

Bogotá D.C., abril de 2026

Señora  
**GINA CAMILA CAICEDO SERRANO**  
cginacamila@gmail.com

1

**Asunto:** Radicación: 26-99572  
Folios: 16

Respetada señora:

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

## 1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo la comunicación radicada ante esta entidad en donde hacen una serie de solicitudes relacionadas con un contrato de opción de compra de vivienda suscrito en fecha 04-05.2025, se efectuará, en el marco de nuestras competencias las siguientes precisiones:

## 2. CUESTIÓN PREVIA

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

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

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

<sup>1</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

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

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

2

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo dispone el artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el artículo 1º del Decreto 092 de 24 de enero de 2022, en materia de protección al consumidor son las siguientes:

- 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 temas concernientes a las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa, indicación pública de precios y protección contractual en relación con las cláusulas abusivas.

### **4. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA**

La Oficina Asesora Jurídica no puede mediante un concepto resolver una situación de carácter particular, tampoco le es dable a esta Oficina prestar asesoría, pues de hacerlo, desbordaría la naturaleza del derecho de petición de consulta y desconocería los principios de autonomía y de distribución funcional de competencias<sup>2</sup>. No obstante, y en el marco de nuestras competencias se atenderán las solicitudes de concepto elevadas.

<sup>2</sup> 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.

### Frente a las preguntas:

"• Si el precio inicialmente pactado en el contrato de opción de compra suscrito en fecha 04-05.2025 se mantiene durante toda su vigencia."

"• En caso de que dicho precio no se mantenga, se indique expresamente si el mismo se incrementa conforme al salario mínimo legal vigente u otro índice."

3

### Se responde:

Con el objetivo de que la consultante pueda encontrar una solución a su inquietud, y teniendo en cuenta el contexto del tema objeto de consulta, resulta pertinente mencionar lo establecido en el Artículo 26 del Estatuto del Consumidor:

*"Artículo 26. Información pública de precios. **El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos.** El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.*

*Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley. (...)*

**Parágrafo 2º.** *La Superintendencia de Industria y Comercio determinará las condiciones mínimas bajo las cuales operará la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico, dependiendo de la naturaleza de este."*  
(Negrilla fuera del texto original).

En esta línea, según las instrucciones de la Circular Externa 004 del 12 de noviembre del 2024, y en concordancia con el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, que se viene de analizar, el precio de la vivienda VIS y VIP deberá informarse (i) en pesos colombianos, y debe ser (ii) el precio total del producto, incluidos todos los impuestos y costos adicionales a que hubiere lugar; destacando que las cláusulas que estipulan la posibilidad de variar el precio por

reajustes podrá constituir una vulneración del régimen de protección al consumidor.

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

4

Ahora bien, en la elaboración y ejecución de contratos en relaciones de consumo, aunque existe una libertad de configuración contractual, esta se encuentra limitada por el orden público, las buenas costumbres, los derechos fundamentales y las regulaciones específicas establecidas por la ley, como lo dispone la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). Esta ley y otras normativas relacionadas tienen como objetivo proteger al consumidor.

La obligación de información en el ámbito contractual es fundamental para equilibrar la asimetría entre proveedores y consumidores. Esta transparencia permite al consumidor tomar decisiones informadas y protege sus derechos en el proceso contractual.

Así las cosas, aunque los contratos en relaciones de consumo pueden ser libremente configurados, deben respetar los límites impuestos por la normativa de protección al consumidor, garantizando la transparencia y equidad en las relaciones contractuales y evitando cualquier tipo de cláusula abusivas que perjudiquen al consumidor.

En consonancia con lo anterior, 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.<sup>3</sup>

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 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

<sup>3</sup> 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>

puntos de equilibrio financiero esenciales para la ejecución de los proyectos, en muchos casos vendidos "sobre planos" como bienes futuros<sup>4</sup>.

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<sup>5</sup>. 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.

5

La Superintendencia de Industria y Comercio ha abordado la obligación de informar con claridad el precio de los inmuebles en diversas oportunidades. En la Resolución 39305 de 2017, la Dirección de Investigaciones para la Protección al Consumidor señaló:

*"(...) la sociedad investigada vulneró lo dispuesto en los artículos 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, en tanto que como proveedor de los productos en cuestión -vivienda- tiene la obligación de informar el precio final o total de venta al público de los mismos. La estipulación contractual de un precio susceptible de modificaciones o ajustes constituye una infracción legal al menguar la posibilidad de que el consumidor conozca de manera certera el precio final del producto."*

Así mismo, la citada Resolución cuestionó la práctica de variación del precio debido a valorizaciones futuras, argumentando que tales costos no deben trasladarse al consumidor sino incluirse en el precio final desde el inicio:

*"(...) quien comercialice un proyecto inmobiliario debe tener en cuenta en su proyección su posible valorización, sin que se trasladen tales costos a los consumidores. En cualquier caso, deberá incluir lo proyectado por valorización en el precio de los inmuebles, señalando el valor final y total de los mismos."*

La transparencia en la información sobre precios es un principio fundamental para la protección del consumidor inmobiliario. La exigencia de que el precio de los inmuebles se informe en pesos colombianos y como un valor final busca prevenir prácticas abusivas que afecten la toma de decisiones informadas por parte de los consumidores.

Por otra parte, la regulación de la Vivienda de Interés Social (VIS) y la Vivienda de Interés Prioritario (VIP) es un aspecto fundamental en la garantía del derecho a la vivienda para los hogares de menores ingresos en Colombia. La Ley 2294

<sup>4</sup> Ídem

<sup>5</sup> 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>

de 2023 establece los criterios de valor máximo para estas viviendas, tomando como referencia el SMLMV. Sin embargo, la ausencia de disposiciones claras sobre la comunicación del precio en pesos colombianos genera incertidumbre para los consumidores, lo que potencialmente podría vulnerar su derecho a una información veraz y precisa, conforme al Estatuto del Consumidor.

El artículo 293 de la Ley 2294 de 2023 establece que el valor máximo de la VIS es de 135 SMLMV y el de la VIP es de 90 SMLMV; sin embargo, el Gobierno nacional puede autorizar valores excepcionales. La fijación del precio en SMLMV plantea desafíos en términos de información al consumidor, pues el precio final de la vivienda estará supeditado a la variación del salario mínimo, generando incertidumbre sobre el costo real que asumirá el comprador.

En este sentido, las categorías de VIS/VIP, y la consecuente fijación en salarios mínimos, es determinante para establecer la clase de vivienda respecto de la cual se está hablando, y para establecer un límite de carácter legal sobre el monto de la negociación para poder obtener los beneficios que la ley otorga por reunir las condiciones que ésta regula.

La normatividad citada fija los valores máximos que los proveedores pueden cobrar por este tipo de viviendas. Sin embargo, no regula específicamente la manera en que dicha información debe ser comunicada a los consumidores; es decir, la disposición legal no indica que el precio pueda o deba ser informado en salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Lo anterior, guarda coherencia con el derecho a la información de los consumidores consagrado en el artículo 3° numeral 1.3 de la Ley 1480 de 2011, por el cual se garantiza el suministro de una información veraz, precisa e idónea. Al supeditar la información relacionada con el precio al SMLMV decretado por el Gobierno Nacional en el futuro, no se está cumpliendo con ninguno de estos postulados, dejando en incertidumbre al consumidor sobre cuanto será el costo real que deberá asumir por el inmueble.

En conclusión, de conformidad con la Circular 004 del 12 de noviembre de 2024, el precio de vivienda debe ser informado en pesos colombianos desde el momento en que el consumidor manifieste su voluntad de adquirir el bien, ya sea mediante, la firma del contrato de separación, opción de compra, fiducia, entre otros, y mantenerse fijo durante la ejecución del contrato, salvo que el consumidor acepte modificaciones bajo condiciones claras y favorables para sus derechos.

De otra parte y en razón a la discusión que ha surgido en torno a la determinación del salario mínimo vital para el año en curso, la Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad de competencia, de protección al consumidor y de vigilancia al cumplimiento de los reglamentos técnicos y de la metrología legal, ha brindado las siguientes claridades:

*"Nuestro modelo de economía social de mercado exige a los actores económicos que actúen con un sentido lógico y racional en la fijación de las condiciones de comercialización de sus bienes y servicios. En este sentido, el modelo económico colombiano no solo reconoce la libre autonomía, la libre iniciativa privada, la responsabilidad social y empresarial, sino que además prohíbe la fijación de precios inequitativos (excesivos), el actuar coordinado de los agentes económicos y la influencia indebida que puedan ejercer las asociaciones o agremiaciones en la libre determinación de las condiciones de comercialización con las que cuentan los agentes económicos. En este sentido, la autoridad de competencia estará atenta a evaluar las distintas denuncias y quejas que puedan surgir en el marco de estas funciones.*

*De otra parte, en su rol de autoridad de consumo, la Superintendencia de Industria y Comercio reafirma su compromiso en la garantía de los derechos las y los consumidores. La SIC del Cambio recuerda que el Estatuto del Consumidor, indica que todo consumidor se encuentra protegido de toda práctica o comportamiento que implique una afectación a su deber de información, la imposición de cláusulas contractuales abusivas o desequilibradas, la materialización de actos de publicidad engañosa, el incumplimiento en materia de garantías, entre otras.*

*En esta línea, en relación con las inquietudes que han surgido con el sector vivienda esta Superintendencia recuerda lo siguiente. Primero, mediante Circular No. 4 de 2024, que se encuentra vigente desde el mes de febrero de 2025, la SIC dio instrucciones al sector constructor, consistentes en que la publicidad y la fijación de los precios de los proyectos de vivienda debían hacerse en pesos colombianos, de conformidad a lo expuesto en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.*

*En el marco de la vigilancia de esta normativa y protección del consumidor inmobiliario, esta entidad elevó requerimientos de información a más de 20 constructoras con el fin de determinar las condiciones actuales de comercialización de los proyectos inmobiliarios, y verificar el cumplimiento de estas instrucciones. (...) .”<sup>6</sup>*

### **Frente a la pregunta:**

- *De existir incremento, se especifique el porcentaje o valor exacto del aumento, la periodicidad de aplicación y el fundamento legal y/o contractual que lo sustenta.*

<sup>6</sup> <https://sedeelectronica.sic.gov.co/comunicado/la-sic-del-cambio-garantizara-los-derechos-de-las-y-los-consumidores-y-los-protegera-ante-eventuales-abusos-que-se-presenten-en-el-marco>

## Se responde:

El Artículo 1494 del Código Civil, en relación con la fuente de las obligaciones establece:

*"FUENTE DE LAS OBLIGACIONES. Las obligaciones nacen, ya del concurso real de las voluntades de dos o más personas, como en los contratos o convenciones; ya de un hecho voluntario de la persona que se obliga, como en la aceptación de una herencia o legado y en todos los cuasicontratos; ya a consecuencia de un hecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos; ya por disposición de la ley, como entre los padres y los hijos de familia".*

8

En concordancia con lo anterior, el artículo 1495 del Código Civil define el contrato así:

*"Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o de muchas personas."*

Por lo anterior, el contrato es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas que generan derechos y obligaciones para cada una de ellas, y cuando es legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.

No obstante, 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.

## El régimen jurídico de los contratos de adhesión

El contrato celebrado entre un productor o proveedor con un consumidor es generalmente un contrato de adhesión, el cual es definido como *"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"*<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Ley 1480 de 2011, art. 5º, 4.

El Estatuto del consumidor impone unos requisitos mínimos cuando el contrato celebrado entre el productor o proveedor es un contrato de adhesión. Concretamente señala lo siguiente:

**"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.*

*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".*

Cuando las cláusulas del contrato han sido predispuestas por el productor o proveedor, el contrato es entonces, de adhesión, él tiene la carga de informar al consumidor suficiente, anticipada y expresamente sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales. Además, las condiciones generales que rigen el contrato de adhesión deben ser concretas, claras y completas y, en cuanto a la forma, en los contratos escritos los caracteres deben ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco.

Así mismo, el artículo 39 de la normatividad precitada, obliga a los productores y proveedores a entregar constancia escrita del contrato de adhesión al consumidor a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud. Adicionalmente, aquellos deberán dejar constancia de la aceptación de las condiciones generales por parte del adherente.

En síntesis, los productores o proveedores pueden establecer las condiciones en las que ofrecen sus productos, siempre que no vulneren los derechos de los consumidores. Cuando se trata de contratos de adhesión que se rigen por condiciones negociales generales, el productor o proveedor debe informar de manera suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia, efectos y alcance de dichas condiciones. Esa información debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, con el fin de que el consumidor pueda realizar una elección de compra bien fundada.

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

El Estatuto del Consumidor otorga al consumidor el derecho de ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión<sup>8</sup> en los siguientes términos:

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

10

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

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

*Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, en caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho”.*

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

***“Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho.***  
*Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:*

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

<sup>8</sup> Ley 1480 de 2011, art. 3º, 1.6.

<sup>9</sup> Al respecto la doctrina considera: “Sin embargo, resalta que en la disposición del artículo 42 del Estatuto del Consumidor no se condiciona la calificación de cláusula abusiva a que ésta haga parte de un contrato de adhesión, o al carácter de condición general: sino que la única condición que se consagró fue la de que se produzca un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, situación que debe ser valorada teniendo en cuenta todas las condiciones de la transacción particular que se analiza”. Giraldo López, Alejandro. Caycedo Espinel, Carlos Germán y Madriñán Rivera, Ramón Eduardo. “Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor”. Ed. Legis, primera edición, 2012, página 114.

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

(...)

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

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

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;

(...)

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; (...)"

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

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

"Artículo 42. (...) Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, en caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho".

"Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que (...)."

"Artículo 44. Efectos de la nulidad o de la ineficacia. La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.

*Cuando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente”.*

Aunque el artículo 44 se refiere a las sanciones de nulidad y de ineficacia, esta Oficina<sup>10</sup> ha señalado que, si se realiza una interpretación en armonía con los artículos 42 y 43 antes transcritos, la sanción de las cláusulas abusivas **es la ineficacia de pleno derecho**, con lo cual estas cláusulas se tendrán por no escritas y no producirán efectos, sin que sea necesario que así lo declare un juez. Sin embargo, en caso de que se susciten diferencias entre las partes en torno a si la cláusula es o no abusiva, cualquiera de las partes puede acudir al juez mediante las acciones judiciales correspondientes con el fin de que así lo declare.

12

En conclusión, cuando las cláusulas del contrato han sido predisuestas por el productor o proveedor y el contrato es, entonces de adhesión, él tiene la carga de informar al consumidor suficiente, anticipada y expresamente sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales. Además, los productores y proveedores no pueden incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. Si lo hacen, la cláusula abusiva será ineficaz de pleno derecho. Además de las cláusulas del artículo 43 del Estatuto del Consumidor antes transcrito, es considerada abusiva cualquier cláusula que produzca un desequilibrio injustificado en detrimento del consumidor y, en las mismas condiciones, afecte el modo tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Si hay discusión sobre el carácter abusivo de una cláusula, el consumidor puede ejercer las acciones que le otorga la ley para proteger sus derechos.

Así, el pronunciamiento sobre la posible responsabilidad de productores y/o proveedores, por inclusión de cláusulas abusivas, 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 petición:**

*“Adicionalmente, por medio del presente escrito manifiesto mi intención de desistir y/o retractarme del contrato de opción de compra, suscrito en fecha 04-05-2025, respecto del inmueble Conjunto (...) bloque 01 apartamento 0509.*

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

En ese sentido, solicitó:

- Se me informe el procedimiento a seguir para formalizar el desistimiento o retracto.
- Se indiquen las consecuencias económicas derivadas de dicha decisión.
- Se precise si hay lugar a devolución de dineros y, en caso afirmativo, el monto y los plazos correspondientes.”

13

### Se responde:

Reiterando en primera medida el alcance del derecho de petición previamente informado y la inviabilidad de que se genere una asesoría particular respecto del asunto planteado, nos permitimos precisar el concepto de retracto y aclarar las inquietudes expuestas. Sea lo primero referirnos al tratamiento previsto por el Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011 – en su artículo 47:

**"Artículo 47. Retracto.** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

**El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.**

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;

(...)

En los casos de comercio electrónico la devolución del dinero a favor del consumidor **no podrá exceder de quince (15) días calendario** desde el momento en que ejerció el derecho y haya cumplido con las obligaciones: i) suministrar los datos correctos y completos requeridos por el proveedor para efectuar el proceso, ii) la devolución del producto en los términos del presente artículo; la suma será aplicada

*directamente sobre el instrumento de pago o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, para tal fin el proveedor deberá informar de manera clara, detallada y específica al consumidor las opciones de las cuales dispone. (...)” (Negrilla fuera de texto original).*

En virtud del texto normativo precitado, la finalidad de este derecho consiste en proteger al consumidor de ciertas modalidades de negociación en las que puede verse en una posición de mayor vulnerabilidad en función de la oportunidad que tiene para escoger. Por lo cual, el legislador prevé en la norma los casos específicos en los que aplica el derecho de retracto e igualmente dispuso la lista taxativa de las excepciones en las que el mencionado derecho no procede.

Con fundamento en lo expuesto, el retracto consiste en la facultad de arrepentimiento del consumidor, sin consideración a asuntos relacionados con las garantías, sino con la libertad de cambiar la motivación de compra. Es una protección que se da para algunos tipos de compras por ser tan particulares y donde el consumidor, por regla general, no tiene contacto directo con el producto o con el proveedor de este.

Manifestada la voluntad de retracto del consumidor, siendo ésta procedente, el proveedor tendrá que retornarle en dinero todas las sumas pagadas y no podrá hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En ningún caso la devolución podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que el consumidor ejerció el derecho.

Cuando se ejerce el derecho de retracto, se llevan las cosas al estado anterior al contrato, por lo cual, el bien debe ser devuelto por el consumidor, si se trata de la adquisición de bienes, y el productor o proveedor debe devolver las sumas pagadas dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha en que se ejerció dicho derecho.

No obstante, cada caso deberá ser considerado de manera particular para establecer las circunstancias de modo, tiempo y lugar que lleven a determinar si es viable la aplicación del derecho de retracto o si nos encontramos ante una excepción.

En todo caso, de conformidad con la Circular 004 de 2024, expedida por esta Superintendencia, dentro de la etapa precontractual se deberá informar de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, 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.

## Actuación Administrativa – Queja o Denuncia

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, imponga sanciones establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

15

La queja se puede presentar por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la Entidad, ubicado en la Calle 24 No.7-43, piso 1 en Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la Entidad [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) La denuncia la puede realizar a través del enlace: Canales digitales - Formularios web de denuncias de consumidor

## Acción Jurisdiccional - Demanda

Las controversias que se presenten en torno a las relaciones de consumo pueden ser dirimidas en sede jurisdiccional por esta Superintendencia 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.

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

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no



## Superintendencia de Industria y Comercio

compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

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

16

Finalmente le indicamos 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/#/search>**

Atentamente,

**ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Diego Villarreal  
Revisó: Nataly Ramirez  
Aprobó: Alejandro Bustos

