objeto de intentar restablecer el equilibrio general del sinalagma, superando las diferencias de poder habidas en su génesis, y materializadas en cláusulas abusivas, o desequilibrantes de derechos y deberes de las partes”*<sup>7</sup>. Razón por la cual, en la función interpretativa de éste, se encuentra una alternativa en cuanto a su aplicación, en la medida que permite determinar el verdadero sentido y alcance de una norma, dando prevalencia al entendimiento más favorable para el consumidor.

3 Julio Baltazar Durand Carrión. El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. Vox Juris. Vol.24 No. 2 (2012) pág. 101.

4 Erika Isler Soto. Del favor debilis al favor consumatore: consideraciones históricas. Derecho PUCP. No. 82 (2019) pág. 81

5 Gustavo J. Schötz. El favor debilis como principio general del Derecho Internacional Privado: su particular aplicación a las relaciones de consumo transfronterizas. Ars Iuris Salmanticensis. Vol. 1 (2013) pág. 120

6 Julio Baltazar Durand Carrión. El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma. (Tesis Doctoral) Pontificia Universidad Católica del Perú, 2014.

7 María Laura Estigarribia Bieber. Interpretación de los Contratos. Evolución de sus Principios. Anuario de Derecho Civil de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, (2007). Pág. 66.

En consecuencia, el propósito de la investigación es establecer el alcance del *principio pro consumatore* en Colombia, con la finalidad de determinar de manera precisa la importancia que el principio tiene dentro del ordenamiento, y en ese entendido, comprobar su aplicación por parte de los operadores jurídicos.

Para ello, se realiza una investigación jurídica, que de acuerdo con los presupuestos de Witker<sup>8</sup>, estudiará el problema a la luz de las fuentes del derecho, cuyo objeto será el orden jurídico y su fin la determinación del contenido normativo. Por ende, a partir de la norma jurídica, en sentido general, se establece de manera precisa la significación y trascendencia que el principio *pro consumatore* tiene dentro del ordenamiento jurídico colombiano, y en ese entendido, comprobar la aplicación de este principio por parte de los operadores jurídicos, utilizando como método el derecho comparado o comparación jurídica, permitiendo así, cotejar dos objetos jurídicos pertenecientes a un mismo dominio, tales como conceptos, procedimientos, instituciones, normas, etc., lo cual permite determinar similitudes, diferencias, descubrir vacíos y proponer soluciones<sup>9</sup>.

Para dar respuesta, al problema jurídico se plantea un análisis desde su entorno histórico-jurídico como uno de los principios generales del derecho, teniendo presente: i) las funciones que este principio cumple dentro de los ordenamientos jurídicos, ii) la identificación en cuanto a su naturaleza y origen, partiendo de la hipótesis que este principio comparte la naturaleza y funciones que instituyen a los demás principios generales del derecho, y iii) las manifestaciones del principio pro-consumidor en el ordenamiento jurídico colombiano así como la aplicación de éste por parte de los operadores jurídicos.

## 1. APROXIMACIÓN HISTÓRICO-JURÍDICA AL PRINCIPIO PRO-CONSUMIDOR

Para establecer el contenido y trascendencia de un principio, es menester tener presente el alcance e importancia de los presupuestos teóricos universales sobre los cuales se constituyen los principios generales, de los que hace parte el denominado principio «pro-consumidor». En este orden de ideas, es necesario estructurar las bases sobre las que se erige el principio pro consumidor, para lo cual se abordará el análisis histórico y doctrinal de los postulados dogmáticos que procuran el restablecimiento del equilibrio en las relaciones jurídicas, partiendo del estudio del denominado principio de

8 Jorge Witker Velázquez. La investigación jurídica. México: Mc. Graw-Hill. 1999.

9 Jacobo Pérez Escobar. Metodología y Técnica de la Investigación Jurídica. Bogotá D.C.: Temis S.A. 2011.

favorecimiento, que a su vez constituye el marco jurídico de otros axiomas (*Favor Debitoris* y *Favor Debilis*, así como su relación con la regla de interpretación *Contra Proferentem*), cuyo examen resulta pertinente, en la medida en que su existencia y sus posibles manifestaciones en el ordenamiento jurídico, podrían constituirse como precedentes del principio pro-consumidor.

### 1.1. EL PRINCIPIO DE FAVORECIMIENTO COMO MARCO DEL FAVOR DEBILIS Y FAVOR DEBITORIS

La idea de favorecer o beneficiar a una persona frente a otra no es ajena al orden jurídico, por el contrario, para éste, la búsqueda de la justicia material siempre ha involucrado la de la protección de los débiles e indefensos<sup>10</sup>, pues es a través de las normas (reglas y principios) que se regulan situaciones que presentan asimetrías, en otras palabras, generando una especie de favorecimiento y de esta forma recomponiendo el orden social y el ideal de justicia.

El principio de favorecimiento es aquel que consiste en la protección o beneficio de un aspecto relevante de una relación jurídica, la validez de ciertos actos o la protección de la parte débil, que se aplica como una proyección de consideraciones de equidad, justicia, y restablecimiento del equilibrio entre las partes (o aspecto por favorecer), manifestándose en el amparo, la protección y el tratamiento benigno.

Para algunos autores, entre ellos Carlos Rogel Vide, el hecho de favorecer a una persona sobre otra debe estar suficientemente justificado sino se quiere caer en una arbitrariedad, en otros términos, "*discutible podría ser también, sino se justifica (...), pues favorecer a determinadas personas sobre el común privilegiándolas, ha de tener una buena razón de ser para que ello resulte justo y adecuado*"<sup>11</sup>

Por su parte, Ossola & Hiruela<sup>12</sup> consideran que el principio se logra aplicar en cualquier relación jurídica, puesto que la debilidad o desequilibrio de una de las partes también pueden darse en toda clase de situaciones y ser de cualquier naturaleza, contractual o extracontractual, sustancial o procesal. Es por ello por lo que las normas deberán ofrecer amparo y protección con el fin de materializar el sentido de justicia en dicha relación jurídica, razón por la cual, el principio de favorecimiento se concreta en el extremo que se revela objetivamente endeble en la relación. Una de las proyecciones de este principio es el denominado *Favor Debilis*, este busca proteger al sujeto que dentro de una relación jurídica se encuentre en estado de debilidad, la cual,

10 Federico Alejandro Ossola, & María del Pilar Hiruela. El Contratante Débil (Determinación de la categoría jurídica). Revista Oficial del Poder Judicial vol. 1, no 1 (2007) Pág. 416.

11 Carlos Rogel Vide. Favor debitoris: análisis crítico. (Madrid: Biblioteca Iberoamericana de Derecho, 2010), pág. 10.

12 Ossola & Hiruela. Op. Cit. Pág. 417.

puede ser consecuencia de una multiplicidad de circunstancias que afectan al sujeto subyugado<sup>13</sup>

En este orden de ideas, el *Favor Debilis* es un principio que se concreta en la protección de la parte débil, limitando la libertad de la parte más fuerte de la relación jurídica con la finalidad de compensar el desequilibrio existente entre éstas, evitando un aprovechamiento de su posición ventajosa para oprimir y así perjudicar los intereses de la parte débil. Desde la óptica de Gustavo J. Schöz<sup>14</sup> “este principio ha sido acuñado históricamente a partir del *Favor Debitoris* como un modo de atenuar las obligaciones pecuniarias cuando el centro del sistema jurídico estaba puesto sobre la persona” es así como éste se despliega sobre una relación obligacional de la que se derivan consecuencias personales (en ese contexto), ofreciendo protección al deudor frente al acreedor, con la finalidad de suavizar, en los casos dudosos, la situación de los deudores. De manera que, el principio *Favor Debitoris* es aquel en virtud del cual “el deudor era considerado por la ley como una persona que se encontraba en situación de debilidad e inferioridad y entonces merecedora de particular protección al igual que todos los débiles y necesitados”<sup>15</sup>, por ende, se sintetiza en la interpretación que se debe hacer a favor del deudor, en caso de duda.

## 1.2. PRELUDIO DEL BINOMIO *FAVOR DEBILIS–FAVOR DEBITORIS*

Al principio *Favor Debilis* se le atribuye el rotulo de ser el predecesor de otros principios que se aplican en las diferentes ramas del ordenamiento jurídico, no obstante, la doctrina mayoritaria ha determinado que se deriva del *Favor Debitoris*. Así las cosas, al indagar sobre la génesis del principio *Favor Debilis*, es frecuente encontrar que algunos de los doctrinantes que se han dedicado a estudiarlo se inclinan por identificar el surgimiento de éste con el del proceso de humanización del derecho. Una de las principales razones por las cuales el *Favor Debilis* se ha emparentado con el *Favor Debitoris*, es la de que estos principios poseen un antecedente más remoto (Principio de Favorecimiento), y cuyo eje central es la idea de su aplicación en un contorno equitativo, razón por la cual Castán Vázquez plantea que este es un brocardo basado en la equidad, que ha de ser entendido a la luz de la concepción clásica cristiana de la aplicación benigna y moderada del derecho<sup>16</sup>.

13 Arsul José Vázquez Pérez. La protección al débil jurídico como criterio interpretativo de los contratos por adhesión en Cuba. *Revista de Derecho Privado*. No. 27 (2014) pág. 158.

14 Schötz Op. Cit. Pág. 116.

15 María Elisa Camacho. La cesión de créditos: del derecho romano al tráfico mercantil moderno. (Bogotá D.C.: Universidad Externado de Colombia, 2016), pág. 223.

16 José María Castán Vázquez. El “*Favor Debitoris*” en el derecho español. *Anuario de Derecho Civil*. Vol. 14, No 4. (1961) pág. 836.

El principio *Favor Debitoris* se caracteriza por "suavizar la posición del deudor, en circunstancias afines con el cumplimiento de las obligaciones"<sup>17</sup>, de acuerdo con diversas posturas doctrinales, se origina en Roma, sin embargo, no es unánime el momento en el que este principio se manifiesta. La primera posición, afirma que el *Favor Debitoris* se erige en el derecho en la antigua Roma, mientras que la segunda postura, establece que éste se presenta en el periodo posclásico, más específicamente, como una manifestación del cristianismo y sus postulados humanistas.

Esta primera posición doctrinal la encabeza Schötz<sup>18</sup>, seguido por Isler Soto<sup>19</sup> quienes afirman que su origen se encuentra en la antigua Roma, aunque con una connotación especial, teniendo en cuenta que se presentaba en un escenario en el que el crédito no solo involucraba el patrimonio del deudor, sino que comprendía incluso su integridad personal, y es que al existir la posibilidad de que "una deuda traspase la esfera de lo material, la vigencia de una regla favorecedora de la situación del deudor podía justificarse en una cierta excepcionalidad de la sanción (...)"<sup>20</sup>. En oposición a la anterior postura, Carlos Roge Vide<sup>21</sup> afirma que el derecho romano antiguo no es de ninguna manera favorable al deudor, hasta tal punto que si éste no paga puede verse privado de la libertad y sometido a tener escaso alimento o a no tenerlo, difícilmente se podría considerar como una situación concordante con la favorabilidad al débil, es por ello por lo que la concepción del *Favor Debitoris* en esta postura, se considera que se contrapone a la idea arcaica basada en el interés del acreedor.

La segunda posición, liderada por Castán Vázquez<sup>22</sup>, Camacho De los Ríos<sup>23</sup> y Vázquez Pérez<sup>24</sup> consideran que el principio se remonta al periodo de la «*equitas*» y el cristianismo. En este sentido Castán Vázquez establece que en varios textos del «Digesto» se presenta un trato de favor al deudor en la interpretación del contrato y concluye que: "en el campo de la contratación existe tendencia a proteger a la parte más débil, y que el *Favor Debitoris* vendrá normalmente en su ayuda, (...) por aceptar que la aplicación de ese adagio, naturalmente limitado a los casos de duda, no se opondrá a la justicia y constituirá un aspecto más de la humanización del derecho y de su dulcificación por equidad"<sup>25</sup>.

17 Vázquez Pérez. Op. Cit. Pág. 157.

18 Schötz. Op. Cit. Pág. 119.

19 Isler Soto. Op. Cit. Pág. 81.

20 Ibídem. Pág. 37.

21 Vide. Op. Cit. Pág. 10.

22 Castán Vázquez. Op. Cit. Pág. 850.

23 Fermín Camacho De los Ríos "El favor debitoris en la interpretación de los contratos, Aproximación a un proceso de recepción del derecho común" (II Congreso Iberoamericano de Derecho Romano. Universidad de Murcia & Universidad de Oviedo, 1998).

24 Vázquez Pérez. Op. Cit. Pág. 157.

25 Castán Vázquez. Op. Cit. Pág. 850.

De igual modo, Mota<sup>26</sup> estima que la regulación jurídica en torno a la protección del deudor es un fenómeno típico del periodo posclásico y que así se refleja en la legislación que establece que la caridad implicaba moderación y trato benevolente en corrección a las instituciones que otrora fueron severas y rígidas. Acorde con esta tendencia Vázquez Pérez<sup>27</sup> afirma que en el pensamiento tradicional posclásico la idea de deudor era muy cercana al concepto de vulnerabilidad e inferioridad, por consiguiente, lo más lógico era protegerlo, siempre que las circunstancias fueran propicias para generar la ocasión de una eventual lesión a sus derechos o el abuso del acreedor, a partir de alguna situación de evidente oscuridad en la determinación de sus responsabilidades.

Una posición radical, es la de Carlos Rogel Vide, quien concluye, luego de un análisis sobre el origen del principio *Favor Debitoris* que no hay vestigios de éste en el derecho romano clásico ni antiguo, tampoco en el derecho romano posclásico, cristiano y justiniano, señalando que "*resulta infructuoso el esfuerzo de Biondi por sacralizar el Principio Favor Debitoris, quien aún (...) cantando sus virtudes con recursos continuados a categorías morales para justificar máximas o principios jurídicos, a pesar de lo cual, y como sabemos, termina reconociendo que el más débil, digno y necesitado de protección, no tiene por qué ser siempre el deudor*"<sup>28</sup>; dicho de otra manera, hay un reconocimiento expreso de que la debilidad no necesariamente será predicable del deudor, sino que en determinadas circunstancias podrá devenir del acreedor.

Por otro lado, es importante precisar que a causa del estudio del origen del *Favor Debitoris*, se pone en tela de juicio la existencia misma de éste, cuestionando si se trató de "*un principio general o si es más bien un tópico de contenido vagamente ético y social, que se recibe y se transmite arbitrariamente*"<sup>29</sup>. La discusión sobre el tema se torna bastante profusa, si se considera que, desde su origen, hay un notable desacuerdo por parte de la doctrina sobre el momento histórico en el que tuvo comienzo, asimismo, si éste tiene un sustento normativo en el decurso del tiempo. Se plantea entonces la posibilidad de que surja con una cierta periodicidad, dependiendo de circunstancias históricas o de otras razones como la conveniencia en torno a situaciones de crisis económicas generalizadas, en las que deudores coincidan con operadores jurídicos benevolentes.

Así pues, Vide reconoce que concurren corrientes en el decurso del tiempo a favor de la existencia del principio *Favor Debitoris*, además de concretarse en

26 Maurice Mota. La Protección del deudor derivada del favor debitoris como principio general del derecho de obligaciones en el ordenamiento Jurídico Brasileño. *Diritto @ Storia*. (2007) Pág. 1.

27 Vázquez Pérez. Op. Cit. Pág. 157.

28 Vide. Op. Cit. Pág. 34.

29 *Ibidem*. Pág. 11.

manifestaciones normativas en las que se evidencia la finalidad de favorecer al deudor, sin embargo, observa otras posturas que niegan la efectividad del axioma, aunque consideran la posibilidad de favorecer, en determinadas circunstancias, a la parte débil del contrato, sin tener en cuenta si esta, es el deudor<sup>30</sup>.

Conviene entonces detenerse a observar los puntos en común encontrados entre estos dos principios, *Favor Debitoris–Favor Debilis*<sup>31</sup> y su relación de genero a especie. Se advierten como características coincidentes: i) las consideraciones de equidad, justicia y restablecimiento del equilibrio en las que se basa la aplicación de los principios; ii) La persona pasa a ocupar un lugar central en el sistema jurídico, en el entendido de que ésta es el principal foco de atención dentro de la relación jurídica; iii) los principios se aplican en el ámbito de las relaciones obligacionales; iv) son una manifestación del proceso de humanización del derecho; v) se basan en una presunción de debilidad de uno de los sujetos de la relación jurídica; y, vi) como principios, tienen una aplicación de la función interpretativa en caso de duda.

Es por lo anterior que, habiendo señalado las características en común, resulta posible deducir la relación de genero a especie de estos dos principios (*Favor Debitoris–Favor Debilis*), y en consecuencia puede plantearse la interpretación del *Favor Debitoris* como precepto residual, que debe entenderse en el sentido de proteger la parte más débil de la relación, sin importar si se trata del deudor o del acreedor. De donde resulta, el tránsito del *Favor Debitoris*, a la protección del contratante más débil, quienquiera que sea éste, lo que a la postre resulta más ajustado a los principios de equidad y de justicia<sup>32</sup>.

Por consiguiente, el viejo principio *Favor Debitoris*, se ha transformado en la actualidad al *Favor Debilis*, ampliando de este modo su espectro de aplicación, pasando de proteger al deudor, (fundado en una presunción de su debilidad jurídica) a proteger a la parte débil de la relación jurídica sin entrar a determinar anticipadamente si se trata del deudor o el acreedor, sino la parte que, por otro tipo de consideraciones, merece una especial protección<sup>33</sup>.

### 1.3. EL FAVOR DEBITORIS COMO ANTECESOR DEL FAVOR DEBILIS

Con respecto a los principios *Favor Debitoris* y *Favor Debilis*, es necesario mencionar que, contrario a la relación señalada anteriormente, autores como Ossola & Hiruela<sup>34</sup> se muestran resistentes a vincular e identificar las nociones de los principios en cuestión, señalando como discrepancia, las mismas

30 Ibídem. Pág. 11.

31 Vázquez Pérez. Op Cit. Pág. 157.

32 Schötz. Op. Cit. Pág. 116.

33 Estigarríbia Bieber. Op. Cit. Pág. 62.

34 Ossola & Hiruela. Op. Cit. Pág. 416.

razones por las que se considera que los principios tienen una similitud o relación de género a especie, planteando que el *Favor Debitoris*, no es el mismo *Favor Debilis*, y que definitivamente en la actualidad el deudor no es siempre la parte débil de la relación contractual.

*"En efecto el principio Favor Debitoris no es idéntico a Favor Debilis, es incorrecto considerar que el deudor (tutelado y protegido por el principio Favor Debitoris en la mayoría de los códigos decimonónicos) sea siempre la parte débil de la relación contractual. Muy por el contrario, en las modernas relaciones jurídico-económicas normalmente es el acreedor (entre otros, el consumidor) quien precisamente se encuentra en una situación de notable desventaja en relación con el deudor, que se esgrime con una evidente preeminencia o superioridad. En consecuencia, señalamos que "debilidad" no equivale siempre a "deuda" sino que por el contrario indica la existencia de una posición desventajosa frente a otra parte que se erige dominante"*<sup>35</sup>

Como se ha dicho, el deudor por mucho tiempo fue visto como la parte débil de la relación obligacional, no obstante, luego del análisis histórico y de la evolución misma de las relaciones jurídicas, esta premisa no es, necesariamente, aplicable en la actualidad, como lo refiere Moisset De Espanés<sup>36</sup> para quien en muchos escenarios la situación del deudor no solo es más holgada, económicamente, sino hasta suele encontrarse en situación de preeminencia y goza de ventajas que le permiten imponer a su arbitrio las condiciones de la obligación al acreedor. Por consiguiente, el *Favor Debitoris* no es entendido ahora como un principio absoluto, sino que ha mutado y se ha relativizado en un principio tutor de los débiles, de donde resulta que, el *Favor Debitoris* le ha dado paso al *Favor Debilis*, en el sentido brindar protección especial al contratante más débil, quienquiera que sea éste.

Es preciso señalar que los métodos para restablecer el equilibrio y proteger a la parte débil de la relación contractual, son la base que sostiene la estructura de las normas que protegen al consumidor, las cuales a su vez se sustentan en el principio *Favor Debilis*, y por ende, para poder comprender y determinar el alcance del principio *pro consumatore*, es de suma importancia el estudio pormenorizado de la trascendencia e implementación del *Favor Debilis*, a través del análisis de la proyección u operatividad que ostenta en el ordenamiento jurídico, mediante el estudio de las diferentes posturas que presenta la doctrina en las que se argumenta su materialización como principio general del derecho.

35 Ibídem. Pág. 415.

36 Luis Moisset De Espanés. El "favor debitoris" y la Demora Judicial. Derecho y Cambio Social. vol. 3, No 8 (2006) Pág. 1.

#### 1.4. CONCRECIÓN DE LA FUNCIONABILIDAD DEL PRINCIPIO FAVOR DEBILIS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO

El principio *Favor Debilis* se entiende como un principio general del derecho que procura proteger a los sujetos débiles de una relación jurídica en la que se pone de manifiesto su fragilidad. Así las cosas, éste ostenta su generalidad en la medida que se aplica a todo tipo de relaciones jurídicas, por lo que, al inquirir sobre su trascendencia, son varios los argumentos que se han aportado para manifestar las diferentes expresiones que, como principio éste tiene en el ordenamiento jurídico. En este orden de ideas, Valencia Restrepo<sup>37</sup> sostiene que son tres las funciones de los principios generales del derecho: i) creación, ii) interpretación e iii) integración. En ese sentido, es menester determinar si se concreta o materializa el principio *Favor Debilis*, en una de estas funciones, en algunas de ellas o en todas.

Al respecto sostiene Schötz que el "*Favor Debilis, al igual que otros principios jurídicos sistemáticos o fundacionales, actúa a la manera de pilar, dando sustento y fundamento a todo el ordenamiento, estando presente a lo largo y a lo ancho de él*"<sup>38</sup>. La anterior afirmación se identifica plenamente con la definición de la función creativa de los principios generales del derecho, que tiene la labor de constituir, fundar y elaborar derecho, a través de la cual se señalan las pautas para la producción, modificación, y derogatoria de las normas, actuando como punto de partida que inspira, informa, ilumina, orienta y fundamenta la actividad de producción de las normas, por parte de los operadores jurídicos. De donde se infiere que el *Favor Debilis*, siendo un principio orientador del sistema, se debe tener en cuenta en el proceso de diseño y elaboración de las normas, en la aplicación de la regulación a un caso concreto, y en la labor de juzgamiento.

En lo referente a la función integradora, a esta se le confía la labor de colmar los vacíos, lagunas o carencias que se presentan en el ordenamiento jurídico, caso en el cual se debe acudir a los principios, los cuales son la fuente común de todas las normas. De modo que, cuando una de las partes de la relación jurídica se encuentre en una situación de debilidad estructural (verbigracia dentro de una relación contractual), dado que el ordenamiento jurídico no puede anticipar, absolutamente, todos los casos que se van a presentar, es posible recurrir al *Favor Debilis* para colmar el vacío superando las diferencias y restableciendo el equilibrio de la relación jurídica.

La función interpretativa sirve de herramienta para comprender las normas, particularmente, cuando éstas son sombrías, confusas o discordantes.

37 Hernán Valencia Restrepo. Nomoárquica, principialística jurídica o los principios generales del derecho. (Bogotá D.C.: Temis, 2007).

38 Schötz. Op. Cit. Pág. 121.

Siendo así, el *Favor Debilis* actúa como guía de interpretación de las normas, como pauta hermenéutica, que a la postre servirá de herramienta útil en manos del operador jurídico para elaborar soluciones relacionadas con las dificultades que se ciernen sobre la comprensión de éstas.

Cabe anotar, que para autores como Vázquez Pérez<sup>39</sup> y Schötz<sup>40</sup> la trascendencia que tiene el principio *Favor Debilis* frente al ordenamiento jurídico, mediante su aplicación y realización como principio general del derecho, es más amplia y extensa en su alcance. Así que éste sustenta la fundamentación misma de la norma o la solución, en palabras de Schötz "*es predicable universalmente, tanto en su enunciación como en su aplicación completa a distintas situaciones jurídicas*"<sup>41</sup> más aún, se concreta visiblemente en las funciones integrativa e interpretativa. A su vez, considerando que, habitualmente, se hace referencia a la funcionabilidad del *Favor Debilis* en el régimen de interpretación de los contratos de consumo:

*"cuando hay oscuridad contractual se presenta la posibilidad de sancionar con la ineficacia aquellas cláusulas abusivas, degradantes del equilibrio contractual y la libertad del adherente, así la preservación del balance razonable entre deberes y derechos de las partes es lo más relevante para el intérprete, relegándose a un segundo plano la determinación de la voluntad común en una cláusula"*<sup>42</sup>

Esta es, claramente, una manifestación del *Favor Debilis* como principio hermenéutico, con significativa trascendencia en materia de cumplimiento de las obligaciones. Ahora bien, teniendo en consideración la aplicación del principio *Favor Debilis* en la función interpretativa en los contratos, es procedente el análisis de las reglas que se relacionan o vinculan con él, como es el caso de la regla de interpretación *Contra Proferentem*, que opera en el terreno de la interpretación contractual, vínculo que vale la pena analizar, toda vez que, a través del estudio de esta regla y de sus similitudes, es posible establecer con mayor claridad los presupuestos teóricos y prácticos necesarios para determinar el alcance del Principio Pro-Consumidor, para lo cual es necesario dilucidar la trascendencia de dicha regla en la interpretación de las relaciones obligacionales, cuando se presente duda u oscuridad en alguna de las cláusulas contractuales que regulan el acuerdo establecido y aceptado por las partes. Por esta razón Rodríguez Olmos<sup>43</sup> plantea la existencia de un estrecho vínculo entre la regla de interpretación *Contra Proferentem* (también

39 Vázquez Pérez. Op. Cit. pág. 157.

40 Schötz. Op. Vit. Pág. 121.

41 Ibídem. Pág. 127.

42 Vázquez Pérez. Op. Cit. pág. 160.

43 Javier M. Rodríguez Olmos. Contexto y construcción de la regla "interpretatio contra proferentem" en la tradición romanista: Aspectos histórico-comparativos de un principio de interpretación contractual. Revista de Derecho Privado. (vol. 14), (2008). Pág. 73

denominada *interpretatio contra stipulatorem*) y el principio *Favor Debilis*, de tal manera que se debe partir de la concepción que se tiene de la regla de interpretación *Contra Proferentem*, desde su formulación básica y tradicional para determinar que cuando se esté ante la ambigüedad de una cláusula que no haya podido ser superada con los demás cánones de interpretación, y ésta haya sido dictada por una de las partes, dicha ambigüedad deberá resolverse en contra de la persona que haya dictado la cláusula y a favor de quién no haya intervenido en su formulación.

Pothier<sup>44</sup> afirma que la regla hermenéutica *Interpretatio Contra Proferentem* se origina del *Favor Debitoris*, como un principio del derecho de obligaciones, y que por ello estima que es notable el parentesco de ambas instituciones, argumentando que este principio establece que “cuando no es posible hacer una interpretación literal de un contrato por causa de cláusulas ambiguas o contradictorias, la interpretación no deberá beneficiar a la parte que redactó esas cláusulas ocasionando la oscuridad”<sup>45</sup>. En consecuencia, la cláusula debe interpretarse contra el que estipuló alguna cosa, y a favor de quien adhirió a la cláusula para que así los efectos perniciosos de la ambigüedad actúen desfavorablemente sobre el estipulante, entre otras razones, porque el redactor, con su declaración imprecisa, deja fracturas que le permiten esquivar sus compromisos de lealtad, probidad y colaboración, quebrantando la confianza de su contraparte en el actuar sensato y equilibrado, por lo que la *Interpretatio Contra Proferentem* es un axioma que asienta sus bases en la buena fe. Así las cosas, resulta claro que la regla de interpretación *Contra Proferentem* encarna un criterio interpretativo que, ciertamente, es expresión del principio *Favor Debilis* en el entendido que procura el amparo de los débiles, pese a que en este caso se refleja en un criterio subsidiario, en la medida que la aplicación de la regla se condiciona a la existencia de una ambigüedad<sup>46</sup>; es por esto que se evidencia que el parentesco o vínculo entre la regla de *Interpretatio Contra Proferentem* con el principio *Favor Debilis*, actualmente se entiende vigente, más específicamente en la aplicación de normas que tienen por objeto la protección de los consumidores, como una expresión que se funda en la interpretación de las cláusulas dudosas u oscuras, a favor del débil en los contratos, con mayor ahínco en los denominados contratos predeterminados o de adhesión.

En consecuencia, las funciones que como principio proyecta el *Favor Debilis* se materializan en el ordenamiento jurídico, en tanto se trata de un principio orientador del sistema, que se debe tener en cuenta en el proceso de diseño y elaboración de las normas, en la aplicación de la regulación a un caso concreto, y en la labor de juzgamiento (función creadora). Asimismo,

44 Robert Joseph Pothier. Tratado de las obligaciones. (Barcelona: Librería Extranjera y Nacional. 1893).

45 Rodríguez Olmos. Op. Cit. Pág. 98

46 Rodríguez Olmos. Op. Cit. Pág. 75.

actúa como guía de interpretación de las normas, como pauta hermenéutica, que sirve de herramienta útil en manos del operador jurídico para elaborar soluciones relacionadas con las dificultades que se ciernen sobre la comprensión de éstas (función interpretativa); igualmente, teniendo en cuenta que el ordenamiento jurídico no puede anticipar absolutamente, todos los casos que se van a presentar, es posible recurrir al *Favor Debilis* para colmar el vacío superando las diferencias y restableciendo el equilibrio de la relación jurídica (función integradora).

## 2. EL AXIOMA PRO-CONSUMIDOR COMO UN PRINCIPIO GENERAL DEL DERECHO

Este apartado tiene como propósito el de analizar los cimientos sobre los cuales se construye el principio pro-consumidor como un axioma universalmente aceptado, partiendo de su conceptualización, hasta llegar al análisis de la trascendencia de sus funciones, razón por la que se debe tener presente que los principios fungen como pautas para la creación, interpretación e integración de las disposiciones, en este caso protectoras de los consumidores<sup>47</sup>. Considerando que es preciso establecer la extensión y el alcance de las funciones del principio pro-consumidor, y cómo éstas se proyectan en los ordenamientos jurídicos, es pertinente el estudio de la manera como este axioma se aborda en las legislaciones de algunos países en los que el derecho del consumidor ha venido forjando un papel preponderante, bajo la pauta hermenéutica de máxima protección: “en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor”<sup>48</sup>

### 2.1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL PRINCIPIO PRO-CONSUMIDOR

La aplicación del principio general del derecho, *Favor Debilis*, tiene su razón de ser en una presunción de desigualdad que se concreta en alguna situación de debilidad de una de las partes de la relación jurídica, esto se refleja en la identificación del consumidor con el concepto de contratante débil, formulación que ha venido haciendo carrera entre los estudiosos del tema, quienes han generado posiciones en las que no solo se equiparan los conceptos, sino que, además fundamentan el diseño normativo de la rama (Derecho del Consumidor) desde la premisa del consumidor como contratante débil.

En efecto, es recurrente la mención por parte de la doctrina de una estrecha relación entre los principios *Favor Debitoris–Favor Debilis* y el Principio

47 Fernando Andrés Pico Zúñiga. El alcance de los principios generales del estatuto del consumidor colombiano. *Vniversitas*, vol. 66, no 134 (2017) Pág. 294.

48 Durand Carrión. *Op. Cit.* Pág. 105.

Pro-Consumidor<sup>49</sup>, los consumidores entran en la escena del mercado como agentes económicos protagonistas, por lo que el ordenamiento jurídico y los doctrinantes se inclinaron por considerar al consumidor como la parte vulnerable de las relaciones de consumo, invocando al principio *Favor Debitoris* con el propósito de favorecer al deudor, sin embargo tuvo mayor aceptación el principio *Favor Debilis*. De manera que, se parte de la calificación de débiles que se les asigna a determinadas personas, sobre la base de un rol preciso que desenvuelven dentro del proceso económico, así que, se trata de la aplicación del principio de favorecimiento al consumidor (parte débil de la relación jurídica). Sin embargo, la aplicación del principio no se agota en la anterior formulación, sino que el principio *Favor Debilis* trasciende como sustento del sentido de justicia que debe dirigir todas las relaciones jurídicas de esta categoría<sup>50</sup>.

Así las cosas, se considera al consumidor como la parte débil de la relación jurídica de consumo, porque: i) el consumidor es aquella parte de la relación jurídica que no tiene el poder económico y jurídico suficiente para elegir, establecer o disponer el esquema negocial; ii) el consumidor tiene un déficit considerable de información respecto del objeto de la negociación, lo que lo pone en una situación de desventaja, generando un escenario de asimetría entre las partes; y, iii) el consumidor tiene un déficit de deliberación en la negociación que se basa en la necesidad imperante de proveerse de los bienes y servicios ofrecidos por el productor o proveedor.

Como resultado de la desigualdad entre las partes de la relación de consumo, los ordenamientos jurídicos suelen incorporar normas que establecen parámetros mínimos de calidad o seguridad, tales como los regímenes de garantía, la instauración de deberes de información, la regulación de la producción y la publicidad, así como también se introducen medios de control al contrato por adhesión y a las cláusulas [abusivas] del contrato al advertir que, en el mercado, los proveedores de bienes y servicios cuentan con el poder suficiente para imponer sus condiciones a los consumidores y usuarios.

Ahora bien, es necesario señalar que la mencionada debilidad del consumidor no se circunscribe, únicamente, a ciertas manifestaciones específicas, como lo son los contratos de consumo masivo, o la contratación estandarizada por adhesión, sino que trasciende en todos los ámbitos en los que se generen asimetrías, como por ejemplo en una relación contractual tradicional e incluso, una empresa que actúa como consumidor, puede tener el carácter de parte débil si ésta desconociera ciertos aspectos que posee la otra, llámese productor o proveedor, poniéndola en circunstancias de debilidad.

49 Georges Ripert. El régimen democrático y el derecho civil moderno. (Puebla: Editorial José M. Cajicá. 1986).

50 Schötz. Op. Cit. Pág. 127.

En efecto, el derecho del consumidor se ha diseñado y estructurado sobre la base de una prerrogativa especial hacia los consumidores, como una disciplina jurídica delineada con una finalidad tuitiva de protección del consumidor, que por esta razón cuenta con un contenido propio, pautas de interpretación ajustadas a su objetivo, principios pertinentes que apuntan al despliegue de su protección, criterios y líneas de pensamiento que se acoplan con su finalidad favorable y de tutela hacia el consumidor<sup>51</sup>; en suma, los principios *Favor Debitoris – Favor Debilis* entran en la escena del derecho del consumidor para mitigar los riesgos que involucra la comercialización masificada de bienes y servicios.

Conviene subrayar que la industrialización y la consecuente contratación masiva son el punto de partida de un proceso de cambios que impactan los ordenamientos, y es que las relaciones de consumo generan escenarios que implican la creación de normas que centran la atención en una de las partes, dada la preminencia de un extremo frente al otro que necesita de los bienes y servicios ofrecidos por éste; de donde se infiere que, los poderes públicos han desarrollado métodos para restablecer el equilibrio y proteger a la parte más vulnerable<sup>52</sup>.

Adicionalmente, se debe de reconocer que, los consumidores no cuentan con toda la información de los riesgos a los que se encuentran expuestos en la relación negocial, y por ende, no son conscientes del alcance de éstos, lo que conlleva a que la asignación racional de los riesgos entre el consumidor y el proveedor no sea una tarea fácil, presentándose así una asimetría de la información, que se manifiesta, principalmente, en los contratos de adhesión, lo cual deriva en la necesidad de recomponer el equilibrio del sinalagma<sup>53</sup>.

Dado que la búsqueda del restablecimiento del equilibrio en la relación de consumo es la máxima expresión de la defensa de los derechos del consumidor, cuando la ley establece el llamado principio pro-consumidor, lo hace sobre la base del razonamiento de que el fin supremo de la sociedad y del Estado es la persona humana<sup>54</sup>, y como tal, debe tener garantizada la satisfacción de sus necesidades básicas o esenciales, es decir, el acceso a aquellos bienes que posibilitan la subsistencia digna y el bienestar del individuo; razón por la que frente a una situación respecto de la cual existen dudas, siempre se deberá favorecer al consumidor, quien es, generalmente, la parte más débil de la relación de consumo, así lo plantea la Constitución Política Colombiana de 1991 en su artículo 78 en el sentido que: "(...) serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de

51 Durand Carrión. Op. Cit. Pág. 110.

52 Vázquez Pérez. Op. Cit. Pág. 157.

53 Abel Benito Veiga Copo. Consumidores vulnerables, asimetría informativa e interpretación. Vniversitas, vol. 71. 2022.

54 Durand Carrión. Op. Cit. Pág. 105.

bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...)

En aras de abordar la conceptualización del principio pro consumidor, se debe señalar que éste hace referencia de manera unívoca a dos manifestaciones del principio con el mismo raigambre, pero con alcances diferentes, a saber: i) **el Principio Pro Consumidor**, el cual plantea: "(...) la acción tuitiva del Estado a favor de los consumidores en razón de las objetivables desventajas y asimetrías fácticas que surgen en sus relaciones jurídicas con los proveedores de productos y servicios"; y, ii) **el Principio In Dubio Pro Consumidor** en el "(...) que los operadores administrativos o jurisdiccionales del Estado realicen una interpretación de las normas legales en términos favorables al consumidor o usuarios en caso de duda insalvable sobre el sentido de las mismas". De modo que, el primero de estos principios, surge en la búsqueda del restablecimiento del desequilibrio en el que se encuentra el consumidor, como una manera que tiene de expresar los derechos de los consumidores, en la materialización, de lo que Donayre Montesinos ha denominado "el fenómeno de especificación de los derechos fundamentales"<sup>55</sup> En consecuencia, la protección del consumidor por parte del Estado en una proyección universal y más favorable.

El Principio *In Dubio Pro-Consumidor* es una expresión de la aplicación de la función interpretativa por parte de los operadores jurídicos, en caso de duda. En este sentido, es posible afirmar que existe una relación de género a especie entre las categorías planteadas, siendo el Principio Pro-Consumidor el concepto genérico y el Principio *In Dubio Pro-Consumidor* el específico, puesto que éste comprende una parte del concepto "pro-consumidor" pero con un elemento adicional que es el de la duda.

En efecto los dos principios se pueden entender como una expresión o vertiente de aplicación del Principio Pro Homine en cada una de sus manifestaciones: desde la preeminencia de normas protectoras del consumidor y desde la interpretación favorable al consumidor, en las relaciones de consumo<sup>56</sup>. Asimismo, Dante D. Rusconi, establece una interrelación entre el Principio Pro Homine o Pro-Persona, con el Principio *In Dubio Pro-Consumidor*, en consideración a que "ambas pautas tutelares se basan en un postulado que exige que ante soluciones consagradas por normas que confluyen en una misma cuestión, o ante diversas interpretaciones que puedan dársele a ellas, deberá optarse por la que favorezca los derechos de las personas [o consumidores]"<sup>57</sup>. Este mismo autor considera al "principio de protección al consumidor, como una "formulación actualizada del Principio *In Dubio*

55 Christian Marcelo Donayre Montesinos. La Protección del Consumidor desde una Perspectiva Constitucional. Fundamentos, garantías y mecanismos de protección. PRAECEPTUM (2016), Pág. 83.

56 Ídem.

57 Dante Rusconi (2016). El principio "pro homine" y el fortalecimiento de la regla "pro consumidor". Obtenido de: [https://www.academia.edu/29235275/El\\_principio\\_pro\\_homine\\_y\\_el\\_fortalecimiento\\_de\\_la\\_regla\\_pro\\_consumidor\\_](https://www.academia.edu/29235275/El_principio_pro_homine_y_el_fortalecimiento_de_la_regla_pro_consumidor_)

*Pro-Consumidor*<sup>58</sup>, dejando en evidencia su consideración de equivalencia entre los conceptos.

Es por todo lo anterior, que es pertinente considerar la forma en la que el principio pro- consumidor se proyecta en los diferentes ordenamientos jurídicos de la mayor parte del mundo occidental, como un principio ecuménico y fundante, que se cimienta y estructura desde una concepción protectora y garante del sujeto (consumidor) quien es el eje central de toda la regulación relativa a los mercados, desde la premisa de que el Estado debe proteger al consumidor y de que en caso de existir duda, siempre se deberá resolver a favor de éste.

## 2.2. FUNCIONABILIDAD DEL PRINCIPIO PRO-CONSUMIDOR EN EL DERECHO COMPARADO

Con el propósito de abordar el estudio de las funciones del Principio Pro-Consumidor en el derecho comparado, es conveniente considerar la manera como éste despliega su protección a todo tipo de relaciones y situaciones jurídicas de consumo, por lo que, al indagar sobre los métodos utilizados en los ordenamientos jurídicos para consagrarlo, son variadas las manifestaciones que se han encontrado y los aportes que sobre este análisis ha hecho la doctrina, para explicar las diferentes expresiones que como principio, tiene en los regímenes jurídicos. En este orden de ideas, se pueden evidenciar legislaciones en las que el axioma se consagra de modo general en los textos constitucionales, otras en las que se incluye en distintas normas de menor jerarquía y algunas, en las que se circunscribe tanto a una manifestación específica de las relaciones de consumo (contrato de adhesión), como a una función particular de las que cumplen los principios generales del derecho (especialmente interpretativa); incluso, hay regulaciones en las que no se encuentra expresamente incluido pero es posible extraerlo de la propia *Ratio Legis* de la norma de protección al consumidor y del principio de igualdad.

Encabezando el examen con Argentina, en donde la protección a los consumidores tiene rango constitucional (Art. 42)<sup>59</sup> y la reciente expedición del Código Civil y Comercial de la Nación [CCCN, en adelante]<sup>60</sup> fortalece la

58 Ídem.

59 Constitución de la Nación Argentina. (22 de Agosto de 1994). Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Argentina/Leyes/constitucion.pdf>

60 Congreso de la Nación de Argentina. (01 de Octubre de 2014). Código Civil y Comercial de la Nación. Ley 26.994. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de [https://latam.lejister.com/pop.php?option=articulo&Hash=e85febf50e59cba0eb23ae3eede55b1d&rom\\_section=citados&indice=13#indice\\_13](https://latam.lejister.com/pop.php?option=articulo&Hash=e85febf50e59cba0eb23ae3eede55b1d&rom_section=citados&indice=13#indice_13)

Ley de Defensa del Consumidor [Ley DC, en adelante]<sup>61</sup>, normas éstas en las que se acoge de manera expresa el principio pro-consumidor en sus diversas funciones (interpretación, creación e integración) favoreciendo la protección de la parte débil, en aplicación del axioma como pauta hermenéutica que se proyecta en consideraciones de equidad, justicia, y restablecimiento del equilibrio entre las partes, manifestándose en disposiciones que propenden por el amparo, la salvaguardia y el tratamiento benigno hacia el consumidor.

ILUSTRACIÓN 1 FUNCIONES DEL PRINCIPIO PRO-CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN ARGENTINA

INTERPRETATIVA	CREADORA	INTEGRADORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 1094 CCCN</li> <li>• Artículo 1095 CCCN</li> <li>• Artículo 3 Ley D.C.</li> <li>• Artículo 37 Ley D.C.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 7 CCCN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 25 Ley D.C</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la función interpretativa, el principio pro-consumidor se encuentra consagrado en el CCCN, como parámetro general de aplicación a las relaciones de consumo, conflictos de normas, e interpretación del contrato, en los artículos 1094 y 1095. Asimismo, está dispuesto en la Ley DC, como regla general de interpretación en caso de duda sobre los principios de la materia, en el artículo 3 y en el artículo 37 como pauta de interpretación de los contratos de consumo. En lo que concierne a la función creadora de los principios, a través de la cual se señalan las pautas para la producción, modificación, y derogatoria de las normas, el CCCN establece la favorabilidad al consumidor en su artículo 7. Finalmente, la función integradora del principio que se concreta cuando se está ante un vacío, deficiencia legal o conflicto de normas, en este caso, en materia de servicios públicos domiciliarios, se encuentra dispuesto en el artículo 25 de la Ley DC.

Según lo expuesto por, Jorge Rodríguez Russo<sup>62</sup> y Ricardo Lorenzetti<sup>63</sup>, el citado artículo 37 de la Ley DC, tiene una característica particular en comparación con otros ordenamientos jurídicos, que se concreta en no

61 Congreso de la Nación Argentina. (13 de Octubre de 1993). Ley de Defensa del Consumidor. Ley N° 24.240. Buenos Aires, Colombia.

62 Jorge Rodríguez Russo. La Interpretación De Los Contratos De Consumo Celebrados Por Adhesión En El Derecho Civil Uruguayo. InDret. Revista para el análisis del Derecho, (2013) Pág. 25.

63 Ricardo Lorenzetti. Consumidores. (Santa Fe, Argentina: Rubinzal Culzoni Editores, 2003)

requerir la duda como presupuesto para que la interpretación del contrato se deba hacer a favor del consumidor, de tal suerte que la ley dispone como regla general la interpretación en el sentido más favorable al consumidor, independientemente de toda duda, de manera que la protección que brinda esta norma tiene una proyección más amplia frente a la interpretación de los contratos, concretándose una finalidad de justicia, tendiente a restablecer el equilibrio entre las partes sin que se requiera de la ambigüedad u oscuridad del contrato.

La aplicación del principio por parte de los operadores jurídicos se pone de manifiesto en fallos como: el de la Cámara Nacional de Apelaciones<sup>64</sup>, en el que, para la solución de conflicto jurídico, los camaristas determinan que debía primar el principio "in dubio pro consumidor", y el recurso de queja presentado ante la Corte Suprema de la Justicia de la Nación<sup>65</sup>, en donde el apelante plantea "que se trata de una demanda de incidencia colectiva regida por el principio in dubio pro consumidor".

El caso peruano es muy similar al argentino, teniendo en cuenta que la máxima en favor del consumidor irradia toda su normativa, a partir del artículo 65 de la Constitución<sup>66</sup>, en la que se establece, en cabeza del Estado la protección y defensa de los intereses de los consumidores. Al respecto Durand Carrión<sup>67</sup> y Gutiérrez Camacho<sup>68</sup>, sostienen que, de forma tácita, el principio pro-consumidor emerge del texto constitucional, mencionando que el axioma está inmerso dentro de éste, por lo que toda creación, interpretación e integración legal deberá realizarse en armonía con el principio.

Conforme con el análisis realizado por el Tribunal Constitucional de Perú en Sentencia<sup>69</sup>, el derrotero jurídico sobre el cual se sustenta el artículo 65 de la Constitución, está conformado por principios dentro de los cuales se encuentra el Pro-consumidor, que plantea que el estado combata toda forma de actividad comercial derivada de prácticas y modalidades contractuales perversas, que afectan el legítimo interés de los consumidores y usuarios (pág.

64 Trejo Saravia Isela Guadalupe y Otros C/FALABELLA SA y Otros. S/ORDINARIO S/INCIDENTE ART 250 De Trejo Saravia Isela Guadalupe, Di Lella Pedro, 30314/2012/1 VG (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial SALA F. Buenos Aires 15 de Junio de 2017).

65 Asociación Civil Cruzada Cívica p/la Def. de. C. y U.S.P. c/ GPAT Compañía Financiera S.A. y otros s/ sumarísimo, COM 28880/2007/1/RH1 (Corte Suprema de Justicia de la Nación 29 de Abril de 2021).

66 Congreso Constituyente Democrático. (29 de Diciembre de 1993). Constitución Política del Perú. Lima, Perú. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion\\_Politica\\_del\\_Peru\\_1993.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion_Politica_del_Peru_1993.pdf)

67 Durand Carrión. Op. Cit. Pág. 115.

68 Camacho. Op. Cit. Pág. 223.

69 Sentencia Distribuidora DISMASA S.R.L. contra Rovic S.A. y otros, Exp. N° 3315-2004-AA/TC (Tribunal Constitucional Peruano 17 de Enero de 2005).

6). De la misma forma enlista el principio *In dubio pro-consumidor*, planteándolo como aquel postulado o proposición en el que los operadores administrativos o jurisdiccionales del Estado realicen una interpretación de las normas en términos favorables al consumidor o usuario en caso de duda insalvable sobre el sentido de estas.

Por su parte, el principio es plasmado expresamente, atendiendo a la función interpretativa, en dos disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>70</sup>, primero, en el título preliminar, artículo II, que dispone “*en el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor (...)*” dicha protección favorable se entiende aplicable a las situaciones en las que se encuentre involucrado un consumidor, y segundo, en el artículo 5:

*“(...) Principio Pro Consumidor: En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.” (...)*<sup>71</sup>

En cuanto a la legislación española, al igual que las anteriores, la protección a los consumidores se encuentra declarada en el artículo 51 de la Constitución<sup>72</sup>, además de contar con un cuerpo normativo en el que se desarrolla la defensa de los consumidores a través de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias<sup>73</sup>, para cuya redacción se han contemplado los principios y directrices vigentes en esta materia en la Comunidad Económica Europea.

Se observa la aplicación del *in dubio pro-consumidor* en su función interpretativa en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias<sup>74</sup> se establece que en las cláusulas, condiciones

70 Congreso de la República. (02 de Septiembre de 2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley 29571. Lima, Perú. Obtenido de [https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/124940/C%C3%B3digo\\_Consumo\\_2019/21f6452d-16e6-4cbd-2b9c-7b4b57e7c1a9](https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/124940/C%C3%B3digo_Consumo_2019/21f6452d-16e6-4cbd-2b9c-7b4b57e7c1a9)

71 Congreso de la República. (02 de Septiembre de 2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley 29571. Lima, Perú. Obtenido de [https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/124940/C%C3%B3digo\\_Consumo\\_2019/21f6452d-16e6-4cbd-2b9c-7b4b57e7c1a9](https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/124940/C%C3%B3digo_Consumo_2019/21f6452d-16e6-4cbd-2b9c-7b4b57e7c1a9)

72 Congreso de los Diputados. (29 de Diciembre de 1978). Constitución Española. Madrid. Obtenido de <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/index.htm>

73 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (16 de Noviembre de 2007). Real Decreto Legislativo 01. Madrid, España. Obtenido de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/11/30/pdfs/A49181-49215.pdf>

74 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (16 de Noviembre de 2007). Real Decreto Legislativo 01. Madrid, España.

o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente, en caso de duda sobre el sentido, prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor (Art. 80 Numeral 2). Sin embargo, para Iboleón Salmerón & García-Villanova Zurita<sup>75</sup>, la mención del principio en el ordenamiento jurídico español no es suficientemente tajante, los autores, haciendo una comparación con la legislación argentina, en la que se determina la obligación de interpretación favorable al consumidor en el artículo 37 Literal C del Código Civil y Comercial de la Nación<sup>76</sup> afirman que en el derecho español no existe una orden tan categórica de la cual se derive la vigencia y aplicación del principio pro-consumidor, ni tampoco se presenta una aplicación directa por parte de la jurisprudencia, aunque en su concepto, si se emplea ocasionalmente en la legislación sectorial.

En lo referente a la regulación uruguaya sobre protección al consumidor por una parte la constitución no hace alusión al principio en forma expresa ni tácita, por otra parte se encuentra la Ley de Defensa del Consumidor<sup>77</sup>, que en contraste con las legislaciones anteriores, no tiene consagrado el principio pro consumidor en ninguna de sus funciones, razón por la que los doctrinantes oriundos consideraron, deben colmar el vacío legal, para lo cual han desentrañado el principio de la propia *Ratio Legis* de la norma de defensa del consumidor y de su contexto, recurriendo a la aplicación del principio de igualdad y al artículo 13 inciso segundo, en el que se establece que: "*cuando en la oferta se dieran dos o más informaciones contradictorias, prevalecerá la más favorable al consumidor.*"

En efecto, el artículo es interpretado por Jorge Rodríguez Russo<sup>78</sup>, Ordoqui Castilla<sup>79</sup> y Blengio<sup>80</sup> como una aplicación particular de un principio

Obtenido de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/11/30/pdfs/A49181-49215.pdf>

75 Belén Iboleón Salmerón, & Gustavo García-Villanova Zurita. Una aproximación jurídica al estudio del principio del "in dubio pro consumidor". Revista Estudios Jurídicos. Segunda Época, (2014). Pág. 10

76 Congreso de la Nación de Argentina. (01 de Octubre de 2014). Código Civil y Comercial de la Nación. Ley 26.994. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de [https://latam.lejister.com/pop.php?option=articulo&Hash=e85febf50e59cba0eb23ae3eede55b1d&rom\\_section=citados&indice=13#indice\\_13](https://latam.lejister.com/pop.php?option=articulo&Hash=e85febf50e59cba0eb23ae3eede55b1d&rom_section=citados&indice=13#indice_13)

77 Senado y la Cámara de Representantes de la República Oriental del Uruguay. (11 de Agosto de 2000). Ley de Defensa del Consumidor. Ley N° 17.250. Montevideo, Uruguay. Obtenido de <https://legislativo.parlamento.gub.uy/temporales/leytemp5563950.htm>

78 Russo. Op. Cit. Pág. 42.

79 Ordoqui Castilla, Gustavo. (1988). Los contratos de adhesión. En F. d. Universitaria, Derecho del Consumidor, Colección Jus (págs. 111-144). Montevideo: Fundación de Cultura Universitaria.

80 Blengio, Juan. (2004). Los criterios para determinar la abusividad de una cláusula en los contratos regulados por la Ley 17.250. Anuario de Derecho Civil Uruguayo,

general que no ha sido textualizado o contemplado expresamente, pero que puede ser inferido de la referida normativa. En definitiva, los autores señalan con extrañeza la ausencia del universalmente aceptado principio en la legislación uruguaya.

En consecuencia, luego de analizar la manera como el principio pro-consumidor despliega su protección a situaciones jurídicas de consumo en el derecho comparado, en primer lugar, queda confirmado que se trata de un principio universal e internacional que propende por la protección del consumidor, favoreciéndolo en las diversas circunstancias que se le presentan en el plano asimétrico de su condición, en segundo lugar, se evidencian las diferencias que en cuanto al alcance de la protección se presentan, en países como Argentina y Perú el principio no solo tiene raigambre constitucional sino que su proyección es más amplia, al punto de no requerir de la duda para ser aplicado, mientras en España, la ley plantea el requisito de la duda y solo ante ésta prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor y, finalmente, en Uruguay el legislador omite la consagración del principio, no obstante es posible deducirlo de *La Ratio Legis* de la norma de defensa del consumidor y de su contexto. Por todo lo anterior se hace necesario indagar sobre los métodos utilizados en la legislación colombiana para consagrarlo, sus posibles manifestaciones y las contribuciones que la jurisprudencia de los órganos competentes ha realizado.

### 3. FUNDAMENTO DEL PRINCIPIO PRO-CONSUMIDOR EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO COLOMBIANO.

Los regímenes defensores de los derechos de los consumidores, comúnmente, se encuentran compuestos por un conjunto de normas de diferente rango que van desde la consagración constitucional, desarrollada por una norma que agrupa las disposiciones generales de protección, complementada e integrada por leyes de carácter específico. En el caso de Colombia, el artículo 78 de la Constitución Política de 1991 consagra el mandato de protección a los consumidores, sin embargo, el artículo no instituye expresamente los derechos de estos, aunque es la base para su desarrollo legal a través del Estatuto del Consumidor<sup>81</sup>. Con respecto al principio pro-consumidor, es necesario precisar que no se encuentra consagrado de manera expresa en el plexo constitucional pero su existencia ha sido reconocida por la Corte Constitucional en la Sentencia C 1141 de 2000 al plantear que:

Montevideo.

81 Congreso de la República. (12 de Octubre de 2011). Ley 1480. Estatuto del Consumidor. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 48.220.

*“la Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas (...), la Constitución aspira, con el régimen de especial protección, avanzar sostenidamente el ideario de igualdad sustancial inherente al Estado social de derecho. Con sus particularidades, la Constitución ha querido instaurar un régimen de protección en favor del consumidor y usuario de bienes y servicios que circulan en el mercado” (negrilla fuera de texto)<sup>82</sup>*

Es por lo anterior que es posible afirmar que el principio pro-consumidor subyace en el texto constitucional que, si bien no lo incorpora de manera expresa, se hace latente en tanto la Constitución “(...) *persigue reforzar el respeto a la dignidad de la persona humana, sobre todo tratándose de personas que se encuentran en situación de debilidad manifiesta o que por su condición de extrema fragilidad pueden ser objeto de abusos por los demás*”<sup>83</sup>. De ahí que el sustento jurídico de la existencia del principio en el ordenamiento jurídico colombiano es la Constitución Política de 1991.

### 3.1. PRINCIPIO PRO-CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN COLOMBIANA.

En Colombia el Principio Pro-Consumidor se encuentra plasmado en el artículo 4 del Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011<sup>84</sup>, que lo instituye como parámetro general de aplicación a todas las normas que regulan las relaciones de consumo, así lo expresa Magdalena Correa Henao, quien plantea que en dicha disposición se consagran “dos manifestaciones del principio de interpretación: *pro e in dubio pro consumatore (...)*”<sup>85</sup>, asimismo, manifiesta que la fuerza jurídica vinculante de este principio es determinante ya que,

*“por su estructura, este principio compuesto tiene un enorme alcance, no solo para dar sentido a los preceptos de la ley, e interactuar con el resto del ordenamiento jurídico. Juega en beneficio del consumidor, tanto en los procesos de interpretación de normas sustanciales, como durante los procedimientos en materia de carga de la prueba. Jugará en las acciones administrativas y*

82 Sentencia C 1141, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz (Corte Constitucional 30 de Agosto de 2000).

83 Sentencia C 973, M.P. Álvaro Tafur Galvis (Corte Constitucional 13 de Noviembre de 2002).

84 Congreso de la República. (12 de Octubre de 2011). Ley 1480. Estatuto del Consumidor. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 48.220.

85 Magdalena Correa Henao (2013). El Estatuto del Consumidor: Aspectos generales sobre la naturaleza, ámbito de aplicación y carácter de sus normas. En C. L. Valderrama Rojas, *Perspectivas del Derecho del Consumo* (págs. 77 -158). Bogotá D.C.: Editorial Universidad Externado de Colombia. Pág. 130.

*judiciales previstas en la Ley 1480 misma, y en general, en todo asunto donde el consumidor o usuario actúen como parte o como interesados (...)*<sup>86</sup>.

Teniendo en cuenta la ubicación que ocupa dentro de la Ley, que es el Capítulo II, en el cual se establecen el objeto, ámbito de aplicación, carácter de las normas y definiciones, se pone de manifiesto que éste permea toda la normativa del estatuto como el mismo artículo lo indica, adicionalmente el principio pro-consumidor de acuerdo con lo afirmado por la doctrina, es aplicable a todas las normas legales que regulan las relaciones de consumo;

*"en el principio de interpretación a favor del consumidor se va un paso más allá de la visión tradicional en materia de interpretación de las cláusulas contractuales(...) se deja de lado la premisa de la existencia de una deficiencia en el texto, para asumir que la interpretación que ha de darse a las normas legales que regulan las relaciones de consumo, a las cláusulas contractuales, a las manifestaciones unilaterales de las entidades vigiladas, como las que se dan en la fase construcción del contrato o en la publicidad, ha de favorecer predominantemente al consumidor"*<sup>87</sup>

Se puede entonces afirmar que en los regímenes especiales de consumo tales como la Ley 1328 de 2009 y la Ley 142 de 1994, los reglamentos aeronáuticos de Colombia conocidos por la sigla RAC, entre otras, el principio pro consumatore ha de ser empleado. En ese sentido, este principio

*"(...) en virtud de su calidad de remozar el sistema normativo de las relaciones económicas y de la noción constitucional de los derechos del consumidor, debe entenderse como principio general del Derecho del mercado, es decir, con vocación universal que tendrá que ser aplicado en todos los regímenes existentes, como pauta de interpretación que en general activa la interpretación normativa y fáctica que favorezca los intereses del consumidor"*<sup>88</sup>

Otro rasgo que se aprecia claramente es el de la función interpretativa que se expresa a través de una afirmación de carácter indefinido en la que es palmaria la consagración del principio tuitivo, como se expresa a continuación:

**"Artículo 40. 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 (...). **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 esta,**

86 Ídem

87 Fernando Silva García. ¿Quién es consumidor financiero y cuáles son los principios que orientan la regulación ideada para protegerlo? En Saúl Sotomonte, Consumidor y Empresa (págs. 241-292). (Bogotá D.C.: Editorial Universidad Externado de Colombia. 2022) Pág. 266.

88 Correa Henao Op. Cit. Pág. 130.

*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*<sup>89</sup> (Negrilla fuera del texto)

Se corrobora la generalidad con la cual se esboza el principio, en el sentido de emplearse en toda la exégesis de la norma, además, se acogen las dos nociones de los principios planteadas por Donayre Montesinos<sup>90</sup>, teniendo en cuenta que se encuentran plasmadas las dos categorías mencionadas por el autor, en las que se aplica la función interpretativa de los principios: i) Pro-consumidor: irradia la favorabilidad al consumidor en toda la extensión de las normas que conforman el estatuto, e, ii) In dubio pro-consumidor: se establece que en caso de duda, ésta se resolverá en favor del consumidor.

Asimismo, se dispone la forma de proceder en caso de no encontrarse regulado el supuesto de hecho, a través de la utilización de normas de remisión, evidenciándose así la función integradora que se concreta al estar ante un vacío, deficiencia legal o conflicto de normas, cuando dicha función principalística se emplea para *"(...) reconocer una amplia gama de disposiciones de diverso rango y materia que pueden resultar aplicables a la relación de consumo. En tales situaciones, surge naturalmente la cuestión referente a si alguna de ellas debe preferirse a la otra"*<sup>91</sup> Por ende, en las regulaciones especiales en materia de consumo se aplicará el principio pro-consumidor, tanto como mecanismo de interpretación como de integración en la resolución de conflicto de normas.

Con respecto a este punto se pronunció la Superintendencia de Industria y Comercio [en adelante, SIC] (2017) por medio de concepto con Radicación No. 17-152404, en el que evalúa la normativa aplicable a una relación de consumo a la luz de la aplicación del principio de favorabilidad (pro consumidor), en el evento en que se *"involucra un régimen jurídico de carácter general que se encuentra en contraposición a uno de carácter especial"* (pág. 4); en ese sentido la SIC alude lo manifestado por la doctrina al respecto:

*"La trascendencia del enfoque garantista manifiesto a través de los principios, completa el estudio del alcance normativo del Estatuto, como régimen jurídico general, más del mismo modo se puede argumentar, es útil en la interpretación y aplicación de los regímenes jurídicos especiales. Con relación a los derechos y obligaciones, la preferencia de tales regímenes se puede quebrar, conforme lo previsto en el principio de interpretación favor e in dubio pro consumatore. Porque en caso de que existan en tales regímenes normas que, en el balance jurídico creado entre consumidor y*

89 Congreso de la República. (12 de Octubre de 2011). Ley 1480. Estatuto del Consumidor. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 48.220.

90 Donayre Montesinos Op. Cit. Pág. 83.

91 Isler Soto. Op. Cit. Pág. 50.

*productor –proveedor del bien servicio, ofrezcan materialmente prestaciones, igualdades, libertades, derechos a algo menos beneficioso para el primero, con respecto a lo previsto en la Ley 1480 de 2011, el régimen especial no estaría llamado a prevalecer (...)*<sup>92</sup>

Por consiguiente, en caso de que la regulación especial no brinde al menos la misma protección que el régimen general, se deberá aplicar la Ley 1480 de 2011 y no la regulación especial. La SIC se refiere a la necesidad de efectuar una interpretación favorable “en relación con normas que no son claras, y por lo tanto no existen elementos suficientes que contribuyan a formar el criterio del operador jurídico, o, ante la existencia de un vacío legal”<sup>93</sup>.

Por otro lado, el artículo 34 del Estatuto del Consumidor consagra el principio pro-consumidor en su título VII, referente a la protección contractual, en el capítulo I denominado «Protección Especial», así: “**Interpretación favorable.** Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean”<sup>94</sup>. En este orden de ideas, este artículo ofrece una regla específica de hermenéutica circunscrita a los contratos y aplicable a las condiciones generales de éstos, reiterando la consagración del principio interpretativo en la categoría de género (principio pro-consumidor) y de especie (in dubio pro-consumidor). De ahí que la aplicación del principio en su modalidad interpretativa se consagra en un plano más concreto, puesto que se refiere al contrato que surge de la convención entre los sujetos de la relación de consumo, particularmente, en los contratos que contienen condiciones generales; a su vez, en el caso de que el contrato contenga cláusulas dudosas, se preferirá a las más beneficiosas para el consumidor.

Con respecto a los contratos con condiciones generales es importante precisar que no cuentan con una definición legal en Colombia, sin embargo, la doctrina se ha ocupado de estructurar su noción; en ese sentido, De Castro plantea que la expresión hace referencia “a los conjuntos de reglas que un particular (empresario, grupo o rama de industriales o comerciantes) ha establecido para fijar el contenido (derechos y obligaciones) de los contratos que sobre un determinado tipo de prestaciones se propone celebrar”<sup>95</sup>. A su vez, Rezzónico<sup>96</sup> considera al contrato de adhesión como la etapa posterior a la aceptación de las condiciones generales del contrato, como dos aspectos del mismo fenómeno complejo que se concreta en lo que denomina “operación adhesiva”, poniendo de manifiesto

92 Superintendencia de Industria y Comercio. (23 de Junio de 2017). Concepto Radicación No. 17- 152404. Bogotá D.C., Colombia.

93 Congreso de la República de Colombia. Op. Cit. Pág.4.

94 Ídem.

95 Federico De Castro y Bravo. Las condiciones generales de los contratos y la eficacia de las leyes. (Madrid: ARANZADI/CIVITAS. 2017) Pág. 12.

96 Juan Carlos Rezzónico. Contratos con cláusulas predispuestas. (Buenos Aires: Astrea. 1987).

la relación que existe entre las condiciones generales y los contratos de adhesión, conceptos que la doctrina reiteradamente, ha diferenciado.

El contrato de adhesión se encuentra definido por el artículo 5 numeral 4 del Estatuto del Consumidor como “(...) *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*”<sup>97</sup> de ahí, que en estos contratos las condiciones generales constituyen las cláusulas predispuestas a las que el adherente (consumidor) debe acogerse si pretende adquirir el producto o gozar del servicio, razón por la que la labor de interpretación a favor de éste se hace palmaria, con el fin de restablecer el equilibrio frente a la asimetría que entraña la limitación a la libertad del adherente para discutir y modificar el contenido del contrato que le ha sido presentado por parte del predisponente (productor/proveedor).

Es por lo todo anterior, que es posible afirmar que en Colombia se encuentra plasmado el principio pro-consumidor en la aplicación de las funciones integradora e interpretativa, de dos formas: i) como principio general aplicable a todas las relaciones de consumo y ii) Como regla hermenéutica específica aplicable a los contratos celebrados bajo condiciones generales de contratación.

### 3.2. APLICACIÓN DEL PRINCIPIO PRO-CONSUMIDOR POR PARTE DE LOS OPERADORES JURÍDICOS

Como resultado de la consagración del principio pro-consumidor en el ordenamiento jurídico colombiano, autoridades judiciales y administrativas competentes en la materia, como son la Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, la Superintendencia de Industria y Comercio [SIC] y la Superintendencia Financiera, han reconocido y dado plena aplicación al principio en múltiples oportunidades, razón por la que se procede a analizar algunos de los pronunciamientos más notables:

Por lo que se refiere a la Corte Constitucional, ésta reconoce el principio pro-consumidor en sentencias en las que el objeto de la demanda es un contrato de seguros, siendo el caso de las sentencias T 171 de 2003, T 196 de 2007 y T 086 de 2012, en donde el juez constitucional realiza la interpretación de las cláusulas del contrato dentro de la amplitud, que a favor del usuario es posible predicar debido a que se trata de contratos de adhesión (contrato de seguro). No obstante, si bien esta Corporación realiza un reconocimiento de la interpretación a favor del usuario, en ningún momento utiliza la expresión “Principio Pro-Consumidor” pues refuerza esta interpretación favorable relacionándola con el principio de buena fe, con el que se busca mantener el

97 Congreso de la República de Colombia. Op. Cit.

equilibrio y la seguridad jurídica de la relación de aseguramiento tanto para el tomador como para la aseguradora.

### ILUSTRACIÓN 3 SENTENCIAS DE REVISIÓN DE LA CORTE CONSTITUCIONAL QUE RECONOCEN EL PRINCIPIO PRO-CONSUMIDOR

Sentencia T-171/2003	• Pro consumidor = Buena fe + interpretación a favor del consumidor o usuario en contratos de adhesión
Sentencia T-196/2007	• Pro consumidor = Buena fe + interpretación a favor del consumidor o usuario en contratos tipo
Sentencia T-086/2012	• Pro consumidor = Buena fe + interpretación a favor del consumidor o usuario en contratos de adhesión
Sentencia T-902 de 2013	• Pro consumidor = Pro homine + Buena fe
Sentencia T-136/2013	• Pro consumidor + Contrato de adhesión
Sentencia T-227/2016	• Pro consumatore = Pro homine + Buena fe
Sentencia T-071/2017	• Principio de solidaridad + Pro consumatore
Sentencia T-027/2019	• Pro consumatore + Buena fe

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, en las sentencias T 902 de 2013, T 136 de 2013 y T 227 de 2016 la exégesis de la Corte en aplicación del principio pro-consumidor en la interpretación del contrato es decidida y expresa, en el sentido de reconocer una asimetría entre las partes del contrato de seguro, incluso poniendo de manifiesto un estado de indefensión por parte del asegurado, equiparando así al principio pro-consumidor con el pro homine.

Por su parte, en la sentencia T 071 de 2017 la Corte establece que el principio de solidaridad atribuye a las entidades del sector asegurador una carga de diligencia especial, para con ello evitar que se configuren excesos comerciales que violen derechos fundamentales de los consumidores, dentro de estas cargas, se encuentra el deber que tiene el juez de interpretar los contratos de seguros a través de la óptica del principio *pro consumatore* (pág. 60). Siguiendo su precedente, nuevamente, se relacionan los principios pro-consumidor y buena fe:

*“La Corte ha establecido algunos límites, entre los cuales debe mencionarse la uberrimae fidae. Por este límite, entendido como un elemento esencial del contrato de seguro, se entiende el apego estricto a la buena fe y la claridad de las partes al momento de manifestar las condiciones que permean la voluntad negocial. Por apego estricto y claridad se entienden, a su vez, dos aspectos:*

a) un deber general de respetar la pulcritud moral e intelectual y; b) un deber concreto de interpretación *pro consumatore*<sup>98</sup>

Ahora bien, la Corte Suprema de Justicia ha mencionado el *principio pro consumatore* de manera reiterada en sentencias sobre distintos temas, e incluso se ha configurado doctrina probable, en la que se incluye la obligación de hacer una interpretación *pro consumatore* de las pólizas de seguro al tratarse de un contrato de adhesión.

#### ILUSTRACIÓN 4 SENTENCIAS DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA QUE ALUDEN EL PRINCIPIO PRO-CONSUMIDOR

Sentencia 2000-00042 de julio 22 de 2010	• Interpretación <i>pro consumatore</i>
Sentencia SC129-2018/2010 - febrero 12 de 2018	• Interpretación <i>pro consumidor</i> + Contrato de adhesión + Regla contra proferentem
Sentencia SC4527-2020 de 23 de noviembre de 2020	• Pro consumidor= Buena fe+interpretación a favor del consumidor o usuario en contratos de adhesión
Sentencia STC1409-2021 de febrero 18 de 2021	• Salvamento de voto = Interpretación <i>pro consumidor</i>
Sentencia SC3791-2021 de septiembre 1° de 2021	• Interpretación <i>pro consumidor</i>

Fuente: Elaboración propia

Este es el caso de las sentencias SC129-2018 y SC4527-2020, en donde la Corte Suprema de Justicia se pronuncia respecto a controversias suscitadas en relación con el contrato de seguro de responsabilidad civil y daños a vehículo. En los dos casos, la mención que hace del *principio pro consumatore* se refiere a la interpretación de las cláusulas del contrato a favor del consumidor dentro del contexto de los contratos de adhesión.

Por su parte, en la Sentencia 2000-00042 la Corte Suprema de Justicia se refiere al *principio pro consumatore* en demanda de responsabilidad derivada de acto médico, interpuesta en contra de una clínica por el fallecimiento de uno de sus pacientes. En esta oportunidad la Corte alude al artículo 78 de la Constitución Política de 1991, enmarcando la prestación de servicios hospitalarios en el ámbito de la relación de consumo, específicamente, los servicios relacionados con el aspecto hotelero de su gestión, o el suministro de insumos, invocando la aplicación de interpretación *pro consumatore* tanto

98 Sentencia T-027, M.P. Alberto Rojas Ríos (Corte Constitucional 30 de Enero de 2019).

en la producción de las normas como en la labor de los jueces, poniendo de presente que,

*"es incuestionable que la contratación masiva afectó, igualmente, la prestación del servicio de salud y produjo notables modificaciones en la relación médico paciente hasta entonces existente, que de índole individual y personalizada, pasó a ser no solamente extensa, sino también compleja en cuanto actualmente está a cargo de organizaciones con carácter empresarial"*<sup>99</sup>

En contradicción con el sentido de los fallos anteriores en los que se favorece al consumidor, la Corte en sentencia de casación STC1409-2021, niega la tutela instada por los beneficiarios de seguro de vida que fue objetado por la compañía de seguros aludiendo reticencia, no obstante, en el salvamento de voto del magistrado Luis Armando Tolosa Villabona, señala que el fallo se separa frontalmente de la doctrina probable de la Corte Suprema de Justicia y de la nueva interpretación constitucional; para sustentar su postura, realiza un estudio de la jurisprudencia de la Corte Constitucional, en la que de manera reiterada se ha hecho alusión a la interpretación a favor del consumidor en los contratos de seguros, como un deber concreto de las partes que se deriva de la buena fe, más aún, cuando se trata de la compañía aseguradora, puesto que "las cláusulas de los contratos de seguros deben ser interpretadas bajo el principio constitucional *pro consumatore*, dado el estado de indefensión que tiene el tomador de la póliza frente a la aseguradora"<sup>100</sup>

Por último, la Corte en sentencia SC3791-2021 al hacer un análisis de la reticencia en la declaración del tomador, resalta los principios, derechos y valores constitucionales sobre los cuales las Cortes han venido razonando y construyendo algunos criterios o estándares, entre los que se encuentra el de la obligación de hacer una interpretación *pro consumatore* de la póliza al tratarse de un contrato de adhesión que se ha aplicado tanto, en diversos recursos de casación, como en materia de tutela.

Dentro del ordenamiento jurídico colombiano, las superintendencias son las autoridades facultadas para ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control, principalmente la Superintendencia de Industria y Comercio [SIC], y la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de protección al consumidor, por ende, desde lo administrativo y judicial, deben dar aplicación al Principio Pro-Consumidor.

99 Sentencia 2000-00042, M.P. Pedro Octavio Munar Cadena (Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil 22 de Julio de 2010).

100 Sentencia STC 1409-2021, M.P. Octavio Augusto Tejeiro Duque (Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil 18 de Febrero de 2021).

ILUSTRACIÓN 5 SENTENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA  
DE INDUSTRIA Y COMERCIO QUE RECONOCEN Y HACEN  
ALUSIÓN AL PRINCIPIO PRO-CONSUMIDOR

Sentencia 11201 de agosto 31 de 2018	• Interpretación favorable al consumidor
Sentencia 00013333 de Octubre 19 de 2018	• Interpretación a favor del consumidor art 34 E.C.
Sentencia 16593 del 26 de diciembre de 2019	• No se aplica el art 4 E.C. por no existir duda
Sentencia 16621 del 27 de diciembre de 2019	• Principio pro consumatore + art. 4 E.C. In dubio pro consumidor
Sentencia SC 3791-2021 de septiembre 1º de 2021	• Principio pro consumatore + art. 4 E.C. In dubio pro consumidor

Fuente: Elaboración propia

En lo referente a la SIC, son varios los pronunciamientos que ha emitido en uso de sus facultades jurisdiccionales, en los que se ha referido al principio pro-consumidor, como se expone en la Sentencia 11201 de 2018, a través de la acción de protección al consumidor interpuesta por usuaria de servicios de medicina prepagada en contra de la compañía, debido a la negativa en la autorización de realización de examen médico, por lo que la usuaria se vio obligada a realizárselo por su cuenta debiendo pagar su valor, lo cual generó el incumplimiento por parte del proveedor, situación por la que el despacho le concede la razón a la usuaria en el sentido de exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado como efectividad de la garantía, sin perjuicio de la aplicación del artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 (interpretación favorable).

Igualmente, la SIC en Sentencia 13333 de 2018, en la que un consumidor intentó adquirir un champú, utilizando como medio de pago su tarjeta débito, se le informa que la transacción no se hizo efectiva y por tanto no se realizó el débito del dinero, luego de verificar en su cuenta bancaria, el consumidor se percató de que el valor de la compra había sido debitado. Por su parte la empresa demandada se niega a entregar el producto o devolver el dinero argumentando que no se había efectuado el pago del bien, indicando que la transacción fue negada, para lo cual aporta prueba documental, mientras el demandante allega prueba que da cuenta del débito que se realizó a favor de la demandada. Bajo esa óptica y ante la duda, el despacho consideró que *“es menester poner de presente lo indicado en el artículo 4º de la Ley 1480 de 2011 (...) En ese entendido, este despacho tendrá que resolver la duda a favor del consumidor e indicará que efectivamente se realizó el débito al consumidor y a favor de la demandada”*.

En sentencia 7667 de 2020, la SIC examina demanda de protección al consumidor interpuesta por una usuaria en contra de una clínica estética, con la que celebró contrato de servicio tendiente a dar aplicación a un tratamiento estético en el rostro, consistente en un paquete de varias sesiones de las cuales la demandante tan solo usó una, al percatarse de que se encontraba en estado de embarazo. La demandante solicita el reembolso de lo pagado, descontando el valor del servicio prestado. En esta oportunidad la Superintendencia decide no dar aplicación al artículo 4 del Estatuto del Consumidor, por considerar que no existen dudas sobre la norma aplicable para el caso, *“pues como se ha señalado, el ejercicio del derecho de retracto solo aplica en los casos específicos, ampliamente estudiados”*.

Finalmente, la SIC, profirió sentencias 16593 de 2019 y 16621 de 2019, en las que decide salvaguardar los derechos de dos consumidores que adquieren unos televisores a través de una plataforma electrónica, empresa que, a juicio del despacho, no cumplió con la publicidad anunciada, pues canceló unilateralmente el pedido y no hizo entrega de los productos alegando que ya se habían agotado las unidades disponibles para esa promoción. El despacho decide aplicar el principio pro-consumidor en los siguientes términos: *“ahora bien, teniendo en cuenta que a la fecha de contestación de la demanda la demandada no acreditó la devolución del precio pagado y a la fecha de emisión de esta providencia se desconoce si la sociedad demandada reintegró el precio pagado por el televisor al consumidor, este despacho en aplicación del principio pro consumatore, resolverá esta duda en favor del consumidor (...)”*.

Asimismo, la SIC en esta sentencia de 2019, empleó el principio in dubio pro-consumidor en su función interpretativa, al hacer una exégesis de una cláusula que hacía parte de los términos y condiciones de uso de plataforma, en la que se disponía: *“cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos en la plataforma que evidentemente resultan desproporcionados, comparativamente con el precio del producto en el mercado, el operador podrá cancelar la(s) órdenes realizadas de productos con dichos precios, a su libre discreción y con plena autonomía”* (pág. 32). En este punto el despacho precisó que dicha condición se tendrá por no escrita por resultar contraria a las normas de orden público, por lo que su consecuencia es la ineficacia de pleno derecho, adicionalmente, afirma las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor de conformidad con el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 y en caso de duda prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean, por lo que la interpretación más favorable respecto de dichos términos y condiciones no será otra que mantener las condiciones ofertadas en favor del consumidor.

Por otra parte, la Superintendencia Financiera a través de los conceptos 2017107871-001 (2017), 2013008465-008 de 2013 y 2016063456-003 de 2016, en los que esta entidad establece que la aplicación de la Ley 1480 (2011) en el caso de las relaciones reguladas entre los consumidores financieros y

las entidades vigiladas por esta, se determinará de acuerdo al caso concreto, ya que si el asunto es regulado en su totalidad por la Ley 1328 de 2009, y siendo esta de carácter especial, tendrá aplicación preferente. Ahora bien, en relación con el artículo 34 del Estatuto del Consumidor la Superintendencia Financiera ha sostenido “que la citada regla de interpretación es extensiva a las relaciones surgidas entre entidades vigiladas por ella y los consumidores financieros porque la Ley 1328 de 2009 no regula tal aspecto en forma expresa y adicionalmente, la Corte manifestó que con ella se protege a los adherentes consumidores” En consecuencia, el principio pro-consumidor es aplicable a las relaciones reguladas por esta Superintendencia, de acuerdo con la función integradora de dicho principio.

En este orden de ideas, por una parte, la Corte Constitucional ha aplicado el principio pro-consumidor en la función interpretativa, reconociendo la necesidad de restablecer el equilibrio de las partes en el contrato de seguro, razón por la que en estos casos el Juez constitucional se inclina por una exegesis a favor del consumidor; por otra parte, la Corte Suprema de Justicia en sentencias de Casación reconoce la existencia de doctrina probable en la que se incluye la aplicación del *principio pro consumatore*. Asimismo, la Superintendencia Financiera establece la necesidad de dar aplicación de este principio a los consumidores financieros y finalmente, la Superintendencia de Industria y Comercio emplea el principio pro-consumidor, de una parte, en su sentido universal, favoreciendo al consumidor y de otra, el principio in dubio pro-consumidor, en su función interpretativa, con respecto a las condiciones generales del contrato, dándole prevalencia a las cláusulas más favorables al consumidor.

## CONCLUSIONES

Analizados los presupuestos teóricos del Principio Pro-Consumidor se evidencia que el vínculo entre el principio de favorecimiento, los principios *Favor Debitoris*–*Favor Debilis* y la regla de *Interpretatio Contra Proferentem*, actualmente, se encuentra vigente y, por consiguiente, se materializa en normas que tienen por objeto la protección de los consumidores, como una expresión de tutela que se funda en el amparo de la parte débil de la relación de consumo. De manera que, la interpretación de disposiciones dudosas u oscuras se hará a favor del consumidor en los contratos, con mayor ahínco en los denominados contratos predeterminados o de adhesión.

Se confirma que el Principio Pro Consumidor se trata de un axioma universal de implementación internacional que propende por la defensa del consumidor, favoreciéndolo en las diversas circunstancias que se le presentan en el plano asimétrico de su condición frente al productor o proveedor, como una expresión del principio pro homine en cada una de sus manifestaciones, desde la preeminencia de las normas protectoras del consumidor (principio pro consumidor) y desde la interpretación favorable al consumidor (principio

*in dubio pro consumidor*), en consecuencia, el principio pro consumidor es una concreción del principio *pro homine*, siendo éstos, principios tuitivos que se fundan en el amparo de los derechos de las personas (consumidores).

En definitiva, el fundamento y la trascendencia jurídica del principio pro-consumidor en Colombia, subyace del texto constitucional que, si bien no lo incorpora de manera expresa, se hace latente como el sustento jurídico de su existencia en el ordenamiento jurídico colombiano, de conformidad con lo expresado por la Corte Constitucional en sus distintas sentencias.

Finalmente, el principio pro-consumidor encuentra su expresión positiva en dos disposiciones que se materializan en la aplicación de las funciones de los principios, de dos formas: i) como principio general aplicable a las relaciones de consumo establecidas en la Ley 1480 (2011). (funciones integradora e interpretativa) (Art. 4) y ii) Como regla hermenéutica específica aplicable a los contratos (Art. 34). (función interpretativa)

## BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Nacional Constituyente. 1991. «Constitución Política.» Bogotá D.C.: Gaceta Constitucional No. 114, 07 de Julio.

Blengio, Juan. 2004. «Los criterios para determinar la abusividad de una cláusula en los contratos regulados por la Ley 17.250.» *Anuario de Derecho Civil Uruguayo* Montevideo.

Camacho De los Ríos, Fermín. 1998. «El favor debitoris en la interpretación de los contratos, Aproximación a un proceso de recepción del derecho común.» *II Congreso Iberoamericano de Derecho Romano*. Universidad de Murcia & Universidad de Oviedo.

Camacho, María Elisa. 2016. *La cesión de créditos: del derecho romano al tráfico mercantil moderno*. Bogotá D.C.: Universidad Externado de Colombia.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial Sala F. 2017. *Trejo Saravia Isela Guadalupe y Otros C/Falabella SA y Otros. S/Ordinario S/Incidente Art 250 De Trejo Saravia Isela Guadalupe, Di Lella Pedro*. 30314/2012/1 VG (Buenos Aires, 15 de Junio).

Castán Vasquez, José María. 1961. «El "Favor Debitoris" en el derecho español.» *Anuario de Derecho Civil* 835–850.

Congreso Constituyente Democrático. 1993. «Constitución Política del Perú.» Lima, 29 de Diciembre. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion\\_Politica\\_del\\_Peru\\_1993.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion_Politica_del_Peru_1993.pdf)

Congreso de la Nación Argentina. 1993. «Ley de Defensa del Consumidor.» *Ley N° 24.240*. Buenos Aires, 13 de Octubre.

- Congreso de la Nación de Argentina. 2014. «Código Civil y Comercial de la Nación.» *Ley 26.994*. Buenos Aires, 01 de Octubre. [https://latam.lejister.com/pop.php?option=articulo&Hash=e85febf50e59cba0eb23ae3eede55b1d&from\\_section=citados&indice=13#indice\\_13](https://latam.lejister.com/pop.php?option=articulo&Hash=e85febf50e59cba0eb23ae3eede55b1d&from_section=citados&indice=13#indice_13).
- Congreso de la República. 2010. «Código de Protección y Defensa del Consumidor.» *Ley 29571*. Lima, 02 de Septiembre. [https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/124940/C%C3%B3digo\\_Consumo\\_2019/21f6452d-16e6-4cbd-2b9c-7b4b57e7c1a9](https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/124940/C%C3%B3digo_Consumo_2019/21f6452d-16e6-4cbd-2b9c-7b4b57e7c1a9).
- . 2009. «Ley 1328.» *Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones*. Bogotá D.C.: Diario Oficial No. 47.411, 15 de Julio.
- . 2011. «Ley 1480.» *Estatuto del Consumidor*. Bogotá D.C.: Diario Oficial No. 48.220, 12 de Octubre.
- Congreso de los Diputados. 1978. «Constitución Española.» Madrid, 29 de Diciembre. <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/index.htm>.
- . 2007. «Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.» *Real Decreto Legislativo 01*. Madrid, 16 de Noviembre. <https://www.boe.es/boe/dias/2007/11/30/pdfs/A49181-49215.pdf>.
- Constitución de la Nación Argentina. 1994 Buenos Aires, 22 de Agosto. <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Argentina/Leyes/constitucion.pdf>.
- Correa Henao, Magdalena. 2013. «El Estatuto del Consumidor: Aspectos generales sobre la naturaleza, ámbito de aplicación y carácter de sus normas.» En *Perspectivas del Derecho del Consumo*, de Carmen Ligia Valderrama Rojas, 77 -158. Bogotá D.C.: Editorial Universidad Externado de Colombia.
- Corte Suprema de Justicia de la Nación. 2021. *Asociación Civil Cruzada Cívica p/ la Def. de. C. y U.S.P. c/ GPAT Compañía Financiera S.A. y otros s/ sumarísimo*. COM 28880/2007/1/RH1 (Buenos Aires, 29 de Abril).
- De Castro, Federico. 2017. *Las condiciones generales de los contratos y la eficacia de las leyes*. Madrid: ARANZADI/CIVITAS.
- Donayre Montesinos, Christian Marcelo. 2016. «La Protección del Consumidor desde una Perspectiva Constitucional. Fundamentos, garantías y mecanismos de protección.» *PRAECEPTUM* 49-114.
- Durand Carrion, Julio Baltazar. 2012. «El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado.» *Vox Juris* 97-124.

- . 2014. «El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma.» *Tesis Doctoral*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru).
- Estigarrribia Bieber, María Laura. 2007. «Interpretación de los Contratos. Evolución de sus Principios.» *Anuario de Derecho Civil de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales* 53-78.
- Iboleón Salmerón, Belén, y Gustavo García-Villanova Zurita. 2014. «Una aproximación jurídica al estudio del principio del "in dubio pro consumidor".» *Revista Estudios Jurídicos. Segunda Época* 1-19.
- Isler Soto, Erika. 2019. «Del favor debilis al favor consumatore: consideraciones históricas.» *Derecho PUCP* 35-59.
- Lorenzetti, Ricardo. 2003. *Consumidores*. Santa Fe, Argentina: Rubinzal Culzoni Editores.
- Moisset De Espanés, Luis. 2006. «El favor debitoris" y la Demora Judicial .» *Derecho y Cambio Social*.
- Mota, Maurice. 2007. «La Protección del deudor derivada del favor debitoris como principio general del derecho de obligaciones en el ordenamiento Jurídico Brasileño.» *Diritto @ Storia*.
- Ordoqui Castilla, Gustavo. 1988. «Los contratos de adhesión.» En *Derecho del Consumidor, Colección Jus*, de Fundación de Cultura Universitaria, 111-144. Montevideo: Fundación de Cultura Universitaria.
- Ossola, Federico Alejandro, y María del Pilar Hiruela. 2007. «El Contratante Débil (Determinación de la categoría jurídica).» *Revista Oficial del Poder Judicial* 415-422.
- Pérez Escobar Jacobo. 2011. *Metodología y Técnica de la Investigación Jurídica*. Bogotá D.C.: Temis S.A.
- Pico Zúñiga, Fernando Andrés. 2017. «El alcance de los principios generales del estatuto del consumidor colombiano.» *Vniversitas*.
- Pothier, Robert Joseph. 1893. *Tratado de las obligaciones*. Barcelona: Librería Extranjera y Nacional.
- Rezzónico, Juan Carlos. 1987. *Contratos con cláusulas predispuestas*. Buenos Aires: Astrea.
- Ripert, Georges. 1986. *El régimen democrático y el derecho civil moderno*. Puebla: Editorial José M. Cajica.

- Rodríguez Olmos, Javier M. 2008. «Contexto y construcción de la regla “interpretatio contra proferentem” en la tradición romanista: Aspectos histórico-comparativos de un principio de interpretación contractual.» *Revista de Derecho Privado* 69–110.
- Rodríguez Russo, Jorge. 2013. «La Interpretación De Los Contratos De Consumo Celebrados Por Adhesión En El Derecho Civil Uruguayo.» *InDret. Revista para el analisis del Derecho* 1-54.
- Rusconi, Dante. 2016. «El principio “pro homine” y el fortalecimiento de la regla “pro consumidor”.» *ACADEMIA*. [https://www.academia.edu/29235275/El\\_principio\\_pro\\_homine\\_y\\_el\\_fortalecimiento\\_de\\_la\\_regla\\_pro\\_consumidor\\_](https://www.academia.edu/29235275/El_principio_pro_homine_y_el_fortalecimiento_de_la_regla_pro_consumidor_).
- Schötz, Gustavo J. 2013. « El favor debilis como principio general del Derecho Internacional Privado: su particular aplicación a las relaciones de consumo transfronterizas.» *Ars Iuris Salmanticensis* 115–150.
- Senado y la Cámara de Representantes de la República Oriental del Uruguay. 2000. «Ley de Defensa del Consumidor.» *Ley N° 17.250*. Montevideo, 11 de Agosto. <https://legislativo.parlamento.gub.uy/temporales/leytemp5563950.htm>.
- Sentencia 16593*. 2019. Acción de protección al consumidor: 18-182237 (Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 26 de Diciembre).
- Sentencia 11201*. 2018. Acción de protección al consumidor 18-81454 (Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 31 de Agosto).
- Sentencia 00013333*. 2018. Acción de protección al consumidor N° 18-158805 (Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 19 de Octubre).
- Sentencia 16621*. 2019. Acción de protección al consumidor: 18-182798 (Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 27 de Diciembre).
- Sentencia 2000-00042*. 2010. M.P. Pedro Octavio Munar Cadena (Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil, 22 de Julio).
- Sentencia 7667*. 2020. Acción de Protección al Consumidor N° 20-59612 (Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 21 de Agosto).
- Sentencia C 973*. 2002. M.P. Alvaro Tafur Galvis (Corte Constitucional, 13 de Noviembre).

*Sentencia C-1144*. 2002. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz (Corte Constitucional, 30 de Agosto).

*Sentencia Distribuidora DISMASA S.R.L. contra Rovic S.A. y otros*. 2005. Exp. N.º 3315-2004-AA/TC (Tribunal Constitucional Peruano, 17 de Enero).

*Sentencia SC-129-2018*. 2018. M.P. Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo (Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil, 12 de Febrero).

*Sentencia SC 3791-2021*. 2021. M.P. Luis Armando Tolosa Villabona (Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil, 01 de Septiembre).

*Sentencia SC 4527-2020*. 2020. M.P. Francisco Ternera Barrios (Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil, 23 de Noviembre).

*Sentencia STC 1409-2021*. 2021. M.P. Octavio Augusto Tejeiro Duque (Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil, 18 de Febrero).

*Sentencia T 071*. 2017. M.P. Aquiles Arrieta Gómez (Corte Constitucional, 06 de Febrero).

*Sentencia T 086*. 2012. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto (Corte Constitucional, 16 de Febrero).

*Sentencia T 136*. 2013. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio (Corte Constitucional, 13 de Marzo).

*Sentencia T 171*. 2003. M.P. Rodrigo Escobar Gil (Corte Constitucional, 24 de Febrero).

*Sentencia T 196*. 2007. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra (Corte Constitucional, 15 de Marzo).

*Sentencia T 227*. 2016. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio (Corte Constitucional, 11 de Mayo).

*Sentencia T 902*. 2013. M.P. María Victoria Calle Correa (Corte Constitucional, 03 de Diciembre).

*Sentencia T-027*. 2019. M.P. Alberto Rojas Ríos (Corte Constitucional, 30 de Enero).

Silva García, Fernando. 2022. «¿Quién es consumidor financiero y cuales son los principios que orientan la regulación ideada para protegerlo?» En *Consumidor y Empresa*, de Saul S. Sotomonte, 241–292. Bogotá D.C.: Editorial Universidad Externado de Colombia.

- Superintendencia de Industria y Comercio. 2017. «Concepto Radicación No. 17-152404.» Bogotá D.C., 23 de Junio.
- Superintendencia Financiera de Colombia. 2013. «Concepto 2013008465 – 008.» Bogotá D.C., 08 de Julio.
- . 2016. «Concepto 2016063456-003.» Bogotá D.C., 25 de Agosto.
- . 2017. «Concepto 2017107871-001.» Bogotá D.C., 20 de Octubre.
- Valencia Restrepo, Hernán. 2007. *Nomoárquica, principialística jurídica o los principios generales del derecho*. Bogotá D.C.: Temis.
- Vázquez Pérez, Arsul José. 2014. «La protección al débil jurídico como criterio interpretativo de los contratos por adhesión en Cuba.» *Revista de Derecho Privado* 155-177.
- Veiga Copo, Abel Benito. 2022. «Consumidores vulnerables, asimetría informativa e interpretación» *Vniversitas*, 1-24
- Vide, Carlos Rogel. 2010. *Favor debitoris: análisis crítico*. Madrid: Biblioteca Iberoamericana de Derecho.
- Witker Velázquez, Jorge. 1999. *La investigación jurídica*. México: Mc. Graw-Hill.