Superintendencia de Industria y Comercio

Bogotá D.C., julio de 2026

Asunto: Radicación: 26-232460
Folios: 14

Respetado señor:

De conformidad con lo previsto en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015[1], "*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

El presente concepto se desarrollará atendiendo al objeto de la consulta que se presentó en los siguientes términos:

> *Adquirir un apto con la constructora (...) en cuidad de los puerto en Santa Bello, en el 2023, la primera fecha de entrega la tenía para el 21 de abril del presente año, pero como cambie el tipo de contrato según ello no me lo entregaban para esa fecha. Yo hice en noviembre del año pasado la sucesión de derecho a mi hermana ya que no contaba con la capacidad financiera desde ese momento todos los documentos que llegaban al correo de ella y mío se firmaban, y llegó una carta de entrega del inmueble y un otro si donde la entrega era para el 10 junio del presente año, a principios de mayo la llamaron del banco Bogotá para hacer todo el proceso de la firma del crédito, se pagó los derechos del estudio, al ver que no llamaban para la firma de las escrituras llamo a la sala de venta para ver qué está pasando y o sorpresa de la respuesta de la asesora Daniela que la fiduciaria no había incluido a mi hermana al proyecto que ellos como sala de venta y como (...) no tenía nada que ver con lo sucedido y que el día 28 de mayo habían enviado la información y aún no habían recibido respuesta , el día de ayer el banco bogota (sic) llamó a mi hermana a preguntar si ya había firmado escritura y se le dijo que no, el día de hoy me acerco a la sala de Venta que me expliquen lo sucedido y el coordinador se quiso lavar las manos y embolatarme con sus respuesta como si uno no entendiera las cosas*

[1] 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",*

tengo los audios de esa persona del mes de abril que también llame por la misma situación de la fecha de entrega y además el audio del día de hoy, como se suponía que el inmueble lo entregaban en junio y a mí se vencía el año de arriendo en julio hice la carta, pero al ver todo esto le pedí a la agencia un mes más para poner medio organizar el apto con lo básico el cual dijeron que si, pero con hoy que me acerco a la sala y aún no tienen respuesta tengo miedo que la agencia me corra otra vez un año de arriendo si fuera uno quien no hubiera cumplido le hacen el desentimiento (sic) y se quedan con el apartamento (…)"

Al respecto, previo a resolver sus inquietudes es necesario realizar las siguientes precisiones.

2. CUESTIÓN PREVIA

En primer lugar, precisamos que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, a través de su Oficina Asesora Jurídica, no tiene la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que una lectura en tal sentido implicaría una vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Para precisar el alcance de los conceptos emitidos, la **CORTE CONSTITUCIONAL**, ha sostenido lo siguiente:

> *"Los conceptos no constituyen, en principio, una decisión administrativa, es decir, una declaración que afecte la esfera jurídica de los administrados, en el sentido de que se les imponga mediante ellos deberes u obligaciones o se les otorguen derechos. Cuando se produce a instancia de un interesado, éste queda en libertad de acogerlo o no y, en principio, su emisión no compromete la responsabilidad de las entidades públicas, que los expiden, ni las obliga a su cumplimiento o ejecución.*[2]
>
> *(…)*
>
> *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"*[3]

En consecuencia, no le corresponde a esta entidad pronunciarse sobre aspectos específicos, ni resolver situaciones de carácter concreto. En efecto, no podría esta Oficina Asesora Jurídica —a través de un concepto emitido en ejercicio del

[2] Corte Constitucional, Sentencia C-487 de 1996. M.P. Antonio Barrera Carbonell.
[3] Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

derecho de petición de consulta— brindar una solución puntual frente al caso narrado en su consulta. Sin perjuicio de lo anterior, se le suministrarán los fundamentos legales, doctrinales y jurisprudenciales pertinentes para brindarle una orientación general en la solución de su inquietud.

3. 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 esta, se encuentra relacionada con múltiples funciones que tiene a cargo la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, de conformidad con lo establecido en el Decreto 4886 de 2011 —modificado parcialmente por el Decreto 092 de 2022—.

En materia de protección al consumidor, se encuentran previstas, 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, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y la garantía de los bienes y servicios, así como de la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas relacionadas con información veraz y suficiente, publicidad engañosa, indicación pública de precios y protección contractual frente a cláusulas abusivas.

Finalmente, de conformidad con el numeral 2 del artículo 7 del Decreto 4886 de 2011, es función de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio:

> *"2. Absolver las consultas que en materia jurídica hagan el público en general y las dependencias de la entidad, en los temas de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, en los términos del artículo 25 del Código Contencioso Administrativo o la norma que lo modifique o sustituya".*

En ese contexto, esta Superintendencia procederá a emitir consideraciones de carácter general en torno a los asuntos relacionados con el objeto de su consulta, refiriéndose a las normas, la jurisprudencia y la doctrina que resulte pertinente.

4. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

Es importante precisar que la Oficina Asesora Jurídica no puede mediante un concepto resolver una situación de carácter particular, tampoco le es dable a esta Oficina prestar asesoría, pues de hacerlo, desbordaría la naturaleza del derecho de petición de consulta y desconocería los principios de autonomía y de distribución funcional de competencias[4].

Ahora bien, en atención a los elementos plasmados en su consulta, esta Oficina Asesora Jurídica considera pertinente referirse a las siguientes materias: (i) deber de información al consumidor; (ii) Reglas especiales sobre la entrega de las viviendas y (iii) asuntos contractuales.

4.1 Deber de información al consumidor

El artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 establece de manera general la obligación a cargo de los productores y proveedores de suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos —incluyendo bienes inmuebles— que ofrezcan a los consumidores en el mercado. Dicho artículo señala:

> *"Artículo 23.* ***Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan*** *y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano (…)."* (Negrilla fuera de texto original)

A renglón seguido, el artículo 24 de la misma norma indica la información mínima que debe proporcionarse a los consumidores.

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

[4] Ley 1755 de 2015. ARTÍCULO 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

A. De conformidad con lo señalado en la Ley 1480 de 2011, las marcas, leyendas, propagandas comerciales y, en general, toda la publicidad no debe inducir o poder inducir a error al consumidor sobre la actividad, productos y servicios y establecimientos.

B. La 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, cantidad y riesgos del consumo o utilización de los productos o servicios promovidos y de los incentivos ofrecidos, debe ser cierta, comprobable, suficiente, clara, veraz, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. Los proveedores y productores serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

(…)"

En este orden, de acuerdo con las normas previamente referenciadas, tanto proveedores como productores tienen la obligación de proporcionar información al consumidor de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. La información se debe proporcionar tanto en la etapa precontractual como en la contractual, poniendo en conocimiento del consumidor tanto las características de los bienes y servicios, como los lineamientos de la relación de consumo.

De no advertirse esta circunstancia, la información podría configurarse como engañosa o susceptible de inducir a error, lo que constituye infracción al Estatuto del Consumidor y puede dar lugar a sanciones administrativas conforme al artículo 61 de la Ley 1480 de 2011. En consecuencia, las advertencias expresas en la publicidad no solo son un deber legal derivado del principio de información, sino también una garantía de transparencia que protege al consumidor frente a expectativas irrealizables.

Ahora bien, conforme se desarrollará en el acápite siguiente, en el ámbito de la protección al consumidor en la adquisición de vivienda —incluida la viviendas de interés social (VIS) y las Vivienda de Interés Prioritario (VIP) — el ordenamiento jurídico prevé disposiciones especiales que regulan las condiciones de entrega material y de escrituración de los inmuebles ofrecidos y comercializados por personas naturales o jurídicas que promocionen, publiciten o desarrollen proyectos constructivos destinados a vivienda, estableciendo deberes específicos a cargo del vendedor o constructor en garantía de la transparencia y la debida información al adquirente.

4.2 Consumidor inmobiliario – Obligación de información

Como viene de indicarse la información que se suministre por parte de las constructoras e inmobiliarias en los temas de venta de vivienda debe estar

revestida de las características a que viene de hacerse referencia. Es así como, al respecto la doctrina[5] ha señalado:

> *"(…) Por lo tanto, el consumidor inmobiliario formará su manifestación de voluntad y tomará una decisión económica con base en la información que le brinde el constructor o promotor de ventas relativa al inmueble destinado a vivienda que piensa adquirir. Para él resultará vital entonces que la información sobre aspectos esenciales del contrato, como el precio y las características objetivas del inmueble, resulte ceñida a la realidad. En consecuencia, el Estatuto de Protección al Consumidor tendrá vocación para aplicarse en materia de información brindada al consumidor inmobiliario, sobre todo en la etapa precontractual, y para tal fin actúan como normas generales los artículos 23 y siguientes de dicho Estatuto que obligan a los productores o proveedores a suministrar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan; para el caso de este escrito, sobre los inmuebles destinados a vivienda ofrecidos en venta. En consecuencia, toda la información dada en la etapa precontractual sobre el inmueble en venta obliga al productor, así como todo engaño o inducción a error sobre el precio, el área del inmueble, las zonas comunes, las características del inmueble comprometen la responsabilidad del constructor o vendedor (…)".*

Así las cosas, de acuerdo con lo expuesto, la obligación de información a cargo de los constructores y vendedores de vivienda comprende también todos aquellos aspectos relacionados con las condiciones, requisitos y fechas previstas para la escrituración y entrega material del inmueble. En consecuencia, el proveedor debe informar de manera clara, veraz, suficiente, oportuna y verificable las circunstancias que puedan afectar el cronograma inicialmente previsto, así como las razones que justifiquen cualquier modificación en las fechas anunciadas para la suscripción de la escritura pública o la entrega del bien. De igual forma, cuando se presenten situaciones que impliquen cambios en dichas condiciones, estas deben ser comunicadas oportunamente al consumidor, suministrando la información y los soportes correspondientes que permitan comprender las causas de la modificación. La omisión, insuficiencia o falta de claridad en la información suministrada sobre estos aspectos podría comprometer el cumplimiento de los deberes previstos en los artículos 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011, en la medida en que puede afectar la decisión económica del consumidor o generar expectativas equivocadas respecto de la entrega efectiva del inmueble. En todo caso, la determinación sobre la eventual configuración de una infracción al régimen de protección al consumidor

[5] https://doi.org/10.18601/01234366.n32.10. La protección al consumidor inmobiliario. Aspectos generales en el derecho colombiano* *Consumer Protection in Colombian Housing Industry* Juan Carlos Villalba Cuéllar**

corresponde a la autoridad competente, previa valoración de las circunstancias particulares de cada caso y con observancia del debido proceso.

De otra parte, es importante resaltar que, 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:

"(…)

2.16.2. Deber de informar

De acuerdo con el Capítulo Único del Título V de la Ley 1480 de 2011, quien realice venta de proyectos inmobiliarios para vivienda debe informar de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, el objetivo y alcance de los documentos de las etapas precontractual y contractual utilizados para la promoción o comercialización del proyecto inmobiliario, así como de los derechos que surgen de estos, de manera previa a su suscripción.

En caso de que existan cambios en las áreas publicitadas en los proyectos inmobiliarios como consecuencia directa de modificaciones ordenadas por la curaduría o la alcaldía competente en la expedición de la licencia de construcción, se deberá informar al consumidor.

Así mismo, se debe informar el valor aproximado de la cuota de administración de manera estimativa, el estrato socioeconómico que tendrá el inmueble (el cual podrá estar sujeto a modificación por parte del respectivo municipio o distrito(..), las características de las zonas de parqueo y, de manera general, las características de los muebles y equipos que se van a entregar y el tipo y calidad de los acabados.

En el mismo sentido, desde la etapa precontractual se debe informar la fecha estimada de entrega y que esta se encuentra sujeta a cambios por fuerza mayor, hecho de un tercero o causas extrañas al productor o proveedor.

Por otro lado, en la promesa de compraventa se deberá informar la fecha en que se realizará la suscripción de la escritura pública y la entrega conforme lo señala el artículo 1611 del Código Civil. En caso de que existan circunstancias que impliquen la modificación de estas fechas, deberán informarse de forma oportuna al consumidor teniendo en cuenta que las modificaciones unilaterales están prohibidas por la Ley 1480 de 2011.

Si el proyecto se realizará por etapas, esto deberá ser informado al consumidor. De igual manera, deberá indicarse qué zonas comunes se

entregarán con cada etapa y el tiempo estimado para desarrollar cada etapa.

En el evento en que la fecha pactada deba ser objeto de modificación por causas ajenas y no imputables a la persona natural o jurídica que construya y/o comercialice inmuebles destinados a vivienda, se deberá informar de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea las razones y la necesidad de esta modificación y suministrar al consumidor los soportes que justifiquen la prórroga.

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

(…)" (Negrillas fuera de texto original)

Se resalta que las instrucciones anteriormente descritas deben observarse y aplicarse integralmente por parte de quienes comercialicen o desarrollen proyectos inmobiliarios destinados a vivienda.

En particular, resulta imperativo informar desde la etapa precontractual la fecha estimada de entrega del inmueble y advertir que esta puede estar sujeta a modificaciones por circunstancias de fuerza mayor, hecho de un tercero o causas extrañas al productor o proveedor. Asimismo, la fecha prevista para la suscripción de la escritura pública y la entrega del inmueble debe ser informada en la promesa de compraventa y, de presentarse circunstancias que requieran su modificación, estas deberán comunicarse oportunamente al consumidor, teniendo en cuenta que las modificaciones unilaterales se encuentran prohibidas por la Ley 1480 de 2011.

De igual forma, cuando la prórroga obedezca a causas ajenas y no imputables al constructor o comercializador, este deberá informar de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea las razones que la justifican y suministrar los soportes correspondientes. El incumplimiento de estos deberes de información podría dar lugar a actuaciones por presunta infracción al Estatuto del Consumidor, sus disposiciones reglamentarias y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

4.3 Asuntos contractuales

El artículo 1602 del Código Civil, establece que:

> *"**ARTÍCULO 1602. LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES.** Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.".*

De acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, el principio de la autonomía de la voluntad privada se define en los siguientes términos:

> *"[f]acultad reconocida por el ordenamiento positivo a las personas para disponer de sus intereses con efecto vinculante y, por tanto, para crear derechos y obligaciones, con los límites generales del orden público y las buenas costumbres, para el intercambio de bienes y servicios o el desarrollo de actividades de cooperación".*[6]

Según lo anterior, en virtud del principio de la autonomía de la voluntad privada, la estipulación de las cláusulas de un contrato depende de aquello que se haya pactado o acordado por las partes al momento de su celebración, con la única limitación de respetar el orden público y las buenas costumbres.

En consonancia, la jurisprudencia ha señalado que las manifestaciones de este principio son las siguientes:

> *"[l]a autonomía permite a los particulares: i) **celebrar contratos o no celebrarlos,** en principio en virtud del solo consentimiento, y, por tanto, sin formalidades, pues éstas reducen el ejercicio de la voluntad; ii) **determinar con amplia libertad el contenido** de sus obligaciones y de los derechos correlativos, con el límite del orden público, entendido de manera general como la seguridad, la salubridad y la moralidad públicas, y de las buenas costumbres; iii) **crear relaciones obligatorias entre sí**, las cuales en principio no producen efectos jurídicos respecto de otras personas, que no son partes del contrato, por no haber prestado su consentimiento, lo cual corresponde al llamado efecto relativo de aquel". (Negrillas y subrayado fuera del texto original)*

De esta manera, no le compete a la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de las funciones que le otorga la ley, en especial el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, señalar lineamientos de contratación, o autorizar a las personas para que **celebren o intervengan en los contratos que a bien tengan**; adicionalmente, las controversias que se deriven de un posible incumplimiento contractual de las condiciones bajo las cuales se llevó a cabo la negociación, no son de competencia de esta Superintendencia sino de la jurisdicción ordinaria.

[6] Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C- 934 de 2013. M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

No obstante lo anterior, se resalta la importancia de que los acuerdos entre particulares siempre deben ser respetuosos de los derechos de los demás, la prevalencia del interés general y en general del orden público.

Las disposiciones de protección al consumidor al ser normas de orden público, [7]constituyen un límite al principio de la autonomía de la voluntad, pues obligan a los particulares a considerar sus postulados en la celebración de sus acuerdos, la prohibición de incluir cláusulas abusivas.

4.4 La prohibición de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión

El Estatuto del Consumidor otorga al consumidor el derecho de ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión[8] en los siguientes términos:

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

Esta prohibición de las cláusulas abusivas aplica para todos los contratos suscritos entre un productor o un proveedor y un consumidor[9]. Las cláusulas abusivas se encuentran reguladas en el Capítulo III de la Ley 1480 de 2011, específicamente en el artículo 42, dentro del cual se encuentra su definición y prohibición, así:

> "***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*".

[7] Ley 1480 de 2011. Artículo 4
[8] Ley 1480 de 2011, art. 3º, 1.6.
[9] Al respecto la doctrina considera: "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". Giraldo López, Alejandro. Caycedo Espinel, Carlos Germán y Madriñán Rivera, Ramón Eduardo. "*Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor".* Ed. Legis, primera edición, 2012, página 114.

En los términos anteriores, las cláusulas abusivas se caracterizan por producir un desequilibrio injustificado en detrimento del consumidor, así como, en las mismas condiciones, afectar el modo tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. En adición, el artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 establece una lista de cláusulas abusivas que serán consideradas ineficaces de pleno derecho, así:

"***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;

(…)

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;

(…)".

Esta lista presentada por el legislador es meramente ilustrativa. En consecuencia, así no figure dentro de esa lista, será considerada abusiva cualquier otra cláusula que produzca un desequilibrio injustificado en detrimento del consumidor, así como, en las mismas condiciones, afecte el modo tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.

En cuanto a la sanción de las cláusulas abusivas, es pertinente resaltar lo dispuesto en el 2º inciso del artículo 42 y los artículos 43 y 44 del Estatuto del consumidor:

> *"Artículo 42. (…) 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".*

Al respecto, esta Oficina[10] ha señalado que, si se realiza una interpretación en armonía con los artículos 42 y 43 antes transcritos, la sanción de las cláusulas abusivas **es la ineficacia de pleno derecho**, con lo cual estas cláusulas se tendrán por no escritas y no producirán efectos, sin que sea necesario que así lo declare un juez. Sin embargo, en caso de que se susciten diferentes entres entre las partes en torno a si la cláusula es o no abusiva, cualquiera de las partes puede acudir al juez mediante las acciones judiciales correspondientes con el fin de que así lo declare.

Por todo lo anteriormente expuesto, y sin perjuicio de las circunstancias particulares que puedan presentarse en cada caso concreto, es pertinente indicar que, en el marco de las relaciones de consumo inmobiliario, los constructores, promotores y vendedores de vivienda tienen el deber de suministrar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre las condiciones de comercialización del inmueble, tanto en la etapa precontractual como durante la ejecución de la relación contractual.

En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011 y en el numeral 2.16 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, las fechas estimadas para la escrituración y entrega del inmueble, así como cualquier circunstancia que pueda afectar su cumplimiento, deben ser informadas oportunamente al consumidor, indicando las razones que justifican la modificación y, cuando corresponda, los soportes que la sustenten. En consecuencia, el cumplimiento del deber de información constituye una garantía fundamental para la transparencia de la relación de consumo y para que el consumidor pueda adoptar decisiones económicas debidamente informadas. No obstante, la determinación sobre la eventual vulneración de los derechos de los consumidores o la configuración de una infracción al régimen de protección al

[10] Superintendencia de Industria y Comercio, Concepto 21-008555. La doctrina también sostiene esta tesis, véase, Rodríguez Yong, Camilo Andrés, *Una aproximación a las cláusulas abusivas*, Bogotá: Universidad del Rosario y Legis, 2013, 67-71. Del mismo autor, "Algunas reflexiones en torno a las cláusulas abusivas y la Ley 1480 de 2011", *La protección al consumidor en el derecho colombiano,* Bogotá: Universidad del Rosario y Legis, 2024, p. 156. Igualmente, Valbuena Quiñones, Gustavo, "Reflexiones sobre el tratamiento de las cláusulas abusivas en Colombia", *Perspectivas del Derecho del Consumo*, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2013, p. 427.

consumidor corresponde a la autoridad competente, previa valoración de los hechos, las pruebas y las circunstancias particulares de cada caso, con observancia de las garantías propias del debido proceso.

Aunado a lo anterior, el consumidor que considere que sus derechos han sido vulnerados, puede interponer las acciones previstas en los artículos 56 y 59 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-. Esto es, (i) la Actuación administrativa a través de la interposición de una Queja/denuncia a través del siguiente enlace https://denuncias.sic.gov.co/consumidor/consumidor/paso0, y (ii) la acción de protección al consumidor, la cual puede adelantar sin abogado siempre y cuando la pretensión sea de mínima cuantía, es decir, que las pretensiones no excedan de 40 salarios mínimos legales mensuales vigentes, a través del siguiente 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=ca342cf3-6bba-4536-a16d-84f19f7b03ff&response_mode=fragment&response_type=code&scope=openid&nonce=e2527181-67c1-4328-8026-1f75c2db2881.

Por último y por considerarlo de su interés, informamos que puede realizar la consulta de los pronunciamientos institucionales administrativos, jurisdiccionales y conceptuales que resulten de su interés en las siguientes fuentes:

- Acceso a jurisprudencia, decisiones o sentencias emitidas por la entidad

Le informamos que la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con una herramienta a través de la cual se pueden consultar decisiones jurisprudenciales adoptadas por la entidad, en el siguiente link: https://relatoria.sic.gov.co/#/ donde a través del buscador puede consultar por palabra clave o tema de su interés.

- Acceso a buscador de actos administrativos

Otra herramienta de la Superintendencia de Industria y Comercio, diseñada para facilitar la consulta de información en múltiples bases de datos, con el fin de que puede encontrar de manera ágil documentos, registros y datos relevantes en un solo lugar, relacionada con temas en Propiedad Industrial, Protección de la Competencia, Asuntos Jurisdiccionales – Relatoría, Protección de Datos, Verificación y Control de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal y Protección al Consumidor https://sedeelectronica.sic.gov.co/buscador-actos-administrativos

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 la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

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

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

Atentamente,

ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: David Gilon
Revisó: Nataly Ramírez
Aprobó: Alejandro Bustos