

Bogotá D.C., julio de 2026

1

Asunto: Radicación: 26-241949
Folios: 15

Respetado Señor:

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

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo la solicitud por usted presentada ante esta Entidad, señala:

“(…) Existe documento LINEAMIENTO 005 de 14 de Noviembre del 2024, que indica La (sic) competencia de las autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales para conocer de controversias que surgen en virtud de un contrato de arrendamiento. debido a lo anterior pregnto (sic) si existe un documento similar o pueden emitir un concepto que cubra las controversias que surgen en virtud de un controversias (sic) que surgen en virtud de un contrato de promesa de compraventa del sector inmobiliario. agradezco su rspuesta (sic) y si es posible que publiquen la respuesta en la pagina (sic) de la SIC.”.

Para abordar lo mencionado anteriormente, se presentan algunos interrogantes que, antes de ser resueltos, requieren llevar a cabo 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. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

Al respecto, es importante precisar que la Oficina Asesora Jurídica no puede mediante un concepto resolver una situación de carácter particular, tampoco le es dable a esta Oficina prestar asesoría, pues de hacerlo, desbordaría la

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005.

naturaleza del derecho de petición de consulta y desconocería los principios de autonomía y de distribución funcional de competencias².

Con base en la consulta formulada, en la que se indaga acerca de la existencia de un documento análogo al lineamiento 005 de 2024 o bien una solicitud de emisión de un concepto que aborde las controversias derivadas de un contrato de promesa de compraventa en el sector inmobiliario, se procederá a proporcionar las orientaciones correspondientes, como a continuación sigue:

3

4.1 Lineamiento 005 del 2024

Previo a ello y sobre el particular, resulta imperativo señalar que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Entidad expidió el Lineamiento 005 del 14 de noviembre de 2024, el cual **establece criterios estrictos para determinar la competencia en controversias derivadas de contratos de arrendamiento**. Dicho lineamiento precisa que, para que esta Superintendencia pueda conocer de un asunto, es fundamental identificar la fuente del daño; si el conflicto surge del incumplimiento de obligaciones sustanciales del contrato (como la garantía del goce pacífico o el mantenimiento del inmueble), la acción debe ser de raigambre contractual y, por ende, **su conocimiento corresponde exclusivamente a la justicia ordinaria**.

En contraste, la competencia jurisdiccional de la SIC en materia de arrendamiento se limita taxativamente a los eventos en que se vulneren normas de consumo, específicamente en lo relacionado con **publicidad engañosa, falta de información o la inclusión de cláusulas abusivas**, siempre que se logre acreditar la existencia de una relación de consumo, presupuesto que no se cumple cuando el inmueble está afecto a una actividad económica o profesional.

Finalmente, el lineamiento advierte que en los casos donde se pretenda la declaratoria de ineficacia de una cláusula abusiva, el juez de consumo está facultado para determinar los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente. No obstante, al tratarse de una controversia sobre las condiciones de administración, uso y goce de un inmueble destinado a vivienda, incumplimientos en el pago del canon de arrendamiento, o la responsabilidad frente a perturbaciones de terceros, el asunto debe ser canalizado ante los jueces civiles, quienes ostentan la competencia para resolver las pretensiones de índole contractual según las reglas del derecho privado.

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.

Dicho esto, y conforme lo requerido por el consultante resulta pertinente señalar que para el caso, es la misma Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor la que tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, por ende, ha establecido que la **interpretación en materia contractual** sea la más favorable a los mismos; pues, en materia inmobiliaria, los compradores se encuentran en condiciones de vulnerabilidad por la prolongación en los procesos negociales y el cúmulo de requisitos y trámites a los que se tienen que someter para adquirir vivienda.

En este orden, 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.

En consecuencia, las autoridades administrativas y judiciales deberán analizar los negocios jurídicos de forma específica, con miras a garantizar la igualdad real y efectiva, el principio de autonomía privada como expresión de la voluntad, y restablecer el equilibrio contractual quebrantado, entre el productor como persona dominante en el mercado, y el consumidor inexperto y carente de toda información, como sujeto en condiciones de vulnerabilidad económica.

Pues bien, dicho esto, y:

4.2 Respetto 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 1741³ 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 concurren las circunstancias siguientes:

1a.) Que la promesa conste por escrito.

³ **"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."

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.

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 traslativo 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”⁴ (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 las 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

⁴ 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.

*las buenas costumbres, para el intercambio de bienes y servicios o el desarrollo de actividades de cooperación”.*⁵

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

6

*“[l]a autonomía permite a los particulares: i) **celebrar contratos o no celebrarlos**, en principio en virtud del solo consentimiento, y, por tanto, sin formalidades, pues éstas reducen el ejercicio de la voluntad; ii) **determinar con amplia libertad el contenido** de sus obligaciones y de los derechos correlativos, con el límite del orden público, entendido de manera general como la seguridad, la salubridad y la moralidad públicas, y de las buenas costumbres; iii) **crear relaciones obligatorias entre sí**, las cuales en principio no producen efectos jurídicos respecto de otras personas, que no son partes del contrato, por no haber prestado su consentimiento, lo cual corresponde al llamado efecto relativo de aquel”.*⁶ (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 discutirlos, 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

⁵ Corte Constitucional, Sentencia C-934 de 2013

⁶ Corte Constitucional, Sentencia C-934 de 2013.

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.

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.

Ahora bien, en cuanto a la;

4.3 Protección Contractual – Contratos de adhesión promesa de compraventa

Como viene de argumentarse dentro de los derechos consagrados a favor de los consumidores en la Ley 1480 de 2011, se encuentra el ser protegido de las cláusulas abusivas. En este sentido el artículo 38 de *ibidem* prohíbe la inclusión de ciertas cláusulas en los contratos de adhesión:

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

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

“4. Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.”

De acuerdo con lo establecido en la normativa mencionada anteriormente y en lo relacionado con las condiciones generales de negociación y el contrato de adhesión referido en el artículo 37, se 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.

3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco, En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo."

Ello, teniendo en cuenta que, 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.⁷

En este punto, y frente a la protección contractual del consumidor en el sector inmobiliario, ha manifestado la doctrina lo siguiente:

"En materia de adquisición de vivienda resulta de vital importancia dicha protección, dado que la relación precontractual de consumo entre el promotor inmobiliario o constructor y el consumidor inmobiliario tiende a ser más prolongada que en la celebración de otros contratos; esto en razón a que los constructores y promotores inmobiliarios utilizan frecuentemente mecanismos precontractuales para garantizar que los potenciales compradores queden obligados frente a la venta de las unidades habitacionales ofrecidas.

*Dichos mecanismos garantizan a estos oferentes la consecución de puntos de equilibrio financiero que permitan costear y ejecutar correctamente la obra, teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos las ventas se hacen "sobre planos", es decir, como venta de cosa futura. Así, en la génesis del iter contractual entre comprador y vendedor de una unidad de vivienda nueva identificamos, desde la fase precontractual, figuras con las que se encontrará el consumidor inmobiliario, tales como: una factura de venta con la que normalmente el futuro comprador entrega un dinero inicial para reservar el inmueble; un contrato de fiducia inmobiliaria, dado que el constructor con frecuencia constituye una fiducia para la gestión de los recursos dedicados al proyecto inmobiliario; **la promesa de contrato por medio de la cual las partes se obligan a celebrar la compraventa de un cuerpo cierto; y finalmente, el contrato de compraventa.***

⁷ Artículo 38 Ley 1480 de 2011

Todas esas figuras jurídicas quedan cobijadas tanto por las normas generales y especiales del derecho privado que le son aplicables como por las normas de protección al consumidor, generales y especiales.

Lo que interesa, para los fines de este artículo, es mencionar que todos esos documentos precontractuales se rigen plenamente por las normas de protección al consumidor, las que primarán en lo que regulen frente a las normas civiles. **Entonces, por ejemplo, la promesa de compraventa como contrato preparatorio de otro contrato, además de ajustarse a lo prescrito en el código civil, debe cumplir con las normas de protección al consumidor, en temas como cláusulas abusivas y demás normas de control contractual para los contratos de consumo.**⁸ (Resaltado fuera del texto original)

10

Con ello, ha de ratificarse como ya se dijo que las controversias contractuales derivadas 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.

De otra parte y en relación a la;

4.4. Protección frente a cláusulas abusivas

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

"Artículo 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."

⁸ Villalba Cuéllar, J. C., "La protección al consumidor inmobiliario, aspectos generales en el derecho colombiano", Revista de Derecho Privado, Universidad de Colombia, No <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/5028/6087> 32, 2017, p.279-313. Disponible en: [Vista de La protección al consumidor inmobiliario. Aspectos generales en el derecho colombiano | Revista de Derecho Privado](#)

En efecto, el artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 contiene el listado enunciativo de cláusulas ineficaces, las cuales no tienen la virtud de forzar al consumidor a su cumplimiento. En tal sentido, debe precisarse que la libertad de configuración contractual puede estar limitada por los derechos del consumidor.

11

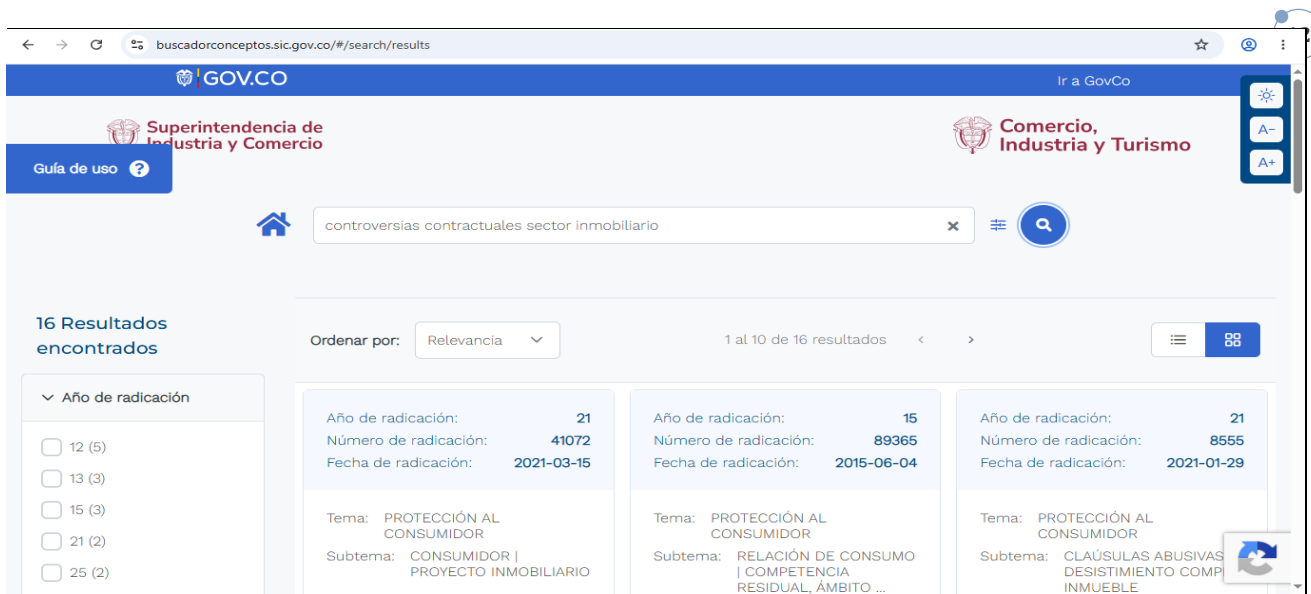
En conclusión, ha de resaltarse que las controversias que se deriven de un posible incumplimiento contractual de las condiciones bajo las cuales se llevó a cabo la negociación, no son de competencia de esta Superintendencia sino de la jurisdicción ordinaria, siempre y cuando no se enmarquen en una cláusula abusiva y demás normas de control contractual para los contratos de consumo, en virtud a la protección del consumidor, como ha quedado plenamente argumentado. No obstante, debe señalarse que también existen mecanismos alternos de solución de conflictos como herramientas legales que le permiten a los ciudadanos resolver sus diferencias en forma ágil y pacífica, como lo son la conciliación, mediación, arbitraje y amigable composición.

Recuerde que a través de nuestra página web www.sic.gov.co podrá encontrar, entre otros, las noticias más relevantes en relación con el tema objeto de consulta, como, por ejemplo:

- **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>
- **La SIC del Cambio sancionó a Constructora Bolívar por publicidad engañosa e incumplimientos en entregas de vivienda**
<https://sedeelectronica.sic.gov.co/comunicado/la-sic-del-cambio-sanciono-constructora-bolivar-por-publicidad-enganosa-e-incumplimientos-en-entregas-de-vivienda>
- **Protección al consumidor inmobiliario y derecho de retracto**
<https://sedeelectronica.sic.gov.co/publicaciones/boletin-juridico/concepto/proteccion-al-consumidor-inmobiliario-y-derecho-de-retracto>

Así mismo 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.

Para las controversias contractuales en el sector inmobiliario, hemos identificado 16 resultados que podrían ayudar a resolver sus inquietudes. Estos están disponibles para consulta pública a través del enlace proporcionado.



The screenshot shows the GOV.CO search results page. The search query is 'controversias contractuales sector inmobiliario'. The results are sorted by 'Relevancia' and show 16 results. The first three results are displayed in a grid:

Año de radicación:	Número de radicación:	Fecha de radicación:	Tema:	Subtema:
21	41072	2021-03-15	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	CONSUMIDOR PROYECTO INMOBILIARIO
15	89365	2015-06-04	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	RELACIÓN DE CONSUMO COMPETENCIA RESIDUAL, ÁMBITO ...
21	8555	2021-01-29	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	CLAÚSULAS ABUSIVAS DESISTIMIENTO COMP INMUEBLE

Finalmente, y conforme a lo señalado, de considerar vulnerados sus derechos como consumidor, puede acudir a cualquiera de los mecanismos de protección que se indican a continuación:

4.5 Mecanismos de protección al consumidor

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

"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(...)"**

Así entonces, si los derechos de un consumidor han sido vulnerados, este puede interponer las acciones pertinentes con el fin de que al asunto sea resuelto por la autoridad competente.

4.5.1 Actuación administrativa – Queja

13

En virtud de las funciones de control y vigilancia a cargo de esta Superintendencia, se pueden adelantar actuaciones administrativas⁹ 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>

4.5.2 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 1º del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 la competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención.

Al respecto, deberá tener en cuenta lo relativo a la caducidad de la acción, conforme al numeral 3¹⁰ del artículo 58, es decir, el término de un año desde la

⁹ Artículos 59, 60 y 61 de la Ley 1480 de 2011

¹⁰ **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

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 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>

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.



**Superintendencia de
Industria y Comercio**

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

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

