

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

**DAVID AUGUSTO DIAZ MUÑOZ
KLAUS ANDRES PRIETO LOZADA
MIGUEL ALEJANDRO MONSALVE VALBUENA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO COMERCIAL
BOGOTÁ D.C
2014**

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

**DAVID AUGUSTO DIAZ MUÑOZ
KLAUS ANDRES PRIETO LOZADA
MIGUEL ALEJANDRO MONSALVE VALBUENA**

**DIRECTOR:
DIONISIO ENRIQUE ARAUJO ANGULO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista
en Derecho Comercial**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO COMERCIAL
BOGOTÁ D.C
2014**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1 DERECHO DEL CONSUMIDOR	5
1.1 Antecedentes del Estatuto del Consumidor.....	5
1.2 El nuevo Estatuto del Consumidor	7
1.3 La relación de consumo	11
2 EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.....	13
2.1 Características del contrato	13
2.2 Relevancia del contrato de arrendamiento.....	17
3 EL CONSUMIDOR INMOBILIARIO.....	18
3.1 Aplicación del Estatuto del Consumidor en relación con el Contrato de Arrendamiento 18	
3.2 ¿Existe el consumidor inmobiliario?	21
3.3 Características de la relación de consumo inmobiliario.....	22
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR INMOBILIARIO EN RELACIÓN CON EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.....	24
4.1 Derecho a la garantía legal	25
4.2 Acciones del consumidor inmobiliario.	31
4.2.1 Acciones de los Consumidores	32
4.2.2 Generalidades de los procedimientos	32
4.3 Derecho a la protección contra publicidad engañosa	35
4.4 Análisis situacional.....	36
5 CONCLUSIONES	41
6 BIBLIOGRAFÍA.....	46

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado tiene como finalidad analizar la aplicación del Estatuto del Consumidor, consagrado en la Ley 1480 de 2011, frente al contrato de arrendamiento de inmuebles y las garantías con las que cuenta, en nuestro país, el consumidor inmobiliario.

Para ello, resulta mandatorio analizar los referentes normativos y constitucionales de las disposiciones vigentes y por las cuales se rigen las relaciones de consumo entre productores y/o expendedores con los consumidores o usuarios. Posteriormente, analizaremos las novedades incorporadas en el nuevo Estatuto del Consumidor y el tratamiento otorgado a la relación de consumo, así como el ámbito y objeto de protección. En cuanto al Contrato de Arrendamiento, se analizarán sus características esenciales y su relevancia como uno de los tipos contractuales más celebrados de nuestra legislación. Una vez identificado el ámbito objeto de aplicación del Estatuto del Consumidor, nos enfocaremos en estudiar al arrendatario como un consumidor inmobiliario, su relación con arrendadores y/o propietarios, y las garantías, aplicables dentro de una relación de consumo inmobiliaria, con las que cuentan los consumidores inmobiliarios frente a eventuales perjuicios por falta de calidad, idoneidad y seguridad en los inmuebles en arrendamiento, o por falta de veracidad, suficiencia u oportunidad en la información suministrada referente al inmueble.

Con el fin de conocer la aplicabilidad y el uso que los consumidores han dado a las disposiciones del nuevo Estatuto del Consumidor, al ejercicio de sus garantías en virtud de los derechos que el estatuto les concede, enfocado precisamente al campo inmobiliario, analizaremos algunos resultados de la implementación del estatuto, y el trámite al interior de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Finalmente, nos permitiremos exponer las conclusiones de nuestro trabajo, enfocadas principalmente a señalar la utilidad, que para el consumidor inmobiliario (arrendatario), ofrecen las disposiciones garantistas de la Ley 1480 de 2011.

1 DERECHO DEL CONSUMIDOR

1.1 Antecedentes del Estatuto del Consumidor.

El Derecho del Consumidor es una materia que traspasa las relaciones tradicionales propias del derecho privado, para extenderse a las que se ajustan entre el Estado y diversos actores del mercado, en la medida en que tengan injerencia en los intereses de la Colectividad; en efecto, reconocidos autores han sostenido que “el derecho del consumo comprende no solamente reglas aplicables a los actos de consumo, sino también aquellas que tienden a proteger a los consumidores, aún si éstas no se aplican directamente a ellos. Así, el derecho del consumidor puede situarse en relación con los derechos comercial, económico, de la competencia, de la distribución y ambiental”¹.

En Colombia, el consumidor goza de una protección elevada a rango constitucional y legal, con aplicación preferente frente a las demás normas de carácter general y las fuentes del derecho, como el Contrato y la Costumbre.

Como antecedentes normativos y jurisprudenciales de la protección al consumidor en Colombia, encontramos: el Decreto 3466 de 1982 “por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones”, el cual se encuentra vigente en lo que no resulte contrario a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011. Como lo señaló la Corte Suprema en Sentencia del 3 de mayo de 2005, previamente a la promulgación de la Carta Fundamental de 1991, la ley de facultades extraordinarias 73 de 1981 autorizó la expedición del Decreto 3466 de 1982 o Estatuto del Consumidor, que vino a constituirse en un cuerpo normativo que, por primera vez, fue destinado al tratamiento de ciertos aspectos vinculados a la regulación y protección

¹ Calais Auloy Jean, *Droit de la consommation*, Paris, Dalloz, pág. 19, 1986; citado por Perez Bustamante Laura, *Derechos del Consumidor*, Buenos A´res, Astrea, pag. 7, 2004.

de los consumidores². Este estatuto se configuraba como el primer gran logro para la defensa del consumidor, finalidad que pudo ser perfectamente comprendida, con exposiciones de motivos como las presentadas en las ponencias ante las cámaras, donde se expresó "... hay un vasto clamor ciudadano, de muchos años atrás, pidiendo al Estado una legislación fuerte que proteja a los consumidores de la indolente y creciente sed de riquezas de los dueños de bienes y servicios... Es evidente que el Estado no debe estar ausente en la regulación de los precios del mercado, en su control y especialmente, en la defensa del consumidor, que es el extremo más débil de la relación, aunque sea el más numeroso... No hay duda, como se ha anotado, que la sociedad actual básicamente se divide entre expendedores y proveedores, por un lado y, por el otro, los consumidores que constituyen la inmensa mayoría de la Nación. El control de los primeros y la defensa de los segundos, debe ser uno de los objetivos fundamentales del Estado actual, si se quiere sinceramente conseguir una sociedad menos injusta, menos subyugante, en donde los abismos de desigualdad que la invaden comiencen a hallar frenos y remedios con una legislación efectiva y vigorosa"³

La Constitución Política de 1991, específicamente en su Capítulo III "De los Derechos Colectivos y del Ambiente", Artículo 78, estableció que "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...", respecto a esta disposición, la jurisprudencia de la Corte Constitucional al precisar su alcance ha considerado que "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 o distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sin embargo, la Constitución no entra a determinar los supuestos específicos de protección, tema este que se desarrolla a través del ordenamiento jurídico"⁴. Por su parte, la Corte Suprema de Justicia ha considerado que "la protección del consumidor

² Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil Sentencia del 03 de mayo de 2005, Exp- 1999-04421-01, Magistrado Ponente. César Julio Valencia Copete.

³ Historia de la Leyes, Tomo IV, Legislatura de 1981, págs. 228 – 251).

⁴ Corte Constitucional, Sentencia C-624 de 1998, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

no solo encuentra respaldo en esa preceptiva constitucional, sino también en el Artículo 13 de dicha Carta, en cuanto establece que “el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas a favor de grupos discriminados o marginados”. Y es que el constituyente con ese mandato busca la efectividad de material del derecho a la igualdad, imponiéndose, entonces, que para tal fin se trata de manera distinta a personas ubicadas en situaciones diferentes, como sucede con el productor y el consumidor, pues este, por la posición en la que se encuentra frente al otro, demanda una especial protección de sus derechos, en la medida en que es la parte débil de la relación de consumo”⁵; finalmente, la Ley 1480 de 2011 “por la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”, es el desarrollo normativo, sobre la protección del consumidor, más reciente en nuestra legislación. El proyecto de la nueva protección al consumidor se convirtió en ley el 12 de octubre de 2011, día de su promulgación, y entró en vigencia el 12 de abril de 2012. Este nuevo estatuto no derogó el Decreto 3466 de 1982, considerado el primer Estatuto del Consumidor en Colombia; por el contrario, amplió los derechos para los consumidores e introdujo garantías e instrumentos para el ejercicio de los mismos.

1.2 El nuevo Estatuto del Consumidor

El nuevo Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, es una de las normas con mayor impacto para las relaciones comerciales en nuestro país. En una sociedad, la relación que con mayor frecuencia se establece, es sin duda, aquella entre el oferente de un bien o servicio y el consumidor del mismo. Es por ello que el estatuto responde a la necesidad de mantener un equilibrio entre los sujetos de una relación de consumo, donde se garantice la calidad, idoneidad y seguridad de los bienes y servicios, y donde además, se exige veracidad, claridad y oportunidad en la información que recibe un consumidor, para finalmente tomar la decisión de adquirirlos.

Como lo mencionamos anteriormente, la Ley 1489 de 2011 es un desarrollo normativo de las disposiciones de protección al consumidor existentes, como el Decreto 3466 de

⁵ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Magistrado Ponente Pedro Antonio Munar Cadena, 30 de abril de 2009, Exp. 1999-629.

1982, el cual ha regido las relaciones de consumo durante más de 30 años. Este nuevo estatuto, concede, a los derechos y deberes de los consumidores y usuarios, la calidad de derecho de interés general, y a sus disposiciones, el carácter de normas de orden público. De esta manera, las garantías a los consumidores y los deberes de los productores o proveedores, no pueden ser desconocidas ni modificadas por acuerdos privados, ni por la aplicación de disposiciones civiles o comerciales. Cualquier disposición en contrario se tendrá por no escrita, y además, sus normas deben interpretarse en la forma más favorable al consumidor; puesto que, en caso de duda, se resolverá en favor del consumidor.

Las situaciones no reguladas por el estatuto, se regirán, en lo sustancial, por el Código de Comercio y en lo no previsto en este, por el Código Civil; procesalmente, en lo no previsto para las actuaciones administrativas, se regirán por las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo, y para las actuaciones jurisdiccionales, se regirán por las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario.

El objeto del nuevo estatuto es regular los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente. Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley⁶.

Son objetivos del estatuto: proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, enfocados especialmente en:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

⁶ Ley 1480 de 2011, Artículo 2

3. La educación del consumidor.

4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.

El estatuto de la Ley 1480 de 2011, en contraste con el Decreto 3466 de 1982, redefine el concepto de consumidor o usuario, al considerarlo como “Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario”. Bajo esta nueva concepción, usuario no es únicamente aquel que tenga un vínculo contractual con el productor y/o proveedor, lo será el destinatario final del bien o servicio.

En cuanto a las garantías para el consumidor, el nuevo estatuto reconoce la solidaridad existente entre productor y proveedor frente a las reclamaciones del consumidor por falta de calidad, idoneidad y seguridad del bien o servicio, o por falta de veracidad en la información suministrada. Como lo define la Ley 1480 de 2011, en su artículo 7, sobre la garantía legal, esta es la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. Así mismo, en el artículo 10 de la misma norma, se dispuso que “ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos”. Pero la novedad del estatuto (Ley 1480 de 2011), no es la existencia de una garantía, que en el Decreto 3466 de 1982 es definida como garantía mínima presunta, puesto que el ordenamiento supone que todos los bienes o servicios ofrecidos al público por productores o proveedores, gocen de ciertos

niveles de calidad e idoneidad, durante un determinado tiempo, en el cual el consumidor pueda hacer uso de las garantías legal o suplementarias. Resulta novedoso, en el sentido que el Decreto 3466 de 1982, específicamente el artículo 11, estableció que ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía mínima presunta recae directamente en los proveedores o expendedores, y estos últimos pueden exigir, de parte de sus proveedores o expendedores, sean o no productores, el cumplimiento de dicha garantía mínima. El procedimiento para la reclamación de la garantía mínima estableció que, “en caso de incumplimiento total o parcial de la garantía mínima presunta o de las demás garantías de un bien o servicio, el consumidor afectado podrá solicitar que se obligue al proveedor o expendedor respectivo a hacer efectiva la garantía o garantías”⁷.

Siguiendo el procedimiento dispuesto por el Decreto 3466 de 1982, ante la falta de calidad e idoneidad del producto o servicio, un usuario solo podría presentar su reclamación directamente al proveedor o expendedor para hacer efectiva su garantía, y no podría hacerlo directamente al productor o fabricante, ya que esta facultad se encuentra en cabeza de quien comercializó el bien o servicio. Actualmente, con el nuevo estatuto, todos los usuarios pueden ejercer su garantía legal, reclamándola directamente al productor o fabricante, si así lo desea; quienes son solidariamente responsables.

En cuanto a la protección contractual, el estatuto previó disposiciones especiales con el fin de evitar el desequilibrio entre las partes de la relación contractual. Dentro de estas disposiciones encontramos: una interpretación favorable en virtud de la cual, las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor; respecto a los contratos de adhesión, se estableció la prohibición de incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones. En cuanto a las cláusulas abusivas, se consideraron como tales, 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. Los productores y

⁷ Decreto 3466 de 1982. Artículo 29.

proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, en caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho⁸.

Finalmente, otro gran desarrollo del nuevo estatuto, consistió en garantizar el derecho a la seguridad e indemnidad de los consumidores. No solo se garantiza la calidad e idoneidad de los bienes y servicios, sino que estos no causen daño en condiciones normales de uso; de esta manera, se protege al usuario de las consecuencias nocivas para la salud, la vida e integridad.

1.3 La relación de consumo

El ámbito de aplicación del nuevo estatuto fue restringido, por la Ley 1480 de 2011, a las relaciones de consumo. Este concepto no fue considerado por el Decreto 3466 de 1982, es una incorporación de la Ley 1480 de 2011, sin embargo la relación de consumo no fue definida en dicha norma.

Se restringió la aplicación del nuevo estatuto a la relación de consumo, porque el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 así lo dispuso:

Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados. (El subrayado es nuestro).

¿Qué es una relación de consumo?

La Superintendencia de Industria y Comercio ha considerado, que si bien la Ley 1480 de 2011 no define de manera específica lo que es una relación de consumo, si

⁸ Ley 1480 de 2011, Título VII “Protección Contractual”.

consagra las normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas, la fijación pública de precios de bienes y servicios y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores aplicables a toda relación de consumo, entendida ésta como aquella que se establece entre productores, distribuidores, expendedores y consumidores, en dónde estos últimos se encuentran en búsqueda de la satisfacción de una necesidad personal (artículo 5 de la Ley 1480 de 2011)⁹.

Ampliando la definición dada por la Superintendencia, podemos considerar que una relación de consumo es el vínculo configurado entre el consumidor, que adquiere, disfruta o utiliza un determinado bien o servicios, y el productor y/o proveedor que se obliga a responder al consumidor por la calidad, idoneidad y seguridad del producto o servicio, así como por la veracidad, claridad y oportunidad de la información suministrada.

Para mayor comprensión de la definición planteada, se hace necesario conocer, cómo han sido definidos los sujetos que en ella intervienen, por parte de la Ley 1480 de 2011.

Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

Producto: Todo bien o servicio.

Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe,

⁹ Superintendencia de Industria y Comercio, Radicación: 12-128862- -00001-0000, del 30 de Agosto de 2012.

produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

Frente a cada situación, se deben analizar las condiciones que la determinan y establecer si se trata de una relación de consumo. Su importancia radica, en que una vez establecida la relación, se delimitan los sujetos de la aplicación del estatuto, quienes podrán invocar la protección del estatuto, cuyo fin no es otro diferente al restablecimiento del equilibrio en la relación Consumidor – Productor o Proveedor, donde el consumidor es la parte débil de la relación de consumo¹⁰, tal como lo expresó la Corte Suprema de Justicia en sentencia del 30 de abril de 2009.

2 EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

2.1 Características del contrato

El contrato de arrendamiento de cosa, es aquel en virtud del cual una persona se obliga para con otra a permitirle el uso y goce de ella, durante un determinado tiempo, claro está recibiendo una remuneración específica.¹¹ Esta definición se encuentra consagrada en el artículo 1973 del Código Civil colombiano.

Al ser un contrato bilateral, tiene obligaciones para ambas partes, entre las cuales podemos destacar las siguientes¹²: (a) *Obligaciones del arrendador*: Entregar al arrendatario la cosa arrendada, mantener la cosa arrendada en el estado de servir para

¹⁰ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Magistrado Ponente Pedro Antonio Munar Cadena, 30 de abril de 2009, Exp. 1999-629.

¹¹ BONIVENTO Fernández, José Alejandro. Los principales contratos civiles y su paralelo con los comerciales, décimo sexta edición actualizada, Librería ediciones del Profesional LTDA. Bogotá DC. 2004. P. 401

¹² BONIVENTO FERNÁNDEZ, José Alejandro. *Los principales contratos civiles y su paralelo con los comerciales*. Ediciones Librería del Profesional. Décima primera edición actualizada. Páginas 347 y siguientes.

el propósito que ha sido arrendada, mantener al arrendatario libre de toda perturbación en el goce de la cosa arrendada, (b) *Obligaciones del arrendatario*: Gozar de la cosa arrendada según los términos del contrato de arrendamiento, Velar por la conservación de la cosa arrendada, Pagar el precio del canon convenido, Restituir la cosa arrendada a la terminación del contrato.

El arrendamiento puede sintetizarse en actos de administración, dado que la parte que arrienda no sustrae de su patrimonio el bien objeto del contrato, por el contrario solo transfiere el uso y el goce del mismo, y no asiste para este la intención de transferir el derecho de dominio.

En suma, el contrato de arrendamiento debe presentar en sus elementos de la esencia, una cosa, cuyo uso o goce concede una parte a la otra o la prestación de un servicio o la ejecución de una obra, y del otro, el precio que debe pagar por ese goce, obra o servicio, este a su vez debe ser determinado o determinable, amén del consentimiento con el que se celebra el contrato.¹³

En este sentido, ha indicado el Consejo de Estado:

“(...) El de arrendamiento es un contrato en el cual las partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa o a ejecutar una obra o a prestar un servicio y la otra a pagar por ese goce, obra o servicio un precio determinado, de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 1973 del Código Civil. (...)”

De acuerdo con tal definición, puede afirmarse que son características del contrato de arrendamiento su bilateralidad, comoquiera que se celebra entre dos sujetos de derecho entre los cuales surgen obligaciones recíprocas que se sirven mutuamente de fundamento: las del arrendador consisten en entregar al arrendatario la cosa arrendada y en procurarle al arrendatario el

¹³ Es importante anotar que la existencia de este contrato, requiere de estos elementos esenciales, que de no presentarse podría degenerar en otra clase de contrato. Véase. Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil de 25 de febrero de 1976.

uso y goce de la misma, mientras que las de éste consisten básicamente en conservar la cosa en el estado en el cual la recibió, pagar los cánones pactados y restituir el objeto material del contrato al término del mismo; su onerosidad, dado que el precio es uno de sus elementos esenciales y en cuya ausencia el contrato se torna en comodato; su conmutatividad, toda vez que las prestaciones a cargo de cada una de las partes se toma como equivalente de las asumidas por la otra y, finalmente, su carácter de tracto sucesivo, en la medida en que las obligaciones surgidas del contrato no pueden cumplirse instantáneamente sino que conllevan cierta duración en el tiempo.

(...) De la amplia regulación legal que el ordenamiento jurídico colombiano realiza de este tipo contractual, interesa referirse, a los efectos del asunto sub examine, a las tres principales obligaciones que del arrendamiento se derivan para el arrendador: (i) la de entrega material de la cosa, la cual traslada la tenencia o posesión en nombre ajeno del bien arrendado; (ii) la de mantenimiento de la cosa en estado de servicio, es decir, en el mismo estado en el cual la entregó, durante la totalidad del plazo contractual, obligación de la cual se deriva para el arrendador la necesidad de efectuar "todas las reparaciones necesarias, a excepción de las locativas, las cuales corresponden al arrendatario"—artículo 1985 C.C.—, (...) Y, finalmente, (iii) la obligación de evitar, impedir o hacer cesar turbaciones al derecho de disfrute de la cosa por parte del arrendatario, corolario de la circunstancia consistente en que el arrendador es propietario o tiene algún derecho sobre la cosa que lo autoriza para arrendarla y para garantizar que el arrendatario no será perturbado en dicho goce; ésta es una garantía que trasluce la regla, de alcance más general, en virtud de la cual la cosa entregada debe servir para el destino natural que se pretende satisfacer, lo cual comprende tanto que la cosa no tenga vicios que la hagan inepta para el fin del contrato, como que el arrendatario no será perturbado en su goce por hechos del arrendador o de terceros.

(...) En suma, los elementos que permiten identificar la naturaleza jurídica o la especial función económico-social que está llamado a cumplir el tipo contractual del arrendamiento son los siguientes: (i) la entrega que de un bien efectúa el arrendador al arrendatario, para el goce o uso exclusivo por parte de éste, con la consecuente obligación para aquél de asegurar dicho uso o goce en cabeza del arrendatario, manteniendo la cosa en estado de servir a su destinación natural y libre de perturbaciones originadas en el arrendador mismo o en terceros, de un lado y, de otro, (ii) el pago de un precio por el uso o goce del bien arrendado. (...)¹⁴

De acuerdo con lo anterior, tenemos entonces, como características de este contrato: i) Bilateral, ii) Consensual, iii) Oneroso, iv) De ejecución sucesiva, v) Principal, vi) Nominado¹⁵.

Ahora bien, las normas del Código Civil aplican para todas aquellas relaciones jurídicas salvo que contengan una norma especial. Para el caso objeto de estudio, debemos indicar que, tratándose de arrendamiento de locales comerciales, se deben tener en cuenta las disposiciones del Código de Comercio, normas que de conformidad con el su artículo 524, ostentan el carácter de imperativas. Es decir, que el contrato de arrendamiento de local comercial está sujeto, en su régimen legal, a las disposiciones contenidas en los artículos 518 a 524 del Código de Comercio, y por aplicación del artículo 822, las cuestiones que no se encuentren allí contempladas, deberán ser resueltas por interpretación analógica o por las normas que sobre el contrato de arrendamiento establece el Código Civil.

¹⁴ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sentencia del 18 de marzo de 2010, Consejero ponente: MAURICIO FAJARDO GÓMEZ, Radicación número: 25000-23-26-000-1994-00071-01 (14390).

¹⁵ Op.Cit. BONIVENTO Fernández, José Alejandro. P. 402

2.2 Relevancia del contrato de arrendamiento

El arrendamiento de inmuebles es una operación de consumo por excelencia, la cual cumple una función social y económica. Está encaminada a la satisfacción de una necesidad básica y es una de las formas de ejercer el derecho constitucional a la propiedad.

La vivienda es, sin duda, una de las grandes necesidades básicas insatisfechas para muchos miembros de nuestras sociedades; por ello y ante la gran variedad en la oferta de inmuebles, el arrendamiento se convierte en una de las relaciones jurídicas, que en nuestra sociedad, se constituyen con mayor frecuencia. De acuerdo con el Grupo de Estudios Económicos de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el Estudio del Sector Vivienda en Colombia, de diciembre de 2012¹⁶, las viviendas arrendadas en Colombia a 2008 representaban un 36,1% correspondiente a 3.730.799. Indicando igualmente, que la participación de las viviendas arrendadas se incrementó al pasar de 25.71% en 1990 a 31.6% en 2008.

El arrendamiento es una de esas categorías contractuales clásicas, absolutamente vigentes, en el cual logran encuadrar las nuevas relaciones que impone una sociedad cambiante y de consumo como la actual. Como lo señala el Dr. Jaime Arrubla, “el escenario es una sociedad de consumo, caracterizada por la masificación de los negocios y del obrar humano; todo, producto de la formación de los grandes centros urbanos. El fenómeno de la producción industrial en masa, es el dato más característico de nuestra época. Existen fuerzas económicas que son las grandes productoras de los bienes y servicios que se imponen como necesidades primordiales para el individuo moderno. Las grandes empresas por sus mismas necesidades de circulación económica y además por la constante demanda que supone la sociedad, mecanizan su actividad, fabrican en serie y a gran escala”¹⁷.

¹⁶ ESTUDIO DEL SECTOR VIVIENDA EN COLOMBIA, Diciembre de 2012, Grupo de Estudios Económicos, Superintendencia de Industria y Comercio

¹⁷ LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL CONTRATO DE SEGURO Y EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR. 1er Congreso Internacional de Derecho de Seguros, Fasecolda.

El arrendamiento no es ajeno a la situación en la cual el productor o proveedor (en este caso el arrendador), como la parte fuerte de la relación, impone al consumidor las condiciones contractuales, algunas de ellas inclinadas a su favor, en contravía del principio de equilibrio en la relación contractual. El arrendatario como parte débil de la relación, forzado por la necesidad de adquirir un inmueble, termina adherido a las condiciones impuestas por su contraparte.

Todo esto hace del arrendamiento, una relación jurídica de gran relevancia y trascendencia en nuestra sociedad, no solo porque con él se busca suplir necesidades básicas, sino porque con él se pueden generar grandes desequilibrios sociales, cuando no se respetan las garantías diseñadas para el consumidor.

3 EL CONSUMIDOR INMOBILIARIO

3.1 Aplicación del Estatuto del Consumidor en relación con el Contrato de Arrendamiento

En nuestra legislación, al arrendamiento como contrato típico se aplican las normas del Código Civil (Artículos del 1973 al 2044), la Ley 820 de 2003 (Ley de arrendamiento de vivienda urbana), Código Comercio (Artículos del 518 al 524), en cuanto a contratos de arrendamiento de local comercial, y las normas de procedimiento: Título XXI del Código de Procedimiento Civil. Sin embargo, en virtud del Estatuto del Consumidor, a los Contratos de Arrendamiento celebrados entre consumidores y productores y/o proveedores, le son aplicables todas sus disposiciones. Por ser esta una norma de interés general y elevada a la categoría de orden público, en lo no regulado por ella, en tanto no contravengan sus principios, de ser asuntos de carácter sustancial, se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario.

Es aplicable el Estatuto del Consumidor frente al Contrato de Arrendamiento, siempre que en dicho contrato se configure una relación de consumo, tal como fue esbozada líneas arriba. Para ello se requiere conocer la necesidad del consumidor en calidad de arrendatario y la actividad desarrollada por el productor y/o proveedor en calidad de arrendador. En las relaciones de consumo deben identificarse los siguientes sujetos con sus características, en caso contrario, estamos en una relación jurídica a la cual no le es aplicable el Estatuto del Consumidor:

- El productor, como aquella persona, que de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos¹⁸, y/o el proveedor, quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro¹⁹. En consecuencia, la relación de consumo inmobiliaria estará compuesta, en una parte, por el constructor (productor), y/o el agente inmobiliario (proveedor), en calidad de arrendadores.
- El Consumidor, como toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica²⁰; siendo la otra parte de la relación de consumo en calidad de arrendatario.

De la anterior condición, puede identificarse una circunstancia de carácter subjetivo, como es la satisfacción de una necesidad empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. El comerciante o empresario es también un consumidor inmobiliario y puede hacer uso de la protección contemplada en la Ley

¹⁸ Ley 1480 de 2011, artículo 5 numeral 9.

¹⁹ Ley 1480 de 2011, artículo 5 numeral 11.

²⁰ Ley 1480 de 2011, artículo 5 numeral 3.

1480 de 2011, cuando el fin para el que destina el inmueble arrendado, no incide directamente con el desarrollo de su actividad comercial o empresarial.

No es considerado consumidor inmobiliario, el comerciante o empresario que adquiera un inmueble en arrendamiento para desarrollar las actividades propias de su objeto social, pues como lo sostiene la Corte Suprema de Justicia en Sentencia 1999-04421, por fuera de la protección normativa quedan los “consumidores-empresarios”, es decir, aquellos cuyos actos se dirigen a ser incorporados en procesos productivos o de naturaleza similar; empero, ha de precisarse, esto no significa que las personas jurídicas no puedan ser consumidores finales, pues aunque normalmente no desempeñan tal rol, en la medida en que “no adquieren” al menos en lo general o común, bienes para sí, para su consumo final o beneficio, y menos aun- por su propia índole- para el grupo familiar o social... ello no quita que, por excepción, frente a supuestos muy especiales –y no genéricos- se considere a las personas jurídicas como consumidores de tales o cuales bienes o servicios²¹.

Un ejemplo de persona jurídica legitimada como consumidor, es aquella que desarrolla actividades industriales, de la salud, del entretenimiento o de cualquier otra clase diferente al inmobiliario, y que requiere la contratación de un experto extranjero. Este extranjero que llega al país, debe ser alojado en un inmueble cerca a las oficinas de la empresa. Para ello, se toma en arrendamiento un apartamento a una inmobiliaria de la ciudad. En el caso anterior, se configura una relación de consumo, entre el arrendador del inmueble (proveedor) y la persona jurídica arrendataria (usuario). Es considerada como usuario a la persona jurídica (actuando a través de su representante legal), porque la finalidad con la cual se estableció el vínculo, no estuvo ligada intrínsecamente a su actividad económica; el inmueble en arrendamiento no fue incorporado al proceso productivo adelantado por la persona jurídica. Así, en casos similares, donde se logre demostrar ese elemento de carácter subjetivo, el comerciante o la persona jurídica serán considerados como consumidores, y podrán hacer uso de

²¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil Sentencia del 03 de mayo de 2005, Exp- 1999-04421-01, Magistrado Ponente. César Julio Valencia Copete.

los derechos y garantías que el nuevo Estatuto del Consumidor ofrece. Contraria situación se presenta cuando el arrendamiento que requiere la persona jurídica, sea del local comercial donde operará una de sus oficinas, esta es una actividad intrínsecamente relacionada con la actividad empresarial, la cual está excluida de la relación de consumo.

3.2 ¿Existe el consumidor inmobiliario?

Una persona que adquiera en arrendamiento un bien inmueble, será consumidor inmobiliario, siempre que lo haga frente a un arrendador (productor o proveedor) que ejerza esta actividad de forma habitual, y cuyo interés sea la satisfacción de necesidades propias, privadas, de su familia o empresariales cuando no se encuentre intrínsecamente ligada a su actividad comercial. Por lo tanto, encontramos al consumidor inmobiliario en los contratos de arrendamiento de inmuebles destinados a vivienda y de inmuebles arrendados por comerciantes para uso propio, como destinatarios finales, y, no para el desarrollo de su actividad comercial.

Es consumidor la persona que toma en arrendamiento un inmueble para su habitación o para la habitación de su familia; lo es igualmente quien desarrolla su actividad comercial, y requiere el uso de un inmueble en arrendamiento, para la satisfacción de una necesidad empresarial; necesidad que no contribuye directamente al desarrollo de la actividad económica específica.

Estos arrendatarios, en calidad de consumidores, pueden aplicar las disposiciones del Estatuto del Consumidor a sus relaciones con los arrendadores; están legitimados para exigir calidad, idoneidad y seguridad en el inmueble objeto de arrendamiento; es su derecho recibir información adecuada que le permita hacer elecciones bien fundadas. Están facultado para reclamar directamente, en forma verbal o escrita, al productor y/o proveedor, exigiendo de ellos el cumplimiento de las garantías y en caso de no recibir respuesta o solución oportuna, podrá iniciar ante la autoridad administrativa y/o

jurisdiccional (SIC -Juez Civil, mediante el proceso verbal sumario) el proceso con el cual logre restablecer el equilibrio que debe existir en todas las relaciones de consumo.

En el evento en que el arrendatario de un bien inmueble no sea un consumidor, ya no se podría hablar de una relación de consumo, entonces, el régimen aplicable es el de la responsabilidad contractual y extracontractual consagrada en el Código Civil, el Código de Comercio.

3.3 Características de la relación de consumo inmobiliario

La relación de consumo inmobiliaria, nace del vínculo creado entre arrendador y arrendatario, en el cual, el arrendador le ofrece, para el uso y goce, un inmueble de su propiedad o que se encuentra bajo su administración, y a donde el arrendatario concurre para la satisfacción de una necesidad propia, familiar o empresarial que no esté intrínsecamente ligada a su actividad comercial. En dicha relación de consumo nacen obligaciones para las partes, que en el caso del productor y/o proveedor, de acuerdo con Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), serán garantizar el funcionamiento del producto, respondiendo por su calidad, idoneidad y seguridad, de ahí que el consumidor pueda exigirles de manera directa el cumplimiento de la garantía de calidad.

La relación de consumo no nace en el acuerdo de voluntades, la protección al consumidor inmobiliario está garantizada desde la etapa precontractual. Por ello, el estatuto introdujo la obligación de suministrar información veraz, clara y oportuna por parte del productor y/o proveedor, respecto a las características y condiciones de los productos o servicios, lo que implica que, desde las tratativas, se garantice un equilibrio en la relación entre consumidor y productor y/o proveedor.

En una relación de consumo inmobiliaria hacen parte, al mismo tiempo, el consumidor que adquiere el inmueble en arrendamiento, el proveedor (cuando quien ejerce la calidad de arrendador no es el productor o propietario) y el productor (aunque no sea quien directamente esté suscribiendo el contrato de arrendamiento). Si quien da en

administración el inmueble al proveedor (agente inmobiliario) es únicamente propietario y no productor, el estatuto faculta para que el consumidor inmobiliario acuda a su productor o fabricante mientras que la garantía legal del inmueble se encuentre vigente.

La relación entre el constructor y/o propietario de un bien inmueble con el proveedor o agente inmobiliario, no es una relación de consumo, ya que los bienes que adquiere o recibe el agente inmobiliario, están destinados al desarrollo de una actividad empresarial, puesto que son incorporados en su cadena productiva. En consecuencia, no les resulta aplicable la Ley 1480 de 2011, y se deben regir por lo pactado en el contrato, y las acciones a promover para dirimir los conflictos son las previstas en el Código de Procedimiento Civil ante la jurisdicción ordinaria.

En nuestro país se presenta la situación en la que un buen número de propietarios son arrendadores directos de sus inmuebles; personas que desempeñan diferentes actividades y donde su principal oficio no es la administración y el arrendamiento de bienes inmuebles. Cuando entramos a analizar la relación que surge entre el propietario/arrendador y un arrendatario que conoció la oferta de un inmueble en arrendamiento y acudió al negocio, lo primero que debemos hacer, en estricta observancia del Art. 2 de la Ley 1480 de 2011, es determinar si esa relación es una relación de consumo; y ¿Como la determinamos?, partimos de la base que una relación de consumo es el vínculo configurado entre el consumidor, que adquiere, disfruta o utiliza un determinado bien o servicios, y el productor y/o proveedor que se obliga a responder al consumidor por la calidad, idoneidad y seguridad del producto o servicio, así como por la veracidad, claridad y oportunidad de la información suministrada; bajo este entendido, debemos identificar que en la relación concurren el consumidor y el proveedor o productor, con características previstas en la Ley 1480 de 2011, específicamente en su Art. 5.

Para el caso del proveedor o productor, la ley dispone que se trate de una persona que desarrolle su actividad de manera habitual; para mayor comprensión, nos permitimos citar la definición:

Productor: *Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.*

Proveedor o expendedor: *Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.*

Así las cosas, el propietario/arrendador que no desarrolla la actividad de administración y arrendamiento de bienes inmuebles de forma habitual, como si lo hace una inmobiliaria, no es considerado productor o proveedor y por lo tanto, la relación en la que él se encuentre, frente al consumidor final del inmueble, no es una relación de consumo. Al no ser una relación de consumo, el consumidor no podrá aplicar las disposiciones del estatuto a las controversias que surjan entre ellos.

4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR INMOBILIARIO EN RELACIÓN CON EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.

En el marco de la relación de consumo en la que encontramos al consumidor inmobiliario y que en líneas anteriores ya hemos esbozado, se hace necesario presentar la manera en la que consideramos, pueden aplicarse los derechos que el Estatuto del Consumidor brinda a los arrendatarios como consumidores inmobiliarios.

Es así como el presente capítulo busca darle alcance a los derechos tales como: (i) la garantía legal, (ii) las acciones del consumidor inmobiliario, y (iii) la protección contra la publicidad engañosa y su aplicación a la protección del consumidor inmobiliario.

Finalizaremos el análisis de la protección con una revisión de la situación actual de la protección.

4.1 Derecho a la garantía legal

4.1.1. Aplicación de la garantía legal:

Si bien el Decreto 3466 de 1982 introdujo por primera vez el concepto de garantía mínima presunta, como aquella obligación en cabeza de los productores de bienes, según la cual estos deberán responder en el marco de cualquier relación de consumo por la suficiencia, calidad e idoneidad de sus productos, la Ley 1480 de 2011 previó desde sus discusiones en el seno del órgano legislativo, darle un alcance mucho mayor a la garantía legal.

En esta medida, el actual Estatuto del Consumidor, no solo retoma el concepto de garantía del Decreto 3466 de 1982, sino que amplía su ámbito de aplicación, fijándola como una obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por criterios objetivos de la garantía tales como la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos.

Así, el nuevo estatuto no limita la exigibilidad de la garantía a contratos de compraventa y prestación de servicios, como lo hiciera la primera regulación, sino que entrega un panorama de aplicación en el que se circunscriben todos aquellos actos jurídicos de los cuales surjan relaciones de consumo, independientemente del acto jurídico del que se trate.

De acuerdo con lo anterior, vemos como los efectos de la exigibilidad de la garantía pueden ser trasladados inclusive al contrato de arrendamiento, siempre que de este se pueda predicar la existencia de una relación de consumo; por lo cual el arrendador podrá demandar el cumplimiento del numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 que define la garantía en los siguientes términos: "*Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.*"

En ese orden de ideas, resulta pertinente revisar a la luz de la definición incluida en el precitado numeral 5 los conceptos de idoneidad, calidad y seguridad para entender cómo podrían hacerse extensivos al contrato de arrendamiento.

Al respecto, la Ley 1480 de 2011 entrega las siguientes definiciones:

- Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
- Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

Analizando la relación de consumo que surge entre arrendador y arrendatario a la luz de las definiciones anteriormente presentadas, vemos como la idoneidad del producto se relaciona directamente con la obligación del arrendador de asegurarse que el bien inmueble cuente con los elementos básicos para el uso y goce del arrendatario, sobre los cuales se puede predicar tal carácter de especialidad que se han constituido en elementos determinantes para que el arrendatario tome en arriendo el bien inmueble.

Podría decirse que la idoneidad se relaciona directamente con la calidad, sin embargo esta involucra el conjunto de propiedades inherentes al bien que permiten juzgar su

valor de manera objetiva, científica y determinable por la técnica. Es así como la idoneidad obedece a la satisfacción del fin para el cual ha sido arrendado el inmueble, y finalmente la calidad se relaciona con elementos materiales que permiten satisfacer las necesidades personales del arrendatario.

Sobre la seguridad, el Estatuto del Consumidor circunscribe esta característica a la inexistencia de riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En esta medida, en el marco de un contrato de arrendamiento, el alcance de esta definición podría verse supeditada a que el arrendador entregue un bien libre de factores que pongan en alto riesgo la salud del arrendatario, así como se debe procurar, que la seguridad con que cuenta el bien resguarde la integridad del arrendatario.

Así las cosas, vemos como las obligaciones del arrendador no solamente comprenden las propias del contrato de arrendamiento, que en los términos del artículo 1982 del Código Civil son: (i) entregar al arrendatario la cosa arrendada, (ii) mantener en estado de servir para el fin a que ha sido arrendada la cosa y (iii) librar al arrendatario de toda turbación o embarazo en el goce de la cosa arrendada, sino que se entienden ampliadas por el Estatuto del Consumidor comprendiendo también las precitadas en líneas anteriores. En adición a las obligaciones del régimen civil se puede decir que el estatuto del incluye, a través de su Artículo 11, algunas obligaciones en cabeza de productores y proveedores, extensivas al arrendador en virtud de una relación de consumo, las cuales corresponden al desarrollo de los elementos que componen la garantía, y son consagradas en la Ley de la siguiente manera:

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

2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas,

las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.

5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.

6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.

8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.”

Si bien, en líneas generales la ley brinda un alcance general al ejercicio de la garantía, desde la expedición del nuevo estatuto se extrañaba una regulación más específica que desarrollara el ejercicio efectivo del derecho de los consumidores a reclamar por los bienes o servicios adquiridos.

No obstante lo anterior, con el fin de darle aplicación efectiva a la garantía, fue expedido el Decreto 735 de 2013, que además de incluir un procedimiento general relacionado con la exigibilidad de la garantía, incluye un procedimiento especial que regula la garantía sobre bienes inmuebles.

Concentrándonos sobre lo que nos concierne en el presente documento, resulta necesario exponer el procedimiento que estableció el Decreto para hacer efectiva la garantía legal sobre los (i) acabados, (ii) las líneas vitales del inmueble que comprenden la infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados, y (iii) la estabilidad de la obra según los criterios técnicos establecidos en la Ley 400 de 1997.

Al respecto, el Decreto 735 de 2013 prevé los siguientes escenarios:

- *“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.”²²

- En relación con la estabilidad de la obra, el Decreto establece que *“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.*

²² Decreto 735 de 2013, Artículo 13, Parágrafo 1º.

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 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.²³

De acuerdo con los procedimientos anteriormente detallados, encontramos que la regulación no es indiferente sobre la garantía de los bienes inmuebles ya que le brinda tal nivel de protección al consumidor inmobiliario que inclusive prevé la devolución o reposición del bien inmueble adquirido.

Ahora bien, si volvemos sobre uno de los principios que gobiernan el nuevo estatuto, como lo es la solidaridad entre productor y proveedor, vemos que en el marco de una

²³ Decreto 735 de 2013, Artículo 13, Parágrafo 2°.

posible relación de consumo que surja de la celebración de un contrato de arrendamiento, dicho consumidor también debería ser cobijado con todas las prerrogativas que brinda la Ley 1480 y su Decreto Reglamentario guardando las debidas proporciones.

De esta manera, no vemos cómo podría negársele el acceso a un procedimiento de reclamo, reparación, reposición o devolución del dinero a un arrendatario con calidad de consumidor y en caso de darse una negativa el sujeto objeto de protección podría acudir a las autoridades competentes para que le sean respetados sus derechos.

La reclamación directa, requisito previo para la demanda, y la demanda, como alternativas para la lograr la efectividad de la garantía legal, pueden ser presentadas por el consumidor inmobiliario contra el proveedor o productor directamente.

En el caso concreto de presentarse problemas por mala calidad en los acabados de un inmueble arrendado, el arrendatario podrá iniciar la reclamación directa contra el productor o fabricante del inmueble, siempre que no haya transcurrido el año de garantía con que cuentan los acabados, o podrá iniciarla directamente contra el proveedor, si así lo desea. La razón de lo anterior, es que quien resultar ser el destinatario final del bien, está legitimado como consumidor para exigir de parte de los intervinientes en la cadena (Productor y proveedor responsables solidarios) calidad e idoneidad en el bien, y de no ser posible, exigir efectividad en la garantía, como lo dispone el estatuto.

Tratándose de problemas en la estabilidad de la obra, el tratamiento es similar, con la diferencia que para estos casos, la norma extendió la garantía a 10 años.

4.2 Acciones del consumidor inmobiliario.

En el marco de la protección al consumidor, existen distintos tipos de acciones que le permiten reclamar el *buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.*

En el presente capítulo analizaremos su pertinencia y aplicabilidad al consumidor inmobiliario. En primer lugar revisaremos (i) con qué tipo de acciones cuenta el consumidor inmobiliario y (ii) cómo se pueden utilizar.

4.2.1 Acciones de los Consumidores

Jurisdiccionalmente los consumidores cuentan con las siguientes acciones:

a. Acciones populares y de grupo ley 472 de 1998 (derechos de los consumidores y de los usuarios).

b. Las de responsabilidad civil por daños por productos defectuosos de las cuales conoce la jurisdicción ordinaria regida por el Código General del Proceso.

c. La acción de protección al consumidor que se tramita a través de proceso verbal sumario ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para los casos de violación de las normas sobre protección al consumidor, las originadas en la protección contractual del estatuto, para hacer efectiva una garantía y las encaminadas a obtener la reparación por la deficiente información o la publicidad engañosa.

4.2.2 Generalidades de los procedimientos

1. Reclamación Directa

En relación con este requisito de procedibilidad ya hemos ahondado en líneas anteriores haciendo referencia al procedimiento especial de reclamación directa de la garantía sobre inmuebles previsto por el Decreto 735 de 2013.

No obstante lo anterior, a continuación presentamos, en líneas generales, los elementos que debe incluir la reclamación directa, pues de acuerdo con el Estatuto del

Consumidor, se exige como requisito de procedibilidad, haber surtido el trámite de reclamación directa ante el productor o proveedor de forma verbal, escrita o vía telefónica. La reclamación directa deberá contener las pretensiones sobre el producto o bien, la fecha de adquisición, y en caso de reclamación por un defecto, la prueba de ello.

El productor o proveedor está en la obligación de dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la reclamación. Si no respondieran dentro del término establecido, se constituye en un indicio grave en contra y será prueba de la negativa a recibir una reclamación en cuyo caso dará lugar a aplicación de las sanciones establecidas en el Estatuto del Consumidor que pueden ser de hasta 150 SMLMV.

La reclamación directa, en cuanto a hechos, pretensiones y pruebas, fijan el límite de la demanda pues estas deberán ser las mismas que se aduzcan en una posterior actuación que sea surtida ante la Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente.

En caso que la respuesta brindada por el productor o proveedor sea negativa o insatisfactoria ante las pretensiones del reclamante, el consumidor estará facultado para poner en conocimiento de la jurisdicción su caso. Se entenderá agotado este requisito de procedibilidad con el acta de una audiencia de conciliación.

2. Demanda.

Podrá interponerse una vez agotado el trámite de la reclamación directa, y tiene las siguientes particularidades:

- Se tramitará por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas:
- Asumirán el asunto, la Superintendencia de Industria y Comercio o el juez competente, a prevención. La Superintendencia de Industria y Comercio tiene

competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio.

- La demanda para el ejercicio de la garantía, deberá presentarse a mas tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía, y las controversias que versen sobre asuntos netamente contractuales se deberán presentar a mas tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato.
- No se exige al consumidor actuar por intermedio de apoderado judicial
- A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor.
- Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio. No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria.
- En caso de incumplimiento de la orden impartida en la sentencia o de una conciliación o transacción realizadas en legal forma, la Superintendencia Industria y Comercio podrá:
 - a). Sancionar con una multa sucesiva a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, equivalente a la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento.
 - b). Decretar el cierre temporal del establecimiento comercial, si persiste el incumplimiento y mientras se acredite el cumplimiento de la orden. Cuando lo considere necesario la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la medida adoptada.

La misma sanción podrá imponer la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera o el juez competente, cuando se incumpla con una conciliación o transacción que haya sido realizada en legal forma.

4.3 Derecho a la protección contra publicidad engañosa

Para efectos de la Ley 1480 de 2011, se entiende por información: 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 pueden derivarse de su consumo o utilización²⁴.

La información reviste gran importancia en la relaciones de consumo, porque es precisamente el insumo con el que la oferta y la demanda convergen para la celebración de los acuerdos.

Los perjuicios que puede causar el productor o proveedor no se circunscriben únicamente a los productos defectuosos, los perjuicios son igualmente ocasionados cuando se suministra información que carece de veracidad, claridad y oportunidad, ya que esta información impulsa al consumidor a tomar decisiones respecto del bien o servicio.

Precisamente una de las grandes novedades del estatuto contenido en la Ley 1480 de 2011 fue el fortalecimiento del régimen de publicidad e información al público. En esta oportunidad, el Estatuto del Consumidor castiga la publicidad engañosa, señalando en el artículo 30, que todo anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa; y el medio de comunicación que la difunda será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. De acuerdo con lo anterior, todo productor o proveedor debe suministrar a los consumidores información clara,

²⁴ Art. 5, numeral 7, Ley 1480 de 2011.

veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos. En caso de no hacerlo, deberán responder por las sanciones que el estatuto previó para estas situaciones, en el Art. 61 del estatuto.

4.4 Análisis situacional

Con el fin de analizar la efectividad y utilización, por parte de los consumidores inmobiliarios, de las disposiciones del Estatuto, adelantamos una averiguación en la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre la protección de los derechos del consumidor inmobiliario, específicamente del arrendatario de inmuebles.

Para empezar, debemos precisar que a través de la página Web los consumidores pueden consultar el estado en el que se encuentra su solicitud, teniendo acceso a los autos emitidos y toda la historia del proceso. Igualmente para el conocimiento del público, en la página Web se publican las sentencias dictadas. Para el caso concreto, procesos de protección al consumidor, aun no tiene sentencias publicadas.

Revisados un número significativo de procesos presentadas para la protección al consumidor y los autos admisorios e inadmisorios proferidos, observamos que más del 90% de las demandas presentadas fueron inadmitidas, y de ese porcentaje de inadmisiones, fueron subsanadas un número inferior al 10%; las demás terminaron con autos de rechazo. No olvidemos que la notificación de estas actuaciones se surte por estado, y los consumidores, que en su mayoría no tienen el conocimiento y la experticia del litigio, no se dan por notificados.

De la consulta realizada en la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, se pudo concluir, que las causales más frecuentes de inadmisión de las demandas, tienen que ver con la omisión de requisitos como:

- Anexar a la demanda la reclamación directa hecha al proveedor o productor.
- Ampliar de forma clara los hechos que dieron lugar a la inconformidad.
- Identificación del producto o servicio sobre el cual recae la pretensión.
- Anexar certificado de existencia y representación legal de la sociedad demandada.
- Determinar de forma clara el monto al que ascienden los perjuicios
- Aclarar las pretensiones de la demanda, clasificándolas por principales y subsidiarias.
- Informar si en el año inmediatamente anterior a la presentación de la acción, el demandante estaba obligado a declarar renta. En caso afirmativo, deberá proceder conforme la Resolución 72660 de 2013²⁵.

Respecto a la identificación del productor o proveedor, el estatuto dispuso en el Art 58 numeral 6, lo siguiente:

“La demanda deberá identificar plenamente al productor o proveedor. En caso de que el consumidor no cuente con dicha información, deberá indicar el sitio donde se adquirió el producto o se suministró el servicio, o el medio por el cual se adquirió y cualquier otra información adicional que permita a la Superintendencia de Industria y Comercio individualizar y vincular al proceso al productor o proveedor, tales como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, entre otros”. (El subrayado es nuestro).

De acuerdo con esto, la norma previó la posibilidad que el consumidor no tuviera información completa del proveedor o productor, y por lo tanto consideró que, bastaría con indicar algunos datos como nombre, dirección o correo electrónico, que permitieran posteriormente a la SIC individualizar y vincular al demandado al proceso. Revisando uno de los autos inadmisorios de demanda (Auto 1600 Rad. 13-211540), encontramos que una de las razones de la inadmisión fue: la ausencia del certificado de existencia y representación legal del demandado. Citamos textualmente parte del auto de la SIC:

²⁵ Esto es, consignar a órdenes de la Superintendencia de Industria y Comercio –Nit 800176089-2-, a través de la cuenta corriente 062-754387, Código 06 del Banco de Bogotá, la suma equivalente al 1.5% de todas las pretensiones dinerarias incorporadas en la demanda.

*“Efectuada la revisión formal a fin de verificar si reúne las exigencias legales, conforme a lo establecido en los artículos 75 del C. de P.C y 58 de la Ley 1480 de 2011 SE INADMITE la presente demanda, para que dentro del término de 5 días contados a partir de la notificación de este proveído, se **subsanen** los puntos relacionados a continuación, **so pena** de rechazo de conformidad con lo dispuesto con el artículo 85 del C.P.C.*

(...)

4. Adose el certificado de existencia y representación legal de la sociedad que figure como parte demandada en aplicación a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 77 del Código de Procedimiento Civil.

5. Preséntese la demanda a través de abogado, en caso de que la cuantía de este asunto lo amerite (art. 25 C.G.P), es decir, siempre que se trate de un asunto que supere los cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes, al momento de presentación de la demanda.

(...) ”

En este caso particular, la exigencia del certificado de existencia y representación legal es un requisito meramente formal que dio origen a una inadmisión, la cual, como se mencionó al inicio de este capítulo, tiene un alto grado de probabilidad de terminar en rechazo de demanda.

Desconoce la Superintendencia que la finalidad del estatuto no fue exigir al consumidor el rigor propio de un abogado litigante, desconoce que una de las razones por las que se expidió el estatuto, entre otras, fue facilitar el acceso a la justicia y lograr celeridad en la protección de los derechos de los consumidores. Se desconoce igualmente el carácter de las normas del estatuto, establecido en el Art. 4:

Carácter de las normas. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

(...)

Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario.

Si la identificación del demandado no hubiera sido regulada en las disposiciones del estatuto (Art 58 numeral 6), resultaría procedente la exigencia de la SIC en concordancia con el numeral 3 del artículo 77 del Código de Procedimiento Civil.

Respecto a la solicitud de presentar la demanda a través de un abogado, en caso de que la cuantía del asunto lo amerite, desconoce abiertamente el carácter de norma especial de orden público que tiene la Ley 1480 de 2011. Basta citar el Art. 58, el cual dispuso:

“Procedimiento. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:

(...)

4. No se requerirá actuar por intermedio de abogado. Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores. Por razones de economía procesal, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá decidir varios procesos en una misma audiencia. (El subrayado es nuestro)

(...)”

En concordancia con lo anterior, no le es dable al intérprete de la norma (en este caso la SIC) considerar que por efectos de la cuantía, puede solicitarse al consumidor, actuar a través de apoderado, cuando el legislador no lo consideró así en la norma especial de orden público como lo es la Ley 1480 de 2011.

Demanda especial atención, la causal de inadmisión relacionada al requisito de “Informar si en el año inmediatamente anterior a la presentación de la acción, el demandante estaba obligado a declarar renta. En caso afirmativo, deberá proceder conforme la Resolución 72660 de 2013²⁶”; sin duda esto constituye una barrera más al acceso del consumidor a la jurisdicción para obtener la protección de sus derechos. Bastante difícil resulta para el consumidor (ciudadano del común) formular la demanda con el lleno de los requisitos sustanciales y procedimentales, como para estar obligado

²⁶ Esto es, consignar a órdenes de la Superintendencia de Industria y Comercio –Nit 800176089-2-, a través de la cuenta corriente 062-754387, Código 06 del Banco de Bogotá, la suma equivalente al 1.5% de todas las pretensiones dinerarias incorporadas en la demanda.

a conocer la exigencia del pago del arancel judicial, cuando se supone que no requiere de la asistencia de un apoderado judicial.

Respecto a la frecuencia con que los arrendatarios –consumidores inmobiliarios- presentan demandas para exigir la protección de sus derechos como consumidores, aunque no se pudo obtener una cifra exacta, se estima que los inmuebles en arrendamiento se encuentran en el grupo de bienes sobre los que menos demandas se presentan. Dentro de las pretensiones más recurrentes, invocadas por los consumidores inmobiliarios, se encuentran:

- Deficiencia en los acabados
- Humedades en las estructuras
- Irregularidad en la prestación de los servicios públicos

De la información obtenida, se pudo establecer que, a la fecha del presente análisis, no se ha proferido la primera sentencia relacionada con la protección invocada por un consumidor inmobiliario.

5 CONCLUSIONES

- El nuevo Estatuto del Consumidor es aplicable al Contrato de Arrendamiento, donde los sujetos que conforman la relación de consumo, son los arrendatarios (como consumidores) y los arrendadores (como productores o proveedores); sin olvidar, que la calidad de consumidor, y la consecuente aplicación del estatuto, solo puede determinarse a partir del examen detallado de las circunstancias subjetivas y objetivas que rodean la relación específica; nos referimos a que la razón por la cual se adquiere, disfruta o utiliza un determinado producto, debe ser la satisfacción de necesidades propias, de la familia, o empresariales siempre que no estén intrínsecamente relacionadas con su actividad comercial, y que la condición para el productor o proveedor de inmuebles, es que su actividad sea desarrollada de forma habitual, directa o indirectamente.

Así entonces, frente a las siguientes situaciones se identifican las calidades de productor, proveedor y usuario.

- ✓ Constructora que fabrica inmuebles y posteriormente los da en arrendamiento. (Productor)
- ✓ Agencia inmobiliaria que en virtud de un mandato o contrato de administración, suscribe los contratos en calidad de arrendador. (Proveedor)
- ✓ Particular, arrendatario de un inmueble para su habitación y/o la de su familia. (Usuario)
- ✓ Persona natural comerciante, arrendataria de un local en el cual sus empleados toman diariamente el almuerzo. (Usuario)

- ✓ Sociedad Comercial, arrendataria de un inmueble de habitación en el cual se hospeda uno de sus funcionarios. (Usuario)

No hacen parte de una relación de consumo:

- ✓ El propietario, particular que arrienda un inmueble, quien no ejerce la actividad de administración y arrendamiento de inmuebles de forma habitual. (No es considerado proveedor)
 - ✓ El comerciante o la Sociedad Comercial que arrienda un local comercial para el funcionamiento de su negocio o una de sus oficinas. (No son considerados usuarios)
-
- El nuevo estatuto, al igual que la Corte Constitucional, reconocen al consumidor como la parte débil de la relación de consumo, por lo cual se hizo necesario el establecimiento de garantías para que el consumidor vea resguardados sus derechos.
 - Los perjuicios a los consumidores no son causados únicamente por la falta de calidad e idoneidad de los bienes o servicios. Estos también pueden ser originados por falta de seguridad del bien y veracidad en la información suministrada. Entonces, la responsabilidad del productor o proveedor no se limita a la reparación o reposición del producto defectuoso, la responsabilidad comprende perjuicios causados a la salud y la seguridad del arrendatario, y los perjuicios que por la falta de información haya ocasionado.
 - La responsabilidad por bienes defectuosos es solidaria entre productor y proveedor. Por lo tanto, el consumidor está facultado para exigir directamente al productor la efectividad de la garantía. No se exige agotar, en primera medida, la reclamación al proveedor del bien.

- El arrendatario que se sienta perjudicado o que vea afectado sus derechos, podrá hacer la reclamación directamente ante el productor o fabricante del bien inmueble o hacerlo ante el proveedor, que para efectivos prácticos sería el agente inmobiliario con quien suscribió el contrato de arrendamiento. Debe tener presente que el término establecido en el estatuto para solicitar la garantías es: para acabados y líneas vitales del inmueble (infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permiten la movilización de energía eléctrica, agua y combustible) de 1 año, y para la estabilidad de la obra de 10 años.
- Si el consumidor inmobiliario no encuentra una respuesta efectiva del productor o proveedor, que dé solución a los perjuicios causados, tendrá las siguientes alternativas:
Trámite jurisdiccional, mediante el proceso verbal sumario (SIC – JUEZ)
Trámite administrativo ante la SIC
- La protección del estatuto está enmarcada en la relación de consumo, su finalidad es proteger al consumidor del desequilibrio que pueda presentarse por la posición y profesionalismo del productor o proveedor, y por la regularidad con la que ejerce su actividad. En una relación de consumo se pueden observar situaciones de desequilibrio creadas por las necesidades del consumidor y el consecuente aprovechamiento del contratante más fuerte.
- La protección al consumidor inmobiliario está garantizada desde la etapa precontractual. El estatuto introdujo la obligación de suministrar información veraz, clara y oportuna por parte del productor y/o proveedor, respecto a las características y condiciones de los bienes y servicios, lo que implica que, desde las tratativas, exista un equilibrio en la relación entre consumidor y productor y/o proveedor.

Conclusiones derivadas de la averiguación en la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- El procedimiento establecido para la acción jurisdiccional ante la SIC, no ofrece al consumidor, fácil acceso a la justicia ni celeridad en la protección de sus derechos. De nada sirve que, en la norma, el consumidor pueda presentar la demanda sin necesidad de abogado, si la Superintendencia lo considera una causal de inadmisión; si la notificación de las actuaciones se surte por estado;²⁷ y si para presentar la reclamación ante la SIC se requiere del pago de un arancel judicial, cuyo valor se calcula del 1.5% de todas las pretensiones dinerarias de la demanda y con el cual, la mayoría de los consumidores, no cuenta. Como se puede observar del alto número de inadmisiones por esta última causal, los consumidores no conocen la norma que les obliga al pago del arancel, por lo tanto, su demanda termina con un auto de rechazo.
- La forma como la Superintendencia asume su competencia jurisdiccional, hace de este trámite, un proceso igual o más dispendioso que los establecidos en el Código de Procedimiento Civil; desconociendo el objetivo del legislador al momento de expedir la Ley 1480 de 2011, el cual fue proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.
- Pese a que no fue posible determinar el porcentaje de demandas presentadas por violación a los derechos del consumidor inmobiliario, se puede establecer que no es un porcentaje representativo frente al total de las demandas. La razón de esto, obedece a la forma como está concebido el estatuto, su aplicación no cubre a las relaciones establecidas entre un arrendador que no ejerza esta

²⁷ Olvidando que este debe ser un procedimiento especial, que garantice, que el consumidor no desista de su denuncia o no que pierda el derecho a ella, por desconocimiento de los procedimientos judiciales.

actividad de forma habitual²⁸ y un consumidor cualquiera; porque recordemos que la relación de consumo está compuesta, en parte, por un proveedor o productor que ejerza su actividad de forma habitual, directa o indirectamente y por el consumidor. Este arrendador a la luz del estatuto no es considerado productor o proveedor, y por ello no conformaría una relación de consumo. Si el número de contratos de arrendamiento donde el arrendador es un particular no comerciante, es superior al número de contratos donde el arrendador es directamente el productor (constructora) o el proveedor (generalmente un agente inmobiliario), podemos determinar que más del 50% de los contratos de arrendamiento se encuentran fuera del ámbito de aplicación del Estatuto de Protección al Consumidor.

²⁸ Nos referimos a cualquier persona, propietaria de un inmueble, que decide arrendarlo por su cuenta, o la persona que sin ser propietaria del inmueble, por encargo o por colaboración, hace las veces de arrendador.

6 BIBLIOGRAFÍA

DOCTRINA

ARRUBA PAUCAR, Jaime Alberto Contratos Mercantiles, Contratos típicos, Decimotercera edición actualizada, Legis Editores 2012.

Calais Auloy Jean, Droit de la consommation, Paris, Dalloz, pág. 19, 1986; citado por Perez Bustamante Laura, Derechos del Consumidor, Buenos Aires, Astrea, pág. 7, 2004.

BONIVENTO FERNÁNDEZ, José Alejandro. Los principales contratos civiles y su paralelo con los comerciales, décimo sexta edición actualizada, Librería ediciones del Profesional LTDA. Bogotá DC. 2004. P. 401

BONIVENTO FERNÁNDEZ, José Alejandro. *Los principales contratos civiles y su paralelo con los comerciales*. Ediciones Librería del Profesional. Décima primera edición actualizada. Páginas 347 y siguientes.

Historia de la Leyes, Tomo IV, Legislatura de 1981.

LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL CONTRATO DE SEGURO Y EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR. 1er Congreso Internacional de Derecho de Seguros, Fasecolda. Jaime Alberto Arrubla.

ESTADO DE LAS CIUDADES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE 2012. Rumbo a una nueva transición urbana. ONU-Habitat, Agosto del 2012.

ESTUDIO DEL SECTOR VIVIENDA EN COLOMBIA, Diciembre de 2012, Grupo de Estudios Económicos, Superintendencia de Industria y Comercio.

JURISPRUDENCIA

Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sentencia del 18 de marzo de 2010. Rad 25000-23-26-000-1994-00071-01 (14390), C.P. MAURICIO FAJARDO GÓMEZ

Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 03 de mayo de 2005, Exp- 1999-04421-01, Magistrado Ponente. César Julio Valencia Copete.

Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil, Sentencia del de 25 de febrero de 1976.

Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, Exp. 1999-629. Magistrado Ponente Pedro Antonio Munar Cadena,

Corte Constitucional, Sentencia C-624 de 1998, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

CONCEPTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Superintendencia de Industria y Comercio, Radicación: 12-128862- -00001-0000, del 30 de agosto de 2012.

Superintendencia de Industria y Comercio, Radicación: 12-122325-0001-0000 del 04 de septiembre de 2012.

Superintendencia de Industria y Comercio, Radicación: 12-135317-0003-0000 del 24 de septiembre de 2012.

NORMAS

Decreto 3466 de 1982

Ley 820 de 2003

Ley 1480 de 2011

Decreto 735 de 2013.

Código de Comercio

Código Civil

Código de Procedimiento Civil

Código General del Proceso