

Bogotá D.C., julio de 2025

Señor  
**JAIRO ENRIQUE ORTIZ CORRALES**  
jairoortiz108@gmail.com

**Asunto:** Radicación: 25-231634  
Trámite: 113  
Actuación: 440  
Folios: 8

Respetado Señor

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", sustento jurídico sobre el cual se soporta la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

## 1. CUESTIÓN PREVIA

Al respecto se precisa que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, mediante su Oficina Asesora Jurídica, no está facultada para dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Para precisar el alcance de los conceptos emitidos, la Corte Constitucional sostuvo lo siguiente mediante Sentencia C-542 de 2005:

*"Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no"<sup>1</sup>*

## 2. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En relación con el tema de su consulta, le informamos que este se encuentra relacionado con las funciones que tiene la **SUPERINTENDENCIA DE**

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005.



Superintendencia de  
Industria y Comercio



**INDUSTRIA Y COMERCIO** en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022.

### 3. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

Mediante el radicado de referencia se nos consulta lo siguiente, precisando que las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, y parcialmente la 6, serán respondidas por la Secretaría de Hacienda de la ciudad de Cartagena, a quien también se remitió la consulta, por ser la entidad competente para pronunciarse al respecto:

#### Pregunta:

*"6. ¿El caso expuesto y/o la cláusula señalada constituye un abuso de posición contractual dominante (Artículo 42 de la Ley 1480 de 2011), vulneración del principio de legalidad tributaria (artículo 338 de la Constitución), falta de objeto claro (art. 1502 del Código Civil) y/o va en contra de las normas de superior jerarquía?"*

*En caso positivo de los puntos 5 o 6 y, en aplicación del principio de restitutio in integrum consagrado en el derecho civil y jurisprudencia nacional ¿se puede solicitar la nulidad de dicha cláusula y la devolución de los saldos pagados a la constructora?"*

**Respuesta:** De manera preliminar reiteramos que esta Entidad no es competente para pronunciarse sobre casos particulares a través de un concepto, pues ello podría implicar una vulneración al derecho fundamental de defensa y contradicción de otros interesados distintos al solicitante; ni sobre asuntos que no sean de su competencia, como ocurre, tanto con asuntos de materia tributaria, como con aquellos de naturaleza civil o comercial no relacionados con el régimen de protección al consumidor, que corresponden a los jueces dirimir según las características de cada caso concreto.

Sin perjuicio de lo anterior, le informamos que dentro de los derechos consagrados en la Ley 1480 de 2011 a favor de los consumidores se encuentra el ser protegido de las cláusulas abusivas. En este sentido el numeral 1.6 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor dispone:

*"1.6. Protección contractual: Ser protegido de las **cláusulas abusivas en los contratos de adhesión**, en los términos de la presente ley."*  
(negrilla fuera de texto)

El artículo 38 de la Ley 1480 de 2011 prohíbe la inclusión de ciertas cláusulas en los contratos de adhesión:





## Superintendencia de Industria y Comercio



**“Artículo 38. Cláusulas prohibidas.** En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.”

Para efectos de la interpretación del referido artículo, se debe tener en cuenta la definición que de los contratos de adhesión provee el mismo Estatuto en el numeral 4 del su artículo 5:

**“4. Contrato de adhesión:** 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.”

Es de resaltar que dicha prohibición resulta aplicable exclusivamente para los contratos de adhesión, sin embargo, y según se estudiará a continuación, la prohibición de las cláusulas abusivas aplica para la totalidad de contratos suscritos con consumidores. Al respecto la doctrina consideró:

*“Sin embargo, resalta que **en la disposición del artículo 42 del Estatuto del Consumidor** no se condiciona la calificación de cláusula abusiva a que ésta haga parte de un contrato de adhesión, o al carácter de condición general: sino que **la única condición que se consagró fue la de que se produzca un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor**, situación que debe ser valorada teniendo en cuenta todas las condiciones de la transacción particular que se analiza.”<sup>2</sup> (Negrillas fuera de texto original)*

Las cláusulas abusivas se encuentran reguladas en el capítulo tercero de la Ley 1480 de 2011, específicamente en el artículo 42, dentro del cual se encuentra su definición y prohibición:

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

*Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, **En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.**” (Negrillas fuera de texto original)*

---

<sup>2</sup> Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, *Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor*, Legis, Primera Edición, 2012, página 114





## Superintendencia de Industria y Comercio



Adicionalmente, el artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 establece una lista de cláusulas abusivas que serán consideradas ineficaces de pleno derecho, entre los cuáles destacamos los siguientes:

*"ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:*

**1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;**

**2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;**

**3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;**

**4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;**

**5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;**

**6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;**

7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;

**8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;**

9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;

10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.

**11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;**

12. <Numeral derogado por el artículo [118](#) de la Ley 1563 de 2012>

13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.





## Superintendencia de Industria y Comercio



14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo [41](#) de la presente ley.” (Negrillas fuera de texto original)

Es así que cuando en un contrato regulado por el derecho del consumo se incluya una cláusula que pudiera resultar abusiva, como aquellas que establezcan cláusulas penales unilaterales, o que *afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos*, y aquellas que puedan resultar prohibidas, como las que “[establezcan] que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado”; o “[trasladen] al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor”; ha de considerarse que existe un desequilibrio que acentúa la asimetría entre las partes de la relación de consumo, y le impone al consumidor un perjuicio de forma injustificada; precisando en todo caso, que las cláusulas abusivas no tienen la virtud de forzar al consumidor a su cumplimiento, pues son ineficaces de pleno derecho.

Sin embargo, el análisis de este desequilibrio debe incorporar las condiciones que de manera particular rodean cada caso particular.

### **Pregunta:**

*“8. Teniendo en cuenta que la constructora entregó materialmente el inmueble pero no se ha hecho la entrega plena fiscal ni catastral por falta de desenglobe y en amparo de los Artículos 1857 1861 del Código Civil Colombiano, ¿la entrega del inmueble puede considerarse total o completamente legal desde el punto de vista jurídico, fiscal y administrativo?, ¿el tipo de entrega realizada configura en una entrega jurídica incompleta?”*

*“9. En caso que la entrega configure una entrega jurídica incompleta, ¿Cómo afecta las garantías legales de acabados y de estabilidad a las que hace referencia el Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 735 de 2013?, ¿Desde cuando empezarían a correr o surgir efecto dichas garantías?”*

**Respuesta:** Los artículos 7 y 11 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- al consagrar los aspectos que incluye la garantía, indican:

*“ARTÍCULO 7o. GARANTÍA LEGAL. Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.*

*[...].”*





## Superintendencia de Industria y Comercio



**"ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL.**  
*Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:*

- 1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.*
- 2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.*

[...]

**6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.**

[...]" (Negritas fuera de texto original)

Como puede verse la entrega material del producto adquirido por un consumidor y su correspondiente registro, como ocurre con la inscripción del título en la oficina de registro de instrumentos públicos para el caso de la compraventa de inmuebles como lo prevé el artículo 756 del Código Civil<sup>3</sup>, hacen parte de la garantía legal, y el incumplimiento de esta obligación, dará lugar a que el consumidor pueda elegir entre exigir su entrega, la devolución total o parcial del precio pagado<sup>4</sup>.

Así, por ejemplo en sentencia del 8 de octubre de 2021 proferida por la Delegatura de asuntos jurisdiccionales de esta Superintendencia, dentro del radicado 20-380201, se afirmó que:

*"[El] numeral 6 del artículo 11 del Estatuto del Consumidor señala que, corresponde a la garantía legal, "la entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna". Con ello, se determina que, la entrega del producto es un elemento contemplado dentro de la garantía legal. Por lo que, la no entrega o su dilación, puede reputar una vulneración de los derechos del consumidor"*

<sup>3</sup> ARTÍCULO 756. TRADICION DE BIENES INMUEBLES. Se efectuará la tradición del dominio de los bienes raíces por la inscripción del título en la oficina de registro de instrumentos públicos.

<sup>4</sup> SIC. Sentencia 6974, jul 27/2017. "El numeral 6º del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, establece que corresponde a la garantía legal la obligación de entregar materialmente el producto, lo que implica que cuando el consumidor o usuario acude a ejercitar la efectividad de la garantía en sede de empresa, al demandado no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado"





## Superintendencia de Industria y Comercio



En relación con los demás componentes de la garantía legal prevista para bienes inmuebles, regulados en concreto por el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, y reglamentados por los artículos 2.2.2.32.3.3., y 2.2.2.32.3.4., del Decreto 1074 de 2015, debe resaltarse que los mismos podrán ejercerse en un término de un año para los defectos de calidad, idoneidad, o seguridad sobre los acabados y las líneas vitales, y de diez (10) años por afectación de la estabilidad de la estructura, contado a partir de la entrega de los mismos al consumidor, que como se especificó anteriormente, requiere la suscripción de la correspondiente escritura pública, y su inscripción en la oficina de registro de instrumentos públicos.

Si usted considera que sus derechos como consumidor han sido vulnerados, puede interponer las acciones pertinentes con el fin de que su caso sea resuelto por la autoridad competente.

A través de la **denuncia** el consumidor puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos del artículo 59 de la Ley 1480 e 2011 para que se inicie una investigación administrativa a cargo de la Delegatura para la Protección al Consumidor, quien deberá determinar si hubo una vulneración del régimen de protección del consumidor, y si se deben imponer o no sanciones administrativas. La denuncia la puede realizar a través del enlace: <https://denuncias.sic.gov.co/consumidor/consumidor/paso0>

Las sanciones que puede imponer la Superintendencia están previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, y pueden corresponder a multas hasta por 2.000 smlmv, cierre temporal de un establecimiento hasta por 180 días, cierre definitivo o la orden de retiro definitiva de una página web portal en internet o del medio de comercio electrónico utilizado, prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer determinados productos, ordenar la destrucción de productos, y multas hasta por 300 smlmv contra administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales que hayan autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas del estatuto de protección al consumidor.

En caso de que el ciudadano pretenda **demandar** puede hacer uso de la acción de protección al consumidor en los términos de los artículos 56 y siguientes de la Ley 1480 de 2011 ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio. Antes de presentar la demanda, debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor. Para informarse sobre la facultad jurisdiccional de la Superintendencia de Industria y Comercio ingrese al enlace demandar, del siguiente sitio web

<https://www.sic.gov.co/denuncias-y-demandas-en-materia-de-proteccion-al-consumidor>





## Superintendencia de Industria y Comercio



En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica de esta Superintendencia, los puede consultar en nuestra página web: <https://buscadorconceptos.sic.gov.co/#/search>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link: <https://forms.office.com/r/hUgLnS0bBN>

Atentamente,

RENE ALEJANDRO  
BUSTOS  
MENDOZA

Firmado digitalmente por  
RENE ALEJANDRO BUSTOS  
MENDOZA  
Fecha: 2025.07.01 16:00:39  
-05'00'

**ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Sergio Piñeros

Revisó: Nataly Ramírez

Aprobó: Alejandro Bustos Mendoza

