

**RESPONSABILIDAD DE LAS FIDUCIARIAS FRENTE A  
LOS CONSUMIDORES INMOBILIARIOS**

**LINA MARCELA MEDINA VANEGAS  
JEISSON ANDRÉS VÁSQUEZ TORRES**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE DERECHO  
BOGOTÁ, D.C., 2014**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Introducción.....	4
1. Origen de la Fiducia.....	7
1.1 La Fiducia en Colombia.....	8
2. El negocio fiduciario .....	10
2.1 Fiducia inmobiliaria .....	11
2.1.1 Definición y modalidades .....	13
2.1.2 Fiducia inmobiliaria de administración y pagos .....	13
2.1.3 Fiducia inmobiliaria de preventa .....	16
2.1.4 Fiducia inmobiliaria de tesorería .....	17
2.1.5 Fiducia inmobiliaria de parqueo de terrenos .....	18
3. Ejecución de los contratos de fiducia inmobiliaria.....	18
3.1. Intervinientes .....	18
3.1.1 El constructor y/o fideicomitente .....	18
3.1.2 La Fiduciaria .....	20
3.1.3 El comprador .....	20
3.2 Etapa previa .....	20
3.2.1. Evaluación de los fideicomitentes .....	22
3.2.2. Conocimiento de los compradores .....	22
3.2.3. Publicidad en los proyectos inmobiliarios .....	24
3.3. Etapa de desarrollo .....	24
3.3.1 Etapa de preventa y carta de instrucciones .....	26
3.3.2 Desarrollo del proyecto inmobiliario .....	26
3.3.3 Entrega de inmuebles.....	27
4. Responsabilidad de la Fiduciaria .....	27
4.1 De la responsabilidad civil.....	29
5. Aplicabilidad del Estatuto del Consumidor a los negocios inmobiliarios en los que interviene una sociedad fiduciaria.....	29
6. El Derecho del Consumo.....	31
6.1. Características.....	31
6.1.1 Son normas transversales y pluridisciplinarias.....	32
6.1.2 De contenido económico .....	34
6.1.3 De contenido especial .....	34
6.1.4 Son normas proteccionistas.....	34
6.1.5 Son de orden público.....	35
6.1.6 Sus fundamentos son constitucionales.....	35
6.1.7 De contenido social.....	36
6.2 El contrato de consumo.....	36
6.3 La relación de consumo.....	38

6.4	Contratos de adhesión.....	40
6.5	Derecho de protección de los consumidores en Colombia.....	43
7.	Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor.....	45
7.1	En cuanto a los principios que consagra.....	45
7.2	En cuanto al objeto, ámbito de aplicación, carácter de las normas y definiciones.....	46
7.3	De los derechos y deberes de los consumidores y usuarios.....	46
7.4	La responsabilidad de los productores y distribuidores a la luz del estatuto del consumidor.....	48
7.4.1	Responsabilidad por calidad, idoneidad y seguridad de los productos.....	49
7.4.2	Responsabilidad por daños por producto defectuoso.....	54
7.4.3	Responsabilidad por información.....	55
7.5	Intervinientes en los negocios inmobiliarios a la luz del Estatuto del Consumidor.....	54
8.	Garantías aplicables a los inmuebles.....	55
9.	Sobre quién o quiénes recae la responsabilidad derivada por deficiencias en la calidad, idoneidad y seguridad de los inmuebles a la luz del Estatuto del consumidor.....	57
9.1	Aspectos generales aplicables a todos los proyectos urbanísticos	57
9.2	Calidad del fideicomitente y beneficiario en el contrato de fiducia inmobiliaria.....	72
9.3	Cuál es la responsabilidad de la Fiduciaria en los proyectos inmobiliarios en los que interviene.....	73
10.	Actuaciones por violación de las normas de protección al consumidor.....	79
10.1	Procedimiento administrativo.....	79
10.2	Procedimientos judiciales.....	79
10.3	Acciones penales.....	80
11.	Proyecto de ley que busca incrementar la seguridad de las edificaciones en Colombia .....	81
12.	Conclusiones.....	89
	Bibliografía.....	93

## INTRODUCCIÓN

La construcción se erige en la actualidad como uno de los sectores con mayor crecimiento en la economía del país: en el primer trimestre de 2014, la economía colombiana creció 6,4% en relación con mismo trimestre de 2013; para el mismo período de referencia el valor agregado de la construcción creció 17,2%)<sup>1</sup>. Esta tendencia se ha mantenido a lo largo de los últimos años y ha dado paso a distintas figuras legales que ofrecen al constructor y al comprador beneficios tanto de tipo fiscal como administrativos y de garantía, tal como sucede con la fiducia inmobiliaria, mecanismo mediante el cual se lleva a cabo un acompañamiento en el proceso y evolución de un proyecto de construcción desde su etapa previa y de inicio hasta su finalización.

De acuerdo con el reporte consolidado de activos fideicomitidos de la Superintendencia Financiera de Colombia<sup>2</sup>, en los últimos años la intervención de las fiduciarias en los proyectos inmobiliarios ha venido de menor a mayor, y su participación atrae la confianza de los compradores, situación que nos avoca a estudiar el tipo de responsabilidad que les corresponde a dichas sociedades frente a los compradores, estos últimos, como sujetos de especial protección por parte del estatuto del consumidor, disposición legal creada para la protección de los derechos que les corresponden a los consumidores de cualquier tipo de producto o bien.

Sin embargo, siendo posible que se presenten problemas de daños, avería o producto defectuoso que ponga en riesgo la vida y el disfrute de los bienes adquiridos así como quejas por publicidad engañosa, los consumidores

---

<sup>1</sup> [https://www.dane.gov.co/daneweb\\_V09/files/investigaciones/boletines/pib\\_const/Bol\\_ieac\\_ltrim14.pdf](https://www.dane.gov.co/daneweb_V09/files/investigaciones/boletines/pib_const/Bol_ieac_ltrim14.pdf)

<sup>2</sup> <http://bi.superfinanciera.gov.co/fiduciarias/reportes/RepActivosFid04Pub.jsp>

inmobiliarios consideran como responsables del cumplimiento de las obligaciones emanadas de la compra de un bien inmueble, tanto a las fiduciarias como a los constructores, escenario que genera confusión respecto del sujeto al cual se le deben hacer exigibles los derechos que pudiesen llegar a verse transgredidos. Es así como se han visto casos en los que los consumidores inician acciones legales en contra de todos los intervinientes en el proceso de construcción inmobiliaria obteniendo como resultado sentencias absolutorias de los demandados por carecer de legitimación en la causa y condena en costas, teniendo en cuenta que su función dentro del proyecto les exime de responsabilidad por cumplimiento de garantía.

Por lo anterior, resulta conveniente y necesario establecer el papel de las fiduciarias en los proyectos de construcción mediante una detallada investigación que permita determinar su nivel de responsabilidad frente a futuras reclamaciones por parte de los consumidores o compradores inmobiliarios por concepto de daños, averías, producto defectuoso, seguridad o incumplimiento de garantía, mediante el estudio de la distinta normatividad que regula el negocio fiduciario en Colombia, efectuando un análisis de cada una de las partes intervinientes en un proyecto inmobiliario desarrollado bajo el esquema de fiducia, conforme al estatuto del consumidor y las normas que regulan dichas relaciones.

Conforme a lo descrito, con el presente trabajo de investigación pretendemos hacer un estudio detallado de las funciones que cumple una sociedad fiduciaria dentro de un proyecto inmobiliario así como establecer si resultan aplicables los principios y normas contemplados en el estatuto del consumidor para la problemática planteada, con el fin de determinar el papel de las fiduciarias en los proyectos de construcción y su nivel de responsabilidad frente a futuras reclamaciones por parte de los consumidores o compradores inmobiliarios por daños, averías, producto defectuoso, seguridad o incumplimiento de garantía.

Nuestra investigación resulta pertinente para los compradores o consumidores

inmobiliarios cuando se presentan eventos de daños y deben solicitar el cumplimiento de garantía o iniciar las acciones legales pertinentes. Por lo anterior, es necesario realizar un estudio de la distinta normatividad que regula el negocio fiduciario en Colombia, efectuar un análisis de cada una de las partes intervinientes en un proyecto inmobiliario desarrollado bajo el esquema de fiducia, conforme al estatuto del consumidor y las normas que regulan dichas relaciones, y determinar si recae sobre las sociedades fiduciarias intervinientes en un proyecto inmobiliario responsabilidad por daños y averías de la construcción o si son responsables de cumplir con la garantía por producto defectuoso.

La información para el desarrollo de la investigación será obtenida de fuentes formales como las leyes y normas vigentes aplicables al sector de la construcción en Colombia, efectuando el análisis y aplicación del estatuto del consumidor, el cual es novedoso en el ordenamiento jurídico, y examinando contratos de fiducia inmobiliaria y casos recientes en el país de daños y averías de la construcción especialmente en vivienda nueva.

## 1. ORIGEN DE LA FIDUCIA

Para hablar de fiducia y de sus diversas modalidades de ejecución, es importante conocer el contexto bajo el cual se creó y desarrolló. El derecho romano se erigió como el ordenamiento legal que la creó y desarrolló a través de figuras tales como el *pactum fiduciae*<sup>3</sup> y el *fideicommissum*, forjada esta última como aquella posibilidad de transferencia de bienes vía testamentaria, en donde la persona que recibía el bien, lo utilizaba en beneficio de un tercero al cual posteriormente transmitiría dichos bienes.

Posterior al derecho romano, el derecho inglés desarrolló el *Trust*, el cual tuvo su origen en el denominado *use*<sup>4</sup> cuya utilización tomó relevancia en Inglaterra en el siglo XVIII, con la expedición del *statute of mormain* (estatuto de manos muertas), el cual prohibía la adquisición de bienes inmuebles por parte de las comunidades religiosas, situación ante la cual los monjes comenzaron a adquirir a través de terceros la propiedad de bienes destinados a la comunidad. En definición del *Restatement of the law of trust*, el *trust* es conocido como aquella “*relación fiduciaria con respecto a determinados bienes por la cual la persona que los posee (trustee) está obligado en derecho a equidad a manejarlos en beneficio de un tercero (cestui*

---

<sup>3</sup> WALKER DE TULER, María Cristina. *Contratos Bancarios Segunda parte*, Santa fe, Argentina, Universidad Nacional del Litoral, 2005, página 44, “El *pactum fiduciae* presentaba dos variantes: La *fiduciae cum creditore* y la *fiduciae cum amico*. La fiducia *cum creditore* con finalidad de garantía operaba del siguiente modo: el deudor transmitía la propiedad de un bien con el encargo de que le fuere retransmitido al momento de darse por cumplida la obligación. La denominada *fiducia cum amico*, a diferencia de la anterior, se realizaba en interés del fiduciante, no del fiduciario. En la práctica fue utilizada - fundamentalmente- para casos en los que el fiduciante entregaba debía ausentarse por un tiempo prolongado de su residencia permanente. Frente a esta circunstancia, se recurría a una persona de confianza, y otorgándole amplias facultades, se le transmitía el bien o los bienes de su propiedad mediante la fiducia”.

<sup>4</sup> RODRÍGUEZ AZUERO, Sergio. *Negocios fiduciarios Su significación en América Latina*, Primera edición, Bogotá D.C., LEGIS, 2005, página 16, “Los antecedentes del *Trust* deben buscarse en los “*uses*”, en los cuales se verificaba la transmisión de un bien a un tercero con obligación de conciencia en favor del transmisor u otro beneficiario”.

*que trust*)”. En la actualidad el *trust* puede nacer por voluntad de los constituyentes o por ministerio de la Ley<sup>5</sup>.

## 1.1. LA FIDUCIA EN COLOMBIA

La fiducia en Colombia surge con la adopción del Código Civil Chileno escrito por el jurista Andrés Bello quien, gracias a su notable conocimiento del derecho romano y el anglosajón, incluyó en su obra la figura de la fiducia. Nuestro Código Civil define la propiedad fiduciaria como aquella que se encuentra “*sujeta al gravamen de pasar a otra persona por el hecho de verificarse una condición*”<sup>6</sup>.

Más adelante, la Ley 45 de 1923 creada por el Gobierno del entonces Presidente Pedro Nel Ospina a través de la conocida Misión Kemmerer<sup>7</sup>, se encargó de regular distintos aspectos de las entidades bancarias, así como de la Contraloría General de la República y del propio Banco de la República. En la mencionada ley, se estableció la denominada “*sección fiduciaria*”, la cual se encontraba directamente ligada a un establecimiento bancario y cuya finalidad radicaba en hacer “*el negocio de tomar, aceptar y desempeñar encargos de confianza que le sean legalmente encomendados*”<sup>8</sup>. Asimismo, la Ley 45 de 1923 definió el fideicomiso como un encargo de confianza y por fideicomisario el sujeto que encomienda el encargo.

---

<sup>5</sup> WALKER DE TULER, María Cristina, op. cit., pág. 44.

<sup>6</sup> Artículo 794 y S.S. Código Civil Colombiano.

<sup>7</sup> SANTOS MOLANO, Enrique, Revista Credencial Historia, Edición 184, Bogotá D.C., 2005 “En cumplimiento de lo ordenado por el Congreso de 1922, el gobierno de Pedro Nel Ospina nombró Ministro Plenipotenciario de Colombia en Washington a Enrique Olaya Herrera, con el encargo de contratar una misión de técnicos financieros que iniciara sus trabajos, de ser posible, a principios de 1923. Olaya Herrera, que conocía al dedillo el ambiente financiero de los Estados Unidos, estableció contacto con el profesor Edwin Walker Kemmerer, le propuso encabezar la misión e integrarla a su criterio con otros cuatro profesores. Kemmerer sugirió a los expertos H. M. Jefferson, Fred Rogers Fairchild, Thomas Russell Lill y Frederick Bliss Luquiens, aceptados sin reparos por Olaya Herrera. Este quinteto de técnicos norteamericanos en finanzas y administración pública conformó la misión financiera conocida como Misión Kemmerer, por ser Kemmerer su jefe”.

<sup>8</sup> Artículo 7 Ley 45 de 1923.



La anterior ley, fue sucedida por la Ley 45 de 1990 la cual prohibió expresamente la prestación de servicios fiduciarios por parte de los establecimientos de crédito, obligando de esta manera a desligar la denominada *sección fiduciaria* y convertirla en sociedades autónomas e independientes. Los bancos tuvieron un plazo de dos (2) años para realizar el desmonte de sus secciones fiduciarias<sup>9</sup>, ante lo cual diversas entidades realizaron cesiones de los contratos que a la fecha se encontraban vigentes, en favor de las sociedades fiduciarias que iban creando.

Con el transcurrir de los años, la figura de la fiducia ha ido evolucionando en nuestro país a través de diversos estamentos normativos, tales como el Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio Colombiano), y diversas circulares e instrucciones de la hoy Superintendencia Financiera de Colombia, así como por el valioso aporte doctrinal de numerosos partícipes del sector y de los tribunales de arbitramento. No obstante lo anterior, el aporte jurisprudencial sobre fiducia no ha sido desarrollado de acuerdo con la importancia que reviste la misma en la economía del país, quizás por su especialísima estructura y aplicabilidad.

---

<sup>9</sup> Artículo 6 Ley 45 de 1990-.

## 2. EL NEGOCIO FIDUCIARIO

Si bien varias disposiciones normativas tales como el Código de Comercio y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (E.O.S.F.), nos acercan a la definición del negocio fiduciario, consideramos como precisa y puntual aquella contenida en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, disposición que en el numeral 1.1. del título V, define los negocios fiduciarios como *“actos de confianza en virtud de los cuales una persona entrega a otra uno o más bienes determinados, transfiriéndole o no la propiedad de los mismos, con el propósito de que esta cumpla con ellos una finalidad específica, bien sea en beneficio del fideicomitente o de un tercero”*.

De la mencionada definición se puede concluir que el negocio fiduciario surge como un vehículo legal que permite obtener a una parte denominada fideicomitente, una finalidad específica, bien sea, a favor del mismo o de un tercero denominado beneficiario. Dicha finalidad se lleva a cabo a través de la transferencia o no de la propiedad de los bienes, la primera denominada como fiducia mercantil<sup>10</sup> y la segunda conocida como encargo fiduciario, esta última en virtud de la cual se hace la entrega de unos bienes sin transferirse la propiedad de los mismos<sup>11</sup>.

Además de las mencionadas modalidades de negocio fiduciario se circunscriben a ella los negocios denominados de fiducia pública y los encargos fiduciarios públicos de que tratan la Ley 80 de 1993 y demás normatividad.

---

<sup>10</sup> Artículo 1226 del Código de Comercio: La fiducia mercantil es un negocio jurídico en virtud del cual una persona llamada fiduciante o fideicomitente, transfiere uno o más bienes especificados a otra, llamada fiduciario, quien se obliga a administrarlos o enajenarlos para cumplir una finalidad determinada por el constituyente, en provecho de este o de un tercero llamado beneficiario o fideicomisario.

<sup>11</sup> Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, artículo 29 literal b.

## 2.1. FIDUCIA INMOBILIARIA

### 2.1.1. Definición y modalidades

La fiducia inmobiliaria nació como respuesta a los problemas que surgían con ocasión de los denominados esquemas de compra de vivienda en “planos”<sup>12</sup>, en donde los interesados en adquirir vivienda celebraban contratos de promesa de compraventa sobre bienes inmuebles que aún no habían sido construidos, es decir, como su nombre lo indica, respecto de proyectos los cuales solo se encontraban en planos. Los problemas con este modelo de adquisición de vivienda, radicaba en la poca garantía que se daba al promitente comprador, quien no podía asegurar la inversión realizada por actos de incumplimiento o mala fe desplegados por parte del constructor.

De acuerdo con lo anterior, y poco antes de que se iniciara la desvinculación de la sección fiduciaria de los bancos, se buscó la creación de un fondo que permitiera a los compradores realizar el pago de un inmueble con la plena seguridad de que sus recursos iban a ser protegidos frente a posibles estafas o incumplimientos por parte de los desarrolladores del proyecto. Es así, como se crea la fiducia inmobiliaria, tomando gran fuerza en el sector de la construcción, por el interés y confianza que generaba en los compradores al momento de adquirir un inmueble.

Actualmente la fiducia inmobiliaria es definida por la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, como el *“negocio fiduciario que, en términos generales, tiene como finalidad la administración de recursos y bienes afectos a un proyecto inmobiliario o a la administración de los recursos asociados*

---

<sup>12</sup> RODRÍGUEZ AZUERO, Sergio, op. cit., pág. 448, “Los adquirentes celebraban promesas de venta y pagaban no solo una cuota inicial en ese momento sin que se comprometieran a continuar desembolsando parte del precio en forma de instalamentos para que, junto con aquella, conformara una parte importante del mismo, que en esa forma resultaba prepago. En relación con la terminación y entrega del inmueble”.

*al desarrollo y ejecución de dicho proyecto, de acuerdo con las instrucciones señaladas en el contrato*<sup>13</sup>. La finalidad de la fiducia inmobiliaria radica en servir de medio contractual que permita la administración de dineros destinados al desarrollo de un proyecto inmobiliario, que bien pueden ser aportados por los compradores interesados en adquirir un inmueble o por los propios fideicomitentes, usualmente a través de los denominados “*créditos constructor*”<sup>14</sup>. Además de la administración de dinero, a través de la fiducia inmobiliaria se efectúa la administración de los bienes inmuebles sobre los cuales se desarrollará y ejecutará el proyecto inmobiliario.

La doctrina reconoce tres etapas para el desarrollo de la fiducia inmobiliaria: la etapa previa o preliminar<sup>15</sup> en la cual los fideicomitentes aportan a la Fiduciaria los documentos que dan cuenta de la viabilidad del proyecto a través de estudios de títulos de los inmuebles, estudios de mercado, financiación, presupuesto, entre otros. Posterior a la etapa previa, se encuentra la etapa de ejecución, en ella se celebran los contratos de promesa de compraventa y posteriormente los contratos de compraventa a través de escrituras públicas. Por último, encontramos la etapa de liquidación<sup>16</sup> en la cual se presenta la rendición final de cuentas por parte de la fiduciaria y se liquida el patrimonio autónomo, así como los demás contratos a que haya lugar.

---

<sup>13</sup> Circular Básica Jurídica, Superintendencia Financiera de Colombia. Tít. V, Cap. Primero, núm. 8°

<sup>14</sup> Estadísticas de Financiación de Vivienda, DANE, 2012, Bogotá D.C., “Se entiende por crédito constructor los giros realizados por la entidad financiadora a los constructores, una vez aprobado el crédito y, de acuerdo al avance del estado de la obra, se efectúan los pagos”.

<sup>15</sup> BAENA CÁRDENAS, Luis Gonzalo, Lecciones de Derecho Mercantil, Bogotá D.C., Universidad Externado de Colombia, 2009, página 694.

<sup>16</sup> HERNÁNDEZ LIMONGI, Martha Patricia, Guía Jurídica de los Negocios Fiduciarios en Colombia, Primera Edición, Bogotá, D.C., LEGIS, 2011, página 196.

Dentro de las modalidades presentadas en la fiducia inmobiliaria se encuentran las denominadas fiducias inmobiliaria de tesorería, de preventas, y de administración y pagos las cuales se describen a continuación.

### **2.1.2. Fiducia inmobiliaria de administración y pagos**

La fiducia inmobiliaria de administración y pagos, como lo indica su nombre, es el mecanismo a través del cual se transfiere a la Fiduciaria el bien inmueble sobre el cual se adelantará el proyecto, así como los recursos destinados para el desarrollo del mismo. Cuando el desarrollo del proyecto inmobiliario se adelanta a través de la modalidad de fiducia inmobiliaria de administración, la Fiduciaria podrá efectuar los pagos derivados del proyecto, respaldará la deuda adquirida con los acreedores para el desarrollo de la construcción, transferirá los bienes inmuebles a los compradores, administrará los recursos de los compradores y coadyuvará al fideicomitente para efectos de tramitar la instalación de servicios públicos domiciliarios, la instalación de servicios preliminares de obra y demás trámites donde las autoridades o las empresas públicas exijan el visto bueno, consentimiento o que la solicitud sea suscrita por el propietario del terreno que es la Fiduciaria.

La fiducia inmobiliaria de administración y pagos abarca desde la administración de los recursos hasta la administración del bien inmueble, sin embargo, bien podría darse la mera administración del inmueble y posterior transferencia de los bienes, ante lo cual estaríamos frente al comúnmente denominado contrato inmobiliario sin recursos. En este último caso, el fideicomitente administrará los recursos del proyecto y la Fiduciaria cumplirá con la obligación de transferir las unidades a cada uno de los compradores vinculados al proyecto.

### **2.1.3. Fiducia inmobiliaria de preventa**

La fiducia inmobiliaria de preventa es conocida como una etapa de recaudo en donde la Fiduciaria recibe e invierte los dineros otorgados por los interesados en adquirir alguna de las unidades inmobiliarias que se adelantan en el proyecto de construcción.

Las personas interesadas en el proyecto inmobiliario en etapa de preventas, generalmente son denominados como encargantes, quienes deberán entregar a la fiduciaria los recursos destinados a la separación del inmueble para que los invierta en una de sus carteras colectivas de conformidad con la normatividad vigente<sup>17</sup> y posteriormente gire las sumas entregadas junto con los rendimientos al constructor o, si fuere el caso, al patrimonio autónomo que se constituirá para el desarrollo del proyecto inmobiliario.

El contrato de preventa es el primer paso para establecer de manera clara la viabilidad del proyecto, especialmente la viabilidad financiera. En dichos contratos la Fiduciaria realiza una labor de guardián y custodio de los recursos aportados por los posibles adquirentes, imponiendo al fideicomitente distintos requisitos para realizar el desembolso de los dineros recaudados. Una vez cumplidas las condiciones por parte del constructor, la Fiduciaria girará los recursos a este para que desarrolle el proyecto, y dicho valor se imputará como parte de pago del inmueble. Ahora bien, si el constructor no puede cumplir con las condiciones establecidas para el giro de los recursos, estos serán entregados a cada uno de los interesados, junto con los rendimientos que pudieron generarse por su inversión en la cartera colectiva.

Usualmente, en los contratos de preventa, el constructor no tiene que indemnizar al futuro comprador por el no cumplimiento del proyecto, ya que este mecanismo

---

<sup>17</sup> Artículo 3.1.1.1.1 Decreto 2555 de 2010

fiduciario lo que busca es evaluar y considerar si el proyecto se podrá desarrollar o, si por el contrario, será un fracaso.

La importancia del contrato de preventa para el constructor radica en la posibilidad que tiene este último de ofrecer un proyecto inmobiliario, realizar su comercialización y obtener los permisos necesarios para el desarrollo del mismo, sin verse afectado por la posible inviabilidad jurídica o financiera que pudiese tener el proyecto ya que, como lo indicamos anteriormente, ante la imposibilidad de desarrollar el proyecto, no tendrá que indemnizar a los futuros compradores. Por otra parte, para los futuros compradores, el contrato de preventa reviste gran importancia ya que ofrece seguridad sobre la custodia de sus recursos sin que estos se vean afectados ante el incumplimiento del constructor<sup>18</sup>, o por los conocidos casos de estafas perpetrados por parte de empresas ficticias. Además de lo anterior, si el proyecto es viable, el futuro comprador recibe un beneficio consistente en el sostenimiento de las condiciones establecidas con el constructor para la adquisición del inmueble, entre ellos, el precio el cual seguirá vigente hasta el momento de la entrega de los bienes.

Nuestro ordenamiento legal ha establecido para la Fiduciaria distintas obligaciones en desarrollo del contrato de preventa, entre ellas, aquella relacionada con el deber de información sobre los siguientes aspectos<sup>19</sup>:

1. Expresar si la Fiduciaria tendrá el manejo futuro de los recursos. En estos casos lo que se busca es establecer si, posterior al contrato de preventa, se celebrará un contrato inmobiliario de administración y pagos, en el cual la Fiduciaria,

---

<sup>18</sup> Superintendencia Financiera de Colombia, Concepto 2008068357, noviembre 27 de 2008, "Ahora bien, en el caso de los recursos recaudados en la etapa de preventas, la fiduciaria tiene por regla general la obligación de invertirlos y entregarlos al constructor sólo una vez verificadas las condiciones señaladas en el contrato, para evitar que sean utilizados por este antes de que se cumplan las condiciones".

<sup>19</sup> Circular Básica Jurídica, Superintendencia Financiera de Colombia. Tít. V, Cap. Primero, núm. 5°, subnúm. 5.2., inc. 5.

a través de un patrimonio autónomo, continuará manejando los recursos entregados por los futuros compradores.

2. Establecer de forma clara y comprensible las causales y términos en los cuales se realizará la devolución de los recursos. Ante el incumplimiento de las condiciones establecidas para el giro de los recursos por parte del constructor, la Fiduciaria deberá establecer cuál será el procedimiento y los términos en que se realizará la devolución de los dineros a los compradores<sup>20</sup>. Asimismo, se realizará la devolución de los recursos a los futuros compradores cuando estos decidan retirarse del negocio.

3. La Fiduciaria deberá identificar de forma clara y expresa quién es la persona a quien se le girarán los recursos.

#### **2.1.4. Fiducia inmobiliaria de tesorería**

De acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica, se entiende por fiducia inmobiliaria de tesorería *“el negocio fiduciario que tiene como finalidad principal encomendar a la sociedad fiduciaria la inversión y administración de los recursos en efectivo destinados a la ejecución de un proyecto”*<sup>21</sup>.

La definición ofrecida por la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, es totalmente clara y no presenta dificultad en su interpretación. Tal como se mencionó anteriormente, la fiducia inmobiliaria de tesorería tiene como finalidad exclusiva la inversión y administración del dinero que será destinado al desarrollo del proyecto. Esta modalidad de fiducia inmobiliaria no

---

<sup>20</sup> HERNÁNDEZ LIMONGI, Martha Patricia, op. cit. página 200.

<sup>21</sup> Circular Básica Jurídica, Superintendencia Financiera de Colombia. Tít. V, Cap. Primero, núm. 8°, subnúm. 8.2.2.



es muy utilizada ya que su objeto y finalidad pueden realizarse con la denominada fiducia inmobiliaria de administración y pagos.

### **2.1.5. Fiducia inmobiliaria de parqueo de terreno**

Aunque la fiducia inmobiliaria de parqueo no es regulada específicamente en nuestro ordenamiento legal, a la misma se le aplica la normativa referente a la fiducia mercantil<sup>22</sup>. Su desarrollo se presenta como un mecanismo de intermediación para la adquisición de un inmueble, el cual usualmente se utiliza para el desarrollo de un proyecto inmobiliario. En la fiducia inmobiliaria de parqueo, se transfiere un bien inmueble a la Fiduciaria, quien detendrá su titularidad hasta el cumplimiento de unas condiciones previamente establecidas en el contrato de fiducia, momento a partir del cual transferirá el inmueble en favor de un beneficiario o a quien se le instruya en el contrato.

Un claro ejemplo de esta modalidad de fiducia es aquel presentado en desarrollo de un contrato de promesa de compraventa en el cual las partes, esto es, el promitente vendedor y el promitente comprador, acuerdan que el inmueble objeto de venta sea transferido a un patrimonio autónomo, quien lo transferirá al promitente comprador una vez este último haya pagado la totalidad del inmueble al promitente vendedor. Si el pago no se realiza por parte del promitente comprador, la Fiduciaria restituirá el inmueble al promitente vendedor. La anterior figura ofrece seguridad tanto al promitente comprador como al promitente vendedor, ya que si el primero cancela el valor total del inmueble, este tendrá certeza sobre la transferencia del mismo a su

---

<sup>22</sup> Superintendencia Financiera de Colombia, Concepto 2012043756-001, agosto 2 de 2012, “La denominada fiducia de parqueo se caracteriza por establecer dentro de su objeto que la sociedad fiduciaria detente la titularidad del inmueble, en su condición de titular y como vocera del patrimonio autónomo, hasta el cumplimiento de las condiciones establecidas en el acto constitutivo o de las instrucciones que imparta el fideicomitente”.

favor. Por otro lado, el promitente vendedor sabrá que, si el promitente comprador no realiza el pago del inmueble, el mismo será restituido a él.

Esta modalidad es utilizada con frecuencia por parte de los constructores que están en proceso de adquisición de inmuebles para el desarrollo de un proyecto inmobiliario.

### **3. EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS DE FIDUCIA INMOBILIARIA**

#### **3.1. INTERVINIENTES**

##### **3.1.1. El constructor y/o fideicomitente**

El constructor o empresa encargada de desarrollar un proyecto inmobiliario puede a su vez ser el promotor o comercializador. Sin embargo, no hace falta que el mismo individuo sea el dueño del lote a desarrollar; en muchas ocasiones se constituyen alianzas o sociedades entre el propietario del lote y la constructora para trabajar conjuntamente, uno aportando la propiedad y el otro aportando su experiencia técnica y la gerencia del negocio.

El promotor, comercializador, la firma que gerencia el proyecto y/o el constructor, deben suscribir el contrato con la Fiduciaria, fijando las condiciones para que esta última comprometa su responsabilidad en el negocio inmobiliario, lo cual será informado a los futuros compradores en la carta de instrucciones individual.

##### **3.1.2. La Fiduciaria**

Su función es administrar los dineros de los prometientes compradores, el crédito o créditos contratados por los fideicomitentes para el desarrollo del proyecto, los

aportes en dinero realizados y la administración del inmueble en mayor extensión o lote donde se realizará el proyecto y su posterior escrituración a los nuevos compradores cuando la propiedad del bien se ha dejado en cabeza de la Fiduciaria mediante la constitución de un patrimonio autónomo.

Por otro lado, si únicamente se ha constituido un encargo fiduciario que no implica el traspaso de la propiedad a la Fiduciaria, su responsabilidad y trato con el nuevo comprador llega hasta cuando se cumplen las condiciones, se llega al punto de equilibrio y se firma la correspondiente promesa de compraventa.

La sociedad fiduciaria debe de manera oportuna comunicar el alcance y responsabilidad que asume con su participación en los proyectos inmobiliarios a los cuales se vincula bajo diferentes modalidades, pues está implicada la confianza de las personas que hacen parte del negocio inmobiliario, a saber: compradores, propietarios de los terrenos, constructores, proveedores, bancos y cooperativas de crédito, entre otros, para quienes la intervención de la sociedad fiduciaria dentro del proyecto genera seguridad y confianza.

En cuanto a la responsabilidad que recae sobre la Fiduciaria, el artículo 1243 del Código de Comercio establece que *“el fiduciario responderá hasta de la culpa leve en el cumplimiento de su gestión”*, así mismo, el EOSF en su artículo 29 dispuso como prohibición general que *“los encargos y contratos fiduciarios que celebren las sociedades fiduciarias no podrán tener por objeto la asunción por estas de obligaciones de resultado, salvo en aquellos casos en que así lo prevea la ley”*.

Por las anteriores disposiciones, es posible afirmar que la Fiduciaria es una institución que facilita la negociación y adquisición de un inmueble resultante de un proyecto de construcción pero no es un garante en el proceso de venta de inmuebles.

### **3.1.3. El comprador**

El comprador o compradores, son las personas naturales o jurídicas interesadas en adquirir una unidad privada resultante del desarrollo del proyecto inmobiliario, que suscriben una carta de instrucciones y posteriormente una promesa de compraventa de bien inmueble con lo cual queda contractualmente obligada con el constructor o comercializador a pagar el precio, recibir el inmueble y suscribir la correspondiente escritura pública de venta.

## **3.2. ETAPA PREVIA**

### **3.2.1. Evaluación de los fideicomitentes**

Previo a la suscripción del contrato fiduciario de preventa, la sociedad fiduciaria realiza un estudio o evaluación del promotor y/o constructor del proyecto inmobiliario, futuro fideicomitente. La evaluación del fideicomitente consiste en un estudio previo que implica un análisis del riesgo que acarrea el desarrollo de un proyecto constructivo. Es así que, antes de tomar la decisión de ser parte de un negocio fiduciario de preventa de unidades de vivienda o cualquier otro tipo de bien inmueble, la Fiduciaria lleva a cabo procedimientos internos de control con el fin de evaluar diferentes aspectos que le permitan comprometer su responsabilidad y confianza en el negocio.

Los aspectos a evaluar del futuro fideicomitente tienen que ver en gran medida con su capacidad económica, seriedad y experiencia en el ramo de la construcción, así que, se llevan a cabo estudios en los siguientes campos:

- Constatar que el terreno en el que se va a construir el proyecto inmobiliario haya sido adquirido en legal y debida forma de manera definitiva, es decir, con el

lleno de todos los requisitos que la ley exige para este tipo de negociaciones; si por el contrario, el propietario del terreno no es constructor pero está aportando el terreno para beneficiarse del desarrollo del proyecto y se ha asociado con el constructor, el aporte debe hacerse en forma definitiva.

- Revisar que la tradición del inmueble no tenga vicios ni problemas que puedan llegar a impedir o a obstaculizar el traspaso de la propiedad de las unidades inmobiliarias resultantes a los futuros compradores.
- Asegurar que los recursos obtenidos para financiar el proyecto no sean desviados sino que se inviertan en el desarrollo del mismo.
- Cerciorarse de que el punto de equilibrio o número de preventas establecido por parte del fideicomitente o partícipe no comprometa la viabilidad del proyecto, es decir, que sea realista con respecto al tiempo que se pacte para alcanzarlo y, de esta manera, permita que se inicie la etapa de venta.
- Que se asegure el cumplimiento de las condiciones técnicas y jurídicas necesarias para que el proyecto pueda llevarse a cabo, antes de que la empresa constructora disponga de los recursos que aporten los futuros compradores para la separación de las unidades inmobiliarias a desarrollar.
- Que se hayan obtenidos las licencias de construcción, urbanización, permisos de enajenación o de ventas, de ocupación temporal de espacio público si es requerido, entre otros temas necesarios para el desarrollo de la obra, y que estos se encuentren en legal y debida forma, es decir, que cumplan con los requisitos pertinentes para la construcción del proyecto.

- Que la capacidad y solvencia económica, la capacidad técnica, administrativa y financiera del constructor responsable sean acordes con las dimensiones y magnitud del proyecto a desarrollar
- En caso de que se requiera hacer uso de un crédito para el desarrollo del proyecto, conocido en el medio de la construcción como crédito constructor, debe existir certeza sobre la aprobación y desembolso del mismo.

### **3.2.2. Conocimiento de los compradores**

En el contrato de encargo fiduciario, el comprador se vincula a través de la firma de la carta de instrucciones, en la cual se da a conocer la existencia del contrato de fiducia existente entre el constructor o promotor y la sociedad fiduciaria, las obligaciones que recaen sobre aquella, en especial la del deber de información, respaldado por el principio de “Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna” contemplado en el literal C del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 *“Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas”*.

En los contratos que suscriben los futuros compradores se deben incluir inequívocamente cláusulas que indiquen que los mencionados compradores conocen los términos del contrato de fiducia y otros referentes a que el saneamiento por vicios de evicción y redhibitorios serán a cargo del constructor o promotor del proyecto.

### **3.2.3. Publicidad en los proyectos inmobiliarios**

La Circular Básica Jurídica<sup>23</sup> establece las condiciones de publicidad que se deben tener en cuenta en aquellos proyectos desarrollados bajo la modalidad de fiducia inmobiliaria, advirtiendo que deberá informarse de manera expresa y destacada la gestión a desarrollar por la sociedad fiduciaria.

Las sociedades fiduciarias, constituido el contrato de fiducia inmobiliaria bajo cualquier modalidad, deberán tener presente los siguientes aspectos y lineamientos establecidos en la Circular Básica Jurídica:

- a. Explicar con claridad cuál es el tipo de gestión que desarrollará la entidad en el proyecto, es decir, si se adelantará la administración de tesorería del proyecto, la vigilancia de todas las etapas de la obra, la inversión de los recursos que ingresen al fideicomiso y demás conceptos de este tipo de fideicomiso, de manera que para el adherente, inversionista o beneficiario resulten claros e inequívocos los parámetros dentro de los cuales se desarrollará la actividad de la sociedad fiduciaria.
- b. En los puntos de venta de los proyectos inmobiliarios se deben exponer al público carteleras fácilmente visibles en donde se explique de manera sencilla el funcionamiento del fideicomiso y el papel que desempeña la Fiduciaria dentro del proyecto.

Así mismo, en los negocios fiduciarios inmobiliarios, se deberán informar por lo menos los siguientes aspectos adicionales:

- Alcance de las funciones y actividades que desarrolla la Fiduciaria.

---

<sup>23</sup> Circular Básica Jurídica, Superintendencia Financiera de Colombia. Tít. V, Cap. Sexto, núm. 26, literal C.

- Estado actual en la obtención del punto de equilibrio establecido para el proyecto, así como los temas asociados con las licencias de construcción y permisos necesarios para el desarrollo del mismo.
- Número de unidades escrituradas y/o prometidas en venta.
- Ejecución del desarrollo del proyecto inmobiliario durante el período que se reporta, realizando una breve comparación con el período inmediatamente anterior.
- En el evento que el negocio posea un interventor, se deberá incluir un resumen de las principales manifestaciones realizadas por él en sus informes.

Es importante resaltar que de los contratos suscritos, en aras de proporcionar una adecuada información al fideicomitente, adherente o beneficiario, se deberá entregar copia a la firma del contrato de fiducia respectivo. Por otra parte, la inobservancia de las instrucciones en cuanto a la publicidad de la fiduciaria en el negocio inmobiliario, se considera una práctica insegura que tiene como sanción lo contemplado en el literal a del numeral 5 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero<sup>24</sup>.

### **3.3. ETAPA DE DESARROLLO**

#### **3.3.1. Etapa de preventa y carta de instrucciones**

El procedimiento anterior a prometer en venta de forma definitiva las unidades privadas resultantes en el proceso constructivo mediante promesa de compraventa, es conocida como la etapa de preventa que en la mayoría de los casos está soportada jurídicamente por un encargo fiduciario de inversión suscrito entre la

---

<sup>24</sup> Los lineamientos para la publicidad se encuentran regulados en la Circular Básica Jurídica. La sanción por su inobservancia se tendrá como una práctica insegura establecida en el EOSF.



sociedad fiduciaria y el promotor del proyecto y/o constructor y una carta de instrucciones firmada por cada uno de los futuros propietarios de las unidades privadas. En esta etapa la empresa constructora está en el trabajo de alcanzar todos los requisitos exigidos por la sociedad fiduciaria para que le sea entregado el dinero recaudado de cada futuro comprador con el fin de iniciar obra al cumplimiento del punto de equilibrio acordado en el contrato fiduciario.

Por su parte, la carta de instrucciones es el documento firmado por cada uno de los futuros compradores o inversionistas en el proyecto inmobiliario, mediante el cual manifiesta que conoce los términos y condiciones a los que han llegado la fiduciaria y el constructor en el contrato de fiducia suscrito entre ellos como fideicomitente y fiduciaria y emite las instrucciones sobre la destinación de los recursos que básicamente son las siguientes:

- Autoriza a la Fiduciaria para que reciba los pagos o cuotas acordadas con el constructor/promotor para la separación de la unidad inmobiliaria que a futuro se prometerá en venta.
- Entregar los dineros y sus rendimientos al constructor/promotor cuando se cumplan las condiciones establecidas en el contrato.
- Efectuar devolución del dinero junto con sus rendimientos en el evento en que la constructora no pueda llevar a cabo el proyecto por no cumplir con los requisitos acordados en el contrato fiduciario o no pueda llegar al punto de equilibrio luego de vencido el plazo acordado y la prórroga permitida.

La carta de instrucciones pierde su validez cuando se firma la promesa de compraventa entre el constructor y el interesado en adquirir la unidad privada.

### **3.3.2. Desarrollo del proyecto inmobiliario**

Es la etapa en la cual se desarrolla la construcción, previa obtención de los permisos y licencias. Esta fase es responsabilidad exclusiva de la sociedad constructora y no inicia hasta tanto no se ha establecido que existen recursos suficientes para llevar a cabo el proyecto, recaudado de las separaciones que han hecho los interesados y por la aprobación y desembolso del crédito constructor.

### **3.3.3. Entrega de inmuebles**

Antes de la tradición o entrega de los inmuebles, cuando se ha transferido la propiedad del lote en mayor extensión a la Fiduciaria, esta procederá a suscribir las correspondientes escrituras públicas de compraventa de las unidades individuales resultantes del desarrollo del proyecto, en calidad de tradente y propietaria fiduciaria, junto con el constructor y/o comercializador quien comparecerá a nombre propio con el objetivo de responder por las obligaciones que se deriven de la construcción y/o los vicios que resultaren posteriormente.

Sin embargo, cuando el contrato de fiducia ha sido únicamente de “preventa” la fiduciaria no será responsable ni tradente, no se involucra en la etapa de entrega de inmuebles pues su labor termina al cumplimiento del punto de equilibrio y giro de los recursos al constructor. En este último caso, el tradente y quien responda por las obligaciones de construcción y vicios será directamente el constructor o promotor, es decir, la escritura será suscrita por el comercializador como vendedor y el nuevo comprador.

## 4. RESPONSABILIDAD DE LA FIDUCIARIA

### 4.1. DERECHO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL

La responsabilidad civil, que puede surgir con ocasión de los daños a que pueda verse sujeto un bien inmueble, puede ir desde la denominada responsabilidad civil contractual, la cual tiene su origen en el contrato y las obligaciones que emanan del mismo, como la entrega, el pago del valor u obligaciones de hacer o no hacer. Bajo este tipo de responsabilidad se puede buscar el cumplimiento del contrato o la terminación del mismo con la respectiva indemnización.

Respecto a este tipo de responsabilidad, se puede concluir que la responsabilidad de la Fiduciaria quedaría sujeta a las obligaciones que hubiese asumido en desarrollo de los distintos contratos suscritos, es decir, si la Fiduciaria asume en el contrato obligaciones de constructor, esta deberá responder por las mismas, entre ellas, el saneamiento por vicios de evicción o redhibitorios, situación que dará la posibilidad de iniciar un acción redhibitoria<sup>25</sup>.

En relación con la responsabilidad civil contractual la Corte Constitucional la definió así: *“En materia contractual, la reparación del daño debe estar orientada también por el principio general según el cual la víctima tiene derecho a la reparación total de los daños que sean ciertos, directos, personales y que hayan causado la supresión de un beneficio obtenido lícitamente por el afectado. Esta reparación debe comprender tanto los perjuicios patrimoniales como extrapatrimoniales. Sin embargo, en materia convencional, este principio general puede estar limitado ya sea por cláusulas legislativas razonables, o por estipulaciones de los contratantes, quienes autónomamente pueden decidir que el responsable se libere total o*

---

<sup>25</sup> Artículo 1914 Código Civil Colombiano

*parcialmente de su obligación frente a la víctima, habida cuenta del interés privado que está inmerso en los derechos de crédito asociados a un contrato. En este sentido, el inciso final del artículo 1616 parcialmente acusado establece que “las estipulaciones de los contratos podrán modificar estas reglas”<sup>26</sup>.*

Es así como en el presente caso la obligación de indemnizar quedará sujeta a la voluntad de las partes reflejada en los distintos contratos suscritos.

---

<sup>26</sup> Corte Constitucional Sentencia C-1008 de 2010.

## 5. APLICABILIDAD DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR A LOS NEGOCIOS INMOBILIARIOS EN LOS QUE INTERVIENE UNA SOCIEDAD FIDUCIARIA

El antiguo estatuto del consumidor, Decreto 3466 de 1982, no hacía mención de los compradores de inmuebles entre los sujetos dignos de protección en calidad de consumidores, por lo cual a lo largo de su vigencia estuvo la discusión sobre si estos podían solicitar protección mediante dicha norma<sup>27</sup>.

Por lo anterior y en vista de la cantidad de casos en los que los compradores de inmuebles, en especial inmuebles sobre planos, han solicitado la tutela de sus derechos por discordancia entre lo ofertado y lo finalmente entregado, en el nuevo estatuto del consumidor, si bien no quedó expresamente formulado que los adquirentes de inmuebles tienen la calidad de consumidores si contiene definiciones como “*producto defectuoso*” y “*término para la garantía legal de inmuebles*”, que permiten concluir que el comprador inmobiliario que se crea lesionado puede solicitar la aplicación de las normas especiales a favor de los consumidores<sup>28</sup>.

Así también dispuso: “*Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y*

---

<sup>27</sup> La legislación Argentina previó en la Ley 24240 Ley de Defensa del Consumidor “contenido del documento de venta. En el documento que se extienda por la venta de cosas **MUEBLES O INMUEBLES**, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar: a) La descripción y especificación del bien b) Nombre y domicilio del vendedor c) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley e) Plazos y condiciones de entrega f) El precio y condiciones de pago g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente. La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

<sup>28</sup> Revista Foro del Jurista. Estatuto Del Consumidor Una Mirada a la Ley 1480 de 2011. Cámara de Comercio de Medellín. Edición No. 29. Octubre de 2012. Pag. 39, consultada en <http://www.camaramedellin.com.co/site/Biblioteca-virtual/Estudios-juridicos/Revista-Foro-del-Jurista/Estatuto-del-Consumidor.aspx> el 14 de abril de 2014, pág. 21 y 22

*proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial”.*

En lo que a los negocios fiduciarios se refiere, incluyendo lo relacionado con la Fiduciaria interviniente, en cualquiera de las modalidades de fiducia inmobiliaria, rigen normas especiales dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, como por ejemplo las contenidas en la Circular Básica Jurídica, leyes específicas referentes al sector Bancario y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Sin embargo, en los conflictos que se suscitan entre el comprador final y los demás contratantes por problemas de producto defectuoso, diseño, construcción, vicios redhibitorios y garantías legales, no existe una reglamentación específica que rijan la relación contractual y la forma de dirimir los conflictos, sino que debemos remitirnos a lo referente a los contratos que se contempla en el Código Civil, el Código de Comercio y a lo dispuesto por el Estatuto del Consumidor, en lo relacionado con los derechos de los consumidores, calidad, idoneidad y seguridad de los productos y la garantía.

En cuanto al deber de información al que están obligadas las fiduciarias, es aplicable el régimen del Estatuto del Consumidor cuando señala en su artículo 7: *“En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado”.*

## 6. EL DERECHO DEL CONSUMO

### 6.1. CARACTERÍSTICAS

El derecho del consumo, relativamente nuevo en las ciencias jurídicas, nace ante la *“necesidad de regular las relaciones jurídicas de los ciudadanos cuando estos actúan en el mercado bajo ciertas circunstancias”*<sup>29</sup> de minusvalía o subordinación ante los denominados proveedores de bienes y servicios<sup>30</sup>, de ahí que se define como aquel que regula los intereses de los consumidores y las relaciones de consumo en general<sup>31</sup>, con el fin de allanar todas las situaciones que puedan vulnerar los derechos de los consumidores.

Otras definiciones del derecho del consumo indican que es *“la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo”*, según lo señala el profesor Antonio Hermann Benjamín. Así mismo, los maestros Rubén y Gabriel Stiglitz indican que se trata de *“un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor, para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios”*<sup>32</sup>.

La aplicación del derecho del consumo se hace necesaria cuando en uno de los extremos de una relación contractual se encuentre un individuo que pueda ser catalogado como consumidor, buscando corregir los desequilibrios que se

---

<sup>29</sup> VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos, Introducción al derecho del consumo, Primera edición, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia, 2012. Pág. 17

<sup>30</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos. Derecho del Consumo Problemáticas Actuales. Grupo Editorial Ibañez. Bogotá, Colombia, 2013. Pág. 77

<sup>31</sup> PÉREZ BUSTAMANTE, Laura. Derechos del consumidor. Editorial Astrea, Buenos Aires 2004

<sup>32</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos. Op. Cit. Pág. 78

presentan en la “relación de consumo”, “dándole al consumidor una herramienta para lograr la protección de los derechos que tiene en calidad de tal”<sup>33</sup>, por este motivo, en muchos países la protección de los consumidores se ha desarrollado a través de una gran complejidad de normas tanto en derecho público como en derecho privado y con mayor incidencia en el derecho civil<sup>34</sup>. A este respecto, los países de la comunidad europea han sido pioneros en la regulación de los diferentes aspectos de los problemas de consumo, aunque con anterioridad cobró importancia en el escenario mundial cuando la Organización para las Naciones Unidas lo puso de manifiesto en las directrices para la protección del consumidor en 1985<sup>35</sup>.

En resumidas cuentas, la finalidad del derecho del consumo es “la protección de los consumidores en el marco de los principios del ordenamiento jurídico”<sup>36</sup>, en otras palabras, persigue lograr la justicia en las relaciones de consumo, “atribución de derechos concretos a favor del consumidor, la protección de sus derechos económicos como consumidores de bienes y servicios”<sup>37</sup>.

El derecho del consumo, como las demás normas del ordenamiento jurídico, está sujeto a los principios generales del derecho, sin embargo en muchos aspectos se contraponen o contradicen reglas contenidas en el derecho privado patrimonial, civil y comercial pues reevalúa el principio de igualdad de los contratantes, la autonomía de la voluntad y la culpa como principio de la responsabilidad, basado en la asimetría de la relación de consumo<sup>38</sup>. En palabras del Dr. Julio Baltazar Durand

---

<sup>33</sup> VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos, op. Cit. pág. 27

<sup>34</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos. Op. Cit. Pág. 34

<sup>35</sup> *Ibidem*, pág. 79

<sup>36</sup> NEBREDÁ PÉREZ, Joaquín M. Manual de la contratación privada y pública, Iustel, Madrid, 2005, Pág. 349

<sup>37</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos. Op. Cit. Pág. 34

<sup>38</sup> GIRALDO LÓPEZ, Alejandro; CAYCEDO E, Carlos; MADRIÑÁN RIVERA, Ramón. Comentarios al nuevo estatuto del consumidor. Legis, 2012, pág. 2



Carrión “*las normas clásicas del Derecho Privado incorporadas en los códigos civiles de base romanista el Código Civil e influencia napoleónica, sin duda resultan ya insuficientes para regular los efectos jurídicos derivados de la contratación de consumo*”<sup>39</sup>.

Las normas de protección al consumidor presentan las siguientes características:

### **6.1.1. Son normas transversales y pluridisciplinarias**

El derecho de consumo no puede ser catalogado como una nueva rama del derecho de naturaleza pública o privada pues, por su función y su versatilidad, se ubica de forma adyacente en el ordenamiento jurídico. Su existencia y aplicación “no se reduce al estatuto del consumidor, sino que existe una extensa normatividad en la cual se encuentran disposiciones sobre el tema, tales como el estatuto orgánico del sistema financiero, la Ley de servicios públicos domiciliarios, regulación en materia de seguros, transporte y salud, entre otros”<sup>40</sup>. En tal sentido se pronunció el autor Juan Marcos Rivero al mencionar “*el derecho del consumidor no puede ser limitado o encasillado en un sistema determinado, sea este el derecho civil, constitucional, penal, administrativo, etc*”<sup>41</sup>.

La característica “pluridisciplinario” del derecho del consumo, lo relaciona con casi la totalidad de las ramas del derecho, complementa sus normas y las suple solamente cuando se está frente a relaciones de consumo, por ejemplo, en el caso del derecho civil, este se relaciona con el derecho del consumo porque las

---

<sup>39</sup> DURÁN CARRIÓN, Julio Baltazar, El Derecho del Consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación de consumo en el mercado.  
[http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/sumario/edicion\\_2/articulos/El\\_derecho\\_del\\_consumidor\\_y\\_sus\\_efectos.documento\\_en\\_pdf\\_pág.\\_1.\\_consultado\\_el\\_01\\_de\\_julio\\_de\\_2014](http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/sumario/edicion_2/articulos/El_derecho_del_consumidor_y_sus_efectos.documento_en_pdf_pág._1._consultado_el_01_de_julio_de_2014).

<sup>40</sup> VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos, Op. Cit, pág. 30

<sup>41</sup> RIVERO SÁNCHEZ, Juan Marcos. *Quo vadis* del derecho del consumidor, biblioteca jurídica DiKe, Medellín, 1997.

relaciones dan lugar a la mayoría de los contratos privados que se suscriben normalmente.

### **6.1.2. De contenido económico**

Las normas de protección al consumidor, se entrelazan con las directrices que buscan la regulación del mercado y la economía, debido a que el consumidor debe ser protegido por la poca información que puede obtener antes de efectuar la negociación, en palabras de Felipe Robledo Márquez, debido a *“información incompleta, se genera una posición de dominio de las que es fácil abusar por parte del concededor de la información”*<sup>42</sup>.

### **6.1.3. De contenido especial**

Aún cuando el derecho de protección al consumidor se relaciona ampliamente con las demás ramas del derecho como se señaló anteriormente, su aplicación es preferente al ser de contenido especial<sup>43</sup>.

### **6.1.4. Son normas proteccionistas**

En vista de la asimetría de las relaciones de consumo, en el vínculo contractual, el consumidor es considerado como la parte débil y el productor o distribuidor quien ostenta la posición dominante. La doctrina señala que la posición dominante se presenta de la siguiente manera: *“la posición dominante de una empresa en la*

---

<sup>42</sup> MÁRQUEZ ROBLEDO, Felipe. Apuntes de derecho económico y de la competencia, Segunda Edición, Universidad Javeriana, Bogotá 2007, pág. 15

<sup>43</sup> DURÁN CARRIÓN, Julio Baltazar, El Derecho del Consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación de consumo en el mercado.  
[http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/sumario/edicion\\_2/articulos/El\\_derecho\\_del\\_consumidor\\_y\\_sus\\_efectos.](http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/sumario/edicion_2/articulos/El_derecho_del_consumidor_y_sus_efectos.documento_en_pdf) documento en pdf, pag. 6. consultado el 01 de julio de 2014.

*contratación, se presenta cuando formula previa y unilateralmente el contenido del contrato con el cual se presentará ante sus consumidores*<sup>44</sup>.

#### **6.1.5. Son de orden público**

El derecho del consumo, es por regla general de orden público, lo que implica que sus normas *“no pueden ser derogadas por la voluntad de los particulares (...) no cumpliría su finalidad si su aplicación dependiera de la mera voluntad de los ciudadanos*<sup>45</sup>.

#### **6.1.6. Sus fundamentos son constitucionales**

A la luz del artículo 78 de la Carta Política, disposición por la cual la protección de consumidores y usuarios es de carácter constitucional y en la cual se inspiró el legislador para *“crear nuevos instrumentos que amplíen el universo propio de su defensa en el ordenamiento nacional”* según se indicó en la ponencia sobre Derechos Colectivos de la Asamblea Nacional Constituyente<sup>46</sup>.

Indicó la Corte Constitucional: *“La Constitución ordena la existencia de un campo de protección a favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores. (...) La Constitución delimita un campo de protección, pero el contenido preciso del programa de defensa del interés*

---

<sup>44</sup> ARRUBLA PAUCAR, Jaime. Abuso de la posición dominante contractual, en regulación financiera, bursátil y derechos del consumidor, biblioteca jurídica Dike, Medellín, 2007, pag. 159

<sup>45</sup> VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos, Op. Cit, pág. 37

<sup>46</sup> GIRALDO LÓPEZ, Alejandro; CAYCEDO E, Carlos; MADRIÑÁN RIVERA, Ramón. Op. Cit. pág. 3

*tutelado, es el que desarrolla y adiciona por la ley y por otras normas y fuentes de reglas jurídicamente válidas*<sup>47</sup>.

También, las normas de protección al consumidor recogen las pautas indicadas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en las directrices sobre la protección del consumidor.

#### **6.1.7. De contenido social**

*“Las normas de protección al consumidor se fundamentan en la defensa de la dignidad humana y la protección de los intereses económicos de los consumidores, esto según el artículo primero de la Ley 1480 de 2011”*<sup>48</sup>.

Resulta importante señalar que los fines perseguidos por el derecho del consumo pueden ser ubicados dentro de un campo denominado *intereses difusos* que son aquellos *“que no pertenecen a una persona aislada, ni a un grupo nítidamente delimitado de personas, sino a una serie indeterminada, cuyos miembros no están ligados necesariamente por vínculos jurídicos definidos”*, según lo señala el Doctor Villalba, citando del autor Juan Farina<sup>49</sup>.

## **6.2. EL CONTRATO DE CONSUMO**

El contrato de consumo, según señala el Dr. Villalba, citando de Juan Antonio Rinesi *“es el celebrado entre un consumidor final –persona física o jurídica- con una persona física o jurídica, pública o privada, que actuando profesional u*

---

<sup>47</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-1141 del 30 de agosto de 2000, Exp. D-2338, M.P Eduardo Cifuentes Muñoz.

<sup>48</sup> VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos, Op. Cit. pág. 42

<sup>49</sup> IBÍDEM, Pág. 41

*ocasionalmente, en calidad de productora, importadora o distribuidora, comercialice bienes o preste servicios, y que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de estos por parte del primero, para uso privado, personal o familiar”.*

Otra definición encontrada en el ámbito colombiano es la citada por el Dr. Rubén Stiglitz en la Revista de Derecho y Economía de la Universidad Externado de Colombia: es *“el celebrado a título oneroso entre un consumidor final –persona física o jurídica-, con una persona física o jurídica que actúe profesionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada y que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los mismos, por parte del primero, para su uso privado familiar o social”*<sup>50</sup>.

Los cambios en la dinámica del mercado a nivel mundial han exigido también un cambio en la teoría clásica del contrato en la cual la autonomía de la voluntad juega un papel preponderante, así como la justicia contractual<sup>51</sup>. Es así como la contratación en masa o de consumo se distancia del concepto conservador del contrato porque mientras que este se presume paritario, aquel se genera en una relación asimétrica y se ausenta la libertad de una de las partes<sup>52</sup>; las nuevas formas de contratación, permiten desigualdades que limitan la autonomía de la voluntad,

---

<sup>50</sup> STIGLITZ, RUBÉN S. Contratos de consumo y cláusulas abusivas, en Revista Contexto: Revista de Derecho y Economía ISSN: 0123-6458, Universidad Externado de Colombia, v. No. 4, 1999 pág. 32

<sup>51</sup> VILLALBA J. (2011) Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado. En: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada. rev. fac. cienc. econ, XIX (2). *“La doctrina clásica contenida en los códigos de derecho privado aún vigente concibe al contrato como un acuerdo de voluntades, fruto de una negociación previa entre las partes, con miras a la creación, modificación o extinción de relaciones jurídicas patrimoniales. (...)Bajo el imperio de la regla pacta sunt servanda, la libertad de contratación y el efecto obligatorio de los contratos tuvieron su cumplida aplicación. Se consideraba que las partes contratantes se hallaban a un mismo nivel y en una misma situación de libertad y poder. Puesto que todos los hombres, según lo enseña la escuela individualista, nacen libres e iguales, y pueden a su arbitrio obligarse o permanecer sin compromisos, cuando se deciden a contratar lo hacen en desarrollo del poder autónomo de su voluntad y una vez que han discutido de igual a igual las cláusulas del convenio con su contraparte”*

<sup>52</sup> DURÁN CARRIÓN, Julio Baltazar, El Derecho del Consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación de consumo en el mercado.  
[http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/sumario/edicion\\_2/articulos/El\\_derecho\\_del\\_consumidor\\_y\\_sus\\_efectos](http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/sumario/edicion_2/articulos/El_derecho_del_consumidor_y_sus_efectos). documento en pdf, pág. 8. consultado el 01 de julio de 2014.

por lo cual algunos autores han afirmado que *“el contrato clásico se encuentra en crisis; a pesar de ser la principal fuente de obligaciones ha sufrido transformaciones que afectan sus principales características”*<sup>53</sup>.

### 6.3. LA RELACIÓN DE CONSUMO

La relación de consumo es un vínculo entre un productor y un consumidor, *“se trata de un vínculo jurídico de fuente legal que liga al proveedor de bienes y servicios con el consumidor que los adquiere o utiliza como destinatario final, así como en todos aquellos que se ven afectados por sus consecuencias o, en general, por la actividad de los proveedores”*<sup>54</sup>.

En la normatividad colombiana de protección al consumidor, específicamente hablando del Decreto 3466 de 1982, no se definió la relación de consumo como lo hizo la doctrina, pero por sus definiciones es posible determinar que *“la relación de consumo es la que se presenta entre el productor, proveedor o expendedor y el consumidor”*; así mismo, entidades como la Superintendencia de Industria y Comercio en sus conceptos ha hecho alusión a la relación de consumo para referirse al ámbito de aplicación de la norma de protección al consumidor<sup>55</sup>.

De los sujetos envueltos en la relación de consumo es preciso indicar que *“el consumidor o usuario puede ser una persona natural o jurídica”*, quien *“actúa como destinatario final”*, *“para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o*

---

<sup>53</sup> CABRERA PEÑA, Karen Isabel, El derecho del Consumo desde la teoría clásica del contrato hasta los nuevos contratos, Universidad del Norte, Revista de Derecho No. 35

<sup>54</sup> VILLALBA J. (2011) Los Contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado. En: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada. rev. fac. cienc. econ, XIX (2).

<sup>55</sup> De conformidad con lo contemplado en la Ley 1480 de 2011, Art. 5 Los sujetos que conforman la relación de consumo son **Consumidor o usuario, Productor, Proveedor o expendedor**.

*doméstica que no esté intrínsecamente ligada a su actividad económica*<sup>56</sup>. Es significativo resaltar que la legislación colombiana, refiriéndonos específicamente al Decreto 1480 de 2011, es la primera en Latinoamérica que incorpora la figura de consumidor – empresario al establecer que será reputado consumidor siempre que adquiera bienes que no sean para el desarrollo de su actividad económica<sup>57</sup>.

Al respecto de la finalidad perseguida por el usuario al adquirir un bien o servicio que lo categorice como consumidor, la Corte Suprema de Justicia indicó que para señalar a una persona como consumidor o usuario, es necesario indagar sobre la finalidad que persigue con la adquisición del *producto* puesto que *“para reputarlo consumidor solo en aquellos eventos en que, contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial - en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha, aunque pueda estar vinculada, de algún modo a su objeto social- que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo”*<sup>58</sup>.

Es importante señalar que el *destino final* no es lo mismo que *beneficio propio* puesto que *“el primero es una noción netamente objetiva, de carácter económico, que alude a la extinción económica del bien, a la pérdida de su valor de cambio; por el contrario, el beneficio propio es una idea subjetiva que indica el interés a satisfacer tenido en cuenta por el sujeto al llevar a cabo el acto de consumo ya se trate de persona física o ente ideal”*<sup>59</sup>.

---

<sup>56</sup> GIRALDO LÓPEZ, ALEJANDRO; CAYCEDO E, CARLOS; MADRIÑÁN RIVERA, RAMÓN. Comentarios al nuevo estatuto del consumidor. Legis, 2012, pag.32

<sup>57</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos. Op. Cit. Pág. 115

<sup>58</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 03 de mayo de 2005, Exp. 1999-04421-01, MP. César Julio Valencia Copete

<sup>59</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos. Op. Cit. Pág. 84

#### 6.4. CONTRATOS DE ADHESIÓN

Son contratos de adhesión aquellos en los cuales la redacción del clausulado la efectúa una sola de las partes mientras la otra se limita a aceptar o rechazar lo pactado sin poder modificarlo. Así mismo, la doctrina española los ha definido como *“aquel cuyo contenido es impuesto por una de las partes contratantes a la otra sin posibilidad de modificación o colaboración de esta última en su confección, y en el que además, suelen concurrir las notas de ser empleados por un operatore económico, hallarse provistos de un contenido tendencialmente uniforme y haber sido predisuestos con la finalidad de ser aplicados no a una concreta relación contractual, sino a una pluralidad indeterminada de estas. Por tanto, brevemente, se pueden considerar de adhesión aquellos contratos concluidos mediante condiciones generales”<sup>60</sup>.*

Concuerda la doctrina de diversos autores cuando afirman que los contratos de adhesión son aquellos en los que no existe libertad para contratar pues no es un pacto entre iguales en el que se discuten las condiciones sino que estas están fijas de forma inamovible para que la parte en desventaja o quien no tiene opción de concertación las acepte o rechace según crea conveniente. Este tipo de contratación se presenta a menudo cuando se adquieren bienes o servicios de almacenes y grandes superficies, donde la libertad contractual que tiene el consumidor o usuario se limita a decidir si comprar o no comprar pues, en caso de hacerlo, debe someterse a las condiciones previamente fijadas.

---

<sup>60</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos. Op. Cit. Pág. 274



Este tipo de contrato se genera por la creciente cantidad de contratación, lo cual obliga a los productores o distribuidores a generar contratos similares, inmodificables en su formulación que, según cita el Dr. Jaime Arrubla, *“el contenido del contrato queda reemplazado por la mecánica, consistente en formularios preimpresos redactados por la empresa, con disposiciones manifiestamente favorables a sus intereses en detrimento de la parte débil del negocio (...). Esta forma de contratar se impone al consumidor para que tome o deje el contrato sin que pueda discutir sus motivos. En muchas ocasiones tendrá que aceptarlo aún contra su voluntad, porque la empresa es monopolista o porque la competencia tiene exactamente las mismas formas contractuales”*<sup>61</sup>.

#### **6.4.1. Contratos de adhesión en el Estatuto del Consumidor**

El estatuto del consumidor en el numeral cuarto del artículo quinto señala *“Contrato de adhesión: aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas”*<sup>62</sup>.

Aunque en el anterior estatuto del consumidor no se regulaban expresamente los contratos de adhesión, se debía hacer un análisis de ellos a partir de lo contemplado en el código civil, el código de comercio y algunas normas especiales como la Ley 142 de 1994, con referencia a las cláusulas consideradas como abusivas y únicamente contenía la posibilidad de retirarse de la obligación del cumplimiento del contrato por manifiesta omisión al deber de información por parte del productor.

---

<sup>61</sup> ARRUBLA PAUCAR, Jaime. Contratos mercantiles, tomo III, Ediciones Jurídicas Dike, Bogotá, 2008. Pag. 78

<sup>62</sup> Ley 1480, Art. 5 Numeral 4.

Por el contrario, el nuevo estatuto, Ley 1480 de 2011, en los artículos 37 al 41 se regulan los contratos de adhesión y se expresan prohibiciones para inclusión de cláusulas que pudieran abusar del contratante adherido como por ejemplo: i) que le permitan al productor o proveedor modificar unilateralmente el contrato o evadir obligaciones, ii) permanencia mínima en los contratos de tracto sucesivo, entre otras.

Como se mencionó anteriormente, debido a que es usual este tipo de contratos en la contratación en masa, como en el caso de los servicios públicos y los servicios financieros, se ha hecho necesaria la regulación de tales mediante leyes especiales. Por tal razón, la Ley 1328 de 2009 definió los contratos de adhesión como los *“elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas abusivas y condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad”*<sup>63</sup>.

Así mismo, la ley 1437 de 2011, en general para productos y servicios, reguló en su artículo 37 las condiciones para la celebración de contratos de adhesión, indicando de forma inequívoca que la inobservancia de dicha regulación haría ineficaz el contrato<sup>64</sup>.

---

<sup>63</sup> La Ley 1328 de 2009 en su artículo 7, impuso las siguientes obligaciones al productor financiero que utilizara contratos de adhesión: *Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos, suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado, abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual., elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos, abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia, proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.*

<sup>64</sup> **Artículo 37.** *Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión. Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos: 1. Haber informado suficiente, anticipada*

## 6.5. DERECHO DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN COLOMBIA

El progreso del derecho del consumo en Colombia ha sido lento y relativamente nuevo mientras a nivel mundial se pueden encontrar referencias a estas normas desde 1891 cuando se creó la primera liga de consumidores en los Estados Unidos. En Francia, la creación de cooperativas de consumidores se multiplicó de tal forma que en 1885 ya existían alrededor de ochenta y cinco de ellas dando como resultado la creación de la Federación Nacional de Cooperativas de Consumidores en 1913. En 1958, por la gestión del presidente Poincaré se creó la Confederación Nacional para la Defensa de los Consumidores y, en tiempos más recientes, la Unión Federal de Consumidores, vigente hasta el día de hoy<sup>65</sup>.

En Colombia, a diferencia de otras legislaciones, la normatividad en cuanto a la protección de los consumidores es relativamente reciente considerando que las primeras menciones se encuentran en la Ley 73 de 1981 *“por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se conceden unas facultades extraordinarias”*, que otorga facultades al presidente de la República para expedir normas en materia de responsabilidad de los productores. Posteriormente, se conoce el Decreto 3466 de 1982 que se denominó Estatuto de Protección al Consumidor, el cual se intentó modificar en varias ocasiones sin poder pasar con éxito el filtro del Congreso de la República.

---

*y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano. 2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas. 3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco. En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.*

<sup>65</sup> IBÍDEM, Págs. 18, 24

La necesidad de actualizar el Estatuto de Protección al Consumidor -obsoleto por la apertura del mercado, la privatización de empresas, la inundación del mercado por el capitalismo, lineamientos económicos permitidos por la Constitución de 1991- se hizo evidente cuando, en la perspectiva económica, los consumidores se encontraron absolutamente desprotegidos a la suerte de los sectores productivos.

A partir de estas necesidades creadas por el mercado mismo, aparecieron paulatinamente en el panorama jurídico leyes como la Ley 142 de 1994 para la regulación de servicios públicos domiciliarios y la Ley 1328 de 2009, para la protección del consumidor financiero; la Resolución 3066 de 2011 que aboga por la protección de los usuarios de servicios de comunicación, la Ley 1480 de 2011 -de especial interés en el desarrollo de la presente monografía- que finalmente actualizó el estatuto de protección al consumidor, y se aplica *“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”* como lo declara el artículo 2 de la citada norma.

## **7. LEY 1480 DE 2011 - ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

La Ley 1480 de 2011, nueva reglamentación en materia de protección al consumidor, luego de un letargo jurídico que mantenía vigente el decreto 3466 de 1982, dispuso el desarrollo del artículo 71 de la Constitución Nacional que reza:

*“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 ofrecidos, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.*

*El Estado garantizará la participación de las organizaciones de los 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”.*

### **7.1. EN CUANTO A LOS PRINCIPIOS QUE CONSAGRA**

Según el artículo 78 de la Constitución Nacional, el nuevo estatuto del consumidor se desarrolló con base en los principios mencionados en su artículo primero, de los cuales pende la normatividad en él plasmada que tiene como objetivo la protección efectiva del consumidor de bienes y servicios en Colombia:

- *Efectividad de los derechos de los consumidores*
- *El libre ejercicio de los derechos de los consumidores*
- *El respeto de la dignidad de los consumidores*

- *La protección de sus derechos económicos*

Como se mencionó anteriormente, estos principios están basados en los criterios indicados por la Organización de Las Naciones Unidas para la protección de los consumidores y atienden a lo estipulado en el artículo 78 de la Carta Política<sup>66</sup>.

## **7.2. EN CUANTO AL OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, CARÁCTER DE LAS NORMAS Y DEFINICIONES**

La Ley 1480, según señala dentro de su articulado, está dispuesta para aplicarse a todas las relaciones de consumo, en todos los sectores de la economía donde no exista una regulación especial. En caso de que exista dicha normatividad, si contiene vacíos normativos en aspectos que la ley 1480 regule, se aplicará lo dispuesto en el nuevo estatuto, de tal forma que el consumidor nunca quede desprotegido<sup>67</sup>.

## **7.3. DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

El artículo tercero del Estatuto señala entre los derechos de los consumidores, los siguientes:

- **Derecho a recibir productos de calidad:** este derecho, está ligado al objetivo de *protección de los intereses económicos de los consumidores*<sup>68</sup> e implica

---

<sup>66</sup> GIRALDO LÓPEZ, Alejandro; CAYCEDO E, Carlos; MADRIÑÁN RIVERA, Ramón. Op. Cit. pág. 4

<sup>67</sup> VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos, Op. Cit, pág. 220

<sup>68</sup> GIRALDO LÓPEZ, Alejandro; CAYCEDO E, Carlos; MADRIÑÁN RIVERA, Ramón. Op. Cit. pág.13

que dichos productos, deben respetar *“la garantía mínima presunta relativa a la calidad y características de los bienes y servicios”*<sup>69</sup> ofrecidos.

- **Derecho a la seguridad e indemnidad:** el artículo 78 de la Constitución Nacional, en el aspecto de la seguridad fue desarrollado en su integridad por el nuevo estatuto pues, al igual que la carta política, denominó *responsables* a aquellos productores y distribuidores que en su práctica empresarial pusieran en *riesgo la salud y la seguridad* de los consumidores, de tal forma que deban indemnizar los perjuicios.
- **Derecho a recibir información:** el nuevo estatuto en su artículo 5, definió la información de la siguiente manera: *“Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.”*

Así mismo, estableció que la información brindada por el productor o distribuidor debe ser *“clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan”*. Al respecto, la doctrina manifiesta que *“estas características de la información deben versar sobre las características, utilidad, forma de utilización, contraindicaciones y, en general, sobre todo aquello que le permita al consumidor, tomar una decisión sobre la necesidad de adquirir un bien o un servicio”*<sup>70</sup>.

---

<sup>69</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-1141 del 30 de agosto de 2000, Exp. D-2338, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

<sup>70</sup> VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos, Op. Cit. pág. 43

De acuerdo con el autor Juan Farina, el derecho que tiene el consumidor de ser bien informado, es un principio esencial del derecho del consumo<sup>71</sup>, así mismo, está presente dentro de las directrices de la ONU para la protección del consumidor, cuando se señala *“el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual”*<sup>72</sup>.

El deber de información también se encuentra regulado en normas de carácter especiales como las siguientes:

**En cuanto a servicios financieros:** la Ley 1328 de 2009 señala en sus artículos 5, 7 y 9 el derecho que tienen los usuarios de servicios financieros de recibir información *transparente, clara, veraz, oportuna, verificable, comprensible y comparable*, e impone al consumidor o usuario el deber de ser diligente al informarse debidamente.

Entre los deberes impuestos al empresario bancario, se encuentra *“publicar en sus páginas de internet el texto de los contratos estándar utilizados con los consumidores. (...) La Superintendencia Financiera debe publicar trimestralmente en periódicos de amplia circulación un comparativo de los precios de los productos y servicios ofrecidos por las entidades vigiladas”*<sup>73</sup>.

---

<sup>71</sup> FARINA, Juan M. Defensa del consumidor y del usuario, Buenos Aires, Astrea, 2009, Pag. 159

<sup>72</sup> NACIONES UNIDAS. Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor. 2003 consultado en [www.un.org/esa/sustdev/publicaciones/consumption-sp](http://www.un.org/esa/sustdev/publicaciones/consumption-sp), el 15 de marzo de 2014

VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos, Op. Cit. pág. 187



## 7.4. LA RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTORES Y DISTRIBUIDORES A LA LUZ DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

En el estatuto del consumidor, se contempla la responsabilidad que le atañe al productor o distribuidor por *calidad, idoneidad y seguridad de los productos*, responsabilidad por daños por producto defectuoso, y responsabilidad por la información.

### 7.4.1. Responsabilidad por calidad, idoneidad y seguridad de los productos

Responsabilidad por garantía, señalado por la Corte Suprema de Justicia como *responsabilidad de mercado* en sentencia C-1141 de 2000, se origina por la obligación que tienen los productores de responder por la seguridad, calidad e idoneidad que avoca el artículo 78 de la Constitución Política y que en muchas ocasiones se origina en el contrato.

Quien o quienes están legitimados por activa para reclamar por la garantía que merece un producto que adolezca de calidad, seguridad e idoneidad es el consumidor final, quien no requiere necesariamente un vínculo contractual con el productor o distribuidor para buscar el resarcimiento de su derecho. Este último, solo debe probar que el producto es defectuoso dentro del término de la garantía<sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> Ley 1480 Art. 7: *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. **En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado***.(negrillas y subrayado fuera del texto).

ya sea legal o extendida; a su vez, el productor debe demostrar que el daño surgió por alguna de las causales que lo eximen de responsabilidad<sup>75</sup>.

En vista de que el productor o expendedor deben responder en garantía, es necesario resaltar lo que conlleva la mencionada ley:

Los defectos que pudieren presentar productos o servicios ya sean de fabricación, de diseño, de información o de conservación, generan el cumplimiento de la garantía del producto.

Es importante señalar que en las llamadas obligaciones de medio, en las que el concepto generalizado es que no generan garantía por no poderse garantizar su resultado, el Estatuto indica que *“se le podrá hacer exigible toda la diligencia y cuidado que debe tener - (el profesional) - en ejercicio de su actividad”*, las condiciones en las que se deben prestar los servicios de responsabilidad de medio están dadas por las normas que fijen los parámetros para el ejercicio de profesiones o las condiciones que se pacten en los contratos de prestación de servicios profesionales<sup>76</sup>.

#### **7.4.2. Responsabilidad por daños por producto defectuoso**

La Corte Constitucional ha indicado que el derecho al resarcimiento de los daños por producto defectuoso completa el esquema de protección del consumidor, *“el derecho del consumidor reconoce como elemento de la esencia, el derecho a obtener de los productores y distribuidores profesionales, el resarcimiento de los*

---

<sup>75</sup> GIRALDO LÓPEZ, Alejandro; CAYCEDO E, Carlos; MADRIÑÁN RIVERA, Ramón. Op. Cit. pág. 38

<sup>76</sup> *Ibidem*, pág. 45

*daños causados por los defectos de los productos o servicios, con el fin de garantizar su uso seguro*<sup>77</sup>.

De igual forma resulta importante señalar que la víctima que sufrió daño por utilizar un producto defectuoso no debe incursionar en los detalles de la fabricación del mismo sino más bien *“se debe limitar a probar que este no ofreció la seguridad a la que una persona tiene legítimamente derecho”*<sup>78</sup> cuando adquiere un bien o servicio.

Además, hay que destacar que *“las acciones por los daños causados por productos defectuosos, deben adelantarse ante la jurisdicción ordinaria”* por disposición del artículo 56 del mismo estatuto.

### **7.4.3. Responsabilidad por información**

**Regulación de la publicidad.** Resulta necesario regular la publicidad puesto que en este campo son constantes los abusos por parte de los comerciantes mediante los anuncios publicitarios, según indica Luis Gabriel Botero, *“es una actividad que entraña riesgos sociales, maneja dineros cuantiosos, repercute en la psiquis de los individuos y manipula costos. Es una actividad que entraña tantos riesgos para los ciudadanos, la economía y el Estado, que no puede dejarse al arbitrio de los particulares”*<sup>79</sup>.

La publicidad es definida como *“el acto de comunicación tendiente a la promoción de bienes, servicios o facilidades, por cualquier medio que fuere, destinado a*

---

<sup>77</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-1141 del 30 de agosto de 2000, Exp. D-2338, M.P Eduardo Cifuentes Muñoz.

<sup>78</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Exp. 1999 00629 01 del 30 de abril de 2009, MP Pedro Octavio Munar Cárdenas.

<sup>79</sup> BOTERO, Luis Gabriel. Legislación y derecho publicitario. Bogotá. El Navegante Editores. 1998 págs. 21 y 30

*individuos, usuarios, consumidores o clientes de cualquier tipo*”, según el Código Internacional de Publicidad.

En Colombia la publicidad está regulada desde el antiguo estatuto del consumidor Decreto 3466 de 1982 en el cual se definía la *propaganda comercial* así: “todo anuncio que se haga al público para promover o inducir a la adquisición, utilización o disfrute de un bien o servicio, con o sin indicación de sus calidades, características o usos, a través de cualquier medio de divulgación, tales como radio, televisión, prensa, afiches, pancartas, volantes, vallas y en general, todo sistema de publicidad”.

La obligación de informar contenida en el estatuto del consumidor tiene alcance contractual y precontractual constituyéndose entonces en fuente de responsabilidad<sup>80</sup>, en la medida que pretende controlar no solo lo referente a cláusulas e información contenida en el contrato sino también brindar protección contra publicidad engañosa y contra diversas prácticas de mercadeo consideradas agresivas<sup>81</sup>.

**Publicidad engañosa.** La publicidad engañosa se configura cuando “la información que se brinda induzca al error o confusión al consumidor, este tipo de conducta configura una forma de ilicitud publicitaria” que falta a los principios contemplados en el Estatuto tales como la veracidad, claridad y suficiencia de información. Adicionalmente, se configura como un acto de competencia desleal<sup>82</sup>.

---

<sup>80</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos. Op. Cit. pág. 146 y 147

<sup>81</sup> Revista Foro del Jurista. Estatuto Del Consumidor Una Mirada a la Ley 1480 de 2011. Cámara de Comercio de Medellín. Edición No. 29. Octubre de 2012. Pag. 39, consultada en <http://www.camaramedellin.com.co/site/Biblioteca-virtual/Estudios-juridicos/Revista-Foro-del-Jurista/Estatuto-del-Consumidor.aspx> el 14 de abril de 2014.

<sup>82</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos. Op. Cit. 151

La Ley 1480 la define como *“aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión”*, de lo anterior se puede concluir que el elemento determinante de la publicidad engañosa es la actitud de engañar. Por lo tanto, *“se induce a engaño al consumidor cuando el mensaje que se difunde genera en su destinatario una representación distorsionada de la realidad que busca transmitir y no necesariamente cuando las afirmaciones que contienen una pieza publicitaria sean literalmente falsas y por lo tanto imposibles de probar”*<sup>83</sup>.

### **Clases de publicidad engañosa**

- **Publicidad engañosa por acción del emisor:** cuando el anunciante hace afirmaciones o señala características y cualidades de un producto que no corresponden a la realidad total o parcialmente.
- **Publicidad engañosa por omisión del emisor:** se presenta cuando el anunciante omite total o parcialmente información necesaria para el consumidor de tal forma que lo induce a error o a engaño.

**Objetividad y subjetividad en la publicidad.** Es importante distinguir que en la publicidad existen mensajes objetivos y mensajes subjetivos. Los objetivos se relacionan con las características propias del producto y que pueden ser comprobables por los consumidores, como por ejemplo la cantidad, calidad o el precio. Los mensajes subjetivos, se refieren a los elogios que el anunciante hace de su producto de forma expresa o visual, normalmente son de la creatividad del publicista y permite que un consumidor medio no la tome como cierta.

---

<sup>83</sup> Ibídem. Pág. 151, citando de Kovaks, Jorge Jaeckel. Boletín Latinoamericano de competencia No. 20. 20005. P.60

La Ley 1480 de 2011 en su artículo 29 menciona que tienen fuerza vinculante las declaraciones objetivas que se encuentren en la publicidad por lo cual se entiende que las afirmaciones subjetivas no son catalogadas como publicidad engañosa.

**El Dolo en la publicidad engañosa.** De acuerdo con lo señalado en el artículo 1515 del Código Civil “el dolo no vicia el consentimiento sino cuando es obra de una de las partes, y cuando además aparece claramente *que sin él no hubiera contratado*”<sup>84</sup>. En el caso de la publicidad, puede decirse que quien la transmite ha actuado con dolo si esta provoca que la voluntad de la persona que pretende celebrar un contrato no sea libre y espontánea sino, por el contrario, sea producto de un acto de engaño o error, es decir “que un acto de publicidad engañosa con base en el cual un consumidor es inducido a la celebración de un contrato encuadra perfectamente como constitutivo de dolo”<sup>85</sup>.

Para que exista publicidad engañosa no necesariamente debe mediar un contrato, como sucede con el dolo, por lo cual la conducta engañosa del anunciante tiene consecuencias en la etapa precontractual. Así mismo, quien demande las consecuencias de este tipo de publicidad no está obligado a probar la mala fe, sino solamente que el mensaje fue engañoso<sup>86</sup>.

## **7.5. INTERVINIENTES EN LOS NEGOCIOS INMOBILIARIOS A LA LUZ DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

---

<sup>84</sup> Código Civil Colombiano, Artículo 1515

<sup>85</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos. Op. Cit. 156

<sup>86</sup> *Ibidem*, pág. 157 “En el dolo del derecho civil se necesita que quien haya inducido al otro lo hubiese hecho de mala fe, es decir, hay un elemento subjetivo que es imprescindible”

- **Consumidor o usuario:** quien adquiere un inmueble con el fin de satisfacer sus necesidades, es un consumidor o usuario, que se puede amparar en lo previsto por el Estatuto del Consumidor.
- **Producto:** inmueble
- **Productor, proveedor o expendedor:** constructor, promotor inmobiliario.

## 8. GARANTÍAS APLICABLES A LOS INMUEBLES

*La garantía legal, en los términos del Estatuto del Consumidor, es el deber u obligación que recae en los productores y/o proveedores de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.*

De conformidad con el artículo 8 de la mencionada norma, el *término de la garantía legal*, está dado por lo dispuesto por las autoridades competentes cuando sea del caso, cuando no existe una disposición especial. Sin embargo, en todos los casos, *“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.”*

Cuando se trata de reparaciones parciales o de los muebles, gasodomésticos y accesorios con los cuales fue entregado el inmueble, es aplicable lo contenido en el artículo noveno cuando menciona *“si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia”*, per se de lo cual es permitido a los consumidores o adquirentes de los inmuebles, solicitar garantía de estufas, hornos,

calentadores, pisos entre otros que hacen parte del inmueble comprado. Sin embargo, teniendo en cuenta que no es el constructor finalmente el productor de dichos accesorios, en muchos casos dicha garantía puede ser solicitada directamente al fabricante cuando esto se dispone en la negociación que para el evento podría ser considerado un proveedor.

Por la garantía legal son responsables solidariamente los productores y proveedores respectivos. Como lo dispone el artículo 10 del Estatuto del Consumidor “para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16” de la misma norma.



## **9. SOBRE QUIÉN O QUIÉNES RECAE LA RESPONSABILIDAD DERIVADA POR DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS INMUEBLES A LA LUZ DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

### **9.1 ASPECTOS GENERALES APLICABLES A TODOS LOS PROYECTOS URBANÍSTICOS**

La mayoría de los proyectos urbanísticos en el país, se originan en contratos de compraventa, fiducia, colaboración empresarial, entre otros, en virtud de los cuales los propietarios del suelo entregan la tenencia de los inmuebles a un constructor, quien será el encargado de desarrollar por su cuenta y riesgo el proyecto constructivo.

Al constructor responsable, además de aplicarse las normas generales de responsabilidad, se le aplican las normas establecidas en el Código Civil Colombiano para la responsabilidad civil contractual o extracontractual, como lo señaló la Corte Constitucional: *“en el orden jurídico colombiano es clara la existencia de una concepción dualista de la responsabilidad civil, por lo que no se puede confundir el tratamiento de una y otra responsabilidad, las cuales están reguladas de manera autónoma e independiente en capítulos distintos del Código Civil, se originan en causas o fuentes diversas y sus prescripciones en materia de reparación no son coincidentes”*<sup>87</sup>.

Conforme con lo contemplado en el artículo 2060 del Código Civil, se establece una obligación de garantía *decenal* que consiste en que el empresario se obliga para con el adquirente de la construcción a responder por los daños y perjuicios que se causen durante los diez años siguientes a la entrega de la construcción, por vicios

---

<sup>87</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-1008/10. expediente D-8146 del 09 de diciembre de 2010. MP. Luis Ernesto Vargas Silva

de la construcción o del suelo que dicho empresario haya debido conocer en razón de su profesión u oficio, o por aquellos vicios en los materiales que él haya suministrado (tratándose de contratos de construcción por administración delegada), o le haya entregado el dueño de la obra (tratándose de contratos de construcción por empresa) y que él haya debido conocer por su profesión u oficio<sup>88</sup>.

Como novedad del Estatuto del Consumidor, se incluyó de forma expresa a los bienes inmuebles como productos sujetos a garantía y a las normas de protección al consumidor, es decir, que el comprador de un inmueble para los fines indicados en calidad de consumidor puede solicitar la aplicación del estatuto en su caso<sup>89</sup>.

Por consiguiente y de conformidad con lo manifestado por la Superintendencia de Industria y Comercio “*al adquirirse un inmueble mediante un contrato de compraventa y configurarse una relación de consumo, si este presenta deterioros en los elementos que lo componen, carecerá de las características necesarias para satisfacer las necesidades para las cuales fue adquirido, incumpliendo con los estándares de calidad e idoneidad **pudiendo incurrir el constructor** en eventuales sanciones por violación a las normas de protección al consumidor*”<sup>90</sup> (negritas y subrayado fuera del texto).

Por lo anterior, si hay incumplimiento del contrato de obra, se producen daños, averías o el inmueble se encuentra en un estado defectuoso que pone en riesgo la vida y que no cumple con el fin para el cual fue adquirido, el constructor será responsable frente al propietario como frente a terceros adquirentes por los daños

---

<sup>88</sup> Congreso de la República. Gaceta del Congreso 262 del 06 de junio de 2014. Bogotá D.C., pág. 7.

<sup>89</sup> GIRALDO LÓPEZ, Alejandro; CAYCEDO E, Carlos; MADRIÑÁN RIVERA, Ramón. Op. Cit. pág. 47

<sup>90</sup> Superintendencia de Industria y Comercio, concepto 11005962-0001-0000 del 02 de marzo de 2011

sufridos cuando el edificio se arruina o amenaza ruina como consecuencia de los vicios de la construcción, del suelo o de los materiales, generándose así la responsabilidad civil extracontractual, con lo cual se establece una responsabilidad objetiva, aplicando el artículo 10 del Estatuto del Consumidor, pues basta probar el daño en la edificación y se presumirá la responsabilidad del mismo<sup>91</sup>.

En el caso específico de los bienes inmuebles, el Estatuto del Consumidor ha señalado una garantía legal que comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año. El Decreto 735 de 2013, establece un procedimiento especial para hacer efectiva la garantía sobre bienes inmuebles bien para la reposición, sustitución o devolución del dinero por el producto comprado<sup>92</sup>.

---

<sup>91</sup> Ley 1480 de 2011 “Responsables de la garantía legal. Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos. Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la presente ley”.

<sup>92</sup> Decreto 735 de 2013: **Artículo 13. 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 periodo igual al 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 2°.** *Frente a la reclamación por la afectación de la estabilidad de la estructura del inmueble, el productor o expendedor deberá responder por escrito al consumidor, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la realización de la visita de verificación señalada en el presente artículo. Este término podrá ser prorrogado por un periodo igual al inicial, cuando la complejidad de la causa del reclamo así lo requiera. En todo caso, deberá ser informado por escrito al consumidor.*

*A partir de la fecha de la respuesta positiva dada al consumidor y dentro del plazo que señalen los estudios técnicos que definan la solución a implementar, el productor o expendedor reparará el inmueble, restituyendo las condiciones de estabilidad requeridas conforme a las normas de sismorresistencia vigentes con que fue diseñado.*

*De no ser posible la reparación del inmueble ni restituir las condiciones de estabilidad que permitan la habitabilidad del mismo, el productor o expendedor del bien procederá a la devolución del valor total recibido como precio del bien. Para tal efecto, y*

Con el fin de discernir el tipo de responsabilidad que le atañe a los constructores por irregularidades en los inmuebles entregados a los consumidores o compradores finales de las unidades inmobiliarias individuales, resultantes de un proyecto inmobiliario, es necesario resaltar que los productores deben “*asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida*” y que las calidades entregadas “*en ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos*”.

Es así, que el incumplimiento de los estándares de calidad, idoneidad y seguridad de los inmuebles entregados al mercado inmobiliario, específicamente a los compradores finales, según el artículo 6 de la Ley 1480, da lugar a :

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*

---

*en caso de existir crédito financiero, reintegrará al consumidor tanto el valor cancelado por concepto de cuota inicial así como la totalidad de las sumas de dinero canceladas por concepto de crédito a la entidad financiera correspondiente, debidamente indexado con base en la variación del IPC. Así mismo, deberá cancelar a la entidad financiera, el saldo total pendiente del crédito suscrito por el consumidor. Una vez realizada la devolución del dinero al consumidor y a la entidad financiera, se producirá la entrega material y la transferencia del derecho dominio del inmueble al productor o expendedor.*

*En caso de no existir crédito financiero, el productor o expendedor deberán reintegrar el valor total cancelado por concepto del bien, debidamente indexado con base en la variación del IPC.*

*En todo caso, el consumidor devolverá el inmueble libre de cualquier gravamen y deuda por concepto de impuestos, servicios públicos o cánones de administración.*

*La devolución del dinero se hará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el productor o expendedor y el consumidor suscriban la escritura pública de transferencia de la propiedad del inmueble a la persona indicada por el productor o expendedor y siempre que se hubiere procedido con el registro de la correspondiente escritura. Los gastos de la escritura pública y registro correrán por cuenta del productor o expendedor.*

**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.*

3. *Responsabilidad por daños por producto defectuoso en los términos de esta ley*<sup>93</sup>.

**Si interviene una sociedad fiduciaria.** En la actualidad, pocos son los proyectos de construcción inmobiliaria en los que no medie un contrato fiduciario en cualquiera de sus modalidades, Fiducia inmobiliaria de administración y pagos, Fiducia inmobiliaria de preventa, Fiducia inmobiliaria de tesorería, Contratos de parqueos de terreno y Fiducia de administración inmobiliaria sin recursos. En este caso, la relación contractual podría iniciar mediante la suscripción de una promesa de compraventa en la cual el constructor se denomine el promitente vendedor y el interesado en adquirir la unidad individual se denomine el promitente comprador, siguiendo la negociación con la firma de la escritura pública de compraventa y la tradición del inmueble perfeccionada con la entrega. En dicho caso, solo intervendrían como contratantes el constructor y el comprador, por lo que, en una futura reclamación o exigencia de garantía, sería claro señalar como responsable al único vendedor, es decir el constructor.

En caso de incumplimiento o daños que impidan habitar el inmueble, luego de una visita, la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda (SDIVCV) *“le solicita al vendedor que subsane los daños (...) puede adelantar un proceso de conciliación entre el vendedor y el comprador y sancionar al vendedor, si comprueba incumplimiento”*<sup>94</sup>.

---

<sup>93</sup> Ley 1480 de 2011, Art. 6

<sup>94</sup> <http://www.ligaconsumidoresbogota.org/inmobiliario/>, sector inmobiliario, preguntas y respuestas en el sector inmobiliario. Consultada el 15 de abril de 2014.

En cuanto a los inmuebles usados, respecto a sus acabados, tienen una garantía de tres meses, pero podrán ser vendidos sin esta, siempre y cuando exista aceptación por escrito por parte del consumidor<sup>95</sup>.

Por lo anterior, *“tratándose de bienes inmuebles, debe entenderse que las normas relativas a la calidad e idoneidad de los mismos están contenidas no solo en las normas generales de protección al consumidor, sino también en las particulares que se refieren a esta clase de bienes y las condiciones mínimas de calidad e idoneidad que estos deben cumplir, en orden a la satisfacción de las necesidades para las cuales son adquiridos por los consumidores. De conformidad con lo expuesto, si al adquirirse el inmueble mediante un contrato de compraventa y configurarse una relación de consumo, este presenta deterioros en los elementos que lo componen, carecerá de las características necesarias para satisfacer las necesidades para las cuales fue adquirido, incumpliendo, por ende, las condiciones de calidad e idoneidad, **pudiendo incurrir el constructor en eventuales sanciones por violación a las normas sobre protección al consumidor, con el consecuente derecho del adquirente del inmueble para exigir la efectividad de las garantías***<sup>96</sup>.

Sin embargo, como se señaló anteriormente, es común en los negocios inmobiliarios, la intervención activa de las fiduciarias, en este caso, existe un momento adicional en la negociación, consistente en la suscripción de un contrato de encargo fiduciario matriz entre el fiduciario y el fideicomiente (constructor, propietario del lote o promotor de proyecto) y un encargo fiduciario individual o una carta de instrucciones por parte del beneficiario, es decir, el comprador o consumidor final, siguiendo entonces con la firma de la promesa de compraventa,

---

<sup>95</sup> SERRANO, Ramiro. El Consumidor Inmobiliario. Consultado en <http://www.vanguardia.com/opinion/columnistas/ramiro-serrano/151942-el-consumidor-inmobiliario>. Consultada el 29 de marzo de 2014

<sup>96</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 14-038733-00001-0000 del 08 de abril de 2014.

dependiendo del tipo de contrato fiduciario entre la fiduciaria y el promitente comprador de la unidad individual y posteriormente, la firma de la escritura pública de compraventa en la cual el tradente es la sociedad fiduciaria al adquirente comprador o consumidor final.

Es necesario resaltar que la figura de fiducia inmobiliaria tiene su origen en una de las estrategias utilizada por los constructores, después de la crisis de los años 90, encaminada principalmente a reducir y minimizar los riesgos asociados a la construcción, pues se inicia la venta de la obra, de manera previa a su construcción, hasta asegurar los recursos para terminar el proyecto (punto de equilibrio). Con esto se empezó a consolidar el sistema para disminuir el riesgo de acumular inventarios de viviendas terminadas y de generar una caída en los precios de la finca raíz<sup>97</sup>.

La Corte ha definido la participación de las fiduciarias y para un propósito específico en los siguientes términos: *“justamente, por la confianza en el profesionalismo altamente especializado del fiduciario, el fiduciante acude a sus servicios, le transfiere uno o varios de sus bienes y le confía una finalidad fiduciaria, para su provecho o el de un tercero, confiriéndole poder dispositivo de los bienes integrantes del patrimonio autónomo; esa misma confianza en la profesión, conocimientos, experiencia, probidad, seriedad y eficiencia, motiva a terceros para celebrar actos, negocios y contratos vinculados al negocio fiduciario y, en general, la confianza, preside toda la formación, celebración, desarrollo, ejecución, terminación y liquidación del negocio fiduciario”*<sup>98</sup>.

En este segundo evento, podría resultar confuso para el comprador de la unidad inmobiliaria, discernir sobre cuál de todas las personas naturales o jurídicas que

---

<sup>97</sup> CAMACOL, Oficina Asesora Jurídica Concepto Jurídico 48 de 2008. Reglamentación Preventa

<sup>98</sup> Corte Suprema De Justicia, Sala De Casación Civil, sentencia del primero (1º) de julio de dos mil nueve (2009) MP. Dr. William Namén Vargas.

intervinieron en la negociación, recaudo de dineros y construcción, recae la responsabilidad de hacerse cargo de resarcir los perjuicios causados o hacer efectiva la garantía prevista para los inmuebles.

Desde un punto de vista superficial, resultaría viable solicitar el resarcimiento de perjuicios y el cumplimiento de garantías de parte de quien en la práctica es el vendedor, que como se ha señalado en muchos casos es la sociedad fiduciaria, o de todos los participantes, como sucede en el caso contemplado en la sentencia de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil del primero (1°) de noviembre de dos mil once (2011), en la cual los afectados buscan el restablecimiento de sus derechos, reclamando a todas las constructoras intervinientes, Concreto S.A., Constructora Arpro S.A., Arpro Arquitectos Ingenieros S.A., Forjar Inversiones S.A., Contexto Urbano Ltda., la sociedad Fiduciaria Integral S.A. en liquidación, incluso en la Curaduría Urbana N° 4 de esta ciudad, responsable de expedir la licencia de construcción. Sin embargo, es necesario delimitar la responsabilidad de la Sociedad Fiduciaria quien *no compromete su responsabilidad patrimonial directa y personal en la ejecución del negocio fiduciario por los actos, negocios y contratos de desarrollo, ejecución o aplicación del encargo, la cual recae directa y exclusivamente en el patrimonio autónomo*<sup>99</sup>.

Para delimitar la responsabilidad de la Fiduciaria cuando existen problemas de daños o averías, en palabras del estatuto del consumidor, cuando se hace necesaria una reclamación de garantía por producto defectuoso, es determinante revisar cuál es el objeto social de la sociedad fiduciaria, de conformidad con el artículo 29 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, *“las sociedades fiduciarias en desarrollo de su objeto social pueden tener la calidad de fiduciarios según lo dispuesto en el artículo 1226 del Código de Comercio; celebrar encargos fiduciarios que tengan por objeto la realización de inversiones, la administración de bienes o la ejecución*

---

<sup>99</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 14-038733-00001-0000 del 08 de abril de 2014.



*de actividades relacionadas con el otorgamiento de garantías por terceros para asegurar el cumplimiento de obligaciones, la administración o vigilancia de los bienes sobre los que recaigan las garantías y la realización de las mismas, con sujeción a las restricciones que la ley establece; obrar como agente de transferencia y registro de valores; obrar como representante de tenedores de bonos (...). También podrán estas sociedades administrar fondos de pensiones de jubilación e invalidez, fondos comunes ordinarios y fondos comunes especiales de inversión”<sup>100</sup>.*

La doctrina ha indicado que las entidades fiduciarias “son esencialmente entidades de servicios financieros que, previa autorización gubernamental, reciben dinero y otros activos a título de fiducia o de encargo fiduciario, para ser administrados conforme al mandato o las instrucciones del constituyente del respectivo negocio fiduciario (...)”<sup>101</sup>. En tal sentido se ha pronunciado el Consejo de Estado al indicar que “las sociedades fiduciarias **como sociedades de servicios financieros** que son, **ejercen su actividad de acuerdo con lo previsto expresamente en las disposiciones normativas que las rigen, motivo por el cual solo pueden realizar las actividades que taxativamente aquellas les señalan**” (Negrillas y subrayado fuera del texto)<sup>102</sup>.

El fideicomiso de administración inmobiliaria de proyectos de construcción ha sido definido en el Título Quinto de la Circular Externa 007 de 1996<sup>2</sup> expedida por la Superintendencia Financiera como “negocio fiduciario en virtud del cual se transfiere un bien inmueble a la entidad fiduciaria para que administre y desarrolle un proyecto inmobiliario, de acuerdo con las instrucciones señaladas en el acto constitutivo y

---

<sup>100</sup> [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), información General - Sociedades Fiduciarias, consultada el 10 de octubre de 2014

<sup>101</sup> MARTÍNEZ NEIRA, Néstor Humberto. Cátedra de Derecho Bancario, primera edición 2000, Legis Editores. p. 251.

<sup>102</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, expediente No. 7450 del 14 de junio de 1996

transfiera las unidades construidas a quienes resulten beneficiarios del respectivo contrato (...)"<sup>103</sup>.

Sobre la fiducia inmobiliaria -teniendo en cuenta la cantidad de agentes intervinientes como entidades de crédito, ingenieros constructores, arquitectos, calculistas, entidades encargadas de otorgar permisos, propietarios de terreno y constructores- la doctrina, mediante la existencia de un contrato de fiducia inmobiliaria, ha sostenido "(...) la necesidad de brindar una garantía suficiente a todos los intervinientes, explica su enorme suceso (...) y la presencia de todos estos interesados logra conciliarse con ventaja cuando una entidad especializada soporta en su cabeza la titularización del inmueble y ofrece, por consiguiente, plena seguridad de que existe un esquema equilibrado y profesional para que el contrato se desarrolle en la forma y términos que se hayan convenido"<sup>104</sup>.

En la fiducia inmobiliaria clásica, la figura más utilizada, se distinguen tres etapas: la previa o preliminar destinada a revisar la documentación básica, como títulos, permisos de autoridades, planos y estudios de factibilidad, pero, sobre todo, a la consecución de los inversionistas potenciales, esto es, las personas que estarían dispuestas a 'comprar' en planos y que valiéndose del esquema fiduciario, pueden hacerlo desde ese momento sin riesgo alguno. La segunda corresponde al desarrollo propio de la obra y se caracterizará por la celebración de los contratos de obra y suministros, bajo la dirección de una gerencia de obra que, en algunas ocasiones, asume el fiduciario y con la supervisión de un ingeniero interventor. La última etapa tiene que ver con la liquidación del proyecto, incluyendo las escrituraciones de las unidades resultantes, la tramitación de las subrogaciones ante las entidades financieras que han concedido créditos para la construcción y

---

<sup>103</sup> Superintendencia Financiera, Circular externa 007 de 1996.

<sup>104</sup> RODRÍGUEZ AZUERO, Sergio. Contratos Bancarios y su significación en América Latina, Quinta Edición 2002, Editorial Legis. p. 896.

que ahora los sustituyen por créditos individuales a largo plazo para los compradores, y la rendición final de cuentas propia del negocio fiduciario (...)"<sup>105</sup>.

En otros casos, la Fiduciaria puede comprometerse con el fideicomitente a administrar y desarrollar el proyecto inmobiliario, para lo cual contrata personas expertas en el tema de la construcción y transfiere las unidades construidas a quienes resulten beneficiarios del contrato de fiducia; sin embargo en este evento, el proyecto se efectúa de conformidad con las instrucciones que se hayan pactado entre el fideicomitente y la fiduciaria en el respectivo contrato fiduciario.

Así las cosas, las sociedades fiduciarias pueden eventualmente, y siempre que sea en virtud de un negocio fiduciario, suscribir contratos para desarrollar proyectos de vivienda con sujeción a los planos y especificaciones indicadas por el fideicomitente, pero en ningún caso las sociedades fiduciarias podrán desarrollar o construir directamente proyectos de construcción de vivienda de cualquier naturaleza, **toda vez que dicha actividad escapa a su objeto social exclusivo y excluyente**<sup>106</sup>.

Así mismo, cuando el encargo fiduciario es exclusivamente de “preventas”, es decir, que su objetivo específico es el recaudo de los recursos provenientes de la promoción y consecución de interesados en adquirir inmuebles dentro de un proyecto inmobiliario, los cuales posteriormente harán parte del precio prometido por la compra en desarrollo del artículo 97 del EOSF, se hace especial énfasis en que la Fiduciaria debe cuidar de que haya suficiente claridad, información y revelación acerca de aspectos tales como manejo de recursos, cumplimiento de punto de equilibrio, en cabeza de quién está la suscripción de contratos, plazos y

---

<sup>105</sup> Superintendencia Financiera de Colombia. Concepto No. 2004043706-2. Septiembre 3 de 2004.

<sup>106</sup> Ibídem

condiciones para devolución de recursos, entre otras obligaciones de índole financiero<sup>107</sup>.

Como se puede observar, ninguna de las obligaciones legalmente reconocidas en el mercado financiero e inmobiliario para las fiduciarias En relación con un proyecto inmobiliario en el cual intervendrán, hace referencia directa a la ejecución y desarrollo de la construcción sino, más bien, a velar por el cumplimiento de obligaciones del fideicomitente constructor, seguir instrucciones y obligaciones adquiridas en virtud del contrato de fiducia, revisar aspectos que podrían poner en riesgo el desvío de recursos y, por ende, asegurar la inversión. En otras palabras, su función se limita exclusivamente al aspecto financiero del negocio y/o a la administración del mismo, puesto que su objeto social no le permite ejercer dicha labor ni mucho menos es el alma del contrato que pretende, tal y como se desprende de la definición de contrato de fiducia inmobiliaria.

Es así que, por las actividades desarrolladas y ejercidas por las sociedades fiduciarias dentro de un proyecto de construcción inmobiliario, *“además de poder funcionar como un instrumento de administración y financiación del constructor, también tiene el propósito de facilitar la inversión y dar seguridad a los compradores sobre el manejo del dinero que se entrega anticipadamente”*<sup>108</sup>, no es posible catalogarle como productor, proveedor y expendedor de conformidad con las definiciones contenidas en el Estatuto del Consumidor y, por ende, no es posible endilgar responsabilidad a la fiduciaria interviniente cuando se presentan inconvenientes por calidad, idoneidad y seguridad de un inmueble, a la luz del Estatuto. *“En consecuencia, las obligaciones que contrae la sociedad fiduciaria en los contratos de administración de preventas inmobiliarias no implican la garantía*

---

<sup>107</sup> Superintendencia Financiera de Colombia, Circular Externa 046 de Septiembre de 2008. Título V disposiciones especiales relativas a las operaciones de las sociedades fiduciarias, almacenes generales de depósito y fondos ganaderos. Pág. 10, 11

<sup>108</sup> CAMACOL, Oficina Asesora Jurídica Concepto Jurídico 48 de 2008. Reglamentación Preventa

*del cumplimiento de un fin específico (la construcción u obra y su calidad arquitectónica y estructural) pero sí el deber de actuar con diligencia en su gestión y, en particular, en la administración de los recursos como gestor fiduciario*<sup>109</sup>.

Bajo este contexto, en relación con los posibles “*daños estructurales, averías, entre otros, resultado de un mal proceso de construcción*”, no es la sociedad fiduciaria la llamada a responder a los CONSUMIDORES INMOBILIARIOS, pues el lindero de responsabilidad establecido en el contrato fiduciario exime a la sociedad fiduciaria de responder por daños del proceso constructivo, aspecto que no hace parte del contrato suscrito entre el fiduciario, el fideicomitente y los beneficiarios<sup>110</sup>.

En cuanto a los comercializadores y constructores de un proyecto de construcción inmobiliaria, sobre quienes tienen la calidad de productores y proveedores dentro del negocio inmobiliario recae la responsabilidad por garantía, producto defectuoso y responsabilidad administrativa ante los entes de control.

Se reitera, las obligaciones de la sociedad fiduciaria en desarrollo de un proyecto inmobiliario deben estar contenidas en el contrato suscrito por las partes y sujeta a la modalidad de fiducia a celebrar.

El numeral 5.2 del Capítulo Primero del Título V de la Circular Básica Jurídica expedida por esta Superintendencia, respecto de los contratos de fiducia inmobiliaria señala: “*corresponde a las sociedades fiduciarias divulgar de manera adecuada y oportuna a sus posibles clientes y usuarios el alcance que tiene su participación en los proyectos inmobiliarios a los cuales se vinculan bajo diferentes modalidades, pues su participación involucra la confianza de las personas que*

---

<sup>109</sup> Concepto Superintendencia Financiera 2014018071-001-000 del 25 de marzo de 2014

<sup>110</sup> Concepto Superintendencia Financiera 2014018071-001-000 del 25 de marzo de 2014

*hacen parte de los mismos, llámense compradores, propietarios de los terrenos, constructores, proveedores, establecimientos de crédito, etc., para quienes, por regla general, la presencia de la sociedad fiduciaria dentro del proyecto es determinante para su participación o contratación. Así, las referidas sociedades fiduciarias deberán i) realizar el análisis del riesgo que involucra cada proyecto, ii) contar con contratos fiduciarios adecuados al negocio específico y iii) efectuar una correcta divulgación de información al público sobre el alcance y efectos de su participación.*

*En este sentido, la sociedad fiduciaria al momento de decidir si compromete o no su responsabilidad, así como el alcance del negocio fiduciario a celebrar, debe aplicar sus procedimientos de control interno para determinar si está en capacidad de evaluar, valorar y verificar aspectos tales como:*

- Que los terrenos en los cuales se va a desarrollar el proyecto se hayan adquirido o hayan sido aportados de manera definitiva y con el lleno de las formalidades que la ley exige para este tipo de negociaciones.*
- Que la tradición del inmueble no presente problemas de carácter legal que puedan obstaculizar o impedir el traspaso de la propiedad de las unidades inmobiliarias resultantes a los futuros adquirentes.*
- Que no exista desviación de los recursos obtenidos para la financiación del proyecto.*
- Que el punto de equilibrio establecido por parte del fideicomitente o partícipe no comprometa la viabilidad del proyecto.*
- Que se encuentren dadas las condiciones técnicas y jurídicas para que el proyecto llegue a término, antes de permitir que los constructores dispongan de los recursos de los futuros compradores.*

- *Que las licencias de construcción y permisos necesarios para el desarrollo de la obra, se encuentren acordes con los requerimientos legales pertinentes.*
- *Que el constructor o promotor del proyecto cumpla con unos niveles mínimos de solvencia, capacidad técnica, administrativa y financiera, acordes con la magnitud del proyecto.*
- *Que exista certeza acerca de la obtención de los créditos indispensables para la ejecución de la obra”<sup>111</sup>.*

Para puntualizar, luego de conocer las funciones adquiridas por las sociedades fiduciarias en virtud de un contrato de fiducia inmobiliaria en cualquiera de sus modalidades, de conformidad con los conceptos indicados por la Superintendencia Financiera, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Cámara Colombiana de la Construcción, cuando se suscitan inconvenientes de daños, averías, producto defectuoso o publicidad engañosa por las características arquitectónicas o en cuanto a acabados del inmueble, el directamente responsable es la empresa constructora y/o promotor del proyecto inmobiliario, contra quien se podrán iniciar las correspondientes acciones administrativas en cabeza de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda del Ministerio de Vivienda y de las alcaldías locales o municipales quienes tienen la potestad administrativa para sancionar a quien incurra en violación del régimen de obras. Así también, se podrán iniciar las acciones correspondientes ante la Superintendencia de Industria y Comercio por violación a las leyes de protección al consumidor.

Por otro lado, si el comprador siente vulnerado su derecho a la información por publicidad engañosa en cuanto a las características arquitectónicas del proyecto,

---

<sup>111</sup> Concepto Superintendencia Financiera 2014018071-001-000 del 25 de marzo de 2014

calidad de acabados, áreas, entre otras, podrá iniciar la correspondiente acción ante la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a lo indicado en el Estatuto del Consumidor.

## **9.2 CALIDAD DEL FIDEICOMITENTE (CONSTRUCTOR) Y BENEFICIARIOS (COMPRADORES) EN EL CONTRATO DE FIDUCIA INMOBILIARIA**

En relación con la función de la Fiduciaria, tanto el beneficiario del contrato de preventas como el fideicomitente (constructor o promotor del proyecto que suscriba el contrato de preventas), en virtud de la función y objeto social de la fiduciaria, deben ser catalogados como CONSUMIDORES FINANCIEROS en vista del objeto social y la relación que se desarrolla entre las partes.

Se entiende por concepto de consumidor financiero: *“la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social. Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas”*<sup>112</sup>.

Por lo tanto, en vista de que el fideicomitente, generalmente constructor y/o promotor del proyecto, suscribe un contrato con el fiduciario para el uso de sus servicios, lo cual lo constituye en cliente o usuario, y que frente a los beneficiarios la fiduciaria asume una serie de obligaciones como el deber de *“suministrarle la información completa relacionada con el contrato a través del cual se vinculó la fiduciaria al proyecto, así como el alcance de las obligaciones a cargo de la fiduciaria, el esquema utilizado para su vinculación, las condiciones de inversión de los recursos, las condiciones de entrega de estos al constructor y los derechos y*

---

<sup>112</sup> [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), Aprenda con la Súper, información y educación al consumidor financiero. Consultada el 09 de octubre de 2014.



*obligaciones de los futuros compradores*<sup>113</sup>, este también adquiere la calidad de consumidor financiero.

Es importante anotar que dichas sociedades, como prestadores de servicios financieros, son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y, por tanto, dicha entidad es la encargada de dirimir los conflictos entre estas y sus usuarios catalogados como Consumidores Financieros.

### **9.3 CUÁL ES LA RESPONSABILIDAD DE LA FIDUCIARIA EN LOS PROYECTOS INMOBILIARIOS EN LOS QUE INTERVIENE**

La Fiduciaria tiene *“responsabilidad por actos, conducta o comportamiento, acciones u omisiones en detrimento de la finalidad fiduciaria o de los intereses del constituyente y de terceros, por inobservancia de sus deberes profesionales de diligencia, lealtad, corrección, buena fe, imparcialidad, secreto, información, o por extralimitación de funciones, ausencia de adopción oportuna de las medidas idóneas exigibles, entre otras hipótesis, en las cuales es responsable con su patrimonio “directamente por situaciones en que se le sindique de haber incurrido en extralimitación, por culpa o por dolo, en detrimento de los bienes fideicomitidos que se le han confiado, hipótesis en la cual obviamente se le debe llamar a responder por ese indebido proceder por el que en realidad ya no puede resultar comprometido el patrimonio autónomo”* <sup>114</sup>.

Es importante resaltar que la responsabilidad de las fiduciarias se sitúa en *“las lesiones positivas del contrato y del crédito por infracción de los denominados “deberes de protección” ligados, vinculados, conexos o asociados al deber primario*

---

<sup>113</sup> Superintendencia Financiera de Colombia, Concepto 2010023725-002 del 21 de mayo de 2010

<sup>114</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Expediente 1909 del 03 de agosto de 2005

*y central de prestación, extendiéndose la responsabilidad obligacional por incumplimiento a la protección de los derechos, bienes e intereses de las partes e incluso de terceros por su exposición al riesgo de causarles un daño en razón del vínculo jurídico o como consecuencia de la actividad de otros, y los cuales, ciertamente, son ajenos a la prestación, pero se originan en la ejecución de la relación contractual, por causa u ocasión de esta, sustentándose en el deber de corrección, probidad, lealtad y buena fe, dentro de las cláusulas normativas generales”*<sup>115</sup>. Es necesario recordar que es responsabilidad de las fiduciarias informar de manera expresa y destacada la gestión a desarrollar en los negocios de fiducia inmobiliaria en todos los programas o campañas publicitarias por medio de las cuales se promocionen negocios de fiducia inmobiliaria o de administración de proyectos inmobiliarios, así como en la papelería que se utilice para tales efectos y que la inobservancia de esta instrucción es considerada como práctica insegura al tenor de lo dispuesto en la letra a) del numeral 5 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero<sup>116</sup>.

Por lo anterior, el deber de información que recae sobre las fiduciarias se vulneraría cuando dicha sociedad pasara por alto las siguientes funciones que recaen sobre ella en virtud del contrato de fiducia: 1) Explicar con claridad cuál es el tipo de gestión que desarrollará la entidad en el proyecto, es decir, si se adelantará la administración de tesorería del proyecto, la vigilancia de todas las etapas de la obra, la inversión de los recursos que ingresen al fideicomiso, y demás conceptos de este tipo de fideicomiso, de manera que para el adherente, inversionista o beneficiario resulten claros e inequívocos los parámetros dentro de los cuales se desarrollará la actividad de la sociedad fiduciaria. 2) En los puntos de venta de los proyectos inmobiliarios se deben exponer al público carteles o afiches fácilmente visibles en

---

<sup>115</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 14-038733-00001-0000 del 08 de abril de 2014.

<sup>116</sup> Superintendencia Financiera de Colombia. Circular Externa 007 de 1996.

donde se explique de manera sencilla el funcionamiento del fideicomiso y el papel que desempeña la fiduciaria dentro del proyecto.

Sin embargo, aún cuando tienen entre sus responsabilidades la obligación de informar sobre el papel que desempeñan en el proyecto de conformidad con el contrato de fiducia inmobiliaria suscrito, nada indica que sean responsables de informar sobre características propias del proyecto, diseños arquitectónicos, calidad de los materiales a utilizar, entre otra información propia de la construcción, por lo cual un consumidor inmobiliario no podría llamar a responder a la sociedad fiduciaria por publicidad engañosa cuando el producto final entregado no corresponda a las características del inmueble ofrecido sobre planos.

Como se anotó, las sociedades fiduciarias, aunque intervienen en un proyecto inmobiliario, son prestadoras de servicios financieros y, por tanto, si bien no responden al consumidor inmobiliario por garantía por producto defectuoso sí adquieren obligaciones y responsabilidades ante el fideicomitente y ante los beneficiarios en calidad de consumidores financieros. En este sentido, es aplicable la normatividad acogida por la Ley 1328 de 2009, la Ley 1555 de 2012 y la Ley 1607 de 2012 que, entre otras disposiciones, señalan como derechos de los consumidores financieros *“recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas. Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas. Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de*

*instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación”.*

Por lo tanto, las sociedades fiduciarias vigiladas son responsables frente a los consumidores vinculados a ella bajo cualquier modalidad, entre ellas el contrato de fiducia inmobiliaria, razón por la cual, dichos contratos deben dar claridad al usuario -en este contexto al consumidor financiero y al consumidor inmobiliario- de los alcances de su relación, las obligaciones de la Fiduciaria o entidad vigilada y de los derechos que tienen en calidad de consumidores. *En cumplimiento del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.*

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de estas entidades vigiladas así como la protección de los derechos de los consumidores, se ha instituido la Defensoría del Consumidor Financiero que tiene entre sus funciones: a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. b) Conocer y resolver en forma

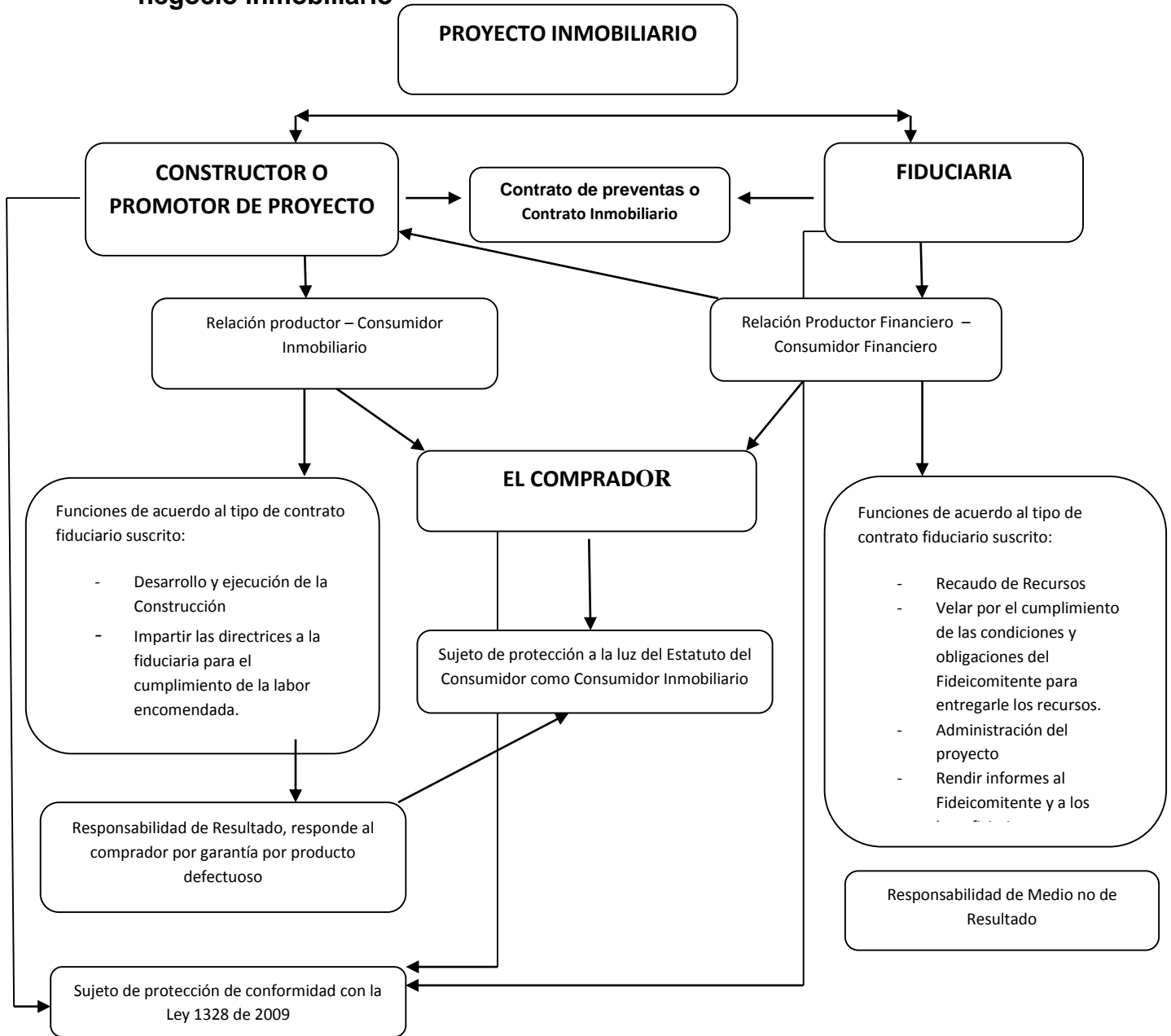
objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes<sup>117</sup>.

Por lo tanto, se concluye que si se evidencia un incumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del contrato de fiducia inmobiliaria, se podrá solicitar la protección en calidad de consumidor financiero, ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

---

<sup>117</sup> Ley 1328 de 2009, arts. 9 y 13.

**Gráfica de la relación y responsabilidades de las partes intervinientes en el negocio inmobiliario**



## **10. ACTUACIONES POR VIOLACIÓN DE LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

### **10.1. Procedimiento Administrativo**

- Ante la Superintendencia de Industria y Comercio: siempre y cuando no haya otra autoridad competente.
- Ante las alcaldías locales: en virtud del artículo 62 del Estatuto, los alcaldes tienen las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor<sup>118</sup>. Las alcaldías municipales son las encargadas de ejercer la acción administrativa correspondiente al incumplimiento al régimen de obras y deficiencias de la construcción de conformidad con lo expuesto en la Ley 388 de 1997.

### **10.2. Procedimientos Judiciales**

Demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia Financiera de Colombia o ante Jueces Civiles:

Ante estos organismos podrá presentarse demanda cuando:

1. Se han vulnerado derechos de los consumidores por la violación directa de las normas de protección a los consumidores y /o usuarios.
2. Violación de la Ley 1480 de 2011 y normas especiales de protección al consumidor.
3. Efectividad de las garantías a cargo de productores y proveedores.

---

<sup>118</sup> GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos. Op. Cit. Pág. 421

4. Reparación de daños causados en los servicios que suponen la entrega de un bien.
5. Reparación de los daños por información o publicidad engañosa.
  - Ejercicio de la acción de grupo ante jueces administrativos o civiles.
  - Ejercicio de la acción popular ante jueces administrativos o civiles.
  - Ante los jueces civiles por responsabilidad por daños por producto defectuoso.

### **10.3. Acciones Penales**

De acuerdo con lo contemplado en los artículos 297, 298, 300 y 305 del Código Penal, podrán ser sancionadas conforme al procedimiento penal las conductas de acaparamiento, especulación o usura así como las conductas relacionadas con información y publicidad engañosa.



## **11.PROYECTO DE LEY QUE BUSCA INCREMENTAR LA SEGURIDAD DE LAS EDIFICACIONES EN COLOMBIA**

En el país se presentan constantes situaciones y quejas por producto defectuoso, calidad, idoneidad y seguridad en la compraventa de inmuebles. Uno de los casos más recientes el desastre en el Edificio Space, obra de la Constructora CDO en la ciudad de Medellín, en cuyos antecedentes se hallan quejas de los compradores de las unidades privadas por grietas y problemas de cimentación y el posterior derrumbe de una de las torres.

El caso del Edificio Space no es aislado, ya que existe un sinnúmero de edificaciones nuevas que presentan problemas de calidad de la construcción por lo cual son incontables las quejas y reclamos ante las compañías constructoras, fiduciarias intervinientes y entes de control como La Subsecretaría de Inspección Vigilancia y Control de Vivienda del Ministerio de Vivienda, siendo importante resaltar que, en la mayoría de los casos, los compradores no saben ante quien deben reclamar la garantía correspondiente, en especial los que se presentan en estratos 1, 2 y 3.

Como se dejó claro en el desarrollo del presente documento, quienes tienen la responsabilidad de responder por la garantía por daños, averías, producto defectuoso, calidad del inmueble así como de los accesorios entregados con el inmueble, y de la seguridad del mismo, son la empresa constructora y todos los que se consideren productores y distribuidores dentro de la cadena, incluyendo empresas contratistas de pilotaje, cimentación, construcción, distribuidores de acabados, entre otros.

La sociedad fiduciaria debe responder cuando no ejerce su *deber con diligencia en su gestión y, en particular, en la administración de los recursos como gestor fiduciario*, así como cuando sea plausible comprobar que dicha firma contaba con información sobre problemas en la construcción y hubiese podido evitar que los

promitentes compradores de las unidades privadas pusieran en riesgo su patrimonio.

Por lo anterior, el Ministerio de Vivienda, en la búsqueda de garantizar el derecho a la vivienda “segura” a los ciudadanos, radicó ante la Comisión Séptima de la Cámara de Representantes bajo el número 189/C-14 el Proyecto de Ley que tenía como objetivos “*establecer la obligación de adquirir un seguro por parte de los constructores de vivienda nueva y ajustar algunas medidas para incrementar y garantizar la seguridad de las edificaciones*”. Sin embargo, dicho proyecto fue archivado.

Los puntos que se plasmaron en el proyecto de Ley fueron los siguientes:

### **1. Pólizas obligatorias para vivienda nueva**

*Constructores y enajenadores estarán obligados a adquirir un seguro que cubra a los propietarios y a los terceros que se vean afectados en el evento en que la edificación perezca o amenace ruina como consecuencia de las deficiencias en: construcción, suelo, materiales o diseños. La medida aplicará para la construcción de vivienda nueva que se deba someter al régimen de propiedad horizontal, o cuando se trate de quince o más unidades habitacionales. El seguro tendrá una vigencia de 10 años contados a partir de la expedición de la certificación técnica de ocupación.*

### **2. Supervisión técnica de proyectos**

*Se propondrá la supervisión independiente, externa y reportará directamente a la compañía aseguradora, lo cual dará mayor exigencia en la supervisión de la obra, que entre otras funciones controlará la construcción, la bitácora de obra, control de*

*materiales, control sobre planes de diseño, entre otros. Los profesionales que realicen labores de revisión de estudios y supervisión técnica estarán sujetos a un régimen de incompatibilidades, es decir, los supervisores no podrán ser socios, los predios no pueden pertenecerle a parientes hasta en el 4° grado de consanguinidad o segundo de afinidad y no podrán tener relación contractual o intereses comerciales de cualquier naturaleza en el proyecto específico.*

### **3. Certificación técnica de ocupación**

*Será un documento expedido, bajo la gravedad de juramento, por el supervisor técnico independiente de cada proyecto, en el cual hará constar que la obra cumplió con todas las especificaciones técnicas y de diseño y puede ser habitable. Una vez avalada esta disposición se anexará a las actas de supervisión y deberá protocolizarse mediante escritura pública que se inscribirá en el folio de matrícula inmobiliaria del predio. Para los titulares de licencias de construcción y constructores que permitan la ocupación de las edificaciones sin este requisito serán objeto de multas sucesivas mensuales de 25 salarios mínimos legales mensuales vigentes.*

### **4. Incompatibilidades e inhabilidades para los curadores**

*Se creará una Superintendencia Delegada para establecer un régimen de incompatibilidades e inhabilidades para los Curadores Urbanos, que serán vigilados a través de la Superintendencia de Notariado y Registro y serán designados mediante Concurso de Méritos<sup>119</sup>.*

---

<sup>119</sup> FINCA RAIZ. COM. Conozca el proyecto de ley que garantizará la construcción segura en Colombia. Consultado en [www.fincaraiz.com.co/conozca\\_el\\_proyecto\\_de\\_ley\\_que\\_garantizara\\_la\\_construccion\\_segura\\_en\\_colombia-noticia-381.aspx](http://www.fincaraiz.com.co/conozca_el_proyecto_de_ley_que_garantizara_la_construccion_segura_en_colombia-noticia-381.aspx), consultada el 29 de marzo de 2014.

## 11.1. Comentarios al proyecto de Ley

**En cuanto a las pólizas obligatorias:** nos parece importante e indispensable que se adquiriera una póliza por defectos constructivos cuando el inmueble construido sea destinado a vivienda, sobre todo cuando el proyecto sea de vivienda de interés social (VIS) o de interés prioritario.

Lo anterior tiene como finalidad proteger a los nuevos propietarios en su integridad física así como su patrimonio. Así mismo, esto respaldaría la función social que a la luz del artículo 333 de la Constitución Nacional tienen las empresas constructoras puesto que, con el desarrollo del objeto social, además de estar ejerciendo su derecho a la libertad de empresa, dignifican la vida de los adquirentes.

Pese a que en Colombia existen seguros obligatorios y seguros voluntarios, no existe un seguro obligatorio para vivienda que no sea de interés social, con lo cual se ven afectados los compradores de vivienda cuyo valor esté por encima de lo considerado VIS.

En Colombia existen los siguientes seguros obligatorios en la construcción:

**Seguro para VIS:** seguro real que incluye las coberturas de calidad y estabilidad.

El artículo 64 de la Ley 9ª de 1989 reglamentado por el Decreto número 3042 de 1989, obligaba a todo vendedor de vivienda nueva a garantizar la estabilidad por un lapso de tres (3) años, y la buena calidad de la vivienda por un período de dos (2) años, contados a partir del momento de la primera venta, mediante una póliza *para garantizar la estabilidad y la buena calidad de la vivienda*.

El seguro tenía por objeto indemnizar la reparación de los daños que sufriera el inmueble asegurado como consecuencia de la ausencia de calidad o estabilidad, a fin de restituir el inmueble asegurado a las condiciones de calidad y estabilidad técnicamente requeridas, incluyendo las demoliciones o desmontajes necesarios. Lo anterior fue subrogado por el artículo 40 de la Ley 3ª de 1991, estableciendo que, dentro de las condiciones mínimas de la vivienda de interés social, los vendedores están obligados a constituir una póliza de calidad y estabilidad de los inmuebles que enajenan.

**Seguros para las viviendas adquiridas a través de crédito hipotecario:** cobertura básica de incendio y terremoto. La Ley 546 de 1999, establece como condición de los créditos de vivienda, su aseguramiento de manera básica para los amparos de incendio y terremoto<sup>120</sup>:

**Seguro para las operaciones de *Leasing* habitacional:** cobertura mínima de incendio y terremoto con la posibilidad de extenderlas de acuerdo con la solicitud de la compañía de *Leasing*. Decreto número 2555 de 2010 establece *Artículo 2.28.1.3.3 Seguros. El contrato de leasing habitacional tendrá como mínimo los siguientes seguros: a) Seguro contra incendio y terremoto cuya cobertura ampare el bien inmueble.*

---

<sup>120</sup> Ley 546 de 1999, Artículo 17. *Condiciones de los créditos de vivienda individual. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo primero de la presente ley, el Gobierno Nacional establecerá las condiciones de los créditos de vivienda individual a largo plazo, que tendrán que estar denominados exclusivamente en UVR, de acuerdo con los siguientes criterios generales: (...) Estar asegurados contra los riesgos que determine el Gobierno Nacional.*

Decreto Nacional número 3760 de 2008 Artículo 8°. *Modificase el artículo 1° del Decreto número 145 de 2000 el cual quedará así: Artículo 1°. Condiciones de los créditos. Para efectos del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 17 y demás normas concordantes de la Ley 546 de 1999, los créditos de vivienda individual a largo plazo, entendidos como aquellos otorgados por los establecimientos de crédito a personas naturales para financiar la adquisición de vivienda nueva o usada, la reparación, remodelación, subdivisión o mejoramiento de vivienda usada, o la construcción de vivienda propia, deberán ajustarse a las siguientes condiciones (...) c) Seguros. Los inmuebles financiados deberán estar asegurados contra los riesgos de incendio y terremoto.*

**Seguros en la propiedad horizontal:** seguros de zonas comunes en PH: cobertura básica de incendio y terremoto, establecido en el artículo 15 de la Ley 675 de 2001<sup>121</sup>.

**Seguros voluntarios:**

**Seguro todo riesgo constructor:** ampara durante su vigencia los bienes contra las pérdidas o daños que sufran de manera súbita, accidental e imprevista, por la realización de alguno de los riesgos o eventos amparados, mientras tales bienes se hallen en la construcción.

**Seguro de responsabilidad civil extracontractual:** cubre los perjuicios patrimoniales que cause el asegurado con motivo de la responsabilidad civil en que incurra de acuerdo con la ley colombiana como consecuencia de daños a bienes de terceros y/o lesiones o muerte a personas causados por hechos accidentales, súbitos, repentinos e imprevistos, imputables a él, ocurridos durante la vigencia del seguro.

**Seguro de responsabilidad civil profesional para arquitectos e ingenieros:**

Ampara daños y/o costos por reclamaciones propias y de terceros por causa de un acto erróneo, incluyendo actos de contratistas y subcontratistas en la prestación de

---

<sup>121</sup> Ley 675 de 2001 artículo 15 Seguros. *Todos los edificios o conjuntos sometidos al régimen de propiedad horizontal podrán constituir pólizas de seguros que cubran contra los riesgos de incendio y terremoto, que garanticen la reconstrucción total de los mismos. Parágrafo 1°. En todo caso será obligatoria la constitución de pólizas de seguros que cubran contra los riesgos de incendio y terremoto los bienes comunes de que trata la presente ley, susceptibles de ser asegurados.*

*Parágrafo 2°. Las indemnizaciones provenientes de los seguros quedarán afectadas en primer término a la reconstrucción del edificio o conjunto en los casos que esta sea procedente. Si el inmueble no es reconstruido, el importe de la indemnización se distribuirá en proporción al derecho de cada propietario de bienes privados, de conformidad con los coeficientes de copropiedad y con las normas legales aplicables.*

sus servicios profesionales. Debe mediar contrato entre el asegurado y los contratistas y subcontratistas.

### **Seguridad y estabilidad de edificaciones**

En cuanto a la supervisión técnica de proyectos y la certificación técnica de ocupación, es importante que se ejerza mayor vigilancia sobre los materiales, procedimientos y técnicas utilizadas en la construcción una vez iniciada la obra.

Si bien es cierto que la Ley 388 de 1997 establece que es competencia de las alcaldías locales, como dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, conocer sobre las peticiones relacionadas con la presunta violación al régimen de obras y urbanismo y de bienes de interés cultural por parte de las personas naturales o jurídicas, no siempre se hace dicho seguimiento, pues, por lo general, opera a petición de la comunidad y, escasas veces, de oficio.

La propuesta es que debería ser de obligatorio cumplimiento que un profesional, que no tenga ningún tipo de interés en la obra ni tampoco relación alguna con la constructora ni con la curaduría que expidió la respectiva licencia urbanística, efectúe una interventoría evaluando técnicas, materiales y procedimientos de la obra durante el proceso constructivo con el fin de disminuir el riesgo por vicios en la construcción.

También resultaría importante establecer un concepto obligatorio por parte de la oficina de planeación correspondiente, durante la expedición de las licencias urbanísticas, que garantice que la curaduría evaluó correctamente el uso, la norma, los factores de riesgo del terreno, entre otras, con lo cual se limitaría la oportunidad de que se obrara de forma parcial por parte de los funcionarios encargados de desarrollar dicha labor, específicamente los curadores urbanos. Esto estaría

justificado en vista de que la única forma establecida para que el trámite de expedición de una licencia urbanística sea revisado por la oficina asesora de planeación es por la interposición de los recursos de la vía gubernativa que un interesado, que se haya hecho parte dentro del trámite, lo interponga o por solicitud de revocatoria directa del acto administrativo.

Si bien es cierto que la legislación en materia de controles a la construcción requiere de algunos ajustes, consideramos que no es necesario sancionar una nueva ley sino más bien efectuar ajustes a las normas ya establecidas teniendo en cuenta que las experiencias actuales han dejado ver los vacíos y las deficiencias jurídicas.

Como segunda propuesta, consideramos sería más eficaz efectuar una compilación de las normas de reglamentación técnica, procedimientos urbanísticos, seguros obligatorios, régimen sancionatorio, con el fin de que el usuario, no necesariamente versado en temas legales, no tuviese un universo confuso de leyes que regulan, cada una en un aspecto, la labor de la construcción, sino un estatuto o código general de la materia.



## 12. CONCLUSIONES

- La Ley 1480 de 2011, introdujo como novedad a la normatividad existente sobre protección al consumidor, el amparo de los derechos de los consumidores inmobiliarios, es decir, de los compradores de inmuebles para su uso propio, lo cual se da con mayor claridad en la compra de vivienda urbana sobre planos. Esta protección genera una garantía que podrá hacerse efectiva en caso de daños, averías, producto defectuoso, y seguridad del inmueble.
- Es de vital importancia conocer que el comprador inmobiliario, también denominado consumidor inmobiliario, cuenta con diferentes mecanismos para la defensa de sus derechos a la vivienda digna, a la vida, y de sus derechos económicos, cuando siente que han sido vulnerados mediante la entrega de un inmueble con defectos de construcción, daños, averías, solicitando que se inicien las acciones administrativas correspondientes por parte de las autoridades competentes que en este caso son la Subsecretaría de control, vigilancia e inspección de vivienda del Ministerio de Vivienda y ante las alcaldías locales o municipales.
- Si el comprador siente vulnerado su derecho a la información por publicidad engañosa en cuanto a las características arquitectónicas del proyecto, calidad de acabados, áreas, entre otras, podrá iniciar la correspondiente acción ante la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a lo indicado en el Estatuto del Consumidor.
- Las Entidades Fiduciarias participantes en un proyecto inmobiliario, cumplen un importante papel, respecto a la seguridad que generan en los consumidores al momento de invertir su dinero en la compra del inmueble *para su propio uso*, ya que dicha entidad tiene el deber de hacer un estudio previo de la constructora, quien a

la luz del Estatuto del Consumidor, tiene la calidad de *productor*, con el fin de verificar la estabilidad económica, experiencia y demás características que posibilitan y aseguran que el proyecto puede ser llevado a cabo si se cumplen las condiciones pactadas.

- La responsabilidad más destacada de la Fiduciaria es el deber de *información*, por el cual, a la luz del Estatuto del Consumidor, debe responder en aquellos casos en que se demuestre que no aplicó la diligencia requerida ni el cuidado pertinente en el desarrollo de su actividad, con lo cual le hubiese sido posible evitar un perjuicio al consumidor inmobiliario.
- Las Fiduciarias fueron creadas como entidades financieras. Dentro de su objeto y facultades legales, nunca se ha establecido la posibilidad de llevar a cabo la construcción de un proyecto inmobiliario, su participación en estos últimos se sujeta única y exclusivamente a la administración de los recursos y/o transferencia de los inmuebles y al cumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato suscrito bajo las directrices dadas por el fideicomitente.
- Las Fiduciarias deberán velar para que en cada uno de los documentos y publicidad relacionada con los proyectos inmobiliarios en los cuales sean partícipes, establezcan de forma clara y comprensible las responsabilidades a su cargo, determinando de manera inequívoca que su actuar no corresponde al de un constructor, para evitar así causar confusión en los compradores.
- Dependiendo del esquema o tipo de fiducia que se constituya para el desarrollo de un proyecto inmobiliario, la Fiduciaria deberá cumplir las obligaciones que contractual y legalmente se establecen a su cargo.

- Sí la Fiduciaria incumple con alguna de las obligaciones que le son propias como entidad financiera, los consumidores que puedan ver afectados sus derechos podrán acudir al Defensor del Consumidor Financiero, figura regulada en la Ley 1328 de 2009, a través del cual se otorga una especial protección a los consumidores.
- Por la labor que desempeña la sociedad fiduciaria y el objeto social legalmente reconocido para dichas entidades, no es posible endilgarle responsabilidad por vicios de la construcción, ya que no es productora inmobiliaria, de tal suerte que dichas entidades no tienen la responsabilidad de garantía legal por daños o producto defectuoso, averías y seguridad del inmueble.
- Aun cuando en un proyecto de construcción inmobiliaria medie una sociedad fiduciaria, quien debe responder por daños o producto defectuoso, averías y seguridad del inmueble es quien ostenta la calidad de productor o distribuidor, y que en cuanto a vivienda se refiere, esta definición es aplicable únicamente al constructor o promotor del proyecto
- El gobierno ha realizado un gran avance en materia de consumo con la expedición de la Ley 1480 de 2011; sin embargo, se debe procurar y aunar esfuerzos para que su contenido y alcance llegue a cada uno de los sujetos objeto de protección. La regulación en materia de construcción debe ser enriquecida con normatividad que garantice que dicha actividad será realizada y ejecutada por verdaderos expertos en la materia, teniendo en cuenta los postulados constitucionales de vivienda digna y respeto a la vida.
- El desarrollo jurisprudencial en materia de fiducia inmobiliaria y su verdadera responsabilidad en la ejecución del mismo, es mínima en relación con la importancia que reviste en la economía del país y el impacto que puede generar en un

consumidor. Aún la figura y rol de la Fiduciaria no es clara para muchos compradores de inmuebles que se vinculan a un proyecto en el que median dichas sociedades. Se necesita de un mayor espectro de información relacionada con la responsabilidad, calidad y participación de las Fiduciarias en el desarrollo de un proyecto inmobiliario.

## BIBLIOGRAFÍA

ARRUBLA PAUCAR, Jaime. Abuso de la posición dominante contractual, en regulación financiera, bursátil y derechos del consumidor, biblioteca jurídica Dike, Medellín, 2007.

ARRUBLA PAUCAR, Jaime. Contratos mercantiles, tomo III, Ediciones Jurídicas Dike, Bogotá, 2008.

BAENA CÁRDENAS, Luis Gonzalo, Lecciones de Derecho Mercantil, Bogotá D.C., Universidad Externado de Colombia, 2009.

BOTERO, Luis Gabriel. Legislación y derecho publicitario. Bogotá. El Navegante Editores. 1998.

CASAS SANZ DE SANTAMARÍA, Eduardo. Del trust anglosajón a la fiducia en Colombia y materias aledañas: reencuentro histórico y evolución técnica y jurídica desde la Ley 45 de 1923, Bogotá D.C., Editorial Temis, 2004.

CASAS SANZ DE SANTAMARÍA, Eduardo. El abc de los servicios fiduciarios en Colombia, Bogotá D.C., Editorial Temis, 1987.

FARINA, Juan M. Defensa del consumidor y del usuario, Buenos Aires, Astrea, 2009, Pag. 159

GIRALDO LOPEZ, Alejandro; CAYCEDO E, Carlos; MADRIÑAN RIVERA, Ramón. Comentarios al nuevo estatuto del consumidor. Legis, 2012.

GUAL ACOSTA, José Manuel, VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos. Derecho del Consumo Problemáticas Actuales. Grupo Editorial Ibañez. Bogotá, Colombia, 2013.

HERNÁNDEZ LIMONGI, Martha Patricia, Guía Jurídica de los Negocios Fiduciarios en Colombia, Primera Edición, Bogotá D.C., LEGIS, 2011.

MÁRQUEZ ROBLEDO, Felipe. Apuntes de derecho económico y de la competencia, Segunda Edición, Universidad Javeriana, Bogotá 2007.

MARTÍNEZ NEIRA, Néstor Humberto. Cátedra de Derecho Bancario, primera edición 2000, Legis Editores. p. 251.

NAVARRO MARTORELL, Mariano. La propiedad fiduciaria, Barcelona, España, Editorial Bosch, 1950.

NEBREDA PÉREZ, Joaquín M. Manual de la contratación privada y pública, Iustel, Madrid, 2005.

PÉREZ BUSTAMANTE, Laura. Derechos del consumidor. Editorial Astrea, Buenos Aires 2004.

RENGINHO GARCÍA, Ernesto, La Fiducia Mercantil y Pública en Colombia, segunda edición, Bogotá D.C., Colombia, Editorial Universidad Externado, 2006.

RIVERO SÁNCHEZ, Juan Marcos. Quo vadis del derecho del consumidor, biblioteca jurídica DiKe, Medellín, 1997.

RODRÍGUEZ AZUERO, Sergio. Contratos Bancarios y su significación en América Latina, Quinta Edición 2002, Editorial Legis. p. 896.

RODRÍGUEZ AZUERO, Sergio. La Responsabilidad del Fiduciario. Ediciones Rosaristas, Bogotá D.C., 1997.

RODRÍGUEZ AZUERO, Sergio. *Negocios fiduciarios Su significación en América Latina*, Primera edición, Bogotá D.C., LEGIS, 2005

RODRÍGUEZ-ROSADO, Bruno. *Fiducia y pacto de retro en garantía*, Madrid, España, Editorial Marcial Pons, 1998.

SUESCÚN MELO, Jorge. *Derecho privado, Estudios de Derecho Civil y Comercial Contemporáneo*, Tomo II, segunda edición. Bogotá D.C. Editorial Legis. 2003.

TORRELES TORREA, Esther. *El sistema Europeo de protección al consumidor*, en *Regulación financiera y bursátil y derechos del consumidor*, Biblioteca Jurídica Dike, Medellín, 2007

VALIÑO, Emilio. *Instituciones de Derecho Privado Romano*, Valencia, España., Universidad de Valencia, 1980.

VENEGAS FRANCO, Alejandro, CÁRDENAS MEJÍA, Juan Pablo y MANTILLA ESPINOSA, Fabricio. *Estudios de derecho privado Tomo I y Tomo II*, Bogotá D.C., Editorial Universidad del Rosario, 2009.

VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos, *Introducción al derecho del consumo*, Primera edición, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia, 2012.

WALKER DE TULER, María Cristina. *Contratos Bancarios Segunda parte*, Santa fe, Argentina, Universidad Nacional del Litoral, 2005

CABRERA PEÑA, Karen Isabel, *El derecho del Consumo desde la teoría clásica del contrato hasta los nuevos contratos*, Universidad del Norte, *Revista de Derecho* No. 35.

CAMACOL ANTIOQUIA, *Cartilla Aplicación del Estatuto del Consumidor en el Mercado Inmobiliario Ley 1480 de 2011*.

DANE. *Estadísticas de Financiación de Vivienda*, 2012, Bogotá D.C.

REVISTA FORO DEL JURISTA. *Estatuto Del Consumidor Una Mirada a la Ley 1480 de 2011*. Cámara de Comercio de Medellín. Edición No. 29. Octubre de 2012. Pag. 39, consultada en <http://www.camaramedellin.com.co/site/Biblioteca-virtual/Estudios-juridicos/Revista-Foro-del-Jurista/Estatuto-del-Consumidor.aspx> el 14 de abril de 2014.

SANTOS MOLANO, Enrique, *Revista Credencial Historia*, Edición 184, Bogotá D.C., 2005.

STIGLITZ, RUBÉN S. *Contratos de consumo y cláusulas abusivas*, en *Revista Contexto: Revista de Derecho y Economía* ISSN: 0123-6458, Universidad Externado de Colombia, v. No. 4, 1999.

VILLALBA J. (2011) *Los Contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado*. En: *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*. rev. fac.cienc.econ, XIX (2).

CAMACOL, *Oficina Asesora Jurídica Concepto Jurídico 48 de 2008*. Reglamentación Preventa.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO *Concepto 14-038733-00001-0000 del 08 de abril de 2014*.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, *concepto 11005962-0001-0000 del 02 de marzo de 2011*.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA *Concepto 2014018071-001-000 del 25 de marzo de 2014*.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Circular Básica Jurídica CE 007 de 2006.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Circular Externa 046 de sSeptiembre de 2008. Título V disposiciones especiales relativas a las operaciones de las sociedades fiduciarias, almacenes generales de depósito y fondos ganaderos. Pág. 10, 11.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Concepto 2008068357, noviembre 27 de 2008.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Concepto 2010023725-002 del 21 de mayo de 2010.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Concepto 2012043756-001, agosto 2 de 2012.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Concepto No. 2004043706-2, septiembre 3 de 2004.

Código Civil Colombiano.

Código del Comercio Colombiano.

Decreto 2555 de 2010 *“por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones”*.

Decreto 3760 de 2008 *“por el cual se dictan disposiciones relacionadas con la titularización hipotecaria, las sociedades titularizadoras y el régimen de financiación especializado de vivienda definido en la Ley 546 de 1999”*.

Decreto 735 de 2013 *“Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011”*.

Decreto 926 de 2010 *“por el cual se establecen los requisitos de carácter técnico y científico para construcciones sismorresistentes NSR-10”*.

Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Ley 1328 de 2009 *“Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.”*

Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*.

Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor.

Ley 45 de 1923.

Ley 45 de 1990 *“Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones”*.

Ley 24240 Ley de Defensa del Consumidor. Argentina.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Gaceta del Congreso 262 del 06 de junio de 2014. Bogotá D.C.

CONSEJO DE ESTADO, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, expediente No. 7450 del 14 de junio de 1996

CONSEJO DE ESTADO, Sentencia 2500023210000200220059801 del 25 de agosto de 2010. MP: María Claudia Rojas.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-1141 del 30 de agosto de 2000, Exp. D-2338, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1008 de 2010. Exp. D-8146, MP. Luís Ernesto Vargas Silva.

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-592 de 2012. MP. Jorge Iván Palacio Palacio.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sala de Casación Civil, Exp. 6775 del 13 de Diciembre de 2011. MP Manuel Ardila Velásquez Cárdenas.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sala De Casación Civil, Exp. 11001-3103-038-2001-01054-01 del 01 de julio de 2009 MP. Dr. William Mamen Vargas.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sala de Casación Civil, Exp. 11001-3103-018-2002-00292-01 del 01 de noviembre de 2011. MP. Ruth Marina Díaz Rueda.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sala de Casación Civil, Exp. 1999 00629 01 del 30 de abril de 2009, MP. Pedro Octavio Munar.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sala de Casación Civil, Expediente 1909 del 03 de agosto de 2005. M.P. Silvio Fernando Trejos Bueno.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sala de Casación Civil, Sentencia del 15 de diciembre de 1970. MP. Guillermo Ospina Fernández.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sala de Casación Civil, Sentencia del 03 de mayo de 2005, Exp. 1999-04421-01, MP. César Julio Valencia Copete.

DURAN CARRION, Julio Baltazar, El Derecho del Consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación de consumo en el mercado.

[http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/sumario/edicion\\_2/articulos/El\\_derecho\\_del\\_consumidor\\_y\\_sus\\_efectos](http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/sumario/edicion_2/articulos/El_derecho_del_consumidor_y_sus_efectos). Documento en pdf.

<http://www.ligaconsumidoresbogota.org/inmobiliario/>, sector inmobiliario, preguntas y respuestas en el sector inmobiliario. Consultada el 15 de abril de 2014.

FINCA RAIZ. COM. Conozca el proyecto de ley que garantizará la construcción segura en Colombia. Consultado en

[www.fincaraiz.com.co/conozca\\_el\\_proyecto\\_de\\_ley\\_que\\_garantizara\\_la\\_construccion\\_segura\\_en\\_colombia-noticia-381.aspx](http://www.fincaraiz.com.co/conozca_el_proyecto_de_ley_que_garantizara_la_construccion_segura_en_colombia-noticia-381.aspx), consultada el 29 de marzo de 2014.

NACIONES UNIDAS. Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor. 2003 consultado en [www.un.org/esa/sustdev/publicationsn/consumpcion-sp](http://www.un.org/esa/sustdev/publicationsn/consumpcion-sp), el 15 de marzo de 2014.

[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), información General - Sociedades Fiduciarias, consultada el 10 de octubre de 2014.

[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), Aprenda con la Súper, información y educación al consumidor financiero. Consultada el 09 de octubre de 2014.



SERRANO, Ramiro. El Consumidor Inmobiliario. Consultado en <http://www.vanguardia.com/opinion/columnistas/ramiro-serrano/151942-el-consumidor-inmobiliario>. Consultada el 29 de marzo de 2014.