

Bogotá D.C., enero de 2026

Señora

VIVIANA NOREÑA LOZANO

Representante Legal Conjunto Residencial MORETTI
comunicacionesajp@gmail.com

Asunto: Radicación: 25-611609
Folios: 14

Respetada señora:

De conformidad con lo previsto en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹, "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", 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 traslado interno del 11 de diciembre de 2025, la Jefatura de la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial de esta Entidad, remite la solicitud del asunto, con el fin de brindar un concepto jurídico en relación con lo requerido en los puntos 2 y 3 de su comunicación, al interior de la cual, relata entre otros, una serie de deficiencias técnicas, incumplimientos legales y vicios ocultos que comprometen la seguridad, funcionalidad y habitabilidad del conjunto por parte de la constructora (...), y en virtud de ello, plantea los siguientes interrogantes:

"(...) 2. Informar cuales con, (sic) conforme el Estatuto del Consumidor y los estándares de entrega obligatoria de documentación técnica al comprador en vivienda nueva (manuales, especificaciones, garantías).

3. Concepto sobre si la negativa de la (...) a entregar documentación técnica podría constituir:

- *Violación al derecho de información*
- *Incumplimiento en deberes de calidad, idoneidad y seguridad."*

Al respecto, previo a resolver sus inquietudes es necesario realizar las siguientes precisiones.

¹ 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"



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."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 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"³

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.

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—.

² Corte Constitucional, Sentencia C-487 de 1996. M.P. Antonio Barrera Carbonell.

³ Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.



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

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 naturaleza del derecho de petición de consulta y desconocería los principios de autonomía y de distribución funcional de competencias⁴.

⁴ 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, se procederá como sigue;

Pregunta

"(...) 2. Informar cuales con, (sic) conforme el Estatuto del Consumidor y los estándares de entrega obligatoria de documentación técnica al comprador en vivienda nueva (manuales, especificaciones, garantías). (sic)."

Respuesta

La Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones, permite garantizar el cumplimiento, en torno a a la calidad, idoneidad y seguridad del bien adquirido por los consumidores, así como la información mínima y responsabilidad de los productos que se ofrecen, pues dicha normativa tiene como objetivos los de proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos que le asiste a este grupo, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, entre otros.

En dicho contexto, el artículo 1º de la Ley 1480 de 2011, establece entre los principios orientadores, el siguiente:

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

En la misma línea, la Ley 1480 de 2011 define el alcance de su objeto así:

"ARTÍCULO 2. OBJETO. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente. Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados."

Además, la referida ley señala como derechos de los consumidores, entre otros, los siguientes:

"ARTÍCULO 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

(...)

*1.1. **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.*

(...)

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

Con base en el anterior sustento legal, y al interior de las relaciones de consumo inmobiliario, el consumidor y/o usuario podrá solicitar y obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea que requiera respecto de las características esenciales y productos del inmueble que le han sido ofrecidos, o se pongan en circulación. Ello implica que los documentos técnicos, como, por ejemplo, los planos aprobados en el marco de una licencia urbanística forman parte integral de la información precontractual y contractual, vinculando al oferente en los términos de la publicidad y la oferta realizada, la construcción o ejecución de la obra ofrecida a los consumidores, diseño, fabricación, y aquella que sea atribuible a la misma por parte de los comercializadores del bien inmueble.

No obstante, a través del presente concepto no es dable establecer un deber concreto de entrega de documentos específicos ni determinar el alcance particular de ese derecho en un caso individual, al tratarse de un asunto que excede la competencia consultiva de la Superintendencia.

Es claro entonces, que la protección amparada por el Estatuto del Consumidor de recibir productos de calidad, así como el de la información requerida en los términos anteriormente señalados, se complementa con otras normas en relación con la documentación y estándares obligatorios y técnicos frente a la compra de vivienda nueva, que refiere la consultante.

A modo ilustrativo, se citan algunas, como la Ley 1796 de 2016, *"Por la cual se establecen medidas enfocadas a la protección del comprador de vivienda, el incremento de la seguridad de las edificaciones y el fortalecimiento de la Función Pública que ejercen*



Superintendencia de Industria y Comercio

los curadores urbanos, se asignan unas funciones a la Superintendencia de Notariado y Registro y se dictan otras disposiciones."

El Decreto 282 de 2019 *"Por medio del cual se adiciona el Capítulo 7 al Título 6 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015 Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, reglamentando los artículos 8 y 9 de la Ley 1796 de 2016 en relación con las medidas de protección al comprador de vivienda nueva"*

Ley 675 de 2001, *"Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal"*.

Decreto 1077 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."*

Lo anterior, por cuanto y si bien es cierto la Ley 1480 de 2011 no tiene un enfoque exclusivo en vivienda, la misma busca proteger al comprador como consumidor ante prácticas comerciales engañosas o cláusulas abusivas, exige que se le entregue información, clara veraz y suficiente y frente a ello permite reclamar por incumplimientos contractuales, defectos, vicios ocultos o publicidad engañosa

Pregunta

"3. Concepto sobre si la negativa de la (...) a entregar documentación técnica podría constituir:

- *Violación al derecho de información*
- *Incumplimiento en deberes de calidad, idoneidad y seguridad."*

Respuesta

En aras de que la consultante pueda hallar una solución a su inquietud, en cuanto a la negativa que manifiesta ha obtenido respecto a la entrega de una documentación técnica frente al derecho de información consagrado en la Ley 1480 de 2011, se tiene:

4.1 Deber de información al consumidor

En concordancia con lo argumentado en la respuesta que antecede, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 establece de manera general la obligación a cargo de los productores y proveedores de suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos —incluyendo bienes inmuebles— que ofrezcan a los consumidores en el mercado. Dicho artículo señala:

"Artículo 23. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente,





Superintendencia de Industria y Comercio

oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano (...).” (Subrayado fuera de texto original)

A renglón seguido, el artículo 24 de la misma norma indica la información mínima que debe proporcionarse a los consumidores.

En similar sentido, el Capítulo II del Título II de la Circular Única de esta Entidad, precisó que:

“(...) las marcas, leyendas, propagandas comerciales y, en general, toda la publicidad e información que se suministre al consumidor sobre los componentes, propiedades, naturaleza, origen, modo de fabricación, usos, volumen, peso o medida, precios, forma de empleo, características, calidad, idoneidad y cantidad de los productos o servicios promovidos y de los incentivos ofrecidos, debe ser cierta, comprobable, suficiente y no debe inducir o poder inducir a error al consumidor sobre la actividad, productos y servicios y establecimientos”. (Subrayado fuera de texto original)

En este orden, de acuerdo con las normas previamente referenciadas, tanto proveedores como productores tienen la obligación de proporcionar información al consumidor de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. La información se debe proporcionar tanto en la etapa precontractual como en la contractual, poniendo en conocimiento del consumidor tanto las características de los bienes y servicios, como los lineamientos de la relación de consumo.

De no advertirse esta circunstancia, la publicidad podría configurarse como engañosa o susceptible de inducir a error, lo que constituye infracción al Estatuto del Consumidor y puede dar lugar a sanciones administrativas conforme al artículo 61 de la Ley 1480 de 2011. En consecuencia, las advertencias expresas en la publicidad no solo son un deber legal derivado del principio de información, sino también una garantía de transparencia que protege al consumidor frente a expectativas irrealizables.

Ahora bien, como se expondrá en el siguiente punto, en materia de protección al consumidor de vivienda existen reglas especiales relativas a la entrega y escrituración de los inmuebles comercializados por personas naturales o jurídicas que comercialicen, promocionen y/o publiciten proyectos constructivos destinados a vivienda.





4.2 Consumidor inmobiliario – Obligación de información

Como viene de indicarse la información que se suministre por parte de las constructoras e inmobiliarias en los temas de venta de vivienda debe estar revestida de las características a que viene de hacerse referencia. Es así como, al respecto la doctrina⁵ ha señalado:

"(...) Por lo tanto, el consumidor inmobiliario formará su manifestación de voluntad y tomará una decisión económica con base en la información que le brinde el constructor o promotor de ventas relativa al inmueble destinado a vivienda que piensa adquirir. Para él resultará vital entonces que la información sobre aspectos esenciales del contrato, como el precio y las características objetivas del inmueble, resulte ceñida a la realidad. En consecuencia, el Estatuto de Protección al Consumidor tendrá vocación para aplicarse en materia de información brindada al consumidor inmobiliario, sobre todo en la etapa precontractual, y para tal fin actúan como normas generales los artículos 23 y siguientes de dicho Estatuto que obligan a los productores o proveedores a suministrar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan; para el caso de este escrito, sobre los inmuebles destinados a vivienda ofrecidos en venta. En consecuencia, toda la información dada en la etapa precontractual sobre el inmueble en venta obliga al productor, así como todo engaño o inducción a error sobre el precio, el área del inmueble, las zonas comunes, las características del inmueble comprometen la responsabilidad del constructor o vendedor (...)"

Así las cosas, de acuerdo con lo expuesto en el documento, **el deber de información en cabeza del constructor o proveedor no solo comprende las características esenciales del inmueble ofrecido, sino también aquellos aspectos técnicos que resulten relevantes para la adecuada habitabilidad y seguridad del bien, incluido el estado objetivo de la edificación y los estudios que hayan sido realizados en el marco del proyecto inmobiliario.** En este sentido, si bien el proveedor debe suministrar información clara, veraz, suficiente y comprobable conforme a los artículos 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011, la determinación taxativa de documentos con carácter de obligatoriedad referente a estándares de entrega y otros de índole técnica, constituye un asunto particular que solo puede ser definido por la autoridad competente dentro de un debido proceso. Igualmente, aunque el deber de información implica poner en conocimiento del consumidor los elementos técnicos relevantes, esta Superintendencia no puede —mediante un concepto— establecer la entrega obligatoria de estudios específicos y/o técnicos

⁵ <https://doi.org/10.18601/01234366.n32.10>. La protección al consumidor inmobiliario. Aspectos generales en el derecho colombiano* *Consumer Protection in Colombian Housing Industry* Juan Carlos Villalba Cuéllar**





Superintendencia de Industria y Comercio

por tratarse de materias reguladas por normativa urbanística y técnica distinta al régimen de protección al consumidor.

En todo caso, los propietarios podrán invocar las normas del Estatuto del Consumidor cuando estimen que no se les ha suministrado información clara, veraz y suficiente sobre el estado del inmueble, sin perjuicio de acudir a la jurisdicción competente para resolver controversias concretas sobre acceso a documentos, alcance de la garantía o exigencia de estudios técnicos, tal y como se citó en la orientación brindada en el interrogante anterior

De otra parte, es importante resaltar que, en la Circular Externa No. 004 del 12 de noviembre de 2024, la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección al consumidor, instruyó a todas las personas naturales y jurídicas que vendan y construyan bienes inmuebles destinados a vivienda, a seguir las siguientes instrucciones:

"(...)

2.16.2. Deber de informar

De acuerdo con el Capítulo Único del Título V de la Ley 1480 de 2011, quien realice venta de proyectos inmobiliarios para vivienda debe informar de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, el objetivo y alcance de los documentos de las etapas precontractual y contractual utilizados para la promoción o comercialización del proyecto inmobiliario, así como de los derechos que surgen de estos, de manera previa a su suscripción.

En caso de que existan cambios en las áreas publicitadas en los proyectos inmobiliarios como consecuencia directa de modificaciones ordenadas por la curaduría o la alcaldía competente en la expedición de la licencia de construcción, se deberá informar al consumidor.

Así mismo, se debe informar el valor aproximado de la cuota de administración de manera estimativa, el estrato socioeconómico que tendrá el inmueble (el cual podrá estar sujeto a modificación por parte del respectivo municipio o distrito(..)), las características de las zonas de parqueo y, de manera general, las características de los muebles y equipos que se van a entregar y el tipo y calidad de los acabados.

En el mismo sentido, desde la etapa precontractual se debe informar la fecha estimada de entrega y que esta se encuentra sujeta a cambios por fuerza mayor, hecho de un tercero o causas extrañas al productor o proveedor.

Si el proyecto se realizará por etapas, esto deberá ser informado al consumidor. De igual manera, deberá indicarse qué zonas comunes se entregarán con cada etapa y el tiempo estimado para desarrollar cada etapa.

En el evento en que la fecha pactada deba ser objeto de modificación por causas ajenas y no imputables a la persona natural o jurídica que construya y/o comercialice inmuebles destinados a vivienda, se deberá





Superintendencia de Industria y Comercio

informar de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea las razones y la necesidad de esta modificación y suministrar al consumidor los soportes que justifiquen la prórroga.

(...)” (negrillas y subrayas fuera de texto original)

Se resalta que lo anterior debe ser aplicado en los términos señalados, pues en su defecto puede incurrirse en acciones contrarias al Estatuto del Consumidor, sus decretos reglamentarios o las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

Así las cosas, es pertinente concluir que las obligaciones del proveedor en materia de vivienda se rigen por las normas de protección al consumidor, especialmente por el deber de suministrar información clara, veraz, suficiente y verificable sobre las condiciones del bien, incluidas sus características técnicas.

Continuando con el desarrollo del tema objeto de consulta y frente a los deberes de calidad, idoneidad y seguridad, consagrados en la Ley 1480 de 2011, procedemos a emitir la siguiente orientación.

4.4 Calidad, seguridad e idoneidad de los bienes

Sea lo primero señalar que los consumidores tienen el derecho a recibir productos en condiciones de calidad, idoneidad y seguridad, de manera que a los productores o proveedores que pongan a disposición sus bienes o servicios en el mercado les atañe el deber legal de asegurar el cumplimiento de estas características.

De lo anterior, resulta oportuno delimitar los conceptos a los que alude el referido artículo, esto es calidad e idoneidad, los cuales definió el Estatuto en su artículo 5º, numerales 1º, 6º y 14º, respectivamente;

El primero como la "condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él; el segundo como la "aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado" y, el tercero, como aquella "Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores."

En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro." De esta manera, debe resaltarse el alcance del significado "calidad" en materia de



protección al consumidor, por cuanto el mismo hace referencia a la condición en que un determinado bien o servicio efectivamente cumple con las características inherentes a él y las que se le han atribuido a través de la información que se les suministra a los usuarios.

Así, el aspecto de la calidad debe estudiarse desde tres perspectivas a saber:

- i) *normatividad que regula la calidad específica de un producto;*
- ii) *la información que suministró el productor y/o proveedor respecto del producto y*
- iii) *las características inherentes del bien o servicio de que se trata.*

Ahora bien, como quiera que los consumidores se encuentran en un marco de información asimétrica y desigualdades fácticas con respecto a comercializadores y productores al momento de adquirir bienes y servicios, pues los primeros, depositan la confianza en el prestigio de la marca, la novedad del producto o el éxito mediático obtenido a través de las campañas publicitarias desplegadas en el mercado se hace imperativo una especial protección.

Para tal efecto, la Ley 1480 de 2011 estableció en cabeza de los productores y/o proveedores tanto de bienes como de servicios la obligación de responder ante las fallas en la calidad. De forma que, para los primeros, si los bienes no son susceptibles de reparación, los consumidores pueden solicitar directamente el cambio del bien o la devolución del dinero. Ahora, cuando el bien es susceptible de ser reparado, sólo en el evento de repetirse la falla, atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, podrá solicitar el cambio del producto por otro de similares características o el reintegro del dinero, tal como se expuso en el acápite inmediatamente anterior. Por su parte, en lo que se refiere a los servicios, el consumidor podrá decidir si desea la prestación del servicio en las condiciones en las que fue contratado o la devolución del dinero pagado.

En ese orden de ideas, cabe destacar que "las fallas en la calidad e idoneidad no solo se presentan ante un desempeño defectuoso o deficiente (...) sino también cuando las expectativas del consumidor se defraudan por la falta de conformidad entre lo que se promete y lo que realmente se entrega o porque no cumplen con ellas⁶

En igual sentido se ha pronunciado la doctrina al expresar que "de conformidad con la definición de calidad que trae la Ley 1480 de 2011, esta se extiende a la información proporcionada al consumidor por el productor o proveedor. De esta forma, la calidad de un producto también estará integrada por las condiciones y características que hubieran sido atribuidas al bien o servicio, y que hubieran sido informadas al consumidor (...) En conclusión, la calidad del producto está

⁶ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N°63352 de 5 de octubre de 2017. Expediente N°13-220948.



Superintendencia de Industria y Comercio

determinada, en adición a los demás parámetros que establece la ley, por la información suministrada por el productor o proveedor sobre el bien o servicio, incluidas todas las afirmaciones de carácter objetivo que se encuentren en los anuncios publicitarios sobre el producto "⁷,

En tal entendido, debe indicarse que en la prestación de un servicio que deriva de una relación de consumo en la que los usuarios adquieren bienes para satisfacer sus necesidades, existen condiciones particulares, mínimas e intrínsecas de calidad en la ejecución de dicha prestación, en virtud de la cual, los consumidores no solo resultan expectantes del efectivo cumplimiento de las obligaciones generales derivadas del contrato a cargo del prestador del servicio, sino además de que se garanticen aquellas prestaciones que aunque no fueron expresamente pactadas, son inherentes al mismo, o son atribuidas por el productor o proveedor.

Por otra parte, en cuanto a la idoneidad de un bien o servicio es su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado. Al igual que ocurre con la calidad, la idoneidad está determinada no solo por el hecho que el producto satisfaga las necesidades para las cuales haya sido producido, sino también debe cumplir con aquellas condiciones que hayan sido informadas al consumidor.

En conclusión, y de lo dispuesto en la norma, se tiene que los productores y proveedores de bienes y/o servicios en el territorio nacional, deben garantizar que, en situaciones normales de utilización, incluida la información suministrada en los términos de ley, el producto que se pone a disposición de los consumidores no presenta riesgos irrazonables.

Al respecto, debe tenerse en cuenta lo que dispone el artículo 78 de la Constitución Política, que establece:

"ARTICULO 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos."

⁷ Carmen Ligia Valderrama (2013), De las garantías: una obligación del productor y el proveedor. Valderrama Rojas Carmen Ligia, (Ed). (2015). Perspectivas del derecho de consumo. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia. Págs. 236 - 239.





Superintendencia de Industria y Comercio

Así las cosas, cobra mayor relevancia el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, debe ponerse de presente que, tratándose de bienes inmuebles destinados a vivienda, estas obligaciones de calidad, idoneidad y seguridad adquieren aún más relevancia por cuanto la posibilidad de disfrutar de éstos hace parte del núcleo esencial de derecho a una vivienda digna. En palabras de la Corte Constitucional "quienes han logrado acceder a una vivienda digna tienen un derecho susceptible de protección constitucional, en orden a evitar que conductas u omisiones de terceros obstaculicen su pleno disfrute. (...) la esencia del derecho a la vivienda es la función que cumple como condición de posibilidad para una vida plena. Esta condición hace parte del núcleo esencial del derecho a una vivienda digna, por lo que su desconocimiento - al socavar la tranquilidad del hogar - constituye una violación de un derecho constitucional cuya efectividad está materialmente garantizada.⁸"

Con todo, el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, establece las facultades administrativas con las que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor de la siguiente manera:

*"ARTÍCULO 59. FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:
(...)*

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor. (...)"

En relación con lo anterior y respecto de la facultad sancionatoria con la que cuenta esta Superintendencia, el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece y enumera las sanciones previstas para tal efecto.

De esta manera y con el fin de proteger, promover, garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, la Ley 1480 de 2011, prevé acciones administrativas y jurisdiccionales que pueden incoarse ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de manera simultánea o individual, ya que, el ejercicio concomitante de las mismas no es excluyente, por cuanto las finalidades que éstas persiguen son diferentes.

⁸ Sentencia T-373 de 2003.





Superintendencia de Industria y Comercio

Así las cosas, vale la pena destacar que, las facultades jurisdiccionales son ejercidas por la dependencia correspondiente a prevención⁹, pudiendo elegir el demandante entre la Superintendencia, los jueces civiles o los alcaldes municipales, con el fin de que se tutele su interés particular y concreto frente a las asimetrías del mercado generadas por la posición dominante de la relación, cumpliendo para ello, con los requisitos de procedibilidad establecidos en el marco normativo aplicable. Mientras que las facultades administrativas que ostenta esta Entidad se encuentran orientadas a proteger el interés general de los consumidores, en relación con conductas presuntamente violatorias de las normas de protección al consumidor. Para tal efecto se deja a disposición el respectivo enlace para mayor ilustración de lo referido

<https://denuncias.sic.gov.co/consumidor/consumidor/paso0>

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 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>

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: Clara Vega
Aprobó: Alejandro Bustos

⁹ La facultades jurisdiccionales en materia de protección al consumidor fueron atribuidas al Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales mediante el artículo 21 del Decreto 4886 de 2011, en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011, artículo 58, numeral 1 y Código General del Proceso, artículo 24, numeral 1, literal a).

