



**Superintendencia de
Industria y Comercio**



Bogotá D.C., julio de 2025

Señora

GUADALUPE ALVAREZ

mariag.alvarezh@ecci.edu.co

Asunto: Radicación: 25-231993
Trámite: 113
Actuación: 440
Folios: 10

Respetada señora:

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011¹, 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", fundamento jurídico sobre el cual se sustenta, 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. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo la solicitud por usted presentada ante esta Entidad, bajo el número del asunto, en la cual señala:

"Buenas noches, Quiero validar sobre si hay un plan de pagos inicialmente pactado sobre la compra de un inmueble, Esta puede ser modificada de forma unilateral?, Ellos me pueden hacer gestión de cobranza sobre valores pactados de forma unilateral?, Una compraventa no firmada puede ser tomada de forma unilateral por el vendedor como algo para generar una gestión de cobranza?, De qué manera la SIC protege a los consumidores en estos casos? Que herramientas tengo como consumidor para exigir la compraventa sea acordada de forma bilateral y sea acorde al plan de pagos inicialmente pactados?

Quedo atento a sus comentarios."

En el aparte correspondiente se dará respuesta a cada uno de los interrogantes planteados en la consulta.

Previo a resolver su consulta es necesario realizar las siguientes precisiones:

¹ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



2. CUESTIONES PREVIAS

Reviste de gran importancia precisar que la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de su oficina Asesora Jurídica, no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular y concreto, debido a que una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la 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”.

Sin perjuicio de lo anterior, a través de la Oficina Jurídica, nos permitimos suministrarle las herramientas de información y elementos conceptuales que le permitan absolver las inquietudes por Usted manifestadas, de la siguiente forma:

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

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 17 al 25, 36 al 40 y 55 al 60 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 24 de enero de 2022 a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con temas concernientes a las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el

incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa, indicación pública de precios y protección contractual en relación con las cláusulas abusivas.

- **3.1 Carácter supletivo de las normas del Estatuto del Consumidor y competencia residual de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor**

El artículo 2º de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 17 del artículo 1º Decreto 4886 de 2011 establecen, respectivamente, el carácter supletivo de las normas del Estatuto del Consumidor y la competencia residual de esta Superintendencia en materia de protección al consumidor.

En efecto, el inciso segundo del artículo 2º de la Ley 1480 de 2011 establece que "[l]as normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales **no exista regulación especial**, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.", lo cual indica que la normativa contenida en la misma tiene el carácter de **supletiva**, por lo tanto, solo se aplicará en los eventos en que no exista una regulación especial.

Así mismo, al tenor del numeral 17 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, por regla general, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, dando trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, teniendo en cuenta que la competencia del asunto no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas y ordenar las medidas pertinentes.

De acuerdo con lo anterior, la competencia atribuida a esta Superintendencia en materia del régimen de protección al consumidor **es de naturaleza residual**, es decir, que se radica en cabeza de la Entidad siempre y cuando no le haya sido atribuida a otra autoridad, como la **Superintendencia Financiera, para las entidades financieras** o la Superintendencia de Economía Solidaria, para el caso de las cooperativas.

De conformidad con la competencia residual² de esta Superintendencia, en el caso de los consumidores de vivienda, es necesario establecer si el acto de

² Numeral 17 artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 "(...) La superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:(...) 17. "Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes."

consumo se realiza bajo los lineamientos del contrato de fiducia y/o el encargo fiduciario. Al ser tales contratos autorizados únicamente para el sector financiero, corresponde a la Superintendencia Financiera pronunciarse sobre las obligaciones que estos generan para las partes que en ellos intervienen.

En efecto, en virtud de lo establecido en la Ley 1328 de 2009 "Régimen de Protección al Consumidor Financiero", la referida entidad es la autoridad encargada del control y vigilancia administrativa en materia de protección al consumidor en dicho sector.

4. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

4.1. Información que debe proporcionarse a los consumidores

El artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 de manera general establece la obligación de suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan a los consumidores.

En similar sentido, el Capítulo II del Título II de la Circular Única de esta Entidad, establece:

"(...) las marcas, leyendas, propagandas comerciales y, en general, toda la publicidad e información que se suministre al consumidor sobre los componentes, propiedades, naturaleza, origen, modo de fabricación, usos, volumen, peso o medida, precios, forma de empleo, características, calidad, idoneidad y cantidad de los productos o servicios promovidos y de los incentivos ofrecidos, debe ser cierta, comprobable, suficiente y no debe inducir o poder inducir a error al consumidor sobre la actividad, productos y servicios y establecimientos".

Por su parte el artículo 24 indica la información mínima que debe proporcionarse.

"Artículo 24. *Contenido de la información. La información mínima comprenderá:*

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

2. Información que debe suministrar el proveedor:

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

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

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

Parágrafo. El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la



Superintendencia de Industria y Comercio



información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación”.

Como se manifestó en líneas anteriores, la información que debe proporcionarse al consumidor tiene como finalidad que éste tome decisiones de manera informada, con el fin de prevenir inconvenientes futuros que afecten la relación de consumo, pues ésta está encaminada a que los consumidores dispongan de todos los instrumentos necesarios que le hagan posible la decisión de compra contando con una ilustración mínima. A través de la información que se suministra al consumidor, también se consigue mitigar la asimetría que caracteriza las relaciones de consumo.

Si la información que se brinda a los consumidores no cumple con los requisitos exigidos por la ley, habrá lugar a responsabilidad por parte de productor o proveedor a favor del consumidor”.

4.2. Consumidor inmobiliario – Obligación de información

En materia de adquisición de vivienda, los proyectos inmobiliarios se componen de dos etapas, a saber: (i) etapa precontractual, que consiste en la promoción y comercialización del proyecto de vivienda a través de su presentación, visita a las unidades modelo, publicidad y gestión comercial con la suscripción de cotizaciones, planes de pago, carta de instrucciones, ofertas de compraventa, entre otros documentos.; (ii) etapa contractual, mediada por el contrato de compraventa (promesa de venta) y la ejecución de lo pactado contractualmente, teniendo como obligación principal que el comprador pague el precio y el vendedor realice la tradición del inmueble, lo que comprende su entrega física y posterior registro, dando cumplimiento a las obligaciones derivadas en la escritura pública y actas oficiales de entrega.

En ese contexto, a efectos de garantizar los derechos de los consumidores, esta Superintendencia expidió la Circular Externa 004 de 2024, a través de la cual estableció una serie de instrucciones dirigidas a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la venta y construcción de bienes inmuebles destinados a vivienda, como se indica a continuación.

4.2.1. Circular 004 de 2024

En la Circular Externa No. 004 del 12 de noviembre de 2024, la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección al consumidor, instruyó a todas las personas naturales y jurídicas que vendan y construyan bienes inmuebles destinados a vivienda, a seguir las siguientes instrucciones en relación con la información:

"(...)

De conformidad con lo anterior, el numeral 2 del artículo 1, numeral 1.3 del artículo 3, numeral 7 del artículo 5 y los artículos 23 y 24 de la





Superintendencia de Industria y Comercio



Ley 1480 de 2011, disponen que los consumidores tienen el derecho a acceder a una información adecuada, clara, completa, veraz, transparente, oportuna, suficiente, verificable, comprensible, precisa e idónea, y en el idioma castellano, de manera que les permita hacer elecciones bien fundadas.

A su vez, el artículo 24 establece el contenido de la información mínima que debe brindarse a los consumidores y, en particular, el numeral 2.2, consagra que el precio forma parte de esta, atendiendo a las disposiciones establecidas en dicha norma.

En igual sentido, conforme lo dispone el artículo 26 de la citada ley, el precio debe ser informado en pesos colombianos e incluye todos los impuestos y costos adicionales de los productos.

Además, se dispone que estará a cargo de esta Superintendencia determinar las formas que aseguren la información visual del precio. Por otra parte, el numeral 1.6 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 señala el derecho que tienen los consumidores a ser protegidos de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en los términos de la ley en mención.

(...)

Así, en atención a las disposiciones antes citadas y el análisis expuesto, se hace necesario que esta Superintendencia establezca unos criterios mínimos para que la información suministrada sea adecuada, clara, completa, veraz, transparente, oportuna, suficiente, verificable, comprensible, precisa e idónea, con el fin de que se garantice el derecho a la libre elección, recibir información, a ser protegidos contractualmente y frente a la publicidad engañosa.

2.16.1 Deber de informar en las piezas publicitarias.

De acuerdo con los Capítulos Únicos de los Títulos V y VI de la Ley 1480 de 2011, para promover la venta de proyectos inmobiliarios en toda pieza publicitaria se deben informar las especificaciones del bien, lo cual comprende, como mínimo, el área privada construida, el precio de referencia y la ubicación. Igualmente, se deberá informar la dirección exacta en donde se encuentre ubicado el proyecto constructivo, sin perjuicio de que puedan presentarse variaciones de la nomenclatura ordenadas por las autoridades catastrales.

El precio de referencia de la vivienda corresponde al precio mínimo inicial de venta y se debe informar al consumidor en pesos colombianos.

(...)"

"2.16.2. Deber de informar

Igualmente, se deberá informar de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea dentro de la etapa precontractual el valor real que asumirá el consumidor en caso de desistimiento del contrato. Sin perjuicio de esto, no se podrán pactar cláusulas que impidan al consumidor resolver el contrato en caso de





Superintendencia de Industria y Comercio



que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del comercializador y/o promotor.

El precio de la vivienda en Colombia se debe informar en pesos colombianos. El consumidor solo estará obligado a pagar el precio que le sea informado en el momento en que este manifieste su voluntad de querer adquirir el bien, por ejemplo, mediante la firma del contrato de separación, opción de compra, fiducia, entre otros.

Igualmente, se debiera informar de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea dentro de la etapa precontractual el valor real que asumirá el consumidor en caso de desistimiento del contrato. Sin perjuicio de esto, no se podrán pactar cláusulas que impidan al consumidor resolver el contrato en caso de que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del comercializador y/o promotor."

De ahí que sea pertinente afirmar que las constructoras o las personas que se dediquen a la comercialización de bienes inmuebles destinados a vivienda deben, abstenerse de incluir en los contratos de adhesión cláusulas abusivas.

4.3 Protección frente a las cláusulas abusivas

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

"1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley."

El artículo 38 de la *ibidem* prohíbe la inclusión de ciertas cláusulas en los contratos de adhesión:

"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."





Superintendencia de Industria y Comercio



Las cláusulas abusivas se encuentran reguladas en el capítulo tercero de la Ley 1480 de 2011, específicamente en los artículos 42 y 43, dentro de los cuales se encuentra su definición y un listado enunciativo —no taxativo— de ellas:

"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;

(...)

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;

(...)

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;

(...)

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."

En principio la consecuencia de inexistencia o inaplicabilidad solamente se genera para la cláusula abusiva, de tal manera que puede subsistir el contrato, siempre y cuando la eliminación de la cláusula ineficaz de pleno derecho no implique la eliminación de un elemento esencial para la existencia del contrato, de acuerdo con el artículo 44 de la Ley 1480 de 2011.

Se resalta que lo anterior debe ser aplicado en los términos señalados, pues en su defecto puede incurrirse en acciones contrarias al Estatuto del Consumidor, sus decretos reglamentarios o las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

Ahora bien en relación con el caso materia de consulta, cabe señalar, que en el marco de protección al consumidor previsto en la Ley 1480 de 2011 –Estatuto de Protección del Consumidor– en materia de información, le corresponde al consumidor inmobiliario evaluar la eventual vulneración de estas normas desde la fase precontractual de la negociación para la adquisición de vivienda, en el sentido que si las especificaciones técnicas y/o entrega de los planos fue ofrecida





Superintendencia de Industria y Comercio



en los plegables, anuncios, audios, material publicitario del proyecto de vivienda o en la misma promesa de compraventa y tal entrega no se materializó, de considerar que el derecho a la información le fue vulnerado, puede presentar la queja o denuncia, podrá presentarse conforme se indicará a continuación:

5. MECANISMOS DE PROTECCIÓN

5.1 Acción de protección al consumidor

Esta Superintendencia cuenta con facultades jurisdiccionales para conocer de los asuntos relativos a los derechos subjetivos o individuales de los consumidores.

En efecto, por disposición del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** tiene funciones de tipo jurisdiccional, en relación con las materias de protección al consumidor.

En consecuencia, cuando un consumidor considera que ha sufrido un daño de carácter particular como consecuencia de una infracción a las normas sobre protección al consumidor, podrá adelantar cualquiera de las acciones mencionadas en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

A efectos de esta competencia la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, conoce de las **demandas**, en única o primera instancia, según corresponda de acuerdo con la cuantía, relacionados con los temas mencionados en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

Acceda al formulario de demanda en la página web www.sic.gov.co haciendo clic en la pestaña superior derecha **Servicios**, luego seleccione **Demande aquí - Sitio para las Partes** También puede acceder directamente mediante el link https://identidaddigital.sic.gov.co/auth/realms/sicpublico/protocol/openid-connect/auth?client_id=sitiopartes&redirect_uri=https%3A%2F%2Fsitiopartesjurisdiccional.sic.gov.co%2Fsitio-partes%2F&state=edbaa28e-f7eb-4396-8b62-0663c8a049f1&response_mode=fragment&response_type=code&scope=openid&nonce=b2a97187-4906-4df9-9c8a-991854334cd3 o puede escribir al correo institucional contactenos@sic.gov.co

5.2 Denuncia ante la superintendencia de industria y comercio

El artículo 59 del Estatuto del Consumidor, enuncia las facultades administrativas de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** en materia de protección al consumidor, cuando no hayan sido asignadas a otra autoridad, entre las cuales están:





Superintendencia de Industria y Comercio



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

En consecuencia, esta Entidad tiene facultades administrativas de control y vigilancia en materia de protección al consumidor, por lo que el ciudadano puede acudir ante esta autoridad para que se adelanten las respectivas investigaciones en caso de presunta vulneración de sus derechos.

La queja se puede presentar por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la Entidad, ubicada en la carrera 13 27-00, piso 3 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la Entidad www.sic.gov.co haciendo clic en la pestaña superior derecha **Servicios**, luego seleccione **Denuncias del consumidor** También puede acceder directamente mediante el link https://identidaddigital.sic.gov.co/auth/realms/sicpublico/protocol/openid-connect/auth?client_id=servilinea&redirect_uri=https%3A//servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/serviLineaSSO/&state=971533dc-7c26-4c24-8802-2fce92313723&response_mode=fragment&response_type=code&scope=openid&nonce=454564ee-8584-4b90-8a9a-859d42927616 o puede escribir al correo institucional contactenos@sic.gov.co

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, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como, las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web [SIC - Buscador de Conceptos Jurídicos](#)

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 16:02:40 -05'00'

ALEJANDRO MENDOZA BUSTOS
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Ismael Díaz

Revisó: Clara Vega

Aprobó: Alejandro Bustos

