Bogotá D.C., septiembre de 2026

Asunto: Radicación: 26-336905
Folios: 52

Respetados Señores:

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. OBJETO DE LA CONSULTA

Mediante el radicado de referencia nos consulta:

> *"1. (...) representa a consumidores adquirentes de vivienda en proyectos inmobiliarios comercializados y ejecutados "por etapas", en los cuales las constructoras y/o comercializadoras escrituran y entregan materialmente los inmuebles privados (apartamentos, casas o lotes), pero no entregan la totalidad de las zonas comunes ofrecidas y publicitadas al momento de la venta.*
>
> *2. De manera reiterada, dichas constructoras justifican esta omisión con tres mismos argumentos: (i) que el proyecto se desarrolla por etapas; (ii) que ya se entregaron las llamadas "zonas comunes esenciales"; y (iii) que el proyecto está "en ejecución activa", sin informar previamente al consumidor una fecha cierta, clara y verificable para la entrega de las zonas comunes restantes.*
>
> *3. Esta situación se presenta de manera concreta en los proyectos (...) y (...), desarrollados por (...), en los cuales los consumidores representados pagaron la totalidad del precio pactado, recibieron escritura pública y entrega material de sus unidades privadas desde el año 2022 , pero a la fecha de este escrito solo han recibido un lote de terreno sin urbanizar (...)), sin ninguna de las zonas comunes ofrecidas en la publicidad (...), bajo el único argumento de que el proyecto "está por etapas" y "se está trabajando", sin que exista una fecha cierta, clara y verificable de entrega.*

4. Este patrón genera una situación de incertidumbre indefinida para los consumidores, quienes ya cumplieron la totalidad de sus obligaciones contractuales (pago del precio y recibo de la escritura) sin recibir la contraprestación integral por la cual pagaron, incluido el disfrute de las zonas comunes que en muchos casos fueron determinantes de su decisión de compra.

5. La Circular Externa No. 004 de 2024 (que modificó el numeral 2.16 del Capítulo Segundo, Título II de la Circular Única y derogó la Circular Externa No. 004 de 2023) estableció deberes de información reforzados para quienes construyan, promocionen, comercialicen o publiciten proyectos de vivienda, incluida la obligación de indicar, cuando el proyecto se desarrolle por etapas, qué zonas comunes corresponden a cada etapa y el tiempo estimado de las etapas posteriores.

6. Esta Superintendencia ha informado públicamente que, entre enero de 2024 y octubre de 2025, recibió 2.818 denuncias y 3.255 demandas por presuntas vulneraciones a los derechos de los consumidores en el sector de construcción de vivienda, identificando la entrega incompleta de zonas comunes como una de las principales causas. Esto confirma que la situación que aquí se describe no es un hecho aislado, sino un patrón ya identificado por la propia entidad.

7. Con el fin de contar con elementos de juicio claros, oficiales y actualizados que permitan (a) asesorar a los consumidores representados, (b) fundamentar reclamaciones administrativas y demandas de protección al consumidor ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC o ante los jueces civiles, y (c) documentar el incumplimiento contractual de los proyectos aquí referidos, se formulan las preguntas del Capítulo III."

Para tal efecto, plantea una serie de interrogantes, los cuales se abordarán previa las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

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"[1]

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

Ahora bien, en relación con el tema de su consulta, le informamos que esta se encuentra relacionada con las funciones que tiene la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** en materia de protección al consumidor. Lo anterior, de acuerdo con el Decreto 4886 de 2011 —modificado por el Decreto 092 de 2022— donde 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.

4. RESPUESTAS CUESTIONARIO EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

Preguntas relacionadas con el tema 1. denominada por el consultante "Publicidad y deber de información precontractual"

*"**16**. ¿Cuál es el contenido mínimo que la Circular Externa No. 004 de 2024 exige incluir en la publicidad y en los documentos precontractuales de un proyecto de vivienda por etapas, respecto de las zonas comunes correspondientes a cada etapa?*

[1] Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005.

***17**. ¿Debe el constructor especificar en la publicidad, de forma discriminada por etapa (área, ubicación y especificaciones técnicas), cuáles zonas comunes corresponden a cada etapa? ¿O es válida una publicidad genérica del proyecto completo, sin esa discriminación?*

***18**. ¿Es obligatorio informar al consumidor, antes de la firma de la promesa de compraventa, una fecha o rango de tiempo determinado y verificable para la entrega de las zonas comunes de las etapas futuras?*

***19**. ¿Constituye publicidad engañosa o información incompleta, en los términos de los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011, mostrar en renders, maquetas o brochures la totalidad de las zonas comunes del proyecto terminado, sin advertir cuáles corresponden a etapas aún no ejecutadas ni si su construcción está efectivamente garantizada?*

***20.** ¿Debe la descripción de zonas comunes por etapa quedar incorporada expresamente en la promesa de compraventa y en la escritura pública, o es suficiente que conste solo en piezas publicitarias o precontractuales?*

***21**. ¿Qué obligación de actualización tiene el constructor frente al consumidor cuando, durante la ejecución del proyecto, se modifican las zonas comunes que habían sido publicitadas para una etapa determinada?"*

Respuesta

Al respecto, es importante precisar que la Oficina Asesora Jurídica no puede mediante un concepto resolver situaciones de carácter particular, como las descritas por el consultante, mucho menos determinar la especificidad de una publicidad o la validez de la misma al interior de un proyecto inmobiliario, o indicar si se constituye o no en publicidad engañosa las muestras publicitarias efectuadas por este, y menos intervenir en los lineamientos de contratación, o autorizar a las personas para que celebren o intervengan en los contratos o promesas de compraventa que a bien tengan. Además, porque las controversias que se deriven de un posible incumplimiento contractual de las condiciones bajo las cuales se llevó a cabo una negociación, no son de competencia de esta Superintendencia sino de la jurisdicción ordinaria, siempre y cuando no se enmarquen en temas como inclusión de cláusulas abusivas y demás normas de control contractual para los contratos de consumo, en virtud a la protección del consumidor**.**

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[2].

No obstante, a lo anterior, se ofrecerán las orientaciones conceptuales, doctrinales, jurisprudenciales y legales que puedan ser útiles para abordar las inquietudes planteadas, conforme a las normas del régimen especial de protección al consumidor establecidas en la Ley 1480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor, el Decreto reglamentario 1074 de 2015, así como por la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás que le resulten complementarias.

Frente a la pregunta No. 16:

4.1 Circular Externa No. 004 de 2024

Al respecto se resalta 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. Bienes inmuebles destinados a vivienda***
>
> *Todas las personas naturales o jurídicas que comercialicen promocionen y/o publiciten proyectos constructivos destinados a vivienda, deberán seguir las siguientes instrucciones:*
>
> ***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.*
>
> *EI precio de referencia de la vivienda corresponde al precio mínimo inicial de venta y se debe informar al consumidor en pesos colombianos.*

[2] 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.

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.

Así mismo, se deberá informar si los parqueaderos son bienes privados o si están ubicados en áreas comunes. Cuando los parqueaderos estén ubicados en áreas comunes, se deberá informar de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea a los consumidores lo que esto implica en virtud de la Ley 675 de 2001 y demás normas que la modifiquen, complemente o sustituyan. Igualmente, se deberá informar al consumidor que cualquier modificación de la destinación de las áreas comunes se podrá efectuar por la asamblea de copropietarios, con la decisión de más del 70% del coeficiente de la copropiedad, una vez constituida la propiedad horizontal.

EI 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.

Los documentos que hagan parte de la operación de consumo, incluyendo todos los contratos que se firmen por las partes, deberán ser entregados en original o copia al consumidor. (…)" (Negrillas fuera de texto original)

Como viene de observarse, a través de la citada Circular se imparten instrucciones a las personas naturales o jurídicas que comercializan, promocionan y/o publicitan proyectos constructivos destinados a vivienda, para lograr la observancia de las disposiciones en materia de protección al consumidor, en especial las relativas a la información mínima, publicidad, condiciones negociales.

Con todo, 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.

Para mayor ilustración al respecto dejamos a disposición del consultante el siguiente enlace en donde podrá encontrar el contenido integral de la Circular 004 de 2024.

https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-externa-4-de-2024-derogar-la-circular-externa-no-004-de-13-de-diciembre-de-2023-y-modificar-lo-dispuesto-en-el

Frente a las preguntas No. 17, 19 y 21:

4.2 Información incluida en la publicidad utilizada para dar a conocer un proyecto inmobiliario

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[3], precisó que:

> *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.*

[3] https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/titulo-ii-actualizado-el-9-de-enero-de-2026

(…)"

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, sobre lo señalado en los artículos 29 y 30 del Estatuto del Consumidor, en relación con la actividad publicitaria, se pronunció Juan Carlos Villalba, indicando: *"[l]a publicidad es el mecanismo por excelencia a través del cual los productores y proveedores promocionan sus productos y servicios en el mercado frente a los consumidores. De acuerdo a la normativa de protección al consumidor,* ***la publicidad es fuente de obligaciones y las menciones informativas (objetivas) contenidas en las piezas publicitarias se incorporan al contrato (art. 29 Ley 1480 de 2011), figura que la doctrina ha denominado "integración publicitaria****",* lo cual, justifica un control de las afirmaciones objetivas incluidas en pautas publicitarias[4]. (Negrilla fuera del texto original).

Bajo tales consideraciones, frente a la publicidad en el sector inmobiliario, ha señalado la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de esta Entidad[5], que la misma se caracteriza por tener un alto grado de objetividad, pues incluye una cantidad importante de afirmaciones o mensajes objetivos, esto es, aquellos cuyo contenido refiere características propias del producto o aspectos medibles y/o verificables[6].

Por consiguiente, se han promovido normas encargadas de regular la información que debe acompañar el ofrecimiento de bienes inmuebles, como el

[4] Villalba Cuéllar, J.C. La protección al consumidor inmobiliario. Aspectos generales en el derecho colombiano. Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, N.º 32, enero-junio de 2017, 279-313. DOI: https://doi.org/10.18601/01234366.n32.10.

[5] Resolución Número 31652 de 2023.

[6] Villalba Cuéllar, J.C. Derecho del Consumo. Problemáticas Actuales, editorial Ibañez, Bogotá, 2013. Capítulo denominado "La publicidad engañosa en el Derecho del Consumo. Exámen normativo a propósito de la reforma al Estatuto de Protección al Consumidor colombiano", página 154.

caso del numeral 2.16 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, que establece algunos datos concretos que el proveedor debe suministrar en la etapa de preventas de proyectos inmobiliarios, ya sea que el ofrecimiento se haga en la sala de ventas, a través de brochures, plegables que se utilicen para llamar la atención de los consumidores y/o cualquier otro medio de difusión.

La instrucción de brindar la información en los términos del numeral 2.16 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, está encaminada a que los consumidores reciban todos los datos relevantes para tomar una decisión de consumo razonada e informada, pero que además la información sea suministrada de manera oportuna, esto es, antes de la adquisición del inmueble.

En consecuencia, las piezas publicitarias a las que hace referencia la consultante deberán contener la información prevista en los numerales 2.16. y 2.16.1 del Capítulo Segundo, del Título ll de la Circular Única, y la Circular 004 de 2024, emitidas por esta Superintendencia, en concordancia con lo consagrado en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, exige que la información objetiva suministrada a los consumidores sobre los bienes y servicios que se ponen a su disposición sea completa y suficiente, al tiempo que, el artículo 29 del mismo cuerpo normativo obliga al anunciante por el mensaje transmitido en la publicidad y el artículo 30 prohíbe la publicidad engañosa, esto es, aquella cuyo mensaje no se ajuste a la realidad o sea insuficiente.

4.2.1 Publicidad engañosa

La publicidad engañosa se encuentra definida en el numeral 12 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor-, de la siguiente manera:

> *"Artículo 5°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:*
>
> *(…)*
>
> *12. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.*
>
> *(…)".*

De otra parte, la Circular Única de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, en el Título II, Capítulo 2, Numeral 2.1 de Información al consumidor, establece:

> "***2.1 Información al consumidor y publicidad***

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****. (…)".* (Negrilla fuera del texto original).

Se considera información engañosa, la propaganda comercial, marca o leyenda que, de cualquier manera, incluida su presentación, induzca a error o pueda inducir a error a los consumidores o personas a las que se dirige o afecta y que, debido a su carácter engañoso, puede afectar su comportamiento económico.

Así las cosas, el numeral 2.1.1.1 ídem, establece los elementos que se deben tener en cuenta para considerar si una publicidad o información es engañosa:

"2.1.1.1. Elementos

Para determinar si la propaganda comercial, marca o leyenda o en general cualquier forma de publicidad es engañosa, se tendrán en cuenta entre otros los siguientes elementos:

a) Las indicaciones sobre las características de los bienes o servicios, tales como su disponibilidad, naturaleza, ejecución, composición, el procedimiento y la fecha de fabricación o de prestación, su carácter apropiado o idóneo, utilizaciones, cantidad, especificaciones, origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización o los resultados y las características esenciales de las pruebas o controles efectuados sobre los bienes o los servicios.

b) El precio o su modo de fijación y las condiciones de suministro de bienes o de prestación de servicios.

c) La naturaleza, características y derechos del anunciante, tales como su identidad y su patrimonio, sus cualificaciones y sus derechos de propiedad industrial, comercial o intelectual, o los premios que haya recibido o sus distinciones."

Dado lo anterior, el anunciante deberá emitir información veraz, clara y expresa que reúna las características reales del producto que se está ofreciendo a los consumidores.

En la mencionada circular, en el numeral 2.1.1.2, se entenderá que la información o la propaganda comercial es engañosa, entre otros casos cuando:

> ***"2.1.1.2. Criterios***
>
> *a) Se omite información necesaria para la adecuada comprensión de la publicidad.*
>
> *b) Se establecen mecanismos para trasladar al consumidor los costos del incentivo de manera que éste no pueda advertirlo fácilmente, como cuando se disminuye la calidad o cantidad del producto o servicio o se incrementa su precio, entre otros.*
>
> *c) La información sobre restricciones, limitaciones, excepciones y condiciones adicionales para la adquisición del producto o servicio, no se incluye en la publicidad y no tiene similar notoriedad al ofrecimiento del producto o servicio que se anuncia.*
>
> *d) Se ofrecen productos o incentivos con deficiencias o imperfectos, usados, remanufacturados, remodelados o reconstruidos, próximos a vencerse y de colecciones o modelos anteriores sin indicar tales circunstancias de manera clara y precisa en la publicidad.*
>
> *e) Se ofrecen de manera gratuita productos, servicios o incentivos cuando la entrega de los mismos está supeditada al cumplimiento de alguna condición por parte del consumidor que no se indica en la publicidad."*

Por consiguiente, el contenido de la información publicitaria debe obedecer a la realidad del producto o servicio, pues de no ser así, podría inducir en error al consumidor.

El artículo 29 de la Ley 1480 de 2011 determina la fuerza vinculante de la publicidad:

> *"Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad".*

Así mismo, el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011 prohíbe la publicidad engañosa y fija la responsabilidad por la misma:

> *"Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa.*
>
> ***El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa**. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, **deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados**."* (Negrilla fuera del texto original).

En este sentido, los anunciantes están obligados ante los consumidores por las condiciones objetivas que anuncian en la publicidad y, en consecuencia, serán responsables por los perjuicios que cause la publicidad engañosa.

Se reitera, que la responsabilidad por publicidad y/o información engañosa solo podrá darse dentro de un proceso de argumentación y debida motivación fáctica y jurídica, autónoma y libre - dentro de los límites de la Constitución y la ley - que sustente de manera lógica y razonable la referida responsabilidad.

Frente a la pregunta 18 y en completitud a la No. 21:

4.3 Entrega Zonas Comunes (Numeral 1.1 del artículo 3, el artículo 6 y el numeral 6 del artículo 11 de la ley 1480 de 2011)

Al respecto, resulta preciso señalar que, el numeral 1.1 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, estipula el derecho que tiene los consumidores de recibir productos de calidad, conforme a las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

A su vez, el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, establece la obligación que tienen los productores y proveedores de asegurar, entre otras cosas, la calidad de los productos que ponen a disposición de los consumidores, y esta, se encuentra definida en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, como la *"Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él".*

Sumado a lo expuesto, el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, estipula los aspectos incluidos en la garantía legal, entre los que se encuentra la entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

De esta manera, el concepto "calidad" en materia de protección al consumidor, hace referencia a la condición en que un determinado bien o servicio efectivamente cumple con las características inherentes a él y las atribuidas en

la información suministrada a los consumidores. Así, el aspecto de calidad debe estudiarse desde tres perspectivas a saber: i) las normas que regulan las condiciones de calidad que debe cumplir un determinado producto; ii) la información que suministró el productor y/o proveedor respecto del bien o servicio, y iii) las características inherentes al producto en cuestión o las habituales del mercado.

Ahora bien, como quiera que los consumidores se encuentran en un marco de información asimétrica y acceden al mercado en condiciones desiguales respecto de los productores o comercializadores, pues depositan su confianza en el prestigio de la marca, la novedad del producto o el éxito mediático obtenido a través de las campañas publicitarias se hace imperativa una especial protección para la garantía de sus derechos[7] .

Por consiguiente, la calidad que se exige de los bienes y servicios ofrecidos a los consumidores incluye, entre otros aspectos, la entrega completa y oportuna de los productos, pues, si el productor o proveedor se compromete a entregar el bien o prestar el servicio en una fecha o plazo cierto o determinable, pero no cumple, y lo entrega incompleto o por fuera del término informado, el consumidor tiene derecho a solicitar la devolución del dinero pagado y rescindir el contrato.

En este orden de ideas, las fallas de calidad e idoneidad de un producto no están limitadas a un desempeño deficiente e inadecuado del producto, o cuando el producto no cumple las características inherentes al mismo; sino que, cuando las expectativas del consumidor se defraudan por el incumplimiento entre lo prometido y lo recibido, o cuando el producto no es entregado en la fecha señalada inicialmente, puede configurarse una falla de calidad[8].

Por último, debe indicarse que, en una relación de consumo en la que los usuarios adquieren bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, existen condiciones particulares, mínimas e intrínsecas de calidad que deben cumplir los productos elaborados y/o comercializados, pues, se trata de características que los consumidores esperan recibir con el producto que adquieren; de manera que, aunque no hayan sido expresamente pactadas, son inherentes al mismo, o son atribuidas por el productor o proveedor, como es el caso de la entrega efectiva y completa de los bienes en los tiempos establecidos o informados a los consumidores.

---

[7] CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-749 de 2009 Expediente D-7686. Magistrado Ponente: VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Bogotá D.C. 21 de octubre de 2009.

[8] SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N°31652 del 7 de junio de 2023. Expediente N°19-54277.

4.4 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[9] 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*** *(…)".* (Negrillas fuera del texto original).

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 del inmueble, requisitos, precios, así como las fechas previstas para la escrituración y entrega material del mismo. En consecuencia, el proveedor debe informar de manera clara, veraz, suficiente, oportuna y verificable las circunstancias que puedan afectar dicha información, como, por ejemplo; los documentos técnicos y legales requeridos para adelantar un proyecto, tales como: Estudios de factibilidad, estudios técnicos, licencias de urbanismo, construcción, ambientales, planos arquitectónicos generales, definitivos y aprobados, estudios de suelos recomendaciones de cimentación, cálculos, diseños estructurales, reglamento de Propiedad Horizontal, entre otros.

De igual forma, cuando se presenten situaciones que impliquen cambios en dichas condiciones, estas deben ser comunicadas oportunamente al consumidor,

---

[9] 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**

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

Frente a la pregunta No. 20 y en completitud a la pregunta 18:

4.5 Respecto de la promesa de compraventa de bienes inmuebles

Se tiene que la validez legal y la exigibilidad de una promesa de compraventa dependen de lo establecido en el artículo 1611 del Código Civil, el cual establece que esta debe cumplir con ciertos requisitos esenciales para ser obligatoria. La omisión de cualquiera de estos elementos conlleva a la nulidad de la promesa, según lo estipulado en el artículo 1741[10] del mismo cuerpo normativo.

> ***"ARTÍCULO 1611. <REQUISITOS DE LA PROMESA>.*** *<Artículo subrogado por el artículo 89 de la Ley 153 de 1887>. La promesa de celebrar un contrato no produce obligación alguna, salvo que concurran las circunstancias siguientes:*
>
> *1a.) Que la promesa conste por escrito.*
>
> *2a.) Que el contrato a que la promesa se refiere no sea de aquellos que las leyes declaran ineficaces por no concurrir los requisitos que establece el artículo 1511 <sic 1502> del Código Civil.*
>
> *3a.) Que la promesa contenga un plazo o condición que fije la época en que ha de celebrarse el contrato.*
>
> *4a.) Que se determine de tal suerte el contrato, que para perfeccionarlo solo falte la tradición de la cosa o las formalidades legales.*

[10] "**ARTÍCULO 1741. <NULIDAD ABSOLUTA Y RELATIVA>.** La nulidad producida por un objeto o causa ilícita, y la nulidad producida por la omisión de algún requisito o formalidad que las leyes prescriben para el valor de ciertos actos o contratos en consideración a la naturaleza de ellos, y no a la calidad o estado de las personas que los ejecutan o acuerdan, son nulidades absolutas. Hay así mismo nulidad absoluta en los actos y contratos de personas absolutamente incapaces. Cualquiera otra especie de vicio produce nulidad relativa, y da derecho a la rescisión del acto o contrato."

Los términos de un contrato prometido, solo se aplicarán a la materia sobre que se ha contratado."

Se tiene entonces que, conforme lo ha sostenido la Sección Tercera del Consejo de Estado, *"la promesa es antecedente al contrato prometido, es de carácter preparatorio y* ***cuando versa sobre la compraventa de bienes inmuebles crea, fundamentalmente, una obligación de hacer, de carácter bilateral o sinalagmático****, consistente en la celebración de este último, esto es, en el otorgamiento de la respectiva escritura pública, para perfeccionar el contrato que sirve de título traslaticio del derecho real de dominio, tal como se desprende del artículo 1611 del C.C., en armonía con los artículos 1857 y 1861 ibidem. (…) La promesa, particularmente, la de compraventa de bienes inmuebles, es un acto jurídico generador de obligaciones que tiene eficacia por sí mismo y que, por ende, no depende del perfeccionamiento del contrato prometido para que puedan hacerse exigibles los derechos que de su contenido emanan"*[11] *(*Negrilla fuera del texto original*).*

Por tanto, en dicha promesa de compraventa, se busca establecer, entre otros, las condiciones de la futura venta, el precio, la fecha de entrega, así como la identificación y obligaciones de cada una de las partes.

Por ende, es necesario señalar que, en virtud del principio de la autonomía de la voluntad privada al cual se refiere el artículo 1602 del Código Civil, 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.

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".[12]

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*

[11] Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección A, Sentencia del 18 de abril de 2016, Radicado No. 76001-23-31-000-2001-03567-01 (34648), Consejero Ponente Doctor Carlos Alberto Zambrano Barrera Ref. Contratos.
[12] Corte Constitucional, Sentencia C-934 de 2013

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".*[13] *(Negrillas fuera del texto original)*

De esta manera, es dable concluir que 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, siempre y cuando no se enmarquen en temas como inclusión de cláusulas abusivas y demás normas de control contractual para los contratos de consumo, en virtud a la protección del consumidor.**

Por tanto, es importante señalar que la celebración de un contrato, cualquiera que este sea, implica una discusión previa de las partes en relación con las cláusulas que lo integran, sin embargo, existen contratos en los que dicha discusión no se lleva a cabo, puesto que, en este evento, es la empresa que ofrece el bien o el servicio quien determina las condiciones sin que el usuario tenga lugar a discutirlas, éstos son los denominados contratos de adhesión. En este tipo de negocios la parte que aprueba el texto de las cláusulas redactadas por la otra no interviene en la discusión del contenido contractual y el vínculo jurídico se establece por el simple acto de aceptación o adhesión al esquema predeterminado unilateralmente.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante resaltar que el Estatuto del Consumidor prevé la protección contractual especialmente frente a los contratos de adhesión. En este sentido, es necesario tener presente que, cuando en un contrato regulado por el derecho del consumo se incluya una cláusula de aquellas previstas en los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, dichas 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 diferencias entre las partes en torno a esta situación, es posible acudir a la jurisdicción con el fin de que así lo declaren. En principio dicha consecuencia solamente se genera para la cláusula abusiva y podrá 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.

[13] Corte Constitucional, Sentencia C-934 de 2013.

Así las cosas, resulta imperativo referir en virtud a la consulta elevada que el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", establece los derechos de los consumidores y usuarios, entre los cuales están:

> *"(…)*
>
> ***1.3. Derecho a recibir información**: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.*
>
> *(…)*
>
> ***1.5. Derecho a la reclamación**: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.*
>
> ***1.6. Protección contractual**: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley. (…)"*

Por lo anterior, tanto consumidores como usuarios estarán facultados para recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea de los bienes y servicios que se oferten en el mercado nacional, así como de los mecanismos que le asisten para presentar reclamaciones ante productores, proveedores y /o prestadores del servicio, o ante autoridades judiciales o administrativas, cuando presuntamente se vulneren sus garantías.

Por ende, debe tenerse en cuenta, que la relación de consumo se presenta respecto de quienes adquieren un bien o servicio de productores o proveedores, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica. **Por lo tanto, se requiere de la existencia de una relación de consumo, entendida como aquella establecida entre consumidores y productores y/o proveedores, para dar aplicación a las normas de protección al consumidor.**

En este sentido, las constructoras tienen como actividad comercial producir y diseñar bienes inmuebles, ya sea de manera directa o por interpuesta persona, por lo que son consideradas productores; así mismo, se considera consumidor, toda persona natural o jurídica que contrate la adquisición de un predio para satisfacer necesidades privadas o empresariales que estén fuera de la órbita de

sus negocios. En consecuencia, se presenta una relación de consumo y es aplicable el Estatuto del Consumidor.

En conclusión, ha de resaltarse que 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, siempre y cuando no se enmarquen en una cláusula abusiva y demás normas de control contractual para los contratos de consumo, en virtud a la protección del consumidor, como ha quedado plenamente argumentado.

Preguntas relacionadas con el tema 2. denominada por el consultante "Plazo de entrega de las zonas comunes tras la escrituración"

> *"**22**. ¿Existe un plazo máximo, fijado en circular o concepto vigente de la SIC, contado desde la escrituración y entrega material del inmueble privado, dentro del cual el constructor debe entregar la totalidad de las zonas comunes ofrecidas, así el proyecto se ejecute por etapas? De existir, solicitamos indicar expresamente ese plazo y la norma que lo contiene.*
>
> ***23**. Si no existe un plazo general fijado por circular, ¿cuál es el criterio o parámetro que aplica la SIC para calificar como razonable, o como incumplimiento contractual o cláusula abusiva (artículo 43, Ley 1480 de 2011), el plazo que el constructor fija unilateralmente para entregar las zonas comunes pendientes?*
>
> ***24**. ¿Puede un constructor escriturar y entregar materialmente la totalidad de las unidades privadas de una etapa ya vendida en su totalidad, sin entregar ninguna zona común asociada a esa etapa, invocando únicamente que "el proyecto está en ejecución"? De ser jurídicamente posible, ¿qué información y garantías debió haber suministrado previamente al consumidor para que esa práctica se ajuste a la normativa de protección al consumidor?*
>
> ***25**. ¿La obligación de entregar las zonas comunes correspondientes a una etapa ya escriturada y entregada puede condicionarse contractualmente a la culminación de etapas subsiguientes (por ejemplo, venta total de unidades restantes o construcción de fases posteriores), o se trata de una obligación autónoma y exigible de manera independiente por cada etapa ya entregada?"*

Respuesta

Se reitera que esta Oficina Asesora Jurídica no puede, mediante un concepto, establecer plazos para la entrega de unidades mobiliarias o áreas comunes en un proyecto inmobiliario, sin importar en qué etapa de ejecución se encuentre.

Además, no puede realizar revisiones o sugerencias contractuales, y mucho menos calificar incumplimientos o cláusulas abusivas. Como se mencionó antes, corresponde a la autoridad competente decidir si se ha infringido el régimen de protección al consumidor, después de evaluar las situaciones específicas de cada caso y respetar el debido proceso.

Por lo tanto, con el objetivo de que el consultante encuentre una solución a sus inquietudes y cumpla con las normas del Estatuto del Consumidor, se repite lo argumentado en la respuesta anterior y se agrega lo que sigue:

Frente a las preguntas 22 a la 25:

4.6 La garantía de bienes inmuebles - Entrega

Los artículos 7 y 11 del - 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.*
>
> *[…]."*
>
> ***"ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones****:*
>
> *[…]*
>
> *6.* ***La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna."*** (Negrilla fuera de texto original)

En ese sentido, **la entrega material del producto adquirido por un consumidor en la fecha acordada, así como su correspondiente escrituración y registro, hacen parte de la garantía legal**, y el incumplimiento de esta obligación en la fecha acordada, dará lugar a que el consumidor pueda elegir entre exigir su entrega, o la devolución total o parcial del precio pagado.

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"* (Negrilla fuera del texto original).

4.6.1. Reglas especiales sobre la fecha de entrega del inmueble al consumidor de vivienda

La Superintendencia de Industria y Comercio emitió la Circular Externa No. 004 del 12 de noviembre de 2024, a través de la cual impartió la siguiente instrucción:

> *"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."* (Negrilla fuera del texto original).

No sobra advertir que el cumplimiento de dicha instrucción se hace obligatorio para las personas que se dediquen a comercializar, promocionar y/o publicitar proyectos constructivos destinados a vivienda —como las constructoras—.

Obsérvese que lo establecido en esta Circular respecto del deber de información, ya referido, **respecto de una fecha de entrega estimada se encuentra en consonancia con el principio de acceso a una información adecuada**. Este mandato de protección a los consumidores se determina en el numeral 2 del artículo 1º de la Ley 1480 de 2011 de la siguiente manera:

> *"Artículo 1°. Principios generales. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:*
>
> *(…)*
>
> *2.* ***El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas****.*
>
> *(…)"* (Negrilla fuera del texto original).

En conclusión, el "plazo máximo" para la entrega de las zonas comunes en proyectos por etapas **no está predefinido en abstracto por la SIC como una cantidad fija de tiempo tras escriturar**, sino que **lo determina de manera vinculante el cronograma específico que el constructor informó, ofreció y pactó para cada etapa con el consumidor**, con el límite legal de que los bienes comunes de uso y goce general deben ser entregados a más tardar al completarse la enajenación del **51% de los coeficientes de copropiedad,** como más adelante lo veremos en virtud a la presente consulta.

En todo caso, debe reiterarse que la calificación de la razonabilidad de un determinado plazo ante una reclamación ante esta Entidad corresponde ser evaluado por la autoridad competente, previa valoración de las circunstancias particulares de cada caso y con observancia del debido proceso.

Ahora bien, sobre la garantía que otorgan los contratantes de proyectos inmobiliarios en su calidad de productor o expendedor de inmuebles, se informa que estos podrán exonerarse de esta responsabilidad, como ocurre con la entrega, conforme a lo previsto por el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, según el cual la exoneración es procedente solamente cuando se demuestre que el defecto proviene de una de las siguientes causas:

> ***"ARTÍCULO 16. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA****. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:*
>
> *1. Fuerza mayor o caso fortuito;*
>
> *2. El hecho de un tercero;*
>
> *3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y*
>
> *4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.*
>
> *PARÁGRAFO.* ***En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.****" (Negrilla fuera del texto original)*

En relación con las disposiciones del artículo transcrito, la Corte Constitucional manifestó:

> *"Cabe recordar en efecto que dentro del marco de las causales de exoneración a que se ha venido haciendo referencia, el productor puede ejercer eficazmente su derecho de defensa en el procedimiento que se adelante en su contra y demostrar que su situación se encuadra en una de esas causales, presentando argumentos, solicitando pruebas e impugnando las que se presenten en su contra, y controvirtiendo las decisiones que se tomen."14*

En consecuencia, un proveedor o fabricante que pretenda eximir su responsabilidad por la garantía prevista en la Ley 1480 de 2011, correspondiente a la escrituración, registro y/o entrega, deberá demostrar la ocurrencia de alguna de las circunstancias de exoneración contempladas taxativamente en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor y, además, que la ocurrencia de ésta tiene un nexo causal con el defecto atribuido.

De ahí que no se ajuste a las disposiciones normativas en materia de protección al consumidor que el productor o proveedor de un bien inmueble destinado a vivienda omita informar la fecha de entrega estimada o que, por el contrario, se establezcan supuestos de aceptación que no correspondan a una entrega material y efectiva. Ello es así, incluso si el contrato por el cual se perfecciona la operación lo contempla en su clausulado, pues dichas cláusulas podrían considerarse abusivas.

Aclarado lo anterior y conforme a lo ya referenciado y a lo consagrado en la Ley 1480 de 2011, debe informarse al consumidor sobre las condiciones negociales generales de los contratos, su alcance y efectos, tal y como lo dispone el artículo 37 ibidem:

> *"Artículo 37. Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión. Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:*
>
> *1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano.*
>
> ***2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.***
> *(…)". (Negrilla fuera de texto original).*

Es decir, que, en dichas condiciones generales del contrato, definido conforme el artículo 1602 del Código Civil como *"Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.",* deben informarse los aspectos esenciales de la negociación,

14 Expediente D-4032, Acción pública de inconstitucionalidad**,** (13) trece de noviembre de dos mil dos (2002), M.P. Alvaro Tafur Galvis

entre ellos, la fecha estimada de entrega, así como indicar si se encuentra sujeta a cambios. De igual forma, la promesa de compraventa deberá informar la fecha en que se suscribirá la escritura pública y la entrega.[15]

Ahora bien, si la información o la publicidad inducen a error al consumidor, esta Entidad podrá declarar la responsabilidad de productores y proveedores e imponer las sanciones de ley, previo agotamiento del debido proceso.

4.6.2. Entrega de las zonas comunes no esenciales de proyectos inmobiliarios sometidos al régimen de propiedad horizontal

En este punto, resulta pertinente traer a colación lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 675 de 2001 "Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal", en los siguientes términos:

> ***"ARTÍCULO 24. ENTREGA DE LOS BIENES COMUNES POR PARTE DEL PROPIETARIO INICIAL****. Se presume que la entrega de bienes comunes esenciales para el uso y goce de los bienes privados de un edificio o conjunto, tales como los elementos estructurales, accesos, escaleras y espesores, se efectúa de manera simultánea con la entrega de aquellos según las actas correspondientes.*
>
> *Los bienes comunes de uso y goce general, ubicados en el edificio o conjunto, tales como zona de recreación y deporte y salones comunales, entre otros, se entregarán a la persona o personas designadas por la asamblea general o en su defecto al administrador definitivo,* ***a más tardar cuando se haya terminado la construcción y enajenación de un número de bienes privados que represente por lo menos el cincuenta y uno por ciento (51%) de los coeficientes de copropiedad****. La entrega deberá incluir los documentos garantía de los ascensores, bombas y demás equipos, expedidas por sus proveedores, así como los planos correspondientes a las redes eléctricas, hidrosanitarias y, en general, de los servicios públicos domiciliarios.*
>
> *PARÁGRAFO 1o. Cuando se trate de conjuntos o proyectos construidos por etapas, los bienes comunes esenciales para el uso y goce de los bienes privados se referirán a aquellos localizados en cada uno de los edificios o etapas cuya construcción se haya concluido.*
>
> *PARÁGRAFO 2o.* ***Los bienes comunes deberán coincidir con lo señalado en el proyecto aprobado y lo indicado en el reglamento de propiedad horizontal".*** (Negrilla fuera de texto original).

En tal sentido la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de esta Entidad, mediante Resolución No 51427 del 2025 manifestó:

[15] Artículo 1611 del Código Civil.

> *"(…) Como se evidencia, la precitada norma distingue entre la entrega de los bienes comunes esenciales y los de uso y goce general, aclarando que,* ***para el caso de los primeros la entrega se entiende surtida cuando las unidades privadas que componen el edificio o conjunto se ponen a disposición de los compradores.***
>
> ***Y, para el caso de los bienes comunes de uso y goce general se establecen los siguientes requisitos: i) la entrega debe surtirse con la persona o personas designadas por la asamblea general o con el administrador definitivo, y ii) debe realizarse a más tardar cuando se haya terminado la construcción y enajenación de un número de bienes privados que represente por lo menos el cincuenta y uno por ciento (51%) de los coeficientes de copropiedad.***
>
> *Así las cosas, para este Despacho resulta claro que la precitada norma no supedita la entrega de las zonas comunes ofrecidas como parte de una etapa específica dentro de un proyecto que se construiría bajo este modelo, a que venda un número de bienes privados que represente por lo menos el cincuenta y uno por ciento (51%) de los coeficientes de copropiedad de todo el proyecto inmobiliario, como pretende el sujeto pasivo.(…)"* (Negrilla fuera del texto original).

Lo anterior, en virtud al estudio del objeto de la investigación administrativa al interior de la cual se buscaba establecer si el sujeto pasivo cumplió la obligación de garantizar la calidad del proyecto inmobiliario que ofreció y puso en el mercado, **teniendo en cuenta que la entrega material y efectiva de lo prometido hace parte de la calidad que esperan recibir los consumidores cuando adquieren bienes o servicios**, en este caso, las zonas comunes que hacían parte de lo que esperaban obtener las personas cuando compraron unidades privadas en el proyecto.

Por consiguiente, se consideró que **la no entrega de las zonas comunes ofrecidas inicialmente como parte del proyecto, podría constituir una defraudación de las expectativas legítimas generadas en los consumidores, comprometiendo su derecho a recibir productos de calidad,** tal y como se viene de exponer.

En suma, dicha Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor en la citada actuación administrativa destaca que, *"tratándose de bienes inmuebles destinados a vivienda, la obligación de garantizar la calidad, que tienen los constructores y enajenadores, cobra mayor relevancia por cuanto la posibilidad de habitar y disfrutar dichos bienes,* ***incluidas las zonas comunes ofrecidas como parte del inmueble, hace parte de las condiciones consideradas por el consumidor —como esenciales— al momento de adoptar la decisión de compra****, que en este caso, representa la disposición de una*

cantidad importante de recursos y el surgimiento de expectativas tanto personales como familiares". (Negrilla fuera del texto original).

Sobre el particular, se pronunció la Corte Constitucional en la sentencia T-206/2019 en la cual recoge jurisprudencia reiterada en torno al concepto de vivienda digna, e indica:

> *"(…)*
>
> *Con respecto al derecho a una "vivienda adecuada", para el Comité de* ***Derechos Económicos, Sociales y Culturales*** *de Naciones Unidas, en adelante, el Comité de Naciones Unidas, significa "disponer de un lugar donde poderse aislar si se desea,* ***espacio adecuado****, seguridad adecuada, iluminación y ventilación adecuadas,* ***una infraestructura básica adecuada y una situación adecuada en relación con el trabajo y los servicios básicos****, todo ello a un costo razonable".*
>
> *Asimismo, indica este documento, que la adecuación viene determinada en parte por factores sociales, económicos, culturales, climatológicos, ecológicos y de otra índole, pero que, aun así, es posible identificar algunos aspectos de ese derecho que deben ser tenidos en cuenta a estos efectos en cualquier contexto determinado, entre los cuales figuran:* ***a) seguridad jurídica de la tenencia; b) disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura****; c) gastos soportables; d) habitabilidad; e) asequibilidad; f) lugar y g) adecuación cultural. (…)*
>
> *Adicionalmente, esta Corporación, al analizar la naturaleza jurídica de esta garantía, ha determinado que se trata de un derecho fundamental autónomo, que su protección a través de la tutela se encuentra condicionada a la posibilidad de que este se traduzca en un derecho subjetivo, que se aplica para todos, indistintamente de que se trate de personas o familias e independientemente de su edad, sexo o situación económica, es decir, sin sujeción a cualquier tipo de discriminación. De igual manera,* ***ha establecido que este derecho no debe contener una interpretación restrictiva, la cual lo limite simplemente a contar con un "techo por encima de la cabeza"****, sino que este debe implicar el "derecho a vivir en seguridad, paz y dignidad en alguna parte".* (Negrilla fuera de texto original).

En este orden de ideas, se considera que el derecho a una vivienda digna no se limita al hecho de contar con un espacio para habitar, más bien, conlleva la posibilidad de disfrutar de una infraestructura adecuada para sentirse seguro, en paz y sujeto de condiciones dignas; con lo cual, para la Dirección de Investigaciones de Protección del Consumidor de esta Entidad, es claro que **el derecho a una vivienda digna incluye la posibilidad de disfrutar, de manera oportuna, las zonas comunes ofrecidas al momento de adquirir un inmueble.**

Ahora bien, 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.

Preguntas relacionadas con el tema 3. denominada por el consultante "Zonas comunes "esenciales" frente a las zonas comunes ofrecidas

> *"**26**. ¿Existe una definición normativa o un listado oficial de lo que debe entenderse por "zonas comunes esenciales"? De existir, solicitamos copia o cita expresa de la norma que las define.*
>
> ***27**. ¿Puede un constructor limitarse a entregar exclusivamente las zonas comunes que él mismo califica como "esenciales" (por ejemplo, únicamente vías de acceso o portería) y diferir indefinidamente la entrega de las demás zonas comunes ofrecidas en la publicidad (piscina, zonas sociales, BBQ, gimnasio, senderos, parques, zonas verdes, etc.), bajo el argumento de que el proyecto continúa en desarrollo?"*

Respuesta

<u>Frente a la pregunta No. 26:</u>

4.7. Bienes Comunes Esenciales – Propiedad Horizontal

Al respecto la Ley 675 de 2001 "Por medio de la cual se expide el Régimen de Propiedad Horizontal", en su artículo 3 define los bienes comunes esenciales de la siguiente manera:

> ***"ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES.** Para los efectos de la presente ley se establecen las siguientes definiciones:*
>
> *(…)*
>
> *Bienes comunes esenciales: Bienes indispensables para la existencia, estabilidad, conservación y seguridad del edificio o conjunto, así como los imprescindibles para el uso y disfrute de los bienes de dominio particular. Los demás tendrán el carácter de bienes comunes no esenciales. Se reputan bienes comunes esenciales, el terreno sobre o bajo el cual existan construcciones o instalaciones de servicios públicos*

básicos, los cimientos, la estructura, las circulaciones indispensables para aprovechamiento de bienes privados, las instalaciones generales de servicios públicos, las fachadas y los techos o losas que sirven de cubiertas a cualquier nivel."

Frente a la pregunta No. 27:

Por tanto, el constructor no puede diferir indefinidamente la entrega de las zonas comunes ofrecidas ni ampararse en que el proyecto "continúa en desarrollo" para entregar únicamente lo que él califique como esencial. Esta conducta vulnera de forma directa el régimen de propiedad horizontal y el Estatuto del Consumidor en Colombia.

Recordemos como ya fue argumentado que según los artículos 29 y 30 del Estatuto del Consumidor, la publicidad, folletos, renders y maquetas obligan al anunciante y forman parte integrante del contrato de compraventa. Por tanto, si la piscina, gimnasio, zonas verdes o BBQ fueron ofrecidos como atractivos del proyecto, el constructor está legalmente obligado a entregarlos en las condiciones y calidades prometidas.

Cuando un proyecto residencial se ejecuta por etapas, el constructor no puede dejar las entregas de las áreas comunes a su libre arbitrio o en una incertidumbre temporal, pues como ya quedo referido de acuerdo con las instrucciones de la SIC, como las de la Circular Externa 004 de 2024, el constructor tiene la obligación de informar al consumidor desde la etapa precontractual, por ejemplo; si el proyecto se realizará por etapas, que zonas comunes específicas se entregarán con cada etapa, el tiempo estimado para desarrollar cada una de ellas.

Ello en consonancia con las reglas que establece el artículo 24 de la Ley 675 de 2001 y la clasificación de un bien común como "esencial" que impone el artículo 3º ibidem, y no el criterio del constructor.

En este punto, resulta pertinente traer a colación nuevamente lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 675 de 2001 "Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal", en relación al plazo o término para la entrega de estos bienes (a la enajenación del 51%) en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 24. ENTREGA DE LOS BIENES COMUNES POR PARTE DEL PROPIETARIO INICIAL.

(…)

Los bienes comunes de uso y goce general, ubicados en el edificio o conjunto, tales como zona de recreación y deporte y salones comunales, entre otros, se entregarán a la persona o

> ***personas designadas por la asamblea general o en su defecto al administrador definitivo, a más tardar cuando se haya terminado la construcción y enajenación de un número de bienes privados que represente por lo menos el cincuenta y uno por ciento (51%) de los coeficientes de copropiedad****. La entrega deberá incluir los documentos garantía de los ascensores, bombas y demás equipos, expedidas por sus proveedores, así como los planos correspondientes a las redes eléctricas, hidrosanitarias y, en general, de los servicios públicos domiciliarios.* (Negrilla fuera de texto original).

En consecuencia, el argumento de "proyecto en desarrollo" no otorga una patente para un aplazamiento indefinido. Las fechas de entrega deben ser determinadas o determinables dentro de un cronograma real amparado por la licencia de urbanismo. Imponer o pretender plazos indeterminados o sujetos a la sola voluntad del constructor constituye una práctica abusiva (Arts. 11 y 42 de la Ley 1480 de 2011).

Preguntas relacionadas con el tema 4. denominada por el consultante "Cláusulas abusivas y consecuencias del incumplimiento"

> *"**28**. ¿Es válida una cláusula contractual que faculte al constructor a definir unilateralmente, sin plazo cierto ni determinable, la fecha de entrega de las zonas comunes pendientes de un proyecto?*
>
> ***29**. ¿Constituye cláusula abusiva, en los términos de los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, una estipulación que condicione la entrega de las zonas comunes a la venta total de las unidades del proyecto, a la obtención de financiación por parte del constructor, o a cualquier otra condición ajena a la voluntad del consumidor?*
>
> ***30**. ¿Qué consecuencias jurídicas, administrativas y sancionatorias contempla la normativa vigente para el constructor que otorga escritura pública y entrega la posesión material del bien privado sin haber entregado las zonas comunes ofrecidas en la publicidad, en el reglamento de propiedad horizontal o en el contrato?*
>
> ***31.** Ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC (artículo 58, Ley 1480 de 2011), ¿puede el consumidor solicitar de manera conjunta (i) la ejecución forzada de la obligación de entrega de las zonas comunes pendientes, (ii) la reducción proporcional del precio pagado y (iii) la indemnización de los perjuicios derivados de esta situación?"*

Respuesta

Frente a las preguntas 28 y 29:

4.8. Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión

Aunado a lo anteriormente expuesto, 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:

> *"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."[16] *(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)*

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****;*

[16] Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, página 114

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. (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.

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 limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden y/o 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, podrán constituir una vulneración del régimen de protección al consumidor, o que afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos, 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, como los planteados de manera puntual en su consulta.

Aunado a ello, debe tenerse en cuenta que el incumplimiento por parte del consumidor, únicamente estaría bajo la competencia jurisdiccional de esta Superintendencia en casos específicos donde exista una afectación concreta a los derechos del consumidor, y no de manera generalizada. Si la controversia se reduce a la simple declaratoria de incumplimiento contractual por parte del consumidor, bajo una cláusula que es legal, válida y **no abusiva,** se considera un litigio contractual que corresponde a la Jurisdicción Ordinaria Civil.

No obstante, como ya se citó, la Superintendencia de Industria y Comercio, está facultada para pronunciarse sobre el asunto cuando el debate se centra en determinar si la conducta constituye una violación de los derechos del consumidor, específicamente por la **existencia y nulidad de una cláusula contractual abusiva** (Artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011), pronunciamiento que solo podrá darse dentro de un proceso de argumentación y debida motivación fáctica y jurídica, autónoma y libre - dentro de los límites de la Constitución y la ley - que sustente de manera lógica y razonable la decisión que la autoridad tome al respecto.

Frente a la pregunta No. 30:

Esta Entidad tiene la función de velar por el cumplimiento de las normas del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) en el sector inmobiliario. No obstante, esta competencia es de carácter residual y supletiva[17], lo que significa que solo se activa en sectores o asuntos donde no exista una regulación o autoridad especial encargada.

En cuanto a las consecuencias Jurídicas (Vía Jurisdiccional/Civil): Se hace necesario referirnos a lo consagrado en los numerales 9 y 10 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor al interior del cual se consagran las reglas especiales del procedimiento verbal sumario que se tramite en virtud a la vulneración de los derechos de los consumidores:

> *"Artículo 58. Procedimiento. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:*
>
> *(…)*

[17] Artículo 2° de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 17 del artículo 1° del Decreto 092 de 2022

> *9. Al adoptar la decisión definitiva,* ***el Juez de conocimiento o la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá*** *sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de la forma y términos en que se deberán cumplir.*
>
> *10. Si la decisión final es favorable al consumidor,* ***la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido c****on sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legajes (sic) mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias.* ***No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda.*** *La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria.*
>
> *(…)".* (Negrilla fuera del texto original).

Así las cosas, debe reiterarse que la entrega material de los bienes comunes en las condiciones y plazos ofrecidos forma parte de la **garantía legal de calidad, idoneidad y seguridad del inmueble, aunado a la posibilidad de la existencia de la responsabilidad del constructor por temas de información y/o publicidad engañosa.** Por todo lo anteriormente expuesto, es pertinente indicar que, en las relaciones de consumo inmobiliario, la entrega material del inmueble en las condiciones y oportunidad acordadas constituye un aspecto comprendido dentro de la garantía legal prevista en la Ley 1480 de 2011. En consecuencia, el incumplimiento de dicha obligación, así como la existencia de defectos amparados por la garantía legal, habilita al consumidor para exigir el cumplimiento de las obligaciones.

En materia de garantía de bienes inmuebles – zonas comunes- tenga en cuenta lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.3.4 del Decreto 1074 de 2015:

> *"ARTÍCULO 2.2.2.32.3.4. Garantía legal de bienes comunes de propiedades horizontales.* ***En los bienes inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal, la garantía legal sobre los bienes comunes deberá ser solicitada por el administrador designado en los términos del inciso 1 del artículo 50 de la Ley 675 de 20010 las normas que la modifiquen o adicionen.***

El procedimiento y términos para hacer efectiva la garantía legal de estos bienes, será el establecido en el artículo 2.2.2.32.3.3 del presente Decreto, según corresponda."

De acuerdo con la norma transcrita será la administración quien debe velar por la garantía legal de los bienes comunes de propiedades horizontales.

Conforme a lo señalado si usted considera que sus derechos como consumidor han sido vulnerados, puede interponer las acciones pertinentes como se indica a continuación.

Actuación administrativa – Queja

En virtud de las funciones de control y vigilancia a cargo de esta Superintendencia, se pueden adelantar actuaciones administrativas[18] con el fin de imponer sanciones si a ello hay lugar, y decidir mediante los procesos que se inicien para proteger intereses particulares de los consumidores por infracción a las normas de protección al consumidor en todos los sectores de la economía donde no exista regulación especial. Lo anterior, siempre que tales funciones no hayan sido delegadas a cualquier otra autoridad.

El consumidor puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la interposición de una queja o denuncia a efectos de que se inicie una investigación de carácter administrativo y, de ser el caso, se imponga las sanciones establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

La queja se puede presentar por escrito, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la Entidad www.sic.gov.co ingresando al recuadro ***Protección al Consumidor*** y luego haciendo clic en el banner ***Denuncias de Protección al Consumidor y accidentes de consumo***, para posterior iniciar el trámite mediante el botón de ***Radicar Trámite***. Puede acceder directamente a través del siguiente enlace: https://denuncias.sic.gov.co/consumidor/consumidor/paso0

Acción jurisdiccional – Demanda

Las controversias que se presenten en torno a las relaciones de consumo pueden ser dirimidas en sede jurisdiccional por esta Superintendencia –Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales o por la jurisdicción ordinaria a elección del consumidor, dado que de conformidad con el numeral 1° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 la competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención.

[18] Artículos 59, 60 y 61 de la Ley 1480 de 2011

Al respecto, deberá tener en cuenta lo relativo a la caducidad de la acción, conforme al numeral 3[19] del artículo 58, es decir, el término de un año desde la expiración de la garantía, entre otros aspectos preponderantes para acudir a tal vía; dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales; o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación.

La acción se 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.

Antes de interponer la acción de protección al consumidor es necesario agotar el ***requisito de procedibilidad*** previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. Este requisito se cumple reclamando directamente al productor o proveedor, y puede ser cumplido a través de la conciliación.

Recuerde que, a través de la acción de protección al consumidor, se persigue garantizar los derechos particulares de cada individuo en su condición de consumidor. La cual podrá realizar ingresando directamente al enlace electrónico*:*
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=98576c89-b450-4ed7-8d57-8028ae9c97ce&response_mode=fragment&response_type=code&scope=openid&nonce=1eeac0b0-31fe-4725-87f7-c7abb643de3a

En cuanto a las consecuencias Administrativas y Sancionatorias (Vía Administrativa ante la SIC). Conforme lo establecido en el Estatuto del Consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra habilitada para investigar y sancionar, entre otros asuntos, cuando se verifique la inobservancia de las normas promulgadas en la misma ley, los reglamentos

[19] **Artículo 58.** (…) 3. Las demandas para efectividad de garantía deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.

técnicos, normas de metrología legal, e instrucciones y órdenes impartidas en ejercicio de las facultades que le son atribuidas en materia de consumo:

- **Facultades administrativas.** Las cuales se encuentra consagradas en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011

> ***"Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio.*** *Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:*
>
> *1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas;*
>
> *2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación;*
>
> *3. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la investigación correspondiente. Para los efectos de lo previsto en el presente numeral, se podrá exigir la comparecencia de la persona requerida, haciendo uso de las medidas coercitivas que se consagran para este efecto en el Código de Procedimiento Civil;*
>
> *4. Practicar visitas de inspección, así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones a las que se refiere la presente ley;*
>
> *5. Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla, así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores;*
>
> *6. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que*

se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.

7. Solicitar la intervención de la fuerza pública con el fin de hacer cumplir una orden previamente impartida;

8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.

"9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor, incluyendo las del comercio electrónico previstas en el Capítulo VI de esta Ley. Los actos de carácter general, de trámite, preparatorios, o de ejecución expedidos en virtud de este numeral serán entendidos en los términos del artículo 75 de la ley 1437 de 2011 ".

(Modifica Art 8 de la ley 2439 de 2024)

10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera y será de acceso público;

11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular.

12. Ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado.

13. Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.

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

15. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir según la naturaleza de los bienes y servicios, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.

16. Fijar el término de la garantía legal de que trata el artículo 8° de la presente ley para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario.

17. Fijar el término por el cual los productores y/o proveedores deben disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para garantizar el buen funcionamiento de los bienes que ponen en circulación, conforme a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 11 de la presente ley.

18. Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de los consumidores. En desarrollo de las funciones que le han sido asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio esta propenderá por difundir, informar y capacitar en materia de protección al consumidor.

19. Vigilar lo relacionado con la información suministrada al consumidor sobre la voluntariedad de las propinas, y su efectiva destinación por parte de los establecimientos de comercio."

Estas sanciones administrativas serán impuestas previa investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.[20]

- **Facultades sancionatorias.** Las cuales se encuentra consagradas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, junto con los criterios de su respectiva graduación:

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

[20] Artìculo 60 de la Ley 1480 de 2011

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.

2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;

3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;

4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;

5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.

6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

Parágrafo 1°. Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El daño causado a los consumidores;

2. La persistencia en la conducta infractora;

3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.

4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.

5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.

6. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.

7. La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos.

8. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

Parágrafo 2°. Dentro de las actuaciones administrativas solo serán admisibles las mismas causales de exoneración de responsabilidad previstas en el Titulo 1 de esta ley.

Parágrafo 3°. El cincuenta por ciento (50%) de las sanciones que impongan la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera en ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales de protección al consumidor, incluidas las impuestas por incumplimiento de reglamentos técnicos, servicios de telecomunicaciones, servicios postales, falta de registro o no renovación del registro en las Cámaras de Comercio y de protección de datos personales o hábeas data, tendrán como destino el presupuesto de cada Superintendencia y el otro cincuenta por ciento (50%) se destinará para fortalecer la red nacional de protección al consumidor a que hace referencia el artículo 75 de la presente ley, y los recursos serán recaudados y administrados por quien ejerza la secretaria técnica de la red."

Es fundamental tener en cuenta que, de acuerdo con el artículo 62 de la Ley 1480, los alcaldes tienen en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la SIC. En muchos casos relacionados con proyectos de vivienda, los consumidores pueden o deben acudir inicialmente ante las autoridades municipales.

En completitud de lo anterior, ha de señalarse que el consumidor inmobiliario es por excelencia un adherente en las relaciones precontractuales y contractuales en las que participa. Este rol pasivo en la contratación conlleva riesgos, especialmente frente a posibles cláusulas abusivas impuestas por el vendedor.[21]

La doctrina ha resaltado la necesidad de proteger al consumidor por su estado de vulnerabilidad en materia inmobiliaria. En la adquisición de vivienda, la relación precontractual entre el promotor inmobiliario o constructor y el consumidor suele ser más prolongada que en otros tipos de contratos. Los

[21] Villalba Cuéllar, J. C., "La protección al consumidor inmobiliario, aspectos generales en el derecho colombiano", Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, No 32, 2017, p.279-313. Disponible en: https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/5028/6087

constructores y promotores utilizan mecanismos precontractuales para garantizar que los potenciales compradores queden vinculados con la compra de las unidades habitacionales ofrecidas. Estos mecanismos les permiten alcanzar puntos de equilibrio financiero esenciales para la ejecución de los proyectos, en muchos casos vendidos "sobre planos" como bienes futuros[22].

Desde la fase precontractual, el consumidor inmobiliario se enfrenta a diversas figuras jurídicas como facturas de venta, contratos de fiducia inmobiliaria, promesas de compraventa, y contratos de compraventa[23]. En la realidad inmobiliaria, los compradores se encuentran en condiciones de vulnerabilidad por la prolongación en los procesos negociales y el cúmulo de requisitos y trámites necesarios para adquirir una vivienda.

Por ello, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, estableciendo una interpretación contractual favorable a los mismos. En este sentido, todos los actos jurídicos que se lleven a cabo en la relación de consumo deberán ajustarse a lo prescrito por las normas de derecho privado y las de protección al consumidor.

Frente a la pregunta No. 31

Al momento de solicitar las pretensiones ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta entidad, es importante tener en cuenta las reglas de acumulación de pretensiones y las limitaciones de competencia jurisdiccional,

-Requisito de competencia para la acumulación: De acuerdo con las normas procesales aplicables (artículo 88 del Código General del Proceso), para que un demandante pueda acumular varias pretensiones en una misma demanda, es requisito indispensable que el juez (en este caso, la SIC en funciones jurisdiccionales) sea competente para conocer de todas ellas.

-Falta de competencia de la SIC para la indemnización de perjuicios en este caso: Por regla general, escapa de la órbita de competencias de la SIC el pronunciamiento respecto de la procedencia y declaración de perjuicios derivados de fallas de calidad o de idoneidad de los bienes y servicios, lo cual incluye los incumplimientos en las garantías de bienes inmuebles o zonas comunes.

La ley establece que a través de la acción de protección al consumidor ante la

[22] Ídem
[23] Villalba Cuéllar, J. C., "La protección al consumidor inmobiliario, aspectos generales en el derecho colombiano", Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, No 32, 2017, p.279-313. Disponible en: https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/5028/6087

SIC únicamente se puede lograr la indemnización de perjuicios en dos escenarios específicos: (i) asuntos relacionados con información y publicidad engañosa, y (ii) prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.

Dado que la entrega de zonas comunes pendientes en un proyecto inmobiliario constituye una obligación de la garantía legal de consumo inmobiliario, y no encaja en las excepciones anteriores, la Delegatura de la SIC carece de competencia para decretar la indemnización de perjuicios por esta situación.

En este sentido la vía adecuada es la Jurisdicción Ordinaria, en los casos en que el consumidor sufra perjuicios económicos y pretenda el cobro de indemnizaciones de forma conjunta con la efectividad de la entrega y otras pretensiones contractuales, deberá acudir ante la jurisdicción ordinaria (los jueces civiles). Son estos jueces quienes tienen la competencia completa para realizar un análisis integral del contrato y ordenar la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados.

En conclusión, dado que la SIC carece de competencia para resolver sobre la indemnización de perjuicios en este tipo de reclamos inmobiliarios, **no se cumple el requisito de competencia conjunta** y, por lo tanto, el consumidor no puede acumular las tres pretensiones en una misma demanda ante esta entidad

Preguntas relacionadas con el tema 5. denominada por el consultante "Antecedentes, actuaciones y competencia de la SIC"

> *"**32**. ¿Ha investigado, requerido o sancionado la SIC a constructores por diferir indefinidamente la entrega de zonas comunes en proyectos por etapas, invocando dicha modalidad como justificación? Solicitamos informar si existen antecedentes, indicando radicados o referencias si es posible.*
>
> ***33**. ¿Qué actuaciones, recursos o acciones administrativas puede adelantar la SIC, de oficio o a solicitud de parte, frente a constructores que de manera sistemática difieren la entrega de zonas comunes más allá de plazos razonables, en perjuicio de un número plural de consumidores?*
>
> ***34**. ¿Cuál es la relación entre el deber de información y entrega de zonas comunes regulado por la Circular Externa No. 004 de 2024 y el régimen de propiedad horizontal previsto en la Ley 675 de 2001, en particular respecto del contenido obligatorio del reglamento de propiedad horizontal y de los coeficientes de copropiedad, cuando el proyecto se somete a propiedad horizontal por etapas?*
>
> ***35**. ¿Cuál es el criterio de la Superintendencia frente a reglamentos de propiedad horizontal que registran "etapas futuras" indeterminadas, sin*

fecha cierta ni garantía de ejecución (por ejemplo, sin póliza de cumplimiento o fiducia que ampare la construcción de dichas etapas)?

***36**. Solicitamos informar, a la fecha de respuesta de este derecho de petición, cuáles son todas las circulares externas, conceptos unificados o instructivos vigentes de la SIC que regulan la comercialización, publicidad, información y entrega de proyectos de vivienda por etapas, indicando numeración, fecha de expedición y estado de vigencia, y aportando copia digital de cada uno."*

Respuesta

Frente a la pregunta No. 32:

En este contexto, y en atención a los principios de transparencia y acceso a la información pública, conforme lo dispone el artículo 3 de la Ley Estatutaria 1712 de 2014, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** dispuso de las siguientes herramientas tecnológicas para las siguientes búsquedas:

- **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.

Por ejemplo, al realizar una búsqueda bajo el criterio: "entrega indefinida zonas comunes proyecto inmobiliario por etapas", se encontraron dos (2) registros. Este es solo un ejemplo ilustrativo, ya que el usuario puede buscar usando uno o varios términos que considere adecuados según sus necesidades.

- **Acceso actos administrativos**

Le informamos que los actos administrativos proferidos por esta Entidad, los puede consultar en nuestra página web www.sic.gov.co o a través del siguiente enlace: https://sedeelectronica.sic.gov.co/buscador-actos-administrativos efectuando la búsqueda por el término que prefiera o tema de su interés.

Por ejemplo, al realizar una búsqueda bajo el criterio: "entrega indefinida zonas comunes proyecto inmobiliario por etapas", se encontraron cuarenta (40) registros. Este es solo un ejemplo ilustrativo, ya que el usuario puede buscar usando uno o varios términos que considere adecuados según sus necesidades.

- **Acceso a conceptos jurídicos**

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, efectuando la búsqueda por el término que prefiera o tema de su interés.

- **Sanciones**

Finalmente, también podrá revisar las sanciones impuestas desde el año 2012 junto con la descripción del número de radicado, resolución, fecha, nombre del multado, valor impuesto, principal conducta y sector, como p. ejemplo el inmobiliario, inmuebles, entre otros, que puede brindarle una orientación frente a sus inquietudes. https://sedeelectronica.sic.gov.co/temas/proteccion-al-consumidor/derechos-y-deberes/sanciones-por-contravencion

Frente a la pregunta No. 33:

4.9. Apertura de investigaciones de oficio

La SIC tiene la facultad de iniciar investigaciones administrativas de oficio cuando, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, tiene conocimiento de posibles incumplimientos a la normativa.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, es función de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a petición de parte por la presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor:

> *"ARTÍCULO 12. Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:*
>
> *1. **Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte** por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.*
>
> *(…)".*

En ese contexto, se le pone de presente al peticionario que esta autoridad administrativa adelanta investigaciones administrativas cuando tiene

conocimiento del incumplimiento de la normativa en materia de protección al consumidor —ya sea de oficio o con ocasión de una denuncia presentada— que puede culminar en la imposición de las sanciones dispuestas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, surtiendo el respectivo procedimiento administrativo.

Para el efecto y antes de abrir una investigación formal, la entidad suele adelantar una etapa de recaudo de información para verificar si existe **mérito suficiente** para formular cargos. La existencia de denuncias ciudadanas o quejas recurrentes es un factor determinante para que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor evalúe la necesidad de intervenir de oficio.

No obstante, para activar la actuación administrativa, es recomendable que los afectados interpongan una denuncia formal, aportando las pruebas de las omisiones para que la entidad evalúe el mérito de una apertura de oficio.

Frente a la pregunta No. 34:

En cuanto a la relación entre el deber de información y entrega de zonas comunes (Circular Externa 004 de 2024 de la SIC) y el régimen de propiedad horizontal (Ley 675 de 2001) es directa, estrecha y complementaria, pues como bien se dijo al inicio de esta contestación, mientras la Ley 675 de 2001 establece el marco sustancial y operativo que define la constitución de la copropiedad, el cálculo de coeficientes y las presunciones de entrega en proyectos inmobiliarios, la Circular 004 de 2024 de la SIC actúa como un mecanismo de protección al consumidor que obliga a los constructores a transparentar, calendarizar y detallar estas reglas desde la fase precontractual para evitar abusos o desequilibrios para el consumidor.

Frente a la pregunta No. 35

El criterio de la Superintendencia de Industria y Comercio, frente a los reglamentos de propiedad horizontal y contratos de adhesión que incorporan "etapas futuras" indeterminadas, sin fechas ciertas ni garantías de ejecución, son analizados bajo una estricta delimitación de competencias entre el régimen de propiedad horizontal y el estatuto de protección al consumidor, en ejercicio de sus funciones, y dentro de los lineamientos del debido proceso.

Frente a la falta de garantías de ejecución (como pólizas o fiducias que amparen la finalización de las etapas futuras), esta Entidad, aplica un criterio de **competencia residual**, al ser el contrato de fiducia mercantil y los encargos fiduciarios negocios jurídicos autorizados únicamente para entidades del sector financiero, le corresponde con exclusividad a la Superintendencia Financiera de Colombia pronunciarse sobre las obligaciones, manejos de recursos, viabilidad y retenciones de estas fiducias.

Por tanto, la SIC carece de facultades para conceptuar o investigar el desarrollo de la labor fiduciaria, o para exigir de forma general a las fiducias la contratación de interventorías o esquemas específicos de garantía financiera. Su competencia se activa sobre las relaciones de consumo que se perfeccionan de forma directa con el constructor o en contratos coligados.

De otra parte, debe aclararse que las facultades administrativas y de consulta de esta Entidad, no comprenden el análisis, revisión ni control de legalidad de los reglamentos de propiedad horizontal bajo la Ley 675 de 2001, por tratarse de un ámbito de decisiones internas corporativas de la copropiedad y no de servicios públicos ofrecidos al público. Sin perjuicio de lo anterior, si la protocolización del reglamento de propiedad horizontal, incluye cláusulas que vulneren los derechos de garantía o la información por ejemplo, de las zonas comunes prometidas, el consumidor puede demandar por la vía jurisdiccional de protección al consumidor ante la SIC o denunciar administrativamente el incumplimiento de la garantía legal de las áreas comunes.

En síntesis, la SIC califica como práctica abusiva y vulneración de la garantía legal el registro de etapas futuras indeterminadas en los contratos o reglamentos, obligando a los constructores a calendarizar detalladamente el proyecto. Sin embargo, el control técnico de los esquemas financieros de garantía (como la fiducia o las pólizas de cumplimiento bancarias) escapa de su órbita y pertenece a la Superintendencia Financiera

Frente a la pregunta No. 36:

En relación con lo anteriormente mencionado, es pertinente reiterar la respuesta brindada en la pregunta No. 32. Además, se proporciona la siguiente información para complementar el requerimiento realizado:

- Circular Externa 4 de 2024 "Derogar la Circular Externa No. 004 de 13 de diciembre de 2023 y modificar lo dispuesto en el numeral 2.16. del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.". https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-externa-4-de-2024-derogar-la-circular-externa-no-004-de-13-de-diciembre-de-2023-y-modificar-lo-dispuesto-en-el

- Título II – Protección al Consumidor - Circular Única de la SIC https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/titulo-ii-actualizado-el-9-de-enero-de-2026

- Guía para el consumidor en el sector vivienda https://www.sic.gov.co/content/cartilla-gu%C3%ADa-para-el-consumidor-en-el-sector-vivienda

Por considerarlo de su interés le compartimos algunas noticias relevantes sobre el tema objeto de consulta:

- Recomendaciones y advertencias para el consumidor en materia de vivienda
  https://www.sic.gov.co/vivienda

- Comunicado de interés sobre la protección de los derechos de las y los consumidores en proyectos de vivienda nueva
  https://sedeelectronica.sic.gov.co/comunicado/comunicado-de-interes-sobre-la-proteccion-de-los-derechos-de-las-y-los-consumidores-en-proyectos-de-vivienda-nueva

- Superindustria declara cláusula abusiva penal que sancionaba desproporcionadamente al comprador frente a la constructora.
  https://sedeelectronica.sic.gov.co/publicaciones/boletin-juridico/boletin/superindustria-declara-clausula-abusiva-penal-que-sancionaba-desproporcionadamente-al-comprador-frente-la

- Por encontrar probada la violación al Estatuto del Consumidor en la sentencia se ordenó la devolución del dinero pagado por treinta y cinco (35) apartamentos ubicados en dicha edificación; asimismo, en la decisión que puso fin al proceso, la Delegatura se abstuvo de imponer multas con base en la facultad prevista en el articulo58 numeral 10 de la Ley 1480 de 2011, por considerar que podría derivar en un perjuicio para los consumidores al momento de pretender hacer efectiva la decisión. Se adjunta el enlace al interior del cual podrá visualizar el acta de la respectiva providencia.
  https://sedeelectronica.sic.gov.co/publicaciones/boletin-juridico/boletin/mediante-sentencia-judicial-la-delegatura-para-asuntos-jurisdiccionales-condeno-ruiz-sanchez-asociados

Preguntas relacionadas con el tema 6. denominada por el consultante "Aplicación concreta a los proyectos Palmar del Lago y Monte Olimpo"

> ***37****. Con fundamento en las respuestas a las preguntas anteriores, y frente al caso concreto descrito en el numeral 3 de los Hechos — proyectos* ***Palmar del Lago*** *y* ***Monte Olimpo****, en los que ya se escrituraron y entregaron las unidades privadas pero solo se ha entregado un lote sin urbanizar, sin las zonas comunes ofrecidas, y sin fecha cierta de entrega—, ¿constituye esta conducta un incumplimiento de los deberes de información y entrega previstos en la Circular Externa No. 004 de 2024 y en la Ley 1480 de 2011?*

38. *En casos como el descrito en la pregunta anterior, ¿qué mecanismo administrativo o jurisdiccional recomienda la SIC para que los consumidores obtengan (i) una fecha cierta y vinculante de entrega de las zonas comunes pendientes, o en su defecto, (ii) la reducción proporcional del precio pagado y la indemnización de los perjuicios causados?*

Respuesta

<u>Frente a las preguntas 37 y 38:</u>

Al respecto es preciso reiterar que esta Oficina Asesora Jurídica no puede a través de un concepto calificar conductas y/o infracciones sancionables administrativamente, mucho menos brindar asesoría frente a una situación particular como la planteada, ello desbordaría la naturaleza del derecho de petición de consulta y desconocería los principios de autonomía y de distribución funcional de competencias.

Obsérvese que hasta este punto se han brindado con suficiencia las orientaciones conceptuales, doctrinales, jurisprudenciales y legales que puedan ser útiles para abordar las inquietudes planteadas, conforme a las normas del régimen especial de protección al consumidor establecidas en la Ley 1480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor, el Decreto reglamentario 1074 de 2015, así como por la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás que le resulten complementarias.

Preguntas relacionadas con el acápite denominado por el consultante "Petición Concreta"

"39. *Absolver, de manera clara, precisa, individual y motivada, cada una de las preguntas formuladas en el Capítulo III de este escrito, siguiendo el mismo orden y numeración.*

40. *Remitir copia digital de la totalidad de las circulares, conceptos unificados de doctrina y demás actos administrativos vigentes aplicables a los temas objeto de esta petición.*

41. *Informar si existen investigaciones administrativas, requerimientos o sanciones en curso o concluidas contra constructoras por prácticas de entrega incompleta, parcial o indefinidamente diferida de zonas comunes en proyectos por etapas, sin perjuicio de la reserva legal que pudiera aplicar a expedientes específicos.*

42. *Indicar de manera expresa la ruta administrativa o jurisdiccional disponible para que los consumidores afectados por los proyectos Palmar del Lago y Monte Olimpo puedan exigir la entrega de las zonas*

comunes pendientes, o subsidiariamente la reducción del precio y la indemnización de perjuicios."

Respuesta

Frente a la pregunta No. 39: Se señala que cada unas de las preguntas formuladas en la presente consulta, han sido resueltas por esta Entidad en la forma y términos referidos.

Frente a la pregunta No. 40:

En cuanto a la solicitud de copias y certificaciones que se requieran, a través del siguiente enlace se enlistan los trámites que actualmente se encuentran disponibles, mediante el acceso a nuestra Sede Electrónica, como los son:

- Certificación de Demandas, Investigaciones y Sanciones
- Expedición de Copias Simples y Auténticas
- Solicitud de Listados de Información
- Certificación de Demandas, Investigaciones y Sanciones

https://certificacionesonline.sic.gov.co/CopiasyCertificaciones/view/login.xhtml?faces-redirect=true

Además, en este documento se han indicado todos los enlaces necesarios, donde el consultante podrá acceder a la información proporcionada. Si le resulta de interés, se le informa que puede ingresar a nuestra página web www.sic.gov.co, donde podrá profundizar y obtener más detalles sobre su consulta.

Frente a la pregunta No. 41

En este contexto, resulta pertinente informar que el sistema de información de esta Entidad no se encuentra parametrizado para ejercer la búsqueda requerida de acuerdo con los criterios de la solicitud. No obstante, se remite el listado de las sanciones impuestas a personas naturales y jurídicas pertenecientes al sector de inmuebles, entre el 1 de enero de 2024 a 31 de agosto de 2026.

Frente a la pregunta No. 42

Al respecto nos remitiremos a la respuesta ofrecida al tema No. 4 en especial a las preguntas No. 30 y 31, al interior de la cuales y conforme a lo señalado si un ciudadano considera que sus derechos como consumidor han sido vulnerados, puede interponer las acciones administrativas y/o judiciales allí descritas, siguiendo las rutas establecidas en los enlaces proporcionados para tal fin.

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.

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, así como, las resoluciones y circulares proferidas por esta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web https://buscadorconceptos.sic.gov.co/

Atentamente,

ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Anexo: Listado Sanciones Sector Inmuebles (01-01-2024 al 31-08-2026)

Elaboró: Getsy Gil
Revisó: Nataly Ramírez
Aprobó: Alejandro Bustos Mendoza