



Guía para el consumidor en el sector vivienda

GUÍA PARA EL CONSUMIDOR EN EL SECTOR VIVIENDA



Bogotá, Colombia. 2016

La "Guía para el Consumidor en el Sector Vivienda"
elaborada en el marco del Convenio 922 de 2015, suscrito
entre la Universidad Sergio Arboleda y la Superintendencia
de Industria y Comercio

Directivas de la Universidad Sergio Arboleda

Rector

Rodrigo Noguera Calderón

Vicerrector de Gestión Académica

José María del Castillo

Decano Ejecutivo de la Escuela Mayor de Derecho

Ernesto Lucena Barrero

Secretario General y Director del Departamento
de Derecho Privado de la Escuela Mayor de Derecho

Leonardo Espinosa Quintero

La "Guía para el Consumidor en el Sector Vivienda"
fue desarrollada por el siguiente equipo:

Director General

Emilio García Rodríguez

Dirección Administrativa

Ana Paola Osorio Estupiñán

Investigadores:

Luis Miguel Pantoja Rojas

Camilo Alejandro Rojas Chitiva

Asistente de Investigación

Sara Patricia Álvarez Mengual

Agradecimiento a la Superintendencia de Industria
y Comercio y a la Red Nacional de Protección al Consumidor

Primera edición: marzo de 2016

Queda prohibida toda reproducción, por cualquier medio,
sin previa autorización escrita del editor.

Edición realizada por el Fondo de Publicaciones

Director editorial: Jaime Barahona Caicedo

Diseño y diagramación: Maruja Esther Flórez Jiménez

Diseño de carátula: Jimmy Salcedo

Corrección de estilo: Ludwing Cepeda A.

Fotografías: www.shutterstock.com

Impresión: Digiprint - Bogotá, D. C.

Universidad Sergio Arboleda

www.usergioarboleda.edu.co

Carrera 15 No. 74-40. Tels: (571) 325 7500 Ext. 2131. Fax: 317 7529

Bogotá, D. C.

ISBN: 978-958-8866-99-4

CONTENIDO

Protección al consumidor en el sector vivienda.....	4
¿A quiénes está dirigida esta guía?	4
ETAPA PRE CONTRACTUAL	
¿Qué debo tener en cuenta <i>sobre el lugar</i> donde se desarrolla el proyecto?.....	5
¿Qué información me deben suministrar sobre el proyecto de construcción?	6
¿Existe otra información relevante?.....	7
¿Qué otros aspectos debe tener en cuenta un consumidor?.....	8
¿Qué debo tener en cuenta en relación con los parqueaderos?	8
¿Dónde puedo obtener información sobre la constructora?.....	9
¿Cuáles son las características de la información que tiene derecho a recibir?...	10
Información importante	11
¿La publicidad es vinculante?	12
¿Cuáles documentos se aconseja conservar para reclamar sus derechos?	12
ETAPA DE FORMALIZACIÓN DEL NEGOCIO	
¿Qué debe tener en cuenta como consumidor en la etapa de negociación?	13
¿En qué consisten las normas sobre protección contractual en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)?	14
¿Qué debe tener en cuenta el consumidor al recibir el inmueble?	14
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS	
¿Qué opciones tiene el constructor frente a la reclamación y qué debe hacer el consumidor frente a la respuesta?.....	15
¿Qué sucede si el bien no se puede reparar o se repite la falla?	16
¿En cuáles situaciones puede acudir ante las autoridades para reclamar sus derechos?.....	17
¿A cuál autoridad puedo acudir?	17
¿Cuál es el procedimiento jurisdiccional ante la SIC?.....	18
¿Cómo presentar las denuncias administrativas ante la SIC?.....	18
EFFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA	
¿Qué es la garantía y cómo se hace efectiva?.....	19
¿Qué es y cuál es el término de la garantía?	20
¿Qué son las condiciones de calidad e idoneidad en materia de inmuebles?	20
¿Qué aspectos incluye la garantía?	21
¿Cuál es el procedimiento para reclamar por acabados y líneas vitales?	22
Procedimiento para reclamar por estabilidad de la obra	23
¿Es posible solicitar el cambio del inmueble o la devolución del dinero?	23
¿Qué aspectos comprende la obligación del constructor de devolver el dinero recibido del consumidor?	24
¿En cuánto tiempo se debe devolver el dinero?	24
¿Quién solicita la garantía sobre bienes comunes de propiedades horizontales?	25
Protección contractual	25
¿Cuáles problemas contractuales puede reclamar el consumidor?	26
¿Cuáles cláusulas pueden considerarse como abusivas?	26
¿Qué puedo demandar exclusivamente ante los jueces civiles?	27
Alcaldías distritales, municipales o locales.....	27
¿Cómo presentar una queja administrativa ante la Secretaría del Hábitat?	28
GLOSARIO	29



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL SECTOR VIVIENDA

Esta cartilla fue elaborada por la Universidad Sergio Arboleda con el apoyo de la Superintendencia de Industria y Comercio y el programa del Fondo de Proyectos de Protección al Consumidor (Consufondo), en desarrollo del Convenio 922 del 2015, con el objetivo de poner a disposición de los consumidores del sector de la construcción de vivienda una guía para que conozcan sus derechos, consejos para adoptar una decisión de compra informada, segura y responsable, así como una orientación sobre los mecanismos legales para hacer efectiva la protección de sus derechos.



¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDA ESTA GUÍA?

La persona que adquiere un bien inmueble para la satisfacción de una necesidad privada, propia, familiar o doméstica.

Desde el momento mismo en que usted visita un proyecto tiene derecho a recibir información veraz y completa, la cual debe corresponderse con el bien que recibe; por ello es necesario tener claridad en todas las etapas de la compra de un inmueble:

- Etapa previa a suscribir el contrato.
- Etapa de formalización del contrato.
- Etapa posterior a la entrega del inmueble.

A continuación se tratará cada una de ellas.



ETAPA PRE CONTRACTUAL



¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA SOBRE EL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL PROYECTO?



- ◆ Identifique vías de acceso, rutas de transporte público, establecimientos de comercio, hospitales cercanos.
- ◆ Recorra el lote y revise los alrededores de la construcción.
- ◆ Verifique si el lote está en una zona de cables de alta tensión, humedales, ríos y/o montañas con riesgo de deslizamientos o desbordamientos.
- ◆ Solicite la información relativa al estudio de suelos.

¿QUÉ INFORMACIÓN ME DEBEN SUMINISTRAR SOBRE EL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN?



- Quién construye el proyecto y cuál es su experiencia.
- En caso de que sea una constructora, verifique que esté legalmente constituida, cuál es su capital e identifique a su representante legal.
- Si el proyecto cuenta con los permisos de construcción y de ventas necesarios.
- Si el proyecto se construye con recursos propios o mediante financiación.
- Si existe una sociedad fiduciaria que administre los recursos de los compradores hasta cumplir el punto de equilibrio.

Prefiera proyectos donde los dineros para la reserva del inmueble y las demás cuotas sean administradas por una fiduciaria y solo sean entregadas al constructor hasta el cumplimiento del punto de equilibrio.

¿EXISTE OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE?



- Si el proyecto se va a construir por etapas debe verificar cuál es el cronograma de entrega de las unidades privadas y los bienes comunes.
- Igualmente, solicite información sobre las zonas comunes que conforman cada etapa y verifique si los propietarios de todas las etapas pueden hacer uso de dichos bienes.
- Solicite un estimado del valor de la cuota de administración.
- Tenga en cuenta el estrato del inmueble para el costo de los servicios públicos.

¿QUÉ OTROS ASPECTOS DEBE TENER EN CUENTA UN CONSUMIDOR?

Los proyectos deben ser aprobados por las Curadurías Urbanas y estas deben registrar los proyectos ante la Secretaría de Planeación Distrital. Verifique ante esta última entidad que el proyecto cuente con la aprobación correspondiente.

La Secretaría de Planeación Distrital o Municipal es la entidad competente para certificar los usos permitidos en el lugar donde se construirá el proyecto.

¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA EN RELACIÓN CON LOS PARQUEADEROS?



Si los parqueaderos están ubicados en áreas comunes de uso exclusivo, la constructora debe informar al comprador que una vez constituida la propiedad horizontal, la Asamblea de Copropietarios con la decisión de más del 70% del coeficiente de la copropiedad, puede modificar la destinación de las áreas comunes de uso exclusivo.

*Ver Anexo Normativo: Circular Externa 6 (febrero) de 2012.

¿DÓNDE PUEDO OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LA CONSTRUCTORA?

La Superintendencia de Sociedades ejerce la vigilancia, inspección y control de las sociedades comerciales en función de su capital y monto de activos. Verifique si la constructora está sometida a algún régimen de vigilancia especial.

Las Cámaras de Comercio expiden los certificados de existencia y representación legal de las sociedades legalmente constituidas en Colombia. Solicite uno certificado de la constructora y verifique cuándo se constituyó la sociedad, su capital y su representante legal.

En la ciudad de Bogotá las personas naturales o jurídicas que ejercen actividades de ventas de inmuebles deben obtener previamente un permiso de venta ante la Secretaría del Hábitat. Verifique que ese permiso le haya sido concedido a la constructora.

Tenga en cuenta que, si en la publicidad del proyecto encuentra leyendas como: “Con el respaldo de la fiduciaria Z” o “Este proyecto es financiado por Banco X o Y”, dichas entidades no son responsables de la ejecución del proyecto y por lo tanto no aseguran la ejecución del mismo.

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN QUE TIENE DERECHO A RECIBIR?

La información suministrada a los consumidores por las personas que vendan o promocionen inmuebles destinados a vivienda debe ser veraz y suficiente en relación con las características de los bienes que se ofrecen al público, en particular sobre los siguientes aspectos:



- Unidades a construir.
- Área construida en metros cuadrados (m²).
- Área libre.
- Áreas comunes.
- Equipamiento comunal (ascensor, cuarto de máquinas, tableros de servicios públicos).
- Parqueaderos y su naturaleza jurídica.
- Acabados (cerciórese de la calidad de los acabados).

*Ver definiciones en glosario y anexo normativo.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Recuerde que es esencial solicitar la siguiente información:

De los bienes privados

- ▶ Los documentos que describan las características del bien privado que va a adquirir, en los cuales se identifique:
- ▶ El área del inmueble, especificando el área privada construida y el área libre.

De los bienes comunes

Si el bien está sometido a régimen de propiedad horizontal, solicite información específica sobre los bienes comunes ofrecidos y el reglamento de propiedad horizontal.

De los parqueaderos

Solicite información específica sobre los parqueaderos y su naturaleza jurídica, los cuales pueden ser de los siguientes tipos:

- ▶ Privados.
- ▶ Comunes.
- ▶ Comunes de uso exclusivo.
- ▶ Pueden tener servidumbres, es decir, la obligación de permitir el paso a otro vehículo, que esté ubicado en el mismo espacio detrás de su parqueadero.

Tenga en cuenta que si los parqueaderos son bienes privados están sujetos al pago de impuesto predial y deben tener un folio de matrícula inmobiliaria que los identifique.

¿LA PUBLICIDAD ES VINCULANTE?



De acuerdo con el Estatuto del Consumidor, la publicidad es definida como “Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo”¹.

► La publicidad que haga referencia al proyecto, por ejemplo promete que el proyecto tiene piscina, amplias zonas verdes, entre otras, obligan al anunciante en los términos ofrecidos, porque influyen en la decisión de compra del consumidor.

► En consecuencia, la publicidad se considera engañosa cuando induce al consumidor a error sobre las características del proyecto, esto es, cuando la información le genera falsas expectativas que no se corresponden con la realidad.

Ejemplos:

► Si la publicidad del proyecto anuncia “amplias zonas verdes”, debe tenerlas. Tenga en cuenta que todos los proyectos de construcción tienen que ceder al Distrito zonas verdes que corresponden a un área del lote donde se construye el proyecto. Estas áreas de cesión, no pertenecen a la copropiedad.

► Si el constructor anuncia un área específica del bien privado, debe tenerla realmente.

¿CUÁLES DOCUMENTOS SE ACONSEJA CONSERVAR PARA RECLAMAR SUS DERECHOS?

Conserve copia de toda la información relativa al proyecto ofrecido, tales como brochure, cotización, planos, renders y publicidad, entre otras.



¹ Ley 1480-11, artículo 5º, numeral 12.



ETAPA DE FORMALIZACIÓN DEL NEGOCIO



Entre la negociación y la entrega del bien se pueden generar distintos inconvenientes, por tal motivo es importante estar enterado de los derechos que tiene el consumidor.

¿QUÉ DEBE TENER EN CUENTA COMO CONSUMIDOR EN LA ETAPA DE NEGOCIACIÓN?



- ▶ Lea cuidadosamente el contrato. Si tiene observaciones o dudas expóngalas por escrito, dejando constancia de las mismas.
- ▶ Tenga en cuenta que están prohibidas por la ley 1480 de 2011, entre otras, las cláusulas que impliquen la renuncia a sus derechos o que presuman manifestaciones de voluntad que usted no ha realizado expresamente.

¿EN QUÉ CONSISTEN LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN CONTRACTUAL EN EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR (LEY 1480 DE 2011)?



- ◆ Favorecen al consumidor. Art. 34.
- ◆ Establecen requisitos de los contratos de adhesión. Art. 37.
- ◆ Enuncian cuáles cláusulas están prohibidas. Art. 38.
- ◆ Enumera las cláusulas que se consideran abusivas y qué efecto

legal tiene pactarlas. (se entienden por no escritas). Art. 43

Cerciórese de recibir por escrito la fecha de entrega prevista del bien privado que adquiere.

¿QUÉ DEBE TENER EN CUENTA EL CONSUMIDOR AL RECIBIR EL INMUEBLE?



- ◆ Exija que se elabore un acta de entrega, en la que se consignen todas sus observaciones sobre el estado en el que recibe el inmueble.
- ◆ Solicite los documentos que contengan las condiciones específicas de las garantías sobre accesorios (ej.: *hornos, campanas extractoras, calentadores, entre otros*) ofrecidas por los fabricantes de los

bienes y que fueron instalados en el inmueble.

- ◆ Igualmente solicite el Manual de Instrucciones sobre su uso e instalación. (Art. 24 Parágrafo del D. 735 de 2013).
- ◆ Solicite los certificados de conformidad de las instalaciones eléctricas RETIE, y si existen líneas de gas exija el certificado de su correcta instalación.



PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS



Si tiene algún problema, porque el inmueble que adquirió no tiene las condiciones de calidad, o no cumple las características ofrecidas, debe presentar una reclamación escrita al constructor solicitando que le respondan por la garantía.

Recuerde que en el caso de los inmuebles la garantía frente a los acabados y líneas vitales es de un (1) año y para afectaciones sobre la estabilidad de la estructura la garantía es de diez (10) años. No olvide que la reclamación directa del consumidor al constructor, es un requisito previo que debe agotarse antes de acudir ante las autoridades.

¿QUÉ OPCIONES TIENE EL CONSTRUCTOR FRENTE A LA RECLAMACIÓN Y QUÉ DEBE HACER EL CONSUMIDOR FRENTE A LA RESPUESTA?



Presentada la reclamación del consumidor, el constructor tiene un término legal específico para ofrecerle respuesta, que varía según el objeto de dicha reclamación, como se explicará más adelante.



La respuesta del constructor debe sustentar las razones para aceptar o negar la reclamación con las pruebas que justifiquen su decisión.

Si usted está en desacuerdo con la decisión puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, presentando una demanda reclamando sus derechos o una denuncia, según se explicará más adelante.

¿QUÉ SUCEDE SI EL BIEN NO SE PUEDE REPARAR O SE REPITE LA FALLA?

En caso de repetirse la falla o de no ser posible la reparación del inmueble, ni restituir las condiciones de estabilidad que permitan su habitabilidad, usted puede acudir ante la SIC o los Jueces para solicitar que se obligue al productor o expendedor del bien a la devolución del valor total recibido como precio del bien.



Para tal efecto, y en caso de existir crédito financiero, el constructor 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.

* El término para resolver la reclamación directa que es de 15 días empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la reclamación al constructor.

¿EN CUÁLES SITUACIONES PUEDE ACUDIR ANTE LAS AUTORIDADES PARA RECLAMAR SUS DERECHOS?



- Cuando efectuada la reclamación la constructora no le responda dentro del término previsto.
- Cuando la respuesta sea negativa.
- Cuando la actuación del constructor tendiente a cumplir la reclamación no satisface lo reclamado.

En estos casos, el consumidor (comprador de vivienda) puede acudir ante el Juez, la Superintendencia de Industria y Comercio y otras autoridades.

¿A CUÁL AUTORIDAD PUEDO ACUDIR?



La Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) es una autoridad en materia de protección al consumidor y tiene competencia en todo el territorio nacional.

La SIC tiene competencia en todo el territorio nacional y a través de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales conoce de la acción de protección al consumidor que puede comprender los siguientes aspectos:

- Solicitar la efectividad de la garantía, es decir, cuando el bien no cumple con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad (Título III, Arts. 7 a 17, Ley 1480 de 2011).
- Solicitar la protección contractual, es decir, cuando su controversia con el constructor se origine en el desconocimiento de las normas sobre el contenido de los contratos que establece el Estatuto del Consumidor (Título VII, Arts. 34 a 44, Ley 1480 de 2011).
- Reclamar la vulneración de otros derechos de los consumidores, tales como la publicidad engañosa o falta al deber de información, entre otros.

En las demandas de mínima cuantía (hasta 40 SMLMV, no es necesario actuar a través de abogado.

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO JURISDICCIONAL ANTE LA SIC?

- 1 En la demanda debe identificar plenamente al constructor, señalar qué derecho considera vulnerado, indicar cuáles son sus pretensiones, acompañar las pruebas e indicar la dirección de notificación. Para mayor información, revise: <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/> DemandasProtección/
- 2 Con el número de radicado, consulte el estado del trámite.
- 3 Aporte la información adicional que le sea solicitada.
- 4 Notifíquese de la decisión final.

De igual manera, la SIC tiene facultades administrativas, a través de las cuales vela por el interés general de los consumidores, en el sentido de que el resultado de la actuación se materializa en la imposición de sanciones al constructor, tales como multas, cierre de la obra, prohibición de comercializar, entre otras.

Tenga en cuenta que la sic no puede conocer de las acciones populares o de grupo, ni de la responsabilidad por producto defectuoso, ya que son competencia exclusiva de los jueces civiles.

¿CÓMO PRESENTAR LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS ANTE LA SIC?

- 1 Radicar un escrito de queja en las oficinas de la SIC o en línea a través de la página web de la SIC. Para mayor información, ver: <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion>, para lo cual puede utilizar el formato disponible en <http://www.sic.gov.co/drupal/>
- 2 El escrito debe contener los datos referentes a nombre, cédula de ciudadanía/NIT, domicilio y dirección de notificaciones, y aportar la misma información respecto del constructor denunciado.
- 3 Incluir un relato de los hechos que generaron su inconformidad.
- 4 Aportar las pruebas que tenga disponibles.



EFFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA



¿QUÉ ES LA GARANTÍA Y CÓMO SE HACE EFECTIVA?

Los aspectos comprendidos dentro de la garantía legal están contenidos en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011; en el caso de los bienes inmuebles, los constructores tienen la obligación de responder por las condiciones de calidad e idoneidad señaladas, las cuales tienen como referente: las legalmente exigibles (contenidas en normas técnicas, reglamentos técnicos, códigos), las contractuales pactadas, las anunciadas por el constructor y, finalmente, las condiciones ordinarias y habituales del mercado.

Ver: Circular Única Jurídica, disponible en:

http://www.sic.gov.co/drupal/sites/default/files/normatividad/Titulo%20II%20Proteccion-Consumidor_0.pdf

El Decreto 735 de 2013 reglamenta la forma de reclamar la garantía sobre los acabados, líneas vitales (*infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permiten la movilización de energía eléctrica, agua y combustibles*), la afectación de la estabilidad de la estructura y la no entrega del bien después de la adquisición.



¿QUÉ ES Y CUÁL ES EL TÉRMINO DE LA GARANTÍA?



El término de la garantía es el periodo de tiempo durante el cual el constructor está obligado a responder por las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento del inmueble adquirido.

El término de garantía para acabados y líneas vitales es de 1 año y para estabilidad de la obra es de 10 años.

¿QUÉ SON LAS CONDICIONES DE CALIDAD E IDONEIDAD EN MATERIA DE INMUEBLES?



La calidad es el conjunto de características que le son inherentes a todos los elementos que conforman la vivienda y aquellas que el constructor haya informado como propias de los mismos.

Ejemplo: Le es inherente a un techo no permitir filtraciones. Adicionalmente, un constructor puede haber informado que tal techo será antideslizante y ello lo obliga a que este tenga dicha característica.

La idoneidad hace referencia a la aptitud del bien para satisfacer las necesidades para las cuales se adquirió la vivienda, es decir, que cumpla con el conjunto de condiciones para ser habitada.

Ejemplo: No sería idónea una vivienda, si sus estructuras no soportan la construcción y, por lo tanto, no es habitable.

En caso de que existan reglamentos técnicos, las condiciones de calidad e idoneidad se establecen con referencia a estos, en ausencia de los mismos la referencia se hace con base en un estándar medio que se atribuye a productos de la misma naturaleza.

¿QUÉ ASPECTOS INCLUYE LA GARANTÍA?

De conformidad con la norma general contenida en el Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011), la garantía incluye la obligación de realizar las siguientes actividades, cuyo alcance se precisa con el contenido específico del Decreto 735 de 2013.



- ◆ La reparación gratuita de los defectos del producto, en este caso del inmueble.
- ◆ De no ser posible la reparación del inmueble ni restituir las condiciones de estabilidad que permitan su habitabilidad, el vendedor procederá a la devolución del dinero.
- ◆ El suministro de las instrucciones y asistencia técnica para la instalación y mantenimiento de los accesorios instalados en el inmueble.
- ◆ Contar con la mano de obra capacitada para ofrecer servicio y asistencia técnica aún después de vencida la garantía.
- ◆ La entrega material del bien y el registro correspondiente en forma oportuna.

Por su parte, el Decreto 735 de 2013 establece un alcance específico para la garantía sobre inmuebles, referida como quedó arriba anotado a tres aspectos: acabados, líneas vitales (*infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permiten la movilización de energía eléctrica, agua y combustibles*), la afectación de la estabilidad de la estructura y la no entrega del bien después de la adquisición.

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR POR ACABADOS Y LÍNEAS VITALES?



1. Se presenta la reclamación informando el daño que tiene el producto y en cinco (5) días hábiles el constructor hace la visita de verificación del inmueble.
2. El constructor debe dar respuesta en diez (10) días hábiles al consumidor. Este término se puede prorrogar por un término igual atendiendo a la complejidad.
3. A partir de la respuesta el constructor debe reparar en el término de treinta (30) días. En caso que la respuesta del constructor sea negativa o no se cumple con el término mencionado, el consumidor puede iniciar la acción necesaria.

Ver Decreto 735 de 2013 Art. 13 Parágrafo 1.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR POR ESTABILIDAD DE LA OBRA

1. Presentada la reclamación por el consumidor, el constructor tiene cinco (5) días hábiles para realizar una visita de verificación del inmueble.



2. El constructor debe dar respuesta en treinta (30) días hábiles al consumidor. Este término se puede prorrogar por un plazo igual, de acuerdo a la complejidad.

3. Si hay respuesta positiva se debe reparar, según el plazo que señalen los estudios técnicos de solución de implementación.

Ver Decreto 735 de 2013 Art. 13 Parágrafo 2.

¿ES POSIBLE SOLICITAR EL CAMBIO DEL INMUEBLE O LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO?

El consumidor puede solicitar directamente el cambio del bien o la devolución del dinero, cuando el bien no se puede reparar o cuando exista afectación sobre la estabilidad de la obra. En caso de que el bien sea reparable, solo puede pedir el cambio o la devolución del dinero en el evento de *repetirse* la falla, cuando de acabados y líneas vitales se trate.



El Decreto 735 de 2013 consagró, para los casos en que no es posible la reparación del bien ni restituir las condiciones de estabilidad, que el obligado a la garantía devuelva el valor total recibido como precio del bien.

Solo después de realizada la devolución del dinero al consumidor y a la entidad financiera, se hará la entrega del inmueble al constructor (Decreto 735 de 2013).

¿QUÉ ASPECTOS COMPRENDE LA OBLIGACIÓN DEL CONSTRUCTOR DE DEVOLVER EL DINERO RECIBIDO DEL CONSUMIDOR?



El constructor debe reintegrar el valor total cancelado por el consumidor como precio del bien inmueble, *y si existe crédito financiero*, se debe reintegrar al consumidor, tanto el valor cancelado por concepto de cuota inicial, así como la totalidad de las sumas de dinero canceladas por este por concepto de crédito a la entidad financiera correspondiente, debidamente indexado con base en la variación del IPC.

Solo después de realizada la devolución del dinero al consumidor y a la entidad financiera, se hará la entrega del inmueble al productor o expendedor. El bien debe estar libre de gravámenes.

Solo después de realizada la devolución del dinero al consumidor y a la entidad financiera, se hará la entrega del inmueble al productor o expendedor. El bien debe estar libre de gravámenes.

¿EN CUÁNTO TIEMPO SE DEBE DEVOLVER EL DINERO?

El dinero se debe devolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que la constructora y el consumidor suscriban la escritura pública de transferencia de la propiedad del inmueble.



¿QUIÉN SOLICITA LA GARANTÍA SOBRE BIENES COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES?

Esta garantía debe ser solicitada por el administrador cuando el inmueble se encuentre dentro de un conjunto o edificio sometido al régimen de propiedad horizontal.



PROTECCIÓN CONTRACTUAL

El Estatuto del Consumidor contiene disposiciones para proteger los derechos del consumidor en sus relaciones contractuales,

tales como el principio de interpretación favorable, la prohibición de ventas atadas, la regulación de los contratos de adhesión, el establecimiento de cláusulas prohibidas y la tipificación de cláusulas abusivas



Para la protección del consumidor en materia contractual, es necesario que el consumidor presente una denuncia o una demanda cum-

pliendo los requisitos que se señalan en esta cartilla, pudiendo utilizar los modelos contenidos en los anexos de esta cartilla.

¿CUÁLES PROBLEMAS CONTRACTUALES PUEDE RECLAMAR EL CONSUMIDOR?



Después de la firma del contrato para la compra de un inmueble, pueden surgir un sinnúmero de situaciones, por ejemplo, que el bien inmueble no corresponde con lo ofrecido. Cuando el consumidor solicite la devolución del dinero, el constructor debe reconocer intereses y no puede

cobrar arras ni penalidades.

También es recurrente ver que se presentan retrasos injustificados en la entrega de los inmuebles y de acuerdo con el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la no entrega es un aspecto incluido en la garantía legal.

¿CUÁLES CLÁUSULAS PUEDEN CONSIDERARSE COMO ABUSIVAS?

Las cláusulas que pongan al consumidor en una situación de inferioridad en el negocio son consideradas como abusivas, las más comunes son:



- Las que limitan la responsabilidad del vendedor.
- Las que trasladan la responsabilidad al consumidor.
- Las que implican renuncia de derechos del consumidor.
- Las que niegan el reembolso de lo pagado.
- Las que vinculan al consumidor a contratos aunque no se cumpla lo ofrecido por el vendedor.
- Las que facultan la terminación unilateral del contrato por parte del vendedor.
- Las que restringen o limitan la posibilidad del consumidor para hacer efectiva la garantía.

¿QUÉ PUEDO DEMANDAR EXCLUSIVAMENTE ANTE LOS JUECES CIVILES?

Los jueces civiles además de conocer las acciones para la efectividad de garantía y la de protección al consumidor por violación de las normas contenidas en el Estatuto, **conoce de:**



- Las demandas que se promuevan por daños producidos por un producto defectuoso. Los bienes inmuebles quedan comprendidos en esta regulación cuando por causa de un error en su diseño, en la construcción o el contenido de la información no ofrezcan una razonable seguridad.
- Las acciones populares y de grupo por hechos originados por los constructores.

A través de estas acciones el juez podrá condenar al constructor a pagar en favor del consumidor la indemnización de daños y perjuicios.

ALCALDÍAS DISTRITALES, MUNICIPALES O LOCALES

En Bogotá, puede acudir a la Secretaría del Hábitat y en otras ciudades del país a las Secretarías de Control de Vivienda.

La Secretaria del Hábitat tiene facultades administrativas y conoce de la infracción a las normas sobre el régimen de enajenación, arrendamiento e intermediación de vivienda, de conformidad con el Decreto 419 de 2008 y demás normas de construcción y vivienda.

¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA ADMINISTRATIVA ANTE LA SECRETARÍA DEL HÁBITAT?

- Las quejas presentadas ante la Secretaría del Hábitat se pueden hacer de manera escrita u oral, si se hace por esta última, el funcionario recopilará la misma información mínima para la escrita.
- Los nombres y apellidos completos del quejoso y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la firma.
- El nombre de la persona natural o jurídica contra quien se dirige la queja, con indicación de la dirección y el teléfono en los que puede ser ubicado, si se conocen.
- El objeto de la queja, expresando de manera clara y precisa la ubicación del inmueble, las razones en las que se apoya la petición y si esta fue previamente puesta en conocimiento de la persona contra la cual se dirige, caso en el cual se deberá acreditar objetivamente dicha situación.
- La relación de documentos que acompañan la queja.
- Copia del acta de entrega del inmueble que realizó la persona contra la cual se dirige la queja, si la tuviere.
- La dirección donde el quejoso y su apoderado, si es el caso, recibirán notificaciones personales.





GLOSARIO



Aa

Acabados o elementos no estructurales: Partes y componentes de una edificación que no pertenecen a la estructura o a su cimentación.

Afectaciones graves: Son las deficiencias constructivas o el desmejoramiento de las especificaciones técnicas que afectan las condiciones de habitabilidad de los bienes privados o de dominio particular o la utilización de los bienes comunes, que no implican daño estructural en el inmueble. Pueden presentarse, entre otros, en los siguientes casos: en bienes privados o de dominio particular: acabados, humedades y cualquier otro hecho que afecte la habitabilidad de los inmuebles y no implique el daño estructural de las viviendas; en bienes comunes: hundimiento de superficies de circulación, cerramientos, cuartos de basura, acabados, humedades, canales y bajantes, equipos especiales y cualquier otro hecho que afecte la utilización y disposición de las zonas comunes.

Afectaciones gravísimas: Son las deficiencias constructivas o el desmejoramiento de las especificaciones técnicas que afectan las condiciones estructurales de los bienes privados o de uso particular o de los bienes comunes.

Afectaciones leves: Son las deficiencias constructivas o el desmejoramiento de las especificaciones técnicas que se presentan dentro del término de garantía por aquellos defectos que ocurren como resultado del proceso constructivo y no afectan la habitabilidad de la construcción.

Área privada construida: Extensión superficiaria cubierta de cada bien privado, excluyendo los bienes comunes localizados dentro de sus linderos, de conformidad con las normas legales.

Área privada libre: Extensión superficiaria privada semidescubierta o descubierta, excluyendo los bienes comunes localizados dentro de sus linderos, de conformidad con las normas legales.

Bb

Bienes privados o de dominio particular: Inmuebles debidamente delimitados, funcionalmente independientes, de propiedad y aprovechamiento exclusivo, integrantes de un edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal, con salida a la vía pública directamente o por pasaje común.

Bienes comunes: Partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.

Cc

Cláusulas abusivas: Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza. Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho. (Art 42 ley 1480).

Dd

Deber de información a cargo de los proveedores de bienes y servicios: Rinde en la etapa de preventas en la sala de ventas y en los brochures o plegables que se utilicen para promover la venta de proyectos inmobiliarios. Se deberá informar el área privada construida, sin perjuicio de que se indiquen otras áreas, como el área privada libre o las áreas comunes de uso exclusivo. Lo anterior sin perjuicio de que éstas puedan sufrir modificaciones como consecuencia directa de modificaciones ordenadas por la curaduría o la alcaldía competente en la expedición de la licencia de construcción. (Circular única 2.16.1)

Deficiencia constructiva: Es una afectación presentada en los bienes privados o de dominio particular o en los bienes comunes por incumplimiento de las normas o reglamentos a los que debe estar sometida la persona natural o jurídica que desarrolle las actividades de construcción o enajenación de inmuebles destinados a vivienda.

Gg

Garantía por estabilidad de la obra: Garantía sobre los componentes de una edificación pertenecientes a la estructura o a su cimentación. (Inferido por lo que sugiere el Decreto 0735 de la SIC).

Ll

Líneas vitales: Infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permite la movilización de energía eléctrica, agua, combustibles, información y el transporte de personas y productos, esencial para realizar con eficiencia y calidad las actividades de la sociedad.

Pp

Productor o expendedor: Toda persona natural o jurídica que promocióne y/o venda bienes inmuebles. (Inferido de la Circular Única 2.16).

Ss

Secretaría del Hábitat: Entidad rectora del Sector Hábitat. Su objeto es formular las políticas de gestión del territorio urbano y rural en orden para aumentar la productividad del suelo urbano, garantizar el desarrollo integral de los asentamientos y de las operaciones y actuaciones urbanas integrales, facilitar el acceso de la población a una vivienda digna y articular los objetivos sociales económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental.



ANEXOS MODELO DEMANDA



Señores
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
Ciudad

Ref.: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ART. 56 DE LA LEY 1480 DE 2011

(Nombre del demandante), mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. (número de documento), domiciliado en la ciudad de (domicilio del demandante), actuando en nombre propio, por medio del presente escrito me permito impetrar acción de protección al consumidor prevista en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 contra (nombre del demandado), con fundamento en los siguientes.

Si se actúa a través de abogado, debe indicarse tal situación. Tenga en cuenta que si este asunto supera los cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes la demanda deberá ser presentada a través de abogado.

Identificación de las partes.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDANTE

- 1.1.- Nombre o razón social:
- 1.2.- Domicilio:
- 1.3.- Representante Legal (en caso de ser persona jurídica):
- 1.4.- Domicilio del Representante Legal:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL APODERADO JUDICIAL DEL DEMANDANTE (EN CASO DE QUE SE ACTÚE A TRAVÉS DE ABOGADO)

- 2.1.- Nombre del apoderado:
- 2.2.- Domicilio:

3.- IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDADO O DEMANDADOS

- 3.1.- Nombre o razón social:
- 3.2.- Domicilio:
- 3.3.- Representante Legal (en caso de ser persona jurídica):

4. HECHOS

Los hechos deben expresarse en forma clara y precisa, numerando y clasificándolos adecuadamente.

En los hechos debe consignarse, como mínimo, la siguiente información:

- Debe identificar plenamente la vivienda adquirida sobre la cual recaen las pretensiones.
- Lugar en donde se adquirió la vivienda.
- Constructora que le vendió la vivienda.
- Precio pactado y/o pagado por la vivienda.
- Defecto y/o inconformidad del consumidor con la vivienda adquirida.
- Reclamación directa formulada por al constructor.
- Respuesta del constructor.
- Las cláusulas cuyo contenido estima abusivo (en aquellos casos en los que se pretenda la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011).
- La vulneración concreta de sus derechos como consumidor, originada en la violación de normas sobre protección a usuarios y consumidores.
- Demás datos relevantes e importantes que tengan relación con el caso y que permitan obtener información necesaria para que se cuenten con mejores elementos de juicio.
- El tipo de información que recibió, incluyendo las condiciones particulares de la vivienda ofrecida (Tenga en cuenta que deberá allegarse la prueba documental de la publicidad o información engañosa). En caso de que haya sido brindada de manera verbal así deberá manifestarlo.
- Motivos concretos de la inconformidad o falta de correspondencia entre lo ofrecido y lo recibido.

5. PRETENSIONES

Formule de forma clara, separada, concreta y precisa, lo que pretende y, siempre que se tenga una pretensión económica, deberá estimarse su monto, esto es, a cuánto ascienden en moneda nacional.

6. JURAMENTO ESTIMATORIO

Cuando en la demanda se pida el pago de perjuicios, el demandante debe estimarlos y discriminarlos bajo la gravedad del juramento y de manera razonable en la demanda, esto es, debe indicar cuáles son los perjuicios cuya indemnización se reclama y expresar las razones por las cuales se determina la cuantía de los mismos.

7. PRUEBAS

Se deben relacionar los documentos que se van a acompañar como pruebas (facturas, recibos, reclamación directa, respuesta del proveedor o productor o proveedor, etc.) y se deben pedir las demás pruebas que se quieran hacer valer en el proceso.

8. ANEXOS

- Poder otorgado al apoderado judicial (en caso de que se actúe a través de abogado).
- Prueba del agotamiento del requisito de reclamo directo, en caso de haber sido por escrito.
- Prueba documental de la información o publicidad engañosa.
- Prueba del contrato objeto de controversia, en caso de que se solicite protección contractual.

9. NOTIFICACIONES

- Lugar en donde el demandante puede recibir notificaciones (dirección, teléfono, fax y correo electrónico).
- Lugar en donde el demandado puede recibir notificaciones (dirección, teléfono, fax y correo electrónico).



ANEXOS NORMATIVOS



FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SIC

Art. 59 ley 1480 de 2011. La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.
2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor; fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación.
3. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la investigación correspondiente. Para los efectos de lo previsto en el presente numeral, se podrá exigir la comparecencia de la persona requerida, haciendo uso de las medidas coercitivas que se consagran para este efecto en el Código de Procedimiento Civil.
4. Practicar visitas de inspección así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones a las que se refiere la presente ley.
5. Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentren en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores.
6. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.

7. Solicitar la intervención de la fuerza pública con el fin de hacer cumplir una orden previamente impartida.
8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.
9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.
10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera y será de acceso público.
11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular.
12. Ordenar al proveedor a reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado.
13. Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.
14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.
15. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir según la naturaleza de los bienes y servicios, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.
16. Fijar el término de la garantía legal de que trata el artículo 8o de la presente ley para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario.
17. Fijar el término por el cual los productores y/o proveedores deben disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para garantizar el buen funcionamiento de los bienes que ponen en circulación, conforme a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 11 de la presente ley.
18. Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando

se encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de los consumidores. En desarrollo de las funciones que le han sido asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio esta propenderá por difundir, informar y capacitar en materia de protección al consumidor.

FACULTADES JURISDICCIONALES DE LA SIC

(Art. 56) Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen, sustituyan o aclaren.
2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.
3. La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

CIRCULAR EXTERNA 6 (FEBRERO) DE 2012

Objeto: Impartir instrucciones a todas las personas naturales o jurídicas que vendan y/o promocionen inmuebles destinados a vivienda con el propósito de garantizar el respeto del derecho de los consumidores a recibir información veraz y suficiente en relación con las características y propiedades de los bienes que se ofrecen al público.

En la información que se brinde en la etapa de preventas en la sala de ventas y en los brochures o plegables que se utilicen para promover la venta de proyectos inmobiliarios, se deberá informar el área privada construida, sin perjuicio de que se indiquen otras áreas, como el área privada libre o las áreas comunes de uso exclusivo. Lo anterior sin perjuicio de que estas puedan sufrir modificaciones como consecuencia directa de modificaciones ordenadas por la curaduría o la alcaldía competente en la expedición de la licencia de construcción.

En caso de que no se identifique claramente el área que se está anunciando en la información o publicidad, se presumirá que es área privada construida. Cuando los parqueaderos de los propietarios estén ubicados en áreas comunes de uso exclusivo, se deberá informar a los consumidores que una vez constituida la propiedad horizontal, la asamblea de copropietarios, con la decisión de más del 70% del coe-

ficiente de la copropiedad, podrá modificar la destinación de las áreas comunes de uso exclusivo.

Informar si el proyecto que se va a construir es o no por etapas, el valor aproximado de la cuota de administración de manera estimativa, el estrato socioeconómico que tendrá el inmueble (el cual podrá estar sujeto a modificación por parte del respectivo municipio o distrito), las características de las zonas de parqueo y, de manera general, las características de los muebles y equipos que se van a entregar y el tipo y calidad de los acabados. En caso de que el proyecto se realice por etapas, deberá indicar claramente qué zonas comunes se entregarán con cada etapa y el estimado de cuándo se desarrollarán las etapas posteriores, sin perjuicio de que las fechas propuestas varíen.

DECRETO 735 DE 2013. ARTÍCULO 13

Garantía legal de bienes inmuebles. En el caso de bienes inmuebles, para soliciar 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 sismoresistencia 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 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 de dominio del inmueble al productor o expendedor.

En caso de no existir crédito financiero, el productor o expendedor deberá 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.

Guía para el consumidor en el sector vivienda

Convenio 922 de 2015
Universidad Sergio Arboleda -
Superintendencia de Industria y Comercio

