

Bogotá D.C., abril de 2026

Señor

WILSON ALBERTO ORTIZ ROJAS

wilsonortizrojas@hotmail.com

1

Asunto: Radicación: 26-93630
Folios: 12

Respetado Señor:

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, modificada 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 funda 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 radicada ante esta Entidad a través de la comunicación del asunto, en la cual consulta:

"LA CONSULTA SE REFIERE SI UNA CONSTRUCTORA EN EL CASO (...) PUEDE CAPTAR DIRECTAMENTE DINERO DEL PUBLICO O REQUIERE LA AUTORIZACION DE LA SIC, HABIENDO OFRECIDO INICIALMENTE EN LA VENTA DE UN PROYECTO QUE DURA DOS AÑOS, QUE LOS DINEROS SE RECAUDARIAN A TRAVES DE ALIANZA FIDUCIARIA POR UN ENCARGO FIDUCIARIO , PERO LUEGO DE HABER INICIADO CON LOS DOS PRIMEROS PAGOS DEL ENCARGO, LA CONSTRUCTORA (...) EN FEBRERO 2026 ALLEGA CORREO SEÑALANDO QUE AHORA ELLOS RECAUDARAN LOS DINEROS DEL PROYECTO (...), Y EN MARZO 2026 ALIANZA FIDUCIARIA NOS SEÑALA TAMBIEN QUE EL PAGO ES CON ELLOS Y HASTA PROXIMO A VENCER, ES DECIR NO HAY CLARIDAD JURIDICA, Y (...) PIDE EL PAGO TAMBIEN A ELLOS, TENIENDO EN CUENTA QUE NO HE AUTORIZADO LA CANCELACION DEL ENCARGO. EL PROYECTO ES DENOMINADO (...) Y HE REALIZADO LAS PETICIONES A (...) PERO AUN NO ATIENDEN, PERO SI DESEAN QUE LES FIRMEMOS LA PROMESA SIN HABER RESUELTO ESTE TEMA DE LA SEGURIDAD DE NUESTROS DINEROS"

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

2. CUESTION PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, 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:

2

"Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparán 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".

En consecuencia, no le corresponde a esta Entidad pronunciarse sobre aspectos específicos, sin embargo, se le suministrarán las herramientas que le faciliten encontrar una solución a su inquietud.

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

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 17 al 25, 36 al 40 y 55 al 60 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 del 24 de enero de 2022, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, 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, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con temas concernientes a las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa, indicación pública de precios y protección contractual

en relación con las cláusulas abusivas.

4. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

En relación con su inquietud es importante reiterar que la Oficina Asesora Jurídica no puede mediante un concepto resolver una situación de carácter particular, tampoco le es dable a esta Oficina prestar asesoría, pues de hacerlo, desbordaría la naturaleza del derecho de petición de consulta y desconocería los principios de autonomía y de distribución funcional de competencias.

3

Así mismo, es claro que los contratos de fiducia pueden ser celebrados únicamente por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin que esta Superintendencia de Industria y Comercio pueda hacer énfasis o señalar particularidades al respecto, ello en los términos del mandato constitucional consagrado en el artículo 121 de la Constitución Política que consagra "[n]inguna autoridad del Estado podrá ejercer funciones distintas de las que le atribuyen la Constitución y la ley"; esta Entidad no puede pronunciarse sobre tales asuntos.

No obstante, al tratarse de una relación de consumo que debe y es protegida por esta Superintendencia, se darán las claridades que le permitan al consumidor conocer aquellos aspectos preponderantes al momento de suscribir contratos con quien comercializa, promociona y/o publicita proyectos constructivos destinados a vivienda, respecto de cláusulas abusivas, que pueden afectar derechos propios en dicha relación.

4.1 Contrato de fiducia mercantil

El contrato de fiducia mercantil está regulado en los artículos 1226 y siguientes del Código de Comercio, y la ley lo define como:

"(...) [u]n negocio jurídico en virtud del cual una persona, llamada fiduciante o fideicomitente, transfiere uno o más bienes especificados a otra, llamada fiduciario, quien se obliga a administrarlos o enajenarlos para cumplir una finalidad determinada por el constituyente, en provecho de éste o de un tercero llamado beneficiario o fideicomisario.

Una persona puede ser al mismo tiempo fiduciante y beneficiario.

Solo los establecimientos de crédito y las sociedades fiduciarias, especialmente autorizados por la Superintendencia Bancaria, podrán tener la calidad de fiduciarios. (Subrayado fuera de texto original)

Del anterior fragmento normativo se desprende que solo podrán celebrar contratos de fiducia mercantil las sociedades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia —antes Superintendencia Bancaria— en concordancia con lo establecido en el artículo 29 del Decreto 663 de 1993 también conocido como el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

4

Así mismo, es claro que las condiciones bajo las cuales se pacta dicho contrato devendrán de la autonomía de las partes y voluntad contractual que le imprimen estas, pues, conforme lo determina el artículo 1235 del Código de Comercio: “[E]l beneficiario tendrá, además de los derechos que le conceden el acto constitutivo y la ley (...)”. Por ende, las condiciones particulares suscritas por las partes serán aquellas que hubieren sido negociadas y establecidas mediante el documento de constitución de la Fiducia.

Por otra parte, de conformidad con la competencia residual¹ de esta Superintendencia, en el caso de los consumidores de vivienda, es necesario establecer si el acto de consumo se realiza bajo los lineamientos del contrato de fiducia y/o el encargo fiduciario. **Al ser tales contratos autorizados únicamente para el sector financiero, corresponde a la Superintendencia Financiera pronunciarse sobre las obligaciones que estos generan para las partes que en ellos intervienen.**

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

Bajo el mismo alcance, es claro que el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011 otorgó facultad jurisdiccional a la Superintendencia Financiera, permitiéndole conocer de las controversias que surjan entre el consumidor financiero y las entidades vigiladas por esta entidad, en relación con el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, relacionadas con el ejercicio de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra que implique manejo, aprovechamiento o inversión de los recursos captados del público.

No obstante, le brindaremos información general sobre el tema, en el marco de una relación de consumo en concordancia con lo dispuesto por el Estatuto del Consumidor —Ley 1480 de 2011— que consideramos que le puede ser de utilidad.

¹ Artículo 1, Decreto 092 de 2022 modificatorio del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 “(...) La superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:(...) 17. “Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.”



4.2 Asuntos contractuales

En virtud del principio de la autonomía de la voluntad privada previsto en el artículo 1602 del Código Civil, el contenido y alcance de las cláusulas de un contrato dependerán de la voluntad e intención de las partes, lo cual, se podrá observar conforme a lo pactado al momento de su celebración y previa suscripción del contrato, cuyo único límite subsistirá en el respeto de la ley, el orden público y las buenas costumbres.

5

Respecto de este principio, la Corte Constitucional² ha precisado que:

"La autonomía de la voluntad privada es la facultad 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.

*Dentro de este cuadro, la 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."* (Subrayado fuera de texto original)

En ese orden, la primera fuente a la que debe acudir un consumidor para resolver las dudas en torno de las circunstancias y obligaciones adquiridas en virtud de un contrato celebrado consiste —justamente— en lo pactado en el contrato. Ello encuentra fundamento en la existencia de libertad por parte de los contratantes para establecer las condiciones negociales de un negocio jurídico determinado. Lo anterior, sin perjuicio de la existencia de cláusulas abusivas, sobre las cuales nos referiremos más adelante.

4.3 Consumidor de vivienda

En materia de adquisición de vivienda, los proyectos inmobiliarios se componen de dos etapas, a saber: **(i)** la etapa precontractual, que consiste en la promoción y comercialización del proyecto de vivienda a través de su presentación, visita a las unidades modelo, publicidad y gestión comercial con

² Corte Constitucional, Sentencia C-934 del 2013. M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

la suscripción de cotizaciones, planes de pago, carta de instrucciones, ofertas de compraventa, entre otros documentos, que podrán ser variables según las partes; y **(ii)** la etapa contractual, mediada por el contrato de compraventa (promesa de venta) y la ejecución de lo pactado contractualmente, teniendo como obligación principal que el comprador pague el precio y el vendedor realice la tradición del inmueble, lo que comprende su entrega física y posterior registro, dando cumplimiento a las obligaciones derivadas en la escritura pública y actas oficiales de entrega.

Al ser el consumidor inmobiliario por excelencia un adherente en las relaciones pre-contractuales y contractuales en que participa. Este rol pasivo en la contratación implica ciertos riesgos para el consumidor, como, por ejemplo, el abuso en el contenido del clausulado que le es impuesto por parte del vendedor, lo cual en la práctica se presentan con frecuencia las denominadas "*cláusulas abusivas*" en los contratos inmobiliarios con consumidores.

En ese contexto, a efectos de garantizar los derechos de los consumidores, esta Superintendencia expidió la Circular Externa 004 de 2024 con entrada en vigencia el pasado 12 de febrero de 2025, a través de la cual estableció una serie de instrucciones dirigidas a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la venta y construcción de bienes inmuebles destinados a vivienda. Las siguientes instrucciones son pertinentes para resolver la consulta elevada:

"(...)

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.

(...)

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." (Subrayado fuera de texto original)

De ahí que sea pertinente afirmar que las constructoras o las personas que se dediquen a la comercialización de bienes inmuebles destinados a vivienda deben cumplir las instrucciones de la mencionada circular. Entre estas, el deber de informar aquellos documentos durante las etapas previas a la suscripción del contrato y contractuales, dejando así un alcance generalizado, lo que resulta aplicable a todos los documentos que se pretendan firmar para la adquisición del bien inmueble.

4.4. Contratos de Adhesión

Como quiera que la mayor cantidad de vínculos jurídicos para la adquisición de bienes inmuebles, son suscritos por las partes mediante contratos de adhesión estructurados y redactados por quienes comercializan, promocionan y/o publicitan proyectos constructivos destinados a vivienda, el consumidor que pretende satisfacer la necesidad puede ser desprovisto de sus derechos, dando lugar a procesos de protección del consumidor ante esta Superintendencia³.

7

En primera medida los contratos de adhesión fueron definidos mediante el numeral 4 del artículo 5 del Estatuto:

"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."

Razón por la cual, el legislador establecido un deber informativo a favor del consumidor respecto de las condiciones negociales, información que le permite al consumidor la toma racional de la decisión y por lo tanto el derecho a la libre elección del bien o servicio. Señalando incluso los efectos que surtirán aquellos contratos de adhesión que no hubieren cumplido los requisitos.

"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." (Subrayado fuera de texto).

Señalando incluso los efectos que surtirán aquellos contratos de adhesión que no hubieren cumplido los requisitos.

³ Circular Externa No. 004 del 13 de diciembre de 2023.

4.5. Protección frente a las cláusulas abusivas

Como fue mencionado previamente, los contratos de Fiducia se encuentran reglados por el Código de Comercio y la vigilancia y control de dichas actividades de encuentran a cargo de la Superintendencia Financiera de Colombia. No obstante, al tratarse de una relación propia de consumo, que es analizada y protegida por el Estatuto. En este sentido, 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. Al respecto, el numeral 1.6 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor dispone que:

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

Frente a ello, el legislados mediante el artículo 38 del Estatuto prohibió 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."

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."

"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;*

(...)

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;

(...)

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;

(...)”

Por lo que, cuando en un contrato regulado por el derecho del consumo se incluya una cláusula que pudiera resultar abusiva, como aquellas donde se genera un desequilibrio relevante en los derechos y obligaciones de las partes del contrato, 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. Por consiguiente, pese a estar incorporada cláusula en el contrato, por resultar abusiva, esta se entenderá por no escrita y no producirá efecto jurídico alguno.

Por último, en caso de considerar vulnerados sus derechos puede interponer las acciones previstas en los artículos 56 y 59 de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor, sobre lo cual nos referiremos a continuación.

Actuación administrativa – Queja

En virtud de las funciones de control y vigilancia a cargo de esta Superintendencia, se pueden adelantar actuaciones administrativas⁴ 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 el 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.

⁴ Artículos 59, 60 y 61 de la Ley 1480 de 2011

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, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la Entidad, ubicada en la carrera 13 #27-00 en Bogotá, D.C, 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*. La cual, podrá presentar de forma anónima o registrándose.

10

Acción jurisdiccional – Demanda

Por otra parte, 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 3º 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.

⁵ **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.

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.

11

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

Así las cosas, y pertinente concluir que, si bien la voluntad privada es ley para las partes, los proveedores inmobiliarios tienen la obligación legal de suministrar información clara, veraz y oportuna sobre las condiciones de recaudo y los documentos de las etapas precontractual y contractual. Cualquier estipulación que pretenda modificar unilateralmente lo pactado inicialmente o que genere un desequilibrio injustificado en perjuicio del adquirente se considera una cláusula abusiva, la cual es ineficaz de pleno derecho y se tiene por no escrita dentro de la relación de consumo.

Por otra parte, es importante precisar que la vigilancia sobre el manejo de recursos captados del público y el cumplimiento de los contratos de fiducia corresponde exclusivamente a la Superintendencia Financiera de Colombia, por lo que la resolución de conflictos sobre la titularidad del recaudo debe atender a dicha competencia especial. No obstante, ante una posible vulneración de sus derechos como consumidor, el interesado podrá interponer una denuncia administrativa ante la Superintendencia de Industria y Comercio para proteger el interés general, o una acción jurisdiccional de protección al consumidor para dirimir su situación particular, previo agotamiento de la reclamación directa ante la constructora.

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, los puede consultar en nuestra página web: <https://buscadorconceptos.sic.gov.co/#/search>

12

Atentamente,



ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

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