

Bogotá D.C., mayo de 2026

Señor

ANDRES FELIPE CABRA PERILLA

andresfelipec32@gmail.com

1

Asunto: Radicación: 26-121115
Folios: 10

Respetado Señor:

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido 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

Mediante el radicado de referencia nos consulta:

"(...) La presente es para solicitar información sobre los mecanismos legales de interacción para gestionar reclamo de garantía de vivienda VIS a la constructora. La vivienda fue comprada con la constructora (...) en 2019 en un proyecto VIS, modalidad conjunto residencial en (...) que fue entregado en octubre de 2022. El apartamento fue entregado en las condiciones iniciales descritas por la constructora sin novedades. Sin embargo en los ultimos(sic) meses se ha venido presentando devolucion(sic) de aguas residuales a traves(sic) de la tuberia(sic) del platero de la cocina. El primer caso se presentó en diciembre de 2024 que fue solucionado en el momento, sin embargo desde hace 4 meses se ha venido presentando de manera frecuente especialmente en epoca(sic) de lluvia. Este problema ha generado contaminación de utensilios de cocina, malos olores, suciedad en mesón, pisos, estufa, daño en cocina integral y potencial riesgo biológico, asi(sic) como la afectación monetaria servicios y productos adquiridos, lo que complica la estadía en el apartamento y el uso principal de un espacio tan vital y necesario como lo es la cocina y no se está garantizando el servicio y condiciones básicas de estancia por parte de la administración/constructora. Se ha acudido a la administración del conjunto por medio de sus canales de interacción digital, pero su alcance no va más allá de la revisión de las trampas de grasa comunales y consejos sobre la disposición de residuos sólidos. Se escaló el caso con la constructora (...) a través de su página web en donde se detalló el caso, pero las solicitudes PQR fueron cerradas de manera arbitraria

sin respuesta directa alguna. Como dato adicional, este problema se está presentando en otros apartamentos del mismo conjunto, por lo que se puede atribuir a fallas de estructura general y por ende, se pide a la constructora realizar dicha inspección que a la fecha no se ha realizado. Agradezco me puedan indicar como puedo proceder ante el caso.”

2. CUESTIÓN PREVIA

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

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

“Los conceptos no constituyen, en principio, una decisión administrativa, es decir, una declaración que afecte la esfera jurídica de los administrados, en el sentido de que se les imponga mediante ellos deberes u obligaciones o se les otorguen derechos. Cuando se produce a instancia de un interesado, éste queda en libertad de acogerlo o no y, en principio, su emisión no compromete la responsabilidad de las entidades públicas, que los expiden, ni las obliga a su cumplimiento o ejecución.”¹

(...)

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”²

En consecuencia, no le corresponde a esta entidad pronunciarse sobre aspectos específicos, ni resolver situaciones de carácter concreto. En efecto, no podría esta Oficina Asesora Jurídica —a través de un concepto emitido en ejercicio del derecho de petición de consulta— brindar una solución puntual frente al caso narrado en su consulta. Sin perjuicio de lo anterior, se le suministrarán los fundamentos legales, doctrinales y jurisprudenciales pertinentes para brindarle una orientación general en la solución de su inquietud.

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-487 de 1996. M.P. Antonio Barrera Carbonell.

² Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

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

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

3

En materia de protección al consumidor, se encuentran previstas, entre otras, las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

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

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

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

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

4. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

En atención a los elementos plasmados en su consulta, esta Oficina Asesora Jurídica considera pertinente referirse a las siguientes materias: (i) Garantía legal de bienes inmuebles; (ii) negación de la garantía; (iii) excepciones a la garantía y (iv) mecanismos de protección.

4.1 Garantía legal de bienes inmuebles

4

Siendo la Ley 1480 de 2011 el Estatuto del Consumidor, el marco legal que pretende satisfacer y garantizar los derechos de los consumidores, respecto de las relaciones de consumo, define en su artículo 1º la existencia de unos principios generales que enmarcan la efectividad de la protección y garantía de los derechos de los consumidores.

Así, no es ajena la necesidad y obligatoriedad de exigir bienes y servicios que cumplan con las características antes enunciadas, pues, entre los derechos de los consumidores que se encuentran determinados en el artículo 3 se establece que el "**Derecho a recibir productos de calidad:** Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado."

En este sentido, mediante el Estatuto del Consumidor, se desarrolló el concepto de garantía y sus elementos preponderantes que pretenden satisfacer los intereses del consumidor frente a los bienes y servicios puestos en el comercio.

Dicho esto, la garantía fue definida en el numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 de la siguiente manera:

"Artículo 5º. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por: (...)

5. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto."

Seguido, mediante el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 se define la garantía legal, así:

"Artículo 7º. Garantía legal. Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos".

Para posteriormente, definir el término legal que le es aplicable a cada uno de los bienes que se encuentran en el comercio mediante el artículo 8 del Estatuto,

refiriendo una garantía para bienes inmuebles el término de 10 años y acabados de estos, de un año.

"Artículo 8°. Término de la garantía legal. El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

(...)

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año." (Subrayas fuera de texto original)

Ahora, tomando como referente el concepto de garantía, es claro que el legislador desde la creación del concepto y la configuración del alcance de la garantía buscaba satisfacer el interés del consumidor. Entrelazando la garantía con las características principales que son exigidas a todo bien o servicio, como son la calidad, seguridad e idoneidad.

Dicho esto, en una lectura sistemática de la norma, se observa que mediante el artículo 6 del Estatuto, el legislador exige que, para la comercialización de bienes o servicios, estos cuenten con características de calidad, idoneidad y seguridad. Cuando falte alguna de estas características, habrá responsabilidad solidaria por parte del productor y proveedor para efectos de la garantía, así como por daños en caso de productos defectuosos.

Así mismo, dentro de los derechos de los consumidores, previstos en el artículo 3 del Estatuto, se encuentra el **"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."

Por otra parte, es necesario indicar que la garantía legal debe ser gratuita y atender la reparación total frente a todos los defectos del bien:

"Artículo 11. Aspectos incluidos en la garantía legal.
Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero."

No obstante, el Decreto 1074 de 2015 profundizó en la garantía legal frente a bienes inmuebles mediante su artículo 2.2.2.32.3.3:

“ARTÍCULO 2.2.2.32.3.3. Garantía legal de bienes inmuebles. *En el caso de bienes inmuebles, para solicitar la efectividad de la garantía legal sobre acabados, líneas vitales del inmueble (infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permiten la movilización de energía eléctrica, agua y combustible) y la afectación de la estabilidad de la estructura, definidos en la Ley 400 de 1997, el consumidor informará por escrito dentro del término legal de la garantía, al productor o expendedor del inmueble el defecto presentado.*

El productor o expendedor, entregará una constancia de recibo de la reclamación y realizará, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, una visita de verificación al inmueble para constatar el objeto de reclamo.

PARÁGRAFO 1. *Cuando la solicitud de la garantía legal sea sobre los acabados y las líneas vitales, el productor o expendedor deberá responder por escrito al consumidor, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la visita de verificación del objeto del reclamo. Este término podrá prorrogarse por un período igual a la inicial, cuando la complejidad de la causa del reclamo así lo requiera, situación que deberá ser informada por escrito al consumidor.*

A partir de la fecha de la respuesta positiva dada al consumidor, el productor o expendedor reparará el acabado o línea vital objeto de reclamo, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la respuesta.

Si una vez reparado el acabado o la línea vital, se repite la falla, el consumidor a su elección, podrá solicitar una nueva reparación, la reposición del acabado o la línea vital afectados o la entrega de una suma equivalente al valor del acabado o línea vital afectados.

(...)

PARÁGRAFO 3. *Para los bienes inmuebles, el término de la garantía legal de los acabados y las líneas vitales será de un (1) año y el de la estabilidad de la obra diez (10) años, en los términos del artículo 8 de la Ley 1480 de 2011.”* (Subrayas fuera de texto original)

Conforme a lo señalado, y como quiera que el Estatuto del Consumidor determina la garantía como un concepto de doble sentido que implica una obligación para el proveedor y/o productor, y un derecho para el consumidor, no se catalogó por el legislador limitante – salvo el temporal – para la exigencia de la garantía de productos y/o bienes conforme a lo descrito en el artículo 7 y siguientes.

4.2 Negación de la garantía

Para los efectos de la decisión que tome el productor o expendedor, se requiere que este justifique su negatividad para otorgar la garantía, ello conforme al artículo 2.2.2.32.2.2. del decreto 1074 de 2015.

7

"ARTÍCULO 2.2.2.32.2.2. Decisión del productor o expendedor. De conformidad con lo dispuesto en el literal c. del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o el expendedor, según corresponda, debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas deben ser entregados al consumidor al momento de informarle la decisión correspondiente.

El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezara a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud de efectividad de la garantía legal con los requisitos establecidos en el artículo 2.2.2.32.2.1. del presente Decreto." (Subrayado fuera de texto).

4.3 Excepciones a la Garantía

En igual sentido, desde el Estatuto del Consumidor, y dada la obligatoriedad y exigibilidad de la garantía, el legislador se permitió enunciar las causales de exoneración a la garantía que pueden ser enunciadas por el proveedor, productor o comercializador de bienes o servicios, las cuales son taxativas, sin dar lugar a enunciar una externa. Dichas causales, fueron enunciadas en el artículo 16 del Estatuto en los siguientes términos:

"Artículo 16. Exoneración de responsabilidad de la garantía. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- 1. Fuerza mayor o caso fortuito;*
- 2. El hecho de un tercero;*
- 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y*
- 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.*

Parágrafo. *En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.”*

Tal es la relevancia e importancia que se ha dado a los consumidores en la relación de consumo, que el mismo legislador, considerando la relación asimétrica entre las partes, impuso la carga de la prueba al productor, proveedor, y/o comercializador, cuando quisiera enunciar una causal de exoneración por la cual, se pretendiera negar la garantía al consumidor.

8

En este sentido, es claro que, ante la negativa por parte del productor, proveedor, y/o comercializador de otorgar la garantía de bienes o servicios, deberá (i) justificar e indicar de forma escrita las razones que dan lugar a ello, lo que, deberá ser soportado con pruebas, o (ii) enunciar una de las causales objetivas y taxativas determinadas por el artículo 16 del Estatuto, respecto de la exoneración de la garantía.

En consecuencia, y frente a su inquietud, es imperativo indicarle que, conforme a las funciones asignadas a esta Oficina Asesora Jurídica, no es posible responder de manera afirmativa o solucionar controversias en marco de cualquier relación particular, o emitir juicios de valor frente a casos particulares, como el mencionado por usted. En este sentido, y conforme a todo lo expuesto, en caso de considerar vulnerados sus derechos, podrá hacer uso de cualquiera de los mecanismos que se indican a continuación:

4.4 Mecanismos de protección

4.4.1 Acción jurisdiccional – Demanda

Puede interponer la acción de protección al consumidor ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, dicha **acción jurisdiccional de protección al consumidor** tiene el propósito de poner a consideración del juez una situación de carácter particular que será resuelta mediante una sentencia. La acción se puede adelantar sin la intervención de un abogado siempre y cuando la pretensión sea de mínima cuantía, es decir, que las pretensiones formuladas en la demanda no excedan de cuarenta (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://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/sitio-para-las-partes>

También podrá utilizar los canales de atención al ciudadano usados para tal fin, a través de nuestra sede electrónica pueden encontrar la información y líneas telefónicas respectivas. <https://sedeelectronica.sic.gov.co/>

4.4.2 Actuación administrativa – Queja

En ejercicio de las funciones de tipo administrativo a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, y frente al incumplimiento de las disposiciones del Estatuto del Consumidor, sus disposiciones reglamentarias, las instrucciones impartidas mediante la Circular Única y las demás normas complementarias, esta Entidad podrá imponer las sanciones establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011. El consumidor que sienta vulnerados sus derechos puede interponer la queja respectiva ante esta Entidad. <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/pqrsf/>

Finalmente, y por considerarlo de su interés le informamos que esta Entidad cuenta con **SICFACILITA** que es una herramienta gratuita de resolución de conflictos, en donde la SIC actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, quienes voluntariamente pueden gestionar acuerdos amigables en situaciones de conflicto derivadas de sus relaciones de consumo. Es un espacio virtual en tiempo real, para facilitar soluciones en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda o denuncia al interior de la SIC. Actualmente en SICFACILITA los consumidores pueden acudir para facilitar soluciones en diversos temas, entre ellos el de garantías de productos o servicios, a la cual podrá acceder a través del siguiente enlace: <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>

En ese contexto, 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 de que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

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



**Superintendencia de
Industria y Comercio**

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

Atentamente,

ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Getsy Gil

Revisó: Nataly Ramirez

Aprobó: Alejandro Bustos

