

## La protección al consumidor de vivienda en Colombia. Reconocimiento de sus derechos en el Estatuto del Consumidor y el carácter supletivo de las normas civiles

### Consumer Protection for Housing Consumers in Colombia. Rights Recognition in the Consumer Statute and the Supplementary Nature of Civil Laws

Lizz Dahiam PACHECO RAMÍREZ\*

RESUMEN: Con el auge del derecho del consumo las problemáticas que habitualmente eran analizadas desde la perspectiva del derecho civil o comercial ahora son vistas desde una óptica diferente, desde luego, el consumidor como sujeto de especial protección ha tomado un papel fundamental, por lo tanto, las normas en materia de consumo a través del Estatuto del Consumidor cada día ganan más terreno frente a la normatividad tradicional, dejando las normas civiles y comerciales con carácter supletivo. La mayor parte de los sectores de la economía se han visto permeados por la protección al consumidor. Uno de los sectores del cual podemos extraer importantes transformaciones desde el derecho del consumo es el sector de la construcción, en el cual, el consumidor de vivienda se ha visto

---

\* Abogada de la Universidad Cooperativa de Colombia, especialista en derecho comercial y financiero -Universidad Sergio Arboleda, Magister en Derecho, Empresa y Justicia de la Universidad de Valencia. Ha sido juez de protección al consumidor, docente de derecho del consumo. Actualmente, abogada del Despacho de la Delegatura de Protección al Consumidor -Superintendencia de Industria y Comercio. Contacto: <lizzpacheco1@gmail.com>. Fecha de recepción: 21/03/23. Fecha de aprobación: 31/05/2023.

favorecido con pronunciamientos judiciales y administrativos que amparan sus derechos e intereses económicos como protagonista de la economía social de mercado.

**PALABRAS CLAVE:** derecho del consumo; ley civil; protección al consumidor; consumidor de vivienda; construcción.

**ABSTRACT:** With the rise of consumer law, issues that were traditionally analyzed from the perspective of civil or commercial law are now viewed from a different perspective. Undoubtedly, the consumer, as a specially protected subject, has taken on a fundamental role. Consequently, consumer regulations under the Consumer Statute are gaining ground over traditional norms, leaving civil and commercial laws with a subsidiary character. The majority of economic sectors have been influenced by consumer protection. One sector from which we can observe significant transformations in consumer law is the housing sector, where consumers have benefited from judicial and administrative decisions that uphold their rights and economic interests as key players in the social market economy.

**KEYWORDS:** Consumer law; civil law; consumer protection; housing consumer; construction.

## I. INTRODUCCIÓN

**S**in duda el derecho del consumo ha sido una de las disciplinas que más ha tenido evolución en Colombia, desde antes de la expedición de la Constitución Política de 1991, el país contó con una norma básica de protección de los derechos de los consumidores, precisamente, fue una disposición que se expidió 20 años después del discurso de John F. Kennedy<sup>1</sup>, luego de que en su disertación reconociera el papel fundamental de los consumidores como el grupo económico más grande del mercado.

Mediante la Ley 73 de 1981 y el Decreto 3466 de 1982, el Estado intervino en la distribución de bienes y servicios y, consagró un régimen de efectividad de la garantía fundamentado en los daños que presentan los productos, la información pública de precios, propagandas comerciales con incentivos y, el reconocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad administrativa competente en relación con todas las decisiones y procedimientos administrativos referidos en el citado decreto. Como se puede notar, estas disposiciones normativas hoy serían básicas y escasas frente a las dinámicas sociales, los avances tecnológicos y, desde luego, los hábitos de consumo de los ciudadanos.

A decir verdad, desde el año 1998, algunos autores manifestaban que, el estatuto del año 82 ya había cumplido su ciclo, pues el papel sancionatorio del Estado no resultaba eficaz para los consumidores afectados, a su vez, las normas eran insuficientes para cubrir las variadas situaciones del mercado y el proceso de globalización estaba cambiando la fisionomía del consumidor, motivo por el cual, resultaba necesario tener un nuevo ordenamiento de

---

<sup>1</sup> El discurso del Presidente John F. Kennedy tuvo lugar el 15 de marzo de 1962, entre tanto, el Decreto 3466 de 1982, se expidió el 2 de diciembre de 1982. El citado decreto se profirió antes de la promulgación de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor de 1985.

consumo en el que se tutelaran de manera eficiente las relaciones de consumo<sup>2</sup>.

Con la Constitución Política de 1991, los derechos de los consumidores se elevaron a rango constitucional en la categoría de los derechos colectivos<sup>3</sup>, no lo fue en el marco de los derechos sociales, económicos y culturales como lo consagran algunos textos constitucionales iberoamericanos en los apartados de orden económico, tales como, España, Bolivia y Brasil; sin embargo, bajo la óptica del Estado Social de Derecho la carta política de Colombia propende por los derechos e intereses de los consumidores<sup>4</sup>.

En efecto, la Constitución colombiana en el artículo 78, le dio la condición de derecho colectivo porque la afectación puede perjudicar en simultáneo a miles de personas, viendo así el derecho del consumo como un hecho social trascendente de la esfera puramente individual<sup>5</sup>. Así, el constituyente primario dispuso que el control de calidad de bienes y servicios, así como la información que se suministra al público debían ser reguladas por el legislador y, determinó que el empresario de acuerdo con la ley responde en

---

<sup>2</sup> ZULUAGA GIRALDO, Marco Aurelio *et al.*, *Política y derecho del consumo*, Bogotá, El navegante, 1998. pp.33-35.

<sup>3</sup> La Corte Constitucional, en sentencia C-401 de 1995, expresó que los derechos colectivos están encuadrados dentro de los derechos humanos de “tercera generación”, porque no sólo se le deben a toda la humanidad, al ser protegidos por el interés universal, sino que se deben incluso a las generaciones que están por nacer.

<sup>4</sup> PEÑA BORTONE, María Fernanda y MARTÍNEZ SALCEDO, Juan Carlos, “Los derechos de los consumidores y usuarios en el constitucionalismo económico: Una breve revisión a las constituciones iberoamericanas”, en ORTEGA DÍAZ, Juan Francisco *et al.*, (coords.), *Derecho del consumo, tras un lustro del Estatuto del Consumidor en Colombia*, Bogotá, Temis, Universidad de los Andes, 2018.

<sup>5</sup> SHINA Fernando, *Estatuto del Consumidor. Comentarios a la ley 1480*, Bogotá, Astrea, Universidad del Rosario, 2017, pp.8-17.

aquellos eventos que involucren la salud, la seguridad, el adecuado aprovisionamiento de los bienes.

Posteriormente, la Ley 1480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor, abrió cauce a una serie de derechos, deberes y reglas para los consumidores, productores y proveedores que materializan sus relaciones de consumo. De hecho, la inclusión del producto defectuoso, la protección contractual con un listado enunciativo de cláusulas abusivas, reglas en materia de comercio electrónico, las operaciones mediante sistemas de financiación, el derecho de retracto y la reversión del pago, constituyen unas nuevas categorías de derechos que ponen al Estatuto del Consumidor en una norma más actualizada y de vanguardia. Justamente, estos nuevos matices de derechos han habilitado a los consumidores a acudir en sede administrativa y/o en sede judicial al amparo de sus intereses económicos.

El propósito de este artículo será exponer mediante una metodología de enfoque cualitativo y descriptivo, basado en el análisis de fuentes legales, doctrinales y jurisprudenciales, algunos avances en vía del reconocimiento de los intereses de los consumidores de vivienda en Colombia; así mismo, se observará cómo en algunos casos las normas de consumo permean las normas de derecho común y los remedios tradicionales contemplados en ellas, generando transformaciones respecto del derecho sustancial aplicable a un asunto en concreto y el trámite de los procesos, en otros eventos esas reglas civiles y comerciales o en sectores especiales, siguen siendo supletivas pero fundamentales para las normas de protección al consumidor.

Para tal fin, se toma como referencia el sector de la construcción, respecto del cual el derecho del consumo ha generado un impacto positivo, este sector se ha reconocido como un motor importante en el crecimiento y el desarrollo social del país<sup>6</sup> y, en el que se materializa el sueño de tener vivienda o casa propia.

---

<sup>6</sup> En el informe emitido por el Banco de la República de Colombia. La Construcción y la Política Monetaria, febrero de 2023, se indicó que las tasas

Como es natural, es un sector que por la cuantía de los inmuebles presenta problemáticas más complejas en comparación a otros productos de consumo masivo, electrodomésticos, turismo, entre otros. También es un sector en el que confluyen múltiples actores, como lo son constructores, fiducias, consumidores, prestamistas del sector financiero, todos con responsabilidades de distinta índole.

Para demostrar la hipótesis, se tomará como punto de exposición algunos pronunciamientos administrativos y judiciales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), decisiones de segunda instancia del Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá (Tribunal), así como de la Corte Suprema de Justicia, Sala Civil en sede de casación. Para lograr lo anterior, se analizará el carácter de las normas de derecho común frente a las normas de consumo y el análisis de casuística en relación con el consumidor de vivienda.

## II. CARÁCTER DE LAS NORMAS DE DERECHO COMÚN FRENTE A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Para empezar, es preciso memorar que las normas civiles y comerciales a las que le atribuiremos la condición de derecho común se fundamentan en la autonomía de la voluntad de las partes, entendida como la posibilidad que tienen los particulares de autorregular sus intereses<sup>7</sup>. Bajo este derecho tradicional se parte de

---

de crecimiento de este sector en los años 2021 y 2022 rondaron sobre el 10,7% y 8%, disponible en: <<https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/presentacion-camacol-construccion-politica-monetaria.pdf>>.

<sup>7</sup> SOLARTE RODRÍGUEZ, Arturo, “Los contratos por adhesión a condiciones generales”, en Jiménez Valderrama Fernando (ed.), *Estudios de derecho del consumo (Ley 1480 de 2011) Aspectos Contractuales Jurídicos - Administrati-*

sujetos considerados como formalmente iguales<sup>8</sup>, por lo tanto, las reglas de contratación desde ese punto de vista resultan suficientes, en tanto que no existe un desequilibrio entre las posiciones contractuales<sup>9</sup>.

En contraste, las normas de consumo parten de un supuesto diferente, la desigualdad, la asimetría y, el profesionalismo del empresario frente a los escasos conocimientos por parte del consumidor.

Precisamente, fue la Revolución Industrial la que adjudicó una nueva estructura económica basada en producción masiva, generando el surgimiento de profesionales y consumidores<sup>10</sup>, estos cambios en el mercado llevaron a replantear si la regulación civil era la apropiada para el nuevo mapa de contratación<sup>11</sup>, en el cual bajo sociedad de consumo es el consumidor el protagonista del mercado.

Bajo esta óptica, entonces, ¿qué aplicación tienen las normas de derecho común frente a las normas de consumo? La respuesta es que tales normas tendrán la condición de aplicación supletiva.

Las razones de esta respuesta son las siguientes: primero, la filosofía de las normas de derecho común tiene como punto de

---

*vos y subsistema nacional de calidad*, Bogotá, Universidad de la Sabana, 2017, t. II, p.23.

<sup>8</sup> CIPPITANI, Roberto, “Los contratos desde la perspectiva del derecho europeo del consumo”, en Jiménez Valderrama Fernando (ed.), *Estudios de derecho del consumo (Ley 1480 de 2011) Conceptos básicos, garantías, publicidad y cláusulas abusivas*, Bogotá, Universidad de la Sabana, 2017, t. I, pp.335-353.

<sup>9</sup> DÍAZ ALABART, Silvia, “Introducción: la contratación con consumidores”, en DÍAZ ALABART, Silvia (coord.), *Manual de derecho del consumo*, Madrid, Reus, 2016, pp.7-8.

<sup>10</sup> FIERRO MÉNDEZ, Rafael, “Aspectos contractuales del nuevo Estatuto del Consumidor Interpretación de los contratos – Ley 1480 de 2011”, en GUAL ACOSTA, José Manuel y VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos (dirs.), *Derecho del consumo. Problemáticas actuales*, Bogotá, Ibañez, 2014, p. 267.

<sup>11</sup> DÍAZ ALABART, Silvia, *op. cit.*, p. 8.

partida sujetos en iguales condiciones, por lo tanto, los remedios frente a incumplimientos del contrato se basan en esa condición de igualdad de quienes convergen en el contrato; segundo, en el marco de las normas del derecho del consumo colombiano, el artículo 4° de la Ley 1480 de 2011, le dio ese carácter supletivo, pues cuando no exista regulación al respecto en la Ley 1480 de 2011, se aplicará de preferencia el Código de Comercio, en lo no previsto en las normas de comercio se aplicará el Código Civil.

Esa condición supletiva tiene una explicación práctica, y es que, aun cuando el derecho del consumo ha ampliado sus campos, esta disciplina no aborda la totalidad de los contratos o los pormenores de los sectores, en cuyo caso se aplicará conjuntamente con las normas generales de los contratos<sup>12</sup>. En efecto, no puede desconocerse que ciertos contratos tienen una regulación completa en las normas civiles y comerciales, por ejemplo, Carlos Ignacio Jaramillo señala que, la compraventa seguirá siendo la reina negocial por excelencia, situación que no variará, pues las relaciones de consumo prevalentemente se asientan en la compraventa, luego, de ordinario, la compraventa es el manantial para las relaciones de consumo y corresponde a un contrato con arquitectura común y envolvente<sup>13</sup>.

Decantado el carácter supletivo de las normas civiles y comerciales, es preciso consignar que las normas de derecho de consumo tienen una filosofía tuitiva marcada por el supuesto de relaciones asimétricas, sus disposiciones se interpretan de la forma más favorable al consumidor (art. 4° Ley 1480), por considerarlo el sujeto débil de la relación negocial, todo lo anterior confluye en la aplicación preferente de las disposiciones de protección al consumidor.

Por otra parte, con miras a brindar precisión, no se puede confundir las normas de derecho común con las regulaciones es-

---

<sup>12</sup> *Ibidem*, p. 19.

<sup>13</sup> JARAMILLO JARAMILLO, Carlos Ignacio, *La compraventa en el derecho del consumo*, Bogotá, Ibañez, 2015, pp. 97-101.



peciales que existan en un sector de la economía, pues las normas de protección al consumidor ceden ante el carácter de especialidad<sup>14</sup>, en aquellos sectores de la economía donde existe regulación especial (art.2º Ley 1480/11), en otras palabras, en el sector de la economía que exista una norma especial, el Estatuto del Consumidor se aplicará de forma suplementaria.

Si bien al momento de expedir la Ley 1480, se tenía prevista la creación de un sistema que cobijara todos los ámbitos del quehacer económico, sin que obraran reglas distintas para cada sector, el Estatuto fue sensato de las diferencias existentes entre las relaciones de los actores en cada sector, no obstante, estas reglas del sector deben estar en consonancia con los principios del Estatuto<sup>15</sup>, luego, ese principio de especialidad debe analizarse de cara a los principios de las normas de consumo.

Finalmente, en el sector de vivienda, la mayoría de sus disposiciones corresponden a aspectos urbanísticos, de construcción, sismo resistencia, entre otras, en cuyo caso se echará mano de estas normas al no tener regulación en el Estatuto protección al consumidor y, aquellos temas que tengan expresa regulación en el Estatuto, les será aplicable la Ley 1480 de 2011, pues, la información, la publicidad, el régimen de garantías tienen expresa y clara regulación en el Estatuto.

---

<sup>14</sup> BUENDÍA DEAVILA, Alexandra y MARÚN UPARELA, Katleen, “El criterio de especialidad en el Estatuto del Consumidor y su aplicación al caso David Osorio vs. Avianca”, en *Avances y desafíos del derecho: Abordaje desde la investigación jurídica y sociojurídica*, Cartagena, Universidad Libre, 2015, pp. 73-74, disponible en: <<https://www.unilibre.edu.co/cartagena/pdf/investigacion/libros/derecho/avancesydesafiosdelderecho.pdf>>

<sup>15</sup> Al respecto puede verse la exposición de motivos de la Ley 1480 de 2011 y la sentencia de la Corte Constitucional C-896 de 2012.

### III. ANÁLISIS DE CASUISTICA ASOCIADA AL CONSUMIDOR DE VIVIENDA

En este apartado se analizará casuística basada en decisiones de procedimientos administrativos sancionatorios y sentencias proferidas en el marco de la acción de protección al consumidor, se hace referencia a esta acción judicial, toda vez que la Ley 1480 de 2011<sup>16</sup>, la estableció como uno de los mecanismos jurisdiccionales para dirimir asuntos contenciosos de carácter particular que tienen como fundamento la vulneración de los derechos de los consumidores.

Existe variada casuística en materia de consumidor de vivienda; sin embargo, para fines prácticos y por considerarlas decisiones relevantes, se verificarán los siguientes: a) consumidor vulnerable, b) principio de relatividad de los contratos, c) el incumplimiento en la entrega del bien inmueble y la escrituración, d) estado de ruina de las edificaciones y, e) protección contractual.

#### A) CONSUMIDOR VULNERABLE

La compra de vivienda es una prioridad básica para las personas, sin embargo, por su cuantía y trascendencia, es un contrato que no se realiza de forma frecuente, casi que se efectúa una sola vez en la vida<sup>17</sup>. Las transacciones que allí se celebran son complejas, intervienen múltiples actores con un lenguaje técnico, en muchas ocasiones la falta de experiencia comercial, o la situación de necesidad dificultan el entendimiento al consumidor, disminuyéndolo<sup>18</sup>, por lo que es probable que se presenten consumidores que

---

<sup>16</sup> Numeral 3º, artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

<sup>17</sup> ÁLVAREZ MORENO, María Teresa, “Compraventa de bienes inmuebles”, en DÍAZ ALABART, Silvia (coord.), *Manual de derecho del consumo*, 1a. ed., Madrid, Reus, 2016, p.137.

<sup>18</sup> DÍAZ ALABART, Silvia, *op.cit.*, p.39.

por su situación social, educativa y financiera encajen en la condición de consumidores vulnerables.

Colombia no contempla una definición de consumidor vulnerable, contrario a lo que sucede en países como España, en donde mediante el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero<sup>19</sup>, reconoce que sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, se debe considerar las personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, por sus circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, entre otras.

Pues bien, mediante sentencia judicial<sup>20</sup>, se reconoció las condiciones de vulnerabilidad de una usuaria. En este caso, por factores de distinta índole, una consumidora desistió de la compra de una vivienda de interés social (VIS), la constructora bajo una de sus cláusulas retuvo las sumas de dinero abonadas por la compra del bien. En la decisión judicial, además de indicar que la cláusula no tenía condiciones claras respecto del valor de la negociación y el valor de la opción de compra, señaló que estas viviendas estaban destinadas a la población menos favorecida, especialmente, personas de escasos recursos, cuyas viviendas cumplen una finalidad social, y si bien la actividad económica de las empresas generaba utilidades, este lucro no debía obtenerse por la vía de los desistimientos en la compra de vivienda.

Bajo esa tesis, esta decisión judicial reconoce la condición de vulnerabilidad de los consumidores que acceden a la vivienda de interés social en Colombia<sup>21</sup>, deviene en un avance en los de-

---

<sup>19</sup> El Real Decreto-ley 1/2021 modificó el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

<sup>20</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencia No. 2622 de 2019.

<sup>21</sup> Para desarrollar la política social de vivienda de las clases menos favorecidas, el Estado creó el sistema de vivienda de interés social, y diseñó el subsidio familiar como uno de los mecanismos idóneos para su realización efectiva. Sobre este aspecto, la Corte Constitucional en sentencias C-057 de

rechos de los consumidores, pues, aparte de ponerse a tono con tendencias internacionales, en últimas cumple con la finalidad de amparar el respeto por la dignidad del consumidor y la debida protección de sus intereses económicos, máxime que en condiciones de debilidad o desigualdad la Constitución Política (artículo 13), confiere especial protección.

## B) PRINCIPIO DE RELATIVIDAD DE LOS CONTRATOS

Algunos doctrinantes señalaban que era ineludible en la nueva regulación de consumo en Colombia un capítulo sobre la responsabilidad del constructor de inmuebles, para amparar efectivamente al adquirente de vivienda<sup>22</sup>.

Si se realiza una retrospectiva, el Decreto 3466 de 1982, solo permitía demandar al proveedor, empero, la Corte Constitucional declaró la exequibilidad de los artículos 11 y 29 del citado decreto, bajo el entendido de que el consumidor también podía exigir de manera directa el cumplimiento de las garantías al productor. Para la Corte se debía avanzar en una interpretación que respondiera al principio superior de adecuada defensa de los consumidores, por lo tanto, las garantías del fabricante se extenderían al universo de consumidores con independencia de la existencia de un contrato directo con el consumidor<sup>23</sup>.

Precisamente, una de las grandes consignas en materia de consumo es la ruptura del principio de relatividad de los contratos, ya que, bajo las normas de derecho común solo es posible demandar a quienes intervengan propiamente en el contrato. En

---

2010 y C-191 de 2021, señala que la materialización de la vivienda conlleva la satisfacción de finalidades estatales, como el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, asimismo, reconoce en favor de las personas el derecho a una vivienda digna.

<sup>22</sup> ZULUAGA GIRALDO, Marco, *op. cit.*, p.35.

<sup>23</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

aspectos como la efectividad de la garantía<sup>24</sup>, el consumidor puede exigirla independientemente o no de un vínculo entre las partes y su cumplimiento puede ser exigido, sin limitación alguna a cualquiera (productor o proveedor)<sup>25</sup>, en otras palabras, el destinatario final del producto tendrá acción directa contra el fabricante sin que sea necesaria una vinculación contractual entre ambos<sup>26</sup>.

La jurisprudencia en materia de vivienda ha tenido tres grandes referentes. El primer caso se dio contra una constructora de la ciudad de Medellín (Antioquia), varios de los edificios fabricados presentaron graves defectos estructurales que generaron la evacuación de los residentes. En la demanda se pretendió la condena de todo el grupo empresarial de esta constructora. La primera instancia jurisdiccional<sup>27</sup>, ordenó devolver el precio pagado por los inmuebles a la empresa constructora del edificio sin hacer extensiva la condena a la totalidad del grupo empresarial, no obstante, en segunda instancia el Tribunal<sup>28</sup>, determinó que, en efecto, la condena debía extenderse al grupo empresarial, por ejemplo, a la sociedad controlante le dio condición de productor indirecto, al ejercer control interno por participación económica y por el derecho de emitir votos decisorios mayoritarios.

A su vez, a la sociedad titular de la marca “CDO” le extendió la responsabilidad por el uso de la marca, para ello, tomó como fun-

---

<sup>24</sup> Puede verse la definición de garantía legal en el artículo 7° de la Ley 1480 de 2011.

<sup>25</sup> VALDERRAMA ROJAS, Carmen Ligia. “De las garantías: una obligación del productor y el proveedor”, en VALDERRAMA ROJAS, Carmen Ligia (dir.), *Perspectivas del derecho del consumo*, Bogotá, Universidad Externado, 2013, pp. 233 y 244.

<sup>26</sup> SHINA FERNANDO, *Daños al consumidor. Análisis a la ley 1480*, Buenos Aires- Bogotá, Astrea, Universidad de la Sabana, 2014, p. 98.

<sup>27</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencia No. 131 de 2016.

<sup>28</sup> Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá, sala civil. Sentencia 7 de septiembre de 2016. Magistrada ponente: María Patricia Cruz Miranda.

damento un precedente judicial de responsabilidad por producto defectuoso de la Corte Suprema de Justicia<sup>29</sup>.

El segundo precedente tuvo lugar con una edificación de la ciudad de Bogotá. En este caso, el constructor se liquidó poco tiempo después de haber construido el inmueble, además, la edificación presentó unos defectos y se incumplió con la entrega de las zonas comunes. En este asunto, la copropiedad demandante presentó la acción en contra de la empresa que impuso su marca en la publicidad mediante la cual se ofertó el proyecto inmobiliario (sociedad que estaba vigente o activa al momento de presentarse la demanda).

En primera instancia se condenó a quien impuso la marca al ofertar las viviendas<sup>30</sup>, esta decisión fue apelada y, en segunda instancia fue confirmada por el Tribunal<sup>31</sup>, a su vez, se presentó recurso extraordinario de casación y, la Corte Suprema de Justicia<sup>32</sup> no casó la decisión. Sobre este asunto señaló que la sociedad al licenciar el uso de la marca se convirtió en productora y, en consecuencia, en acreedora del régimen de responsabilidad previsto en el Estatuto del Consumidor, pues, el uso de la marca llevó al convencimiento de los consumidores de que se trataba de una constructora del edificio, ubicándola dentro del grupo de productores por expresa disposición del artículo 20 del Estatuto del Consumidor.

---

<sup>29</sup> Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia 30 de abril de 2009. Magistrado ponente: Pedro Octavio Munar Cadena. Exp. 25899 3193 992 1999 00629 01.

<sup>30</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencia No. 5678 de 2016.

<sup>31</sup> Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá, sala civil. Sentencia de 23 de marzo de 2017.

<sup>32</sup> Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia SC1073-2022 de 23 de abril de 2022. Magistrado ponente: Francisco Ternera Barrios, disponible en: <<https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2022/05/SC1073-2022-2015-06321-01.pdf>>.

Un tercer precedente ha abierto cauce a la teoría de contratos coligados respecto de las fiducias como voceras de patrimonios autónomos, especialmente en aquellos incumplimientos en la escrituración, para este efecto, en dos acciones de protección al consumidor<sup>33</sup> el Tribunal<sup>34</sup> declaró que las fiducias como voceras asumen obligaciones frente al consumidor inmobiliario y son responsables en la operación dirigida a la adquisición del inmueble, por ello, los contratos de fiducia, de promesa de compraventa y de compraventa integran toda una cadena de actos coligados para cumplir el fin perseguido; por ende, es viable identificarlos como asuntos conexos. Por lo tanto, al ser negocios jurídicos vinculados para una finalidad como lo es contar con la tradición del inmueble, la condición de tradente del patrimonio autónomo administrado por la fiduciaria es determinante en el contrato de promesa de compraventa para lograr el resultado.

En ese orden, el Tribunal resaltó que no se puede alegar el principio de relatividad de los contratos por la fiduciaria o el cumplimiento de los compromisos propios para excusarse su deber, y alegar las cláusulas previstas en el negocio de fiducia que le eximen de responsabilidad en el asunto, pues el destinatario final es la parte débil en el tráfico mercantil y, no debe tener condicionada su tutela judicial efectiva a este precepto.

Bajo lo antes expuesto, este es un ejemplo de cómo las normas de consumo rompen con el esquema clásico de los contratos, según el cual sus efectos solo vinculan a quienes hacen parte de este, para en su lugar abogar por una filosofía de principios que extienden la responsabilidad a quienes hagan parte de la cadena de comercialización del producto.

---

<sup>33</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencias Nos. 8143 y 9197 de 2022.

<sup>34</sup> Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá, sala civil. Sentencias de 7 de marzo de 2023 y 4 de mayo de 2023. Magistrada ponente: Flor Margoth González Flórez. Radicados Nos. 11001319900120216707401 disponible en: <<https://acortar.link/Dtxo9R>> y 11001319900120217123902.

### C) INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA Y ESCRITURACIÓN DE BIENES INMUEBLES

Tradicionalmente el incumplimiento en la tradición de los bienes inmuebles se adelanta bajo los remedios de la responsabilidad contractual, en otros, la falta de escrituración abre cauce al trámite del proceso ejecutivo bajo la obligación de suscribir documento<sup>35</sup>; sin embargo, variados y reiterados han sido los pronunciamientos<sup>36</sup> en materia de incumplimiento en la entrega cuyo derecho vulnerado hace referencia a la efectividad de la garantía, por lo que el incumplimiento en la entrega del bien inmueble o su escrituración se encausa bajo la infracción prevista en el numeral 6° del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011<sup>37</sup>.

Este es otro ejemplo claro de cómo los remedios tradicionales de incumplimiento del contrato y ejecución se han transformado por una nueva vía de análisis como lo es la efectividad de la garantía por incumplimiento en la entrega.

### D) ESTADO DE RUINA EN LAS EDIFICACIONES

Dos cuestionamientos frecuentes en litigios relacionados con la construcción es el término de garantía son: ¿cuál es el término de garantía en edificaciones construidas en vigencia del Decreto 3466 de 1982, cuyos daños se presentan en vigencia del nuevo Estatuto del Consumidor? ¿el término decenal por estabilidad de la

---

<sup>35</sup> Artículo 434 del Código General del Proceso

<sup>36</sup> Al respecto puede verse Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencias Nos. 10272 de 2021, 9197 de 2022 y 8143 de 2022. Sentencias del Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá, sala civil de 24 de enero de 2022. Magistrada ponente: Clara Inés Márquez Bulla. Radicado No. 11001319001 2021 39465 01 y las sentencias de 7 de marzo de 2023 y 4 de mayo de 2023.

<sup>37</sup> Corresponde a la garantía legal: 6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.



obra previsto en el artículo 8° de la Ley 1480 de 2011 es aplicable a estas edificaciones?

Habitualmente en las edificaciones entregadas en vigencia del Decreto 3466 de 1982, se tomaba como término de garantía de manera indistinta las reglas habituales del mercado o la garantía señalada por el constructor al momento de la entrega, así mismo, se tenía como norma aplicable el numeral 3° del artículo 2060 del Código Civil, el cual consagraba la responsabilidad del empresario dentro de los 10 años siguientes a la entrega del edificio cuando pereciera o amenazara a ruina. El decreto no hacía una distinción entre estabilidad de la obra y acabado. Fue mediante una decisión del Tribunal en la que se resolvieron estos cuestionamientos<sup>38</sup>.

El pleito se basó en los daños de la fachada de una edificación bogotana entregada en el año 2009, para la copropiedad demandante el defecto debía catalogarse como estructural. Al resolver este caso el Tribunal abordó tres planteamientos: i) la definición de estado de ruina, ii) si la fachada era un elemento estructural o un acabado y, iii) la contabilización del término de garantía para efectos de la prescripción.

Frente al primer planteamiento el Tribunal tomó como referencia un precedente de la Corte Suprema de Justicia<sup>39</sup>, en el que se puntualizó que la garantía decenal genera una responsabilidad a cargo del constructor respecto de los daños que en ese tiempo afloren, surjan o aparezcan en la edificación. En esa misma vía, explicó que el estado de ruina no estaba definido en el artículo 2060 del Código Civil ni el Estatuto del Consumidor, por lo que con apoyo en el Decreto 564 de 2006 y Decreto 1469 de 2010,

---

<sup>38</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencia No. 1115 de 2020 y Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá, sala civil. Sentencia de 14 de julio de 2021. Magistrado ponente: Luis Roberto Suárez González. Radicado 001-2018-41239-05, disponible en: <<https://acortar.link/a1LVjt>>.

<sup>39</sup> Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia SC2847-2019 de 26 de julio de 2019. Magistrada ponente: Margarita Cabello Blanco. Radicado No. 41001-31-03-002-2008-00136-01.

debía ser entendido como el agotamiento generalizado en los elementos estructurales.

Frente al segundo cuestionamiento, dispuso que la fachada no tenía la condición de elemento estructural, por lo que, los agrietamientos, desprendimientos localizados de piezas u otros daños no generan ningún tipo de afectación en la estructura, ni a su capacidad de resistir las cargas verticales (gravitacionales) y horizontales (sísmicas), por lo tanto, debía tener la condición de acabado.

En lo concerniente al tercer planteamiento, señaló que, si bien el Decreto 3466 de 1982, no contenía un término de garantía, lo cierto es que mediante la Circular 18 de 2011, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de su facultad de instrucción, procedió a reglamentarlo, imponiéndolo en un año, temporalidad que se hizo más evidente en la Ley 1480 respecto de la cobertura para los acabados de los inmuebles y, pese a que el juez de primera instancia tomó como término de contabilización para el cálculo de la prescripción la entrada en vigencia del Estatuto aplicando la regla del artículo 40 de la Ley 153 de 1887, esta decisión resultó acorde con los postulados del Estatuto, debido al carácter de orden público del estatuto –expresamente reconocido en el artículo 4–, el cual –en conjunto con la Circular Externa 18 de 2011– llenaron el vacío en torno al término de garantía.

De lo antes visto, es evidente que las normas de consumo no regulan la totalidad de eventos, pues ello, vendría en un imposible, así que las normas especiales de un sector vienen a complementar las disposiciones de consumo para brindar solución a un caso concreto.

Por otra parte, aun cuando en este punto el análisis se ha visto desde la óptica judicial, es preciso señalar que, en procedimientos administrativos sancionatorios, la Superintendencia de Industria y Comercio en su rol de inspección, vigilancia y control profirió actos administrativos con miras a brindar alternativas respecto de edificaciones que amenazaban a ruina, un ejemplo, bastante conocido fue el caso Continental Towers de la ciudad de Medellín,

cuyos defectos estructurales generaron la evacuación temporal de sus residentes.

En esta ocasión, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la mencionada Entidad, adoptó como medida preventiva el reconocimiento y pago de un auxilio de habitabilidad a los residentes de esta urbanización hasta tanto fueran realizadas las adecuaciones necesarias que permitieran la habitabilidad de los inmuebles<sup>40</sup>.

Para la Dirección, más de 550 familias con orden de evacuación temporal estaban en abierta restricción de sus derechos, debido al incumplimiento por parte de la constructora respecto del régimen sustancial de protección al consumidor inmobiliario en lo que se refiere a calidad, idoneidad y seguridad de sus unidades residenciales. Si bien, esta medida no involucraba al sector financiero en los cuales los créditos de vivienda debían seguir su curso bajo la vía del crédito hipotecario, no puede desconocerse que el auxilio de habitabilidad en algunos casos fue el sustento para el pago del crédito o en otros casos el pago de arrendamientos.

Sobre este particular, aun cuando no es el objetivo de análisis del presente artículo no sobra señalar que expertos en la materia como Tito Añamuro sugieren que bajo criterios de conexión contractual se pueda ver a futuro el ejercicio de la resolución del contrato de mutuo y, asimismo, valer la excepción de suspensión de pagos contra la acción de reclamación del prestamista junto con la suspensión de procesos ejecutivos o de garantías, cuya base sea los contratos conexos de consumo<sup>41</sup>.

---

<sup>40</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Resolución No. 13895 de 2015.

<sup>41</sup> TITO AÑAMURO, John Alberto, “Los contratos conexos de consumo: Un estudio de por qué los prestamistas deben responder por defectos y vicios de viviendas financiadas. Los casos Campoalegre y edificio Space”, en JIMÉNEZ VALDERRAMA, Fernando (ed.), *Estudios de derecho del consumo (Ley 1480 de 2011) Aspectos Contractuales Jurídicos - Administrativos y subsistema nacional de calidad*, Bogotá, Universidad de la Sabana, 2017, t. II, p. 204.

## E) PROTECCIÓN CONTRACTUAL

Uno de los avances más significativos se ha dado en la protección contractual, -pues- la mayoría de los contratos a los que se ven expuestos los consumidores de vivienda son contratos de adhesión en los que el consumidor se ve expuesto a aceptar llanamente el clausulado. Desde la Constitución Política, los consumidores son sujetos llamados a mantener una protección especial<sup>42</sup>, lo cual sin dudas deviene de la asimetría de las relaciones de consumo, por lo que las tendencias en consumo deben promover el equilibrio contractual.

Buena parte de los pronunciamientos judiciales para declarar abusiva las cláusulas han tenido como fundamento la noción general del artículo 42 y el listado del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

Para empezar, la legislación colombiana combina dos sistemas sobre cláusulas abusivas conocidas en el derecho comparado, como la noción general, y el sistema de tarifa legal o de lista negra<sup>43</sup>. El de la cláusula general permite controlar pactos que se consideren abusivos en cualquier contrato basado en una relación de consumo y encuadrar un supuesto de cláusula en la noción general que no esté contenida en la lista negra<sup>44</sup>.

Sobre este aspecto el Tribunal ha proferido decisiones en las que considera abusivas aquellas cláusulas en las que no exista re-

---

<sup>42</sup> JIMÉNEZ VALDERRAMA, Fernando y ACOSTA RODRÍGUEZ, Joaquín, "Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo", en JIMÉNEZ VALDERRAMA, Fernando (ed.), *Estudios de derecho del consumo (Ley 1480 de 2011) Conceptos básicos, garantías, publicidad y cláusulas abusivas*, Bogotá, Universidad de la Sabana, 2017, t.I, pp. 314-320.

<sup>43</sup> ARRUBLA PAUCAR, Jaime Alberto, "La posición dominante en los contratos, el abuso de la misma y la protección del adherente en el sistema colombiano", en VALDERRAMA ROJAS, Carmen Ligia (dir.), *Perspectivas del derecho del consumo*, Bogotá, Universidad Externado, 2013, p. 381 y 382.

<sup>44</sup> ARRUBLA PAUCAR, Jaime Alberto, *op. cit.*, p. 381.

ciprocidad. Una de las sentencias tuvo como análisis el litigio de un consumidor contra una constructora en cuyo convenio se estableció una cláusula de “*terminación unilateral anticipada para cualquiera de las partes*”, sin embargo, al dar lectura de la cláusula solo se describían eventos que involucraban al consumidor y no a la constructora, lo que para el Tribunal se tradujo en una desarmonía en el establecimiento de las obligaciones de los contratantes, principalmente, de los derechos al tener un clausulado desproporcionado<sup>45</sup>.

En una reciente decisión, basado en el numeral 6º del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011<sup>46</sup>, el Tribunal declaró abusiva una cláusula de arras, pues no se reguló en ningún otro aparte del contrato, en qué casos de incumplimiento de la promitente vendedora podían hacerse efectivas las arras a favor de la compradora. Para esta corporación, denota el carácter abusivo, en tanto, si bien en apariencia, se estableció una sanción aplicable a los dos contratantes, al extender sus secuelas para hacer efectiva las arras por el incumplimiento la constructora resultaba ileso por cualquier infracción de sus obligaciones; así, el contrato, tenía una carga vinculante para el consumidor que en una situación similar no era aplicable al proveedor.

En esa misma vía, otra decisión judicial demarcó un derrotero, un aspecto que se venía presentando en los contratos de vivienda era la carencia de una fecha cierta de entrega del bien, en este caso el Tribunal confirmó una sentencia que tuvo por ineficaz una cláusula en la que no se estipuló la fecha de entrega y de

---

<sup>45</sup> Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá, sala civil. Sentencia de 16 de enero de 2018. Magistrado ponente: Eluin Guillermo Abreo Triviño. Radicado No. 110023199001-2016-75988-01.

<sup>46</sup> Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá, sala civil. Sentencia 31 de marzo de 2023. Magistrado ponente: Ricardo Acosta Buitrago. Radicado No. 11001-31-03-026-2019-00612-01, disponible en: <<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/2233156/141225101/PROVIDENCIAS+E-58+ABRIL+10+DE+2023.pdf/e320ad43-e070-43a9-bd0b-410d4507b343>>.

escrituración de la vivienda. En segunda instancia se consideró ineficaz bajo la noción general del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, porque una cláusula en este sentido impedía a los consumidores reclamar el incumplimiento del proveedor o productor al desconocerse el día cierto y determinado o determinable en que se podían exigir las obligaciones del constructor<sup>47</sup>.

Ahora bien, en el marco de los procedimientos administrativos sancionatorios, la Delegatura para la Protección al Consumidor de la Superintendencia, además de la sanción económica que impone, determinó la condición de abusiva aquellas cláusulas en la venta de inmuebles en las que se hace referencia la expresión de “área aproximada”, pues además de no ser claro y completo siendo contrario a lo establecido en el numeral 2º del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, estas expresiones producían un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, por cuanto las mismas conceden al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente el objeto y ejecución del contrato, pues al no existir una medida definida o estándar el constructor lo puede utilizar de forma discrecional, constituyendo una infracción al numeral 7º del artículo 42 del Estatuto del Consumidor<sup>48</sup>. Finalmente, en otro caso sancionó a una constructora, pues evidenció que de forma reiterada la constructora no diligenciaba los espacios correspondientes a los porcentajes de devolución que procederían en los negocios jurídicos donde existe más de un encargante, incum-

---

<sup>47</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencia No. 10272 de 2021 y Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá, sala civil. Sentencia de 24 de enero de 2022. Magistrada ponente: Clara Inés Márquez Bulla. Radicado No. 11001319001 2021 39465 01, disponible en: <<https://acortar.link/xNAnYv>>.

<sup>48</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Resolución No. 15340 de 2019.

pliendo las normas en materia de protección contractual descritas en el numeral 3° del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011<sup>49</sup>.

De lo que se sigue, es palpable que en el ámbito de protección contractual las normas de consumo han ganado un buen terreno que propende el equilibrio e igualdad contractual, dejando atrás esa autonomía de voluntad igualitaria bien sabida de las normas civiles y comerciales.

#### IV. CONCLUSIONES

Es imposible que las normas de protección al consumidor contengan todos los arquetipos de contratos, por lo tanto, se acudirá a las normas de derecho común en su carácter supletivo, dando una aplicación armoniosa y conjunta.

Colombia no tiene una definición de consumidor vulnerable como lo contemplan otras legislaciones extranjeras, sin embargo, se ha marcado un precedente en el reconocimiento de vulnerabilidad de los adquirentes de vivienda de interés social a través de la vía judicial.

Se han dado valiosas decisiones para los consumidores de vivienda, las cuales materializan los principios del derecho del consumo, ejemplo de estas es la responsabilidad solidaria que rompe el principio de relatividad de los contratos, y la protección contractual y el estado de ruina.

Un ejemplo de cambio frente a los remedios tradicionales es el relacionado con los incumplimientos en la entrega de bienes y escrituración para dar paso a la efectividad de la garantía por incumplimiento en la entrega desde la perspectiva de derecho del consumo (Ley 1480 de 2011, artículo 11, numeral 6°).

---

<sup>49</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Resolución No. 51389 de 2019.

