

Análisis de las prácticas de constructores y consumidores inmobiliarios en Cartagena, frente al estatuto del consumidor¹

Analysis of the practices of real estate builders and consumers in Cartagena, in relation to the consumer's statute

Alba López Banquez² & María Licona Camargo³

Universidad de Cartagena – Colombia



Para citaciones: López Banquez, A., & Licona Camargo, M. (2024). Análisis de las prácticas de constructores y consumidores inmobiliarios en Cartagena, frente al estatuto del consumidor. *Revista Jurídica*, 21 (2), 153-165.

Editor: Tatiana Díaz Ricardo. Universidad de Cartagena-Colombia.

Copyright: © 2024. López Banquez, A., & Licona Camargo, M. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la licencia [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivados 4.0](#) la cual permite el uso sin restricciones, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre y cuando que el original, el autor y la fuente sean acreditados.



RESUMEN

La vulneración de los compradores de vivienda nueva en Cartagena se ha incrementado por la presencia de dos circunstancias: por la cartelización de proyectos de construcción de viviendas sin los requisitos de calidad técnica y sin las licencias requeridas, por una parte, y por la otra, por la mayor facilidad en la adquisición de vivienda nueva, apalancada por la abundante oferta de subsidios otorgados por el gobierno nacional para la reactivación económica, situaciones que permiten evidenciar la desproporción en la protección de los derechos del consumidor inmobiliario frente al productor y/o proveedor.

El objetivo de esta investigación es analizar las prácticas de constructores y consumidores inmobiliarios en la ciudad de Cartagena, para determinar la eficacia de los derechos de los consumidores y su protección frente a la información, la publicidad, las cláusulas abusivas y la garantía en el marco de la Ley 1480 de 2011, con el fin de crear recomendaciones que permitan jalonar los ajustes legislativos correspondientes.

El abordaje de este proyecto se hace desde la investigación social aplicada, de tipo socio-jurídica con relevamiento de información primaria y secundaria, por lo que es de método mixto, y con sus resultados se espera contribuir al fortalecimiento de la protección de los consumidores inmobiliarios desde una perspectiva preventiva para que adquieran una vivienda digna en las mayores condiciones de seguridad jurídica posibles.

Palabras clave: Vivienda nueva; consumidor; publicidad; información; cláusulas abusivas; garantía.

ABSTRACT

The vulnerability of buyers of new housing in Cartagena has increased due to the presence of two circumstances: on the one hand, due to the cartelization of housing construction projects without the technical quality requirements and without the

¹ El presente artículo es resultado de un avance del proyecto de investigación 'De comprador de vivienda nueva a consumidor inmobiliario informado, una aproximación a las prácticas de constructores y consumidores en la ciudad de Cartagena frente a la publicidad, información y cláusulas abusivas en el marco de la Ley 1480 de 2011' financiado por la Universidad de Cartagena, Proyecto desarrollado por el Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad, de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena, dirigido por la docente Rafaela Sayas Contreras Ph. D

² Estudiante de décimo semestre del Programa de Derecho de la Universidad de Cartagena, auxiliar de investigación de Conflicto y Sociedad. Grupo Categoría 'A' MinCiencias. alopezb5@unicartagena.edu.co

³ Estudiante de décimo semestre del Programa de Derecho de la Universidad de Cartagena, auxiliar de investigación de Conflicto y Sociedad. Grupo Categoría 'A' MinCiencias. mliconac@unicartagena.edu.co

required licenses, and on the other hand, due to the greater ease in the acquisition of new housing, leveraged by the abundant supply of subsidies granted by the national government for the economic reactivation, situations that allow evidencing the disproportion in the protection of the rights of the real estate consumer against the producer and/or supplier.

The objective of this research is to analyze the practices of real estate builders and consumers in the city of Cartagena, to determine the effectiveness of consumer rights and their protection against information, advertising, abusive clauses and warranty within the framework of Law 1480 of 2011, in order to create recommendations that allow for the corresponding legislative adjustments.

The approach of this project is based on applied social research, of a socio-legal type with a survey of primary and secondary information, so it is a mixed method, and its results are expected to contribute to strengthening the protection of real estate consumers from a preventive perspective so that they can acquire a decent home in the best possible conditions of legal certainty.

Keywords: New housing; consumer; advertising; information; unfair terms; warranty.

Introducción

Adquirir una vivienda propia, concebida como el lugar donde la persona y su familia pueden habitar y llevar a cabo su proyecto de vida, es uno de los objetivos principales para muchas personas, al punto de llegar a considerarse como la más importante inversión, así pues, la vivienda es un bien material que ostenta de una significativa importancia.

Como consecuencia de ello, existe todo un sector económico dedicado a la satisfacción de la vivienda, el cual está integrado, aun desde la fase precontractual, por toda una cadena productiva que envuelve constructores, promotores y entidades financieras hasta llegar finalmente al eslabón débil, denominado tradicionalmente *comprador de vivienda nueva*, quien es en realidad el *consumidor final*, sujeto que se encuentra expuesto a diversas transgresiones de sus derechos, por cuenta de los primeros.

En ese orden de ideas, el problema que se plantea se relaciona con las crecientes dificultades que encuentran quienes compran vivienda nueva, los cuales no tienen un régimen de protección especial, sino que solo cuentan con la protección general de la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor—, de tal manera que vale la pena realizar un análisis de la problemática de los consumidores en contextos específicos para visibilizar todas las vulneraciones en sus derechos y más cuando, por estrategias de reactivación económica, se observa que existen estímulos para el sector de la construcción, y se otorgan subsidios para incentivar la compra de vivienda, pero en la misma medida no existe acompañamiento gubernamental ni de la administración pública cuando el comprador de vivienda (consumidor final) ve burlada sus expectativas por los constructores y/o promotores frente a contratos viciados de cláusulas abusivas, fallas estructurales de las edificaciones e inoperancia de las garantías,

por ello vale la pena realizar un análisis de estas prácticas de los constructores y los compradores de vivienda nueva en la ciudad de Cartagena, con el fin de visibilizar todas las vulneraciones que sufren los últimos, en su condición de consumidor inmobiliario.

De esta manera, en el presente artículo se expone un análisis de las prácticas de los constructores de vivienda nueva relacionadas con sus obligaciones normativas para con los consumidores inmobiliarios, esto es, la protección contractual en cuanto a la obligación legal de información, calidad objetiva de la publicidad y la prohibición de cláusulas abusivas, en el marco de la Ley 1480 de 2011, dando alcance a la siguiente pregunta problema: *¿Cuáles son las prácticas de constructores y consumidores en la ciudad de Cartagena, determinantes de la decisión de consumo?*

La metodología del presente proyecto tiene un abordaje desde la investigación social aplicada, de tipo socio-jurídica, empleando un análisis normativo y de casos reales utilizando como instrumentos las entrevistas y encuestas, por lo que nuestra investigación es de método mixto, sin embargo, para efectos de este avance solo se trabajará el análisis de información secundaria.

En cuanto a la estructura metodológica de este artículo, se abordará primero la determinación de la relación de consumo inmobiliario y la protección especial del consumidor, posteriormente se realizará un análisis de las prácticas de los constructores en el mercado inmobiliario relacionadas con la omisión de sus deberes legales y finalmente una reconstrucción de las prácticas de constructores y consumidores en la ciudad de Cartagena, a través del estudio de casos prácticos.

I. La determinación de la relación de consumo inmobiliario

La importancia de reconocer al comprador de vivienda nueva como un consumidor final, consiste precisamente en que, con esta categoría entraría en juego la protección instituida por el derecho del consumidor y, con esta, según Villalba Cuellar (2009) se podrían corregir los desequilibrios que se presentan eventualmente en la relación de consumo, brindándole al consumidor herramientas para lograr la protección de los derechos que tiene en calidad de tal. También hay autores que resaltan que:

“El derecho de los consumidores va más allá de la adquisición de bienes y servicios ofrecidos por las empresas, pues incluye el interés de obtener respuesta a otras necesidades cuya satisfacción no ofrece el mercado y que, sin embargo, también son indispensables para asegurar la calidad de vida. Piénsese en la necesidad de una eficiente prestación de servicios públicos, en la defensa del medio ambiente, en la educación e información necesarias no sólo para contratar en el mercado, sino para conseguir las mejores condiciones de vida. Esto excede el campo de las contrataciones mercantiles” (Farina, 2005, P. 322)

Ahora bien, las relaciones de consumo se caracterizan por la confluencia de quienes se dedican de manera profesional a elaborar y/o proveer bienes o servicios junto con quienes los adquieren para satisfacer una necesidad, de conformidad con las definiciones brinda el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 sobre *consumidor, productor y proveedor*.

Desde luego, la vivienda nueva, como espacio en el cual la persona y su familia pueden habitar y llevar a cabo sus respectivos proyectos de vida, en condiciones que permitan desarrollarse como individuos dignos e integrados en la sociedad, constituye una necesidad, y la celebración de negocios jurídicos para su adquisición representa su satisfacción.

Por consiguiente, los negocios jurídicos realizados para la adquisición de vivienda, se erige diáfananamente una relación de consumo protagonizada en su extremo “fuerte” por las constructoras y promotoras, quienes —en ocasiones— coinciden en una misma persona jurídica, e incluso entidades financieras, por lo que no existe solamente una promesa de compraventa, y/o encargo fiduciario, regido por las normas del Código de Comercio y el Código Civil, sino una relación de consumo para la cual no es suficiente el régimen de protección del Estatuto del Consumidor, sino que por la complejidad de este sector de mercado, requiere toda una regulación normativa especial e integral para todos los actores de la relación de consumo, procurando la protección y corrección de los desequilibrios contractuales a favor del consumidor inmobiliario.

II. Análisis de las prácticas de los constructores y promotores en el mercado inmobiliario

El Estatuto del Consumidor —Ley 1480 de 2011— tiene por objeto promover y garantizar la efectividad y libre ejercicio de los derechos de los consumidores de manera general, en todos los sectores de la economía, no obstante, ha precisado Villalba Cuellar (2017) que en materia de adquisición de vivienda, la experiencia colombiana nueva ha evidenciado un vacío normativo en razón a que no existen los suficientes mecanismos reales y oportunos que salvaguarden el patrimonio de los ciudadanos cuando se presentan dificultades de calidad, idoneidad y/o seguridad en los inmuebles que adquieren, o cuando se presentan otras conductas de abuso de la posición de dominio.

No obstante, la Ley 1480 de 2011 ofrece un régimen de protección general, y no existe una normativa específica que consagre y reglamente los mecanismos de protección del consumidor en el sector inmobiliario, sino que el mismo hasta el momento cuenta con un desarrollo teórico y doctrinal, que proviene de la extensión de algunas garantías generales del Estatuto del Consumidor y que de forma paulatina ha podido tener una evolución a través de decisiones judiciales, como se expone a continuación.

La protección contra la publicidad engañosa y el deber de información en el Estatuto del Consumidor

El artículo 29 de la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor— prevé la fuerza vinculante de la publicidad, consagrando que los productores y proveedores están obligados a cumplir con las características y especificaciones anunciadas de los productos ofertados, en ese sentido la Superintendencia de Industria y Comercio ha definido como publicidad engañosa toda información contenida en la propaganda comercial, marca o leyenda, incluida la presentación del producto, que de cualquier manera induzca a error o pueda inducir a error a los consumidores o personas a las que se dirige y que puede afectar su comportamiento económico.

La publicidad cobra mayor relevancia en materia de consumo inmobiliario debido a que, en la compra de vivienda se exige que los constructores deben ser mucho más rigurosos con la información anunciada, para no caer en publicidad engañosa. El autor Villalba Cuellar identificó en el artículo titulado *"Protección al Consumidor Inmobiliario"* que la publicidad engañosa es una práctica abusiva frecuente de los constructores en las relaciones de mercado y determinante en la decisión de consumo, al respecto comenta lo siguiente:

En materia de relaciones precontractuales de consumo en el sector inmobiliario, la publicidad engañosa se configura con relativa frecuencia, dado que en las piezas publicitarias los vendedores de los inmuebles destinados a vivienda incluyen información, es decir, descripciones o menciones atinentes a las características objetivas de los mismos, tales como áreas construidas, fotos o imágenes de la apariencia del inmueble o del conjunto del proyecto inmobiliario, fotos o imágenes de las zonas comunes y descripción de las mismas, entre otras.

Cuando esta información no corresponde a la realidad o simplemente induce a error al consumidor porque no es clara, es insuficiente o ambigua, se configura la publicidad engañosa (Villalba Cuellar, 2017, p. 291).

De esa manera, se encuentra que los constructores incurren en publicidad engañosa al anunciar características diferentes a las que realmente posee o va a poseer el inmueble adquirido por el consumidor, buscando influir en su decisión de compra, es decir, que, de no ser por la existencia de esa especificación informada en la publicidad, el consumidor no habría adquirido determinado bien inmueble, claro es el caso de quien adquiere una vivienda con el fin de habitarla y disfrutar de los espacios verdes y zonas comunes anunciadas en la publicidad, pero ve su deseo frustrado cuando estas no son construidas o la construcción de las mismas está sujeta a una condición que no fue aclarada y expresada en la publicidad o en la etapa prenegocial y se encuentra por fuera del alcance del consumidor. Al respecto Villalba Cuellar sostiene:

Por lo tanto, el consumidor inmobiliario formará su manifestación de voluntad y tomará una decisión económica con base en la información que le brinde el constructor o promotor de ventas relativa al inmueble destinado a vivienda que piensa adquirir. Para él resultará vital entonces que la información sobre aspectos esenciales del contrato, como el precio y las características objetivas del inmueble, resulte ceñida a la realidad. (Villalba Cuellar, 2017)

Lo anterior constituye una afectación al consumidor inmobiliario en la etapa prenegocial cuando los constructores brindan información que no es completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, idónea y actualizada u omiten información buscando influir en la decisión del consumo, al tiempo que violan el deber de buena fe e incurren en un incumplimiento contractual, máxime teniendo en cuenta que, como afirman Martínez Salcedo y Ortega Díaz (2018), asegurar el acceso al consumidor a la información, coadyuva a la equiparación de las asimetrías naturales ocasionadas por la desigualdad de conocimientos entre oferente y destinatario, para permitir una elección libre, objetiva y transparente del bien o servicio que ha de ser adquirido. aspecto que será analizado más adelante.

La protección contra cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión

Ante el crecimiento de la compra de vivienda nueva la práctica generalizada es la realización de contratos de adhesión, aspecto que refleja la posición desventajosa en la que quedan los consumidores, quienes al ser la parte débil de la relación de consumo solo pueden limitarse a aceptar las condiciones contractuales establecidas por los productores y proveedores.

Lo anterior crea un escenario donde los constructores abusan de su posición dominante vulnerando los derechos reconocidos en la Ley 1480 de 2011 al consumidor con la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de compraventa de los bienes inmuebles, con relación a esto el autor Juan Carlos Bravo Molina en "*Garantías, cláusulas abusivas y protección al consumidor inmobiliario en el contrato de compraventa de vivienda*" plantea lo siguiente:

Esta realidad presupone que las relaciones entre los contratantes no están cimentadas sobre la base de la igualdad, lo que, finalmente, termina por afectar el equilibrio contractual que debe existir en todo contrato comercial y legal. Por ello, el contrato por adhesión se convierte en el campo propicio para el abuso, pues la parte dominante de la relación tiende a abusar de su posición e incorporar disposiciones que contienen condiciones favorables solo para ella y que perjudican al otro contratante (Bravo, 2022)

El Estatuto del Consumidor contiene un régimen de protección contractual contra las cláusulas abusivas, en el cual no solo prohíbe la inclusión de toda cláusula que genere un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y que afecte el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus

derechos, sino que también conforma, en su artículo 43, una lista de las disposiciones consideradas como cláusulas abusivas estableciendo como sanción la ineficacia de pleno derecho.

No obstante, la inclusión de las mismas en los contratos de compraventa sigue siendo una práctica habitual en el mercado inmobiliario, en especial cuando se trata de la compra de vivienda nueva, afectando a los consumidores finales.

Protección del consumidor y la garantía inmobiliaria

El concepto de garantía legal se encuentra definido en el artículo 7 del Estatuto del Consumidor como *"la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos"* con relación a la garantía de las viviendas la Ley 1480 de 2011 señala que esta tiene un término de diez (10) años por la estabilidad de la obra y un (1) año con relación a los acabados, contados a partir de la entrega material del bien inmueble.

Además, el Estatuto del Consumidor amplió el régimen de garantía al incluir en la misma la entrega material de la propiedad adquirida y los inmuebles defectuosos por fallas en el diseño, construcción, calidad y aquellos que no cumplen los estándares de seguridad, lo que brindó a los consumidores inmobiliarios mayor seguridad jurídica ante prácticas desleales de los constructores que puedan afectar el disfrute de las propiedades adquiridas. Al respecto el autor Bravo Molina comentó en *"Garantías, Cláusulas Abusivas y Protección al Consumidor Inmobiliario en el Contrato de Compraventa de Vivienda"* lo siguiente:

La Ley 1480 de 2011 incluye dentro de los productos defectuosos a los inmuebles que por errores en el diseño o construcción no ofrezcan una seguridad razonable. De esta forma, los daños derivados, como la muerte o las lesiones personales, generan responsabilidad administrativa y civil para el productor (Bravo, 2022).

Es pertinente destacar que en Cartagena han existido casos en los que las constructoras y promotoras no entregan a los consumidores bienes inmuebles con las características que ofrecen al momento de hacer publicidad sobre los inmuebles en la etapa prenegocial, y a su vez, casos en los que las unidades inmobiliarias que entregan no cumplen con los requisitos de calidad, idoneidad y seguridad, debido a la cartelización de construcción de viviendas sin los requisitos de calidad técnica y sin las licencias de construcción requeridas, como se expone en el acápite siguiente.

III. Caracterización de casos reales de vulneración de derechos de los consumidores inmobiliarios en la ciudad de Cartagena

Con el fin de efectuar la reconstrucción fáctica para dar respuesta a la pregunta planteada en torno a *¿Cuáles son las prácticas de constructores y consumidores*

en la ciudad de Cartagena, determinantes de la decisión de consumo y de la protección o desprotección de los consumidores? se traen a colación los siguientes casos de proyectos de vivienda nueva, en los que se evidencian vulneraciones a los consumidores por el actuar indebido de constructores y promotores de vivienda nueva, frente al consumidor en cuanto a la omisión de sus obligaciones legales de información, publicidad y prohibición de cláusulas abusivas.

Caso No. 1 - Aquarela

En el año 2017, inició en la ciudad de Cartagena la construcción del complejo de edificios denominado *Aquarela*, promocionado como un proyecto de vivienda de interés social —VIS— realizado por la Sociedad Promotora Calle 47, ubicado en el barrio Torices, cercano al Castillo San Felipe de Barajas y al Centro Histórico de Cartagena, que estaría compuesto por cinco torres de apartamentos para un total 952 unidades inmobiliarias, sin embargo, solo se construyó una torre de 30 pisos.

Lo anterior, debido al sellamiento y suspensión de la obra en el año 2017, desde entonces el proyecto de vivienda ha sido objeto de diversas acciones alrededor de la ilegalidad de la urbanización y la afectación al patrimonio histórico de la ciudad, como lo es acción popular presentada por el Ministerio de Cultura, la demanda de nulidad a las licencias que fueron otorgadas por la administración distrital para la construcción, investigaciones en la Procuraduría, entre otras.

Si bien la Promotora Calle 47 obtuvo todas las licencias de construcción exigidas, se determinó dentro del proceso policivo surtido en Inspección de Policía de la Comuna 2 de Cartagena que la edificación invadía 619 metros de espacio público, por lo tanto, esta debía demolerse.

Por ello, la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Resolución No. 23273 de 2023, proferida el 02 de mayo de 2023, resolvió sancionar a la promotora y a la constructora del proyecto con millonarias multas, por poner en riesgo la salud e integridad de los consumidores y por faltas de información en el marco del proyecto *Aquarela*.

En su decisión, la Superintendencia consideró que el proyecto pone en riesgo la salud e integridad de los consumidores, debido a que la única torre construida, no cumple con la norma de sismo resistencia respecto a los índices de flexibilidad y sobreesfuerzo, espectro sísmico de diseño, cimentación, muros estructurales, y resistencia al fuego, por lo que concluyó que el proyecto representaba riesgos irrazonables para la salud e integridad de los consumidores, razones por las que carece de las características de **calidad y seguridad**.

Así mismo, la Superintendencia de Industria y Comercio determinó que la construcción no cumplía con la característica de **idoneidad**, debido a que no logró satisfacer la necesidad para la cual fue comercializado e iniciada su

edificación, teniendo en cuenta que la construcción de la torre no finalizó debido a los problemas suscitados en relación con las normas urbanísticas y con el Patrimonio Cultural de la ciudad de Cartagena de Indias y, según expuso la Sociedad Colombiana de Ingenieros en su momento, no era posible continuar la construcción debido a que la restitución del espacio público que se les ordenó recaía sobre muros estructurales de fachada, por lo que, en caso de ser suprimidos afectarían aún más la resistencia sísmica de la edificación.

Caso No. 2. - Volare Mare

Este proyecto de vivienda cuya venta y promoción se inició en el año 2015, por cuenta de R.A. CONSTRUCTORES S.A.S prometía a los consumidores ser *“una parte de Dubái en Cartagena”*, toda vez que los apartamentos ofrecidos, según su publicidad, estarían inspirados en los conjuntos de las islas artificiales de Dubái (Emiratos Árabes) estipulando su entrega a partir del año 2018.

No obstante, a pesar de que muchos de sus compradores aseguran haber pagado el valor correspondiente a la cuota inicial de los apartamentos que equivalía a más de \$120.000.000, la obra quedó inconclusa, debido a que la empresa constructora quebró, razón por la que la primera etapa que fue vendida en su totalidad quedó en obra negra (El Tiempo, 2023).

Hoy en día, la obra continúa inconclusa, a pesar de que la constructora cedió el contrato de fideicomiso a otra empresa que ha declarado que continuará y terminará el proyecto (El Tiempo, 2023), materializándose una clara vulneración de los derechos del consumidor, principalmente por el incumplimiento contractual que representa el atraso en las obras, la pérdida de recursos por parte de quienes invirtieron en él y por violación al derecho de los consumidores de recibir información veraz, suficiente, precisa, comprensible e idónea, en relación con la promoción y venta del proyecto de vivienda VOLARE MARE.

Caso No. 3 - Bahía San Carlos

El proyecto de vivienda de interés social Bahía San Carlos está ubicado en el barrio El Campestre de la ciudad de Cartagena desarrollado por la constructora UT VISCAR, inició sus obras en el años 2018, asegurando a sus compradores que la entrega de los inmuebles se iniciaría en el 2021, año en el cual solo realizaron la entrega de una de las cinco torres que debía tener el proyecto inmobiliario, la cual carecía de ascensores, zonas comunes y cerramiento que garantizara la recreación y seguridad de quienes habitarían los apartamento, en consecuencia el proyecto no cumplía con las características de idoneidad y calidad.

La constructora, UT VISCAR ante las quejas de los usuarios respondió que los atrasos presentados en la entrega de la obra obedecieron a la exigencia realizada administración del Distrito de Cartagena concerniente a la construcción de un canal de aguas pluviales a cargo de la promotora, necesario

para evitar la inundación de la zona donde se encuentra ubicado el complejo habitacional, esto con la finalidad de cumplir con los requisitos solicitados para tramitar la licencia ambiental.

Sin embargo, la constructora en entrevista para Caracol Radio afirmó que la construcción de un canal de drenajes pluviales era responsabilidad del Distrito y que de ser asumida por la empresa aumentaría considerablemente los costos del proyecto de interés social, afectando a los consumidores, (Caracol Radio, 2022) razón por la cual la construcción de Bahía San Carlos se encuentra en pausa, sin ofrecer soluciones reales a quienes se involucraron en el proyecto como adquirentes.

Pese a que el proyecto prometió que sería entregado en 2021, los consumidores en el año 2024 no gozaban de los beneficios y espacios prometidos al vincularse al proyecto, y solo se ha entregado una torre inconclusa, debido a la falta de investigación y diligencia de la constructora encargada, quienes aducen que ignoraban la necesidad de un canal pluvial para el desarrollo óptimo del proyecto inmobiliario, y en consecuencia, esta situación de altísima importancia no era conocida por los consumidores, quienes debían sopesar la posibilidad de soportar el aumento de costos por la construcción del canal, al momento de tomar la decisión de consumir, para hacer una elección informada.

Caso No. 4 - Amalfitani

Este último caso, es conocido gracias a la gestión realizada en la Liga Universitaria de Consumidores, CONSUMA CARIBE, a través del consultorio jurídico de la Universidad de Cartagena, donde se recibió y atendió el caso del usuario, que, por protección y manejo de datos personales, se identificará en este escrito como 'Fer'.

El año 2022, el consumidor 'Fer' suscribió contrato de adhesión para la adquisición de un apartamento del proyecto de vivienda de interés social denominado AMALFITANI ubicado en la ciudad de Cartagena, desarrollado por la constructora TU CASA PROYECTO S.A.S., al momento de suscribir el contrato mencionado, la constructora informó al consumidor que el precio del inmueble sería de ciento cincuenta y dos millones novecientos mil pesos (\$152.900.000), estipulándose así en el contrato, y con base a lo anterior 'Fer' decidió vincularse al proyecto AMALFITANI. No obstante, a principios de 2023 TU CASA PROYECTO S.A.S notificó a 'Fer' mediante correo electrónico el cambio unilateral de las condiciones contractuales respecto al aumento del precio del apartamento adquirido, aduciendo como razón el alza de los materiales de construcción.

Debido al cambio en las condiciones contractuales, las finanzas del consumidor 'Fer' no eran suficientes para realizar de manera oportuna el pago de los abonos a la cuota inicial, y luego de estar 72 días en mora, la empresa constructora le informó al consumidor que de acuerdo al contrato suscrito, la mora por más de sesenta días en el pago de los aportes comprometidos es causal de

desistimiento del proyecto unilateral por parte del Fideicomitente, generando a título de pena una deducción del 10% del valor de unidad prometida en venta (Cláusula 28 – Acuerdo por desistimiento), razón por la cual, la constructora, no solo se quedaría con la totalidad del dinero abonado por el usuario 'Fer', sino que este le adeudaría aún una suma de dinero.

Así pues, queda en evidencia la violación del derecho de información del consumidor por parte de la constructora, que no le proporcionó información clara, veraz, transparente, oportuna, verificable y comprensible, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que propende por la elección libre e informada de los consumidores sobre los bienes que desean adquirir. Del mismo modo, que la constructora incurrió en publicidad engañosa debido a que en la etapa prenegocial, ofertó el apartamento con un precio menor que fue determinante en la decisión de consumo de 'Fer' para luego aumentarlo desmesuradamente y de manera unilateral.

El análisis de estos cuatro casos es indicativo de prácticas abusivas por parte de los constructores y promotores de vivienda nueva en Cartagena, teniendo en cuenta que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor e impiden que los consumidores puedan ejercer sus derechos, aprovechándose de su posición de dominio. Así mismo, pone de presente las múltiples vulneraciones a las cuales se encuentra expuesto el consumidor, principalmente en cuanto a la información y a la publicidad engañosa, debido a que las constructoras no entregan a los consumidores lo que ofrecen durante la etapa de promoción de los proyectos inmobiliarios, lo cual se ve reflejado en las entregas tardías de los proyectos de construcción y el aumento del precio informado públicamente.

A su vez, se puede vislumbrar la violación al derecho a la protección contractual de los consumidores, teniendo en cuenta que en los contratos, a los que los consumidores se deben adherir, incorporan cláusulas que limitan la responsabilidad de los constructores y/o promotores de las obligaciones que le corresponden e implican la renuncia de los derechos de los consumidores, también imponen al consumidor excesivas penalidades por el desistimiento o su desvinculación del contrato, incluso cuando este ha sido provocado por cuenta de las prácticas abusivas o el incumplimiento de la constructora.

Finalmente, encontramos una violación al derecho de los consumidores a la garantía, primero, teniendo en cuenta que en materia de consumo inmobiliario esta obligación —a cargo de los constructores y promotores— incluye la entrega de la vivienda a los consumidores, y en la mayoría de los casos estudiados no se realizó, y segundo lugar, debido a que entregan a los consumidores viviendas que no cumplen con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad, como lo ofrecen durante la publicidad y lo exige la ley, situaciones ante las cuales las constructoras y promotoras no responden, provocando una frustración en las expectativas de los compradores y, por ende, una burla de sus derechos como consumidores.

Conclusiones

El consumidor inmobiliario en Colombia, pese a que cuenta con las prerrogativas de protección generales consagradas en la Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor— y el decreto 735 de 2013, por el cual se reglamenta la garantía legal, aún se encuentra expuesto a numerosos tipos de vulneraciones en sus derechos al adquirir una vivienda nueva repercutiendo en el desarrollo de sus proyectos de vida, por cuenta de las empresas constructoras y promotoras de proyectos inmobiliarios.

Las prácticas usadas por los constructores y promotores que vulneran los derechos del consumidor y afectan la decisión de consumo giran en torno a publicidad engañosa, faltas al deber de información de acuerdo a las reglas del artículo 23 del Estatuto del Consumidor, modificaciones unilaterales de las condiciones estipuladas en los contratos, abuso de la posición dominante, imposición de sanciones y cláusulas penales desproporcionadas solo en perjuicio del consumidor, esto en contraste con la carencia de sanciones y cláusulas penales ante el incumplimiento de las constructoras, falta de debida diligencia respecto a la gestión del cumplimiento de los requerimientos necesarios para adelantar acciones urbanísticas y de construcción, culminando en un atraso importante o fracaso de los proyectos de vivienda, que a su vez frustra las expectativas de los consumidores que buscan satisfacer sus necesidades de habitación y desarrollo personal.

Debido a que en los procesos de adquisición de vivienda, en la etapa precontractual se han establecido diversos mecanismos de vinculación como los encargos fiduciarios, los contratos de adhesión a fiducias mercantiles y contratos de promesa de compraventa, todos ellos bajo la modalidad de adhesión, el consumidor se encuentra en una posición de desventaja, debido al desequilibrio y asimetría contractual, razón por la cual se debe construir una regulación integral en materia de consumo inmobiliario donde se limite la posición de dominio y también el rol de las entidades financieras, así como el alcance de su participación y responsabilidad en la relación de consumo.

Es importante crear y promover estrategias de educación al consumidor inmobiliario, con el fin de crear un mecanismo de autoprotección ante las posibles vulneraciones de sus derechos permitiendo que pueda reconocer fácilmente condiciones que tienen la potencialidad de derivar en escenarios de desprotección, generando de esta manera consumidores inmobiliarios informados y relaciones de consumo más equitativas.

Referencias bibliográficas

Bravo, J. C. (2022). Garantías, cláusulas abusivas y protección al consumidor inmobiliario en el contrato de compraventa de vivienda. *Revistas Unimilitar*.

Camacol. (2022, March 12). Coordinada Urbana. Minvivienda. Retrieved September 27, 2023, from <https://minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/febrero-de-2022-historico-en-compra-de-vivienda-en-colombia>

- Caracol Radio. (2022, October 3). Propietarios de Ed. Bahía San Carlos en Cartagena exigen entrega de apartamentos. Caracol Radio. <https://caracol.com.co/2022/10/04/proprietarios-de-ed-bahia-san-carlos-en-cartagena-exigen-entrega-de-apartamentos/>
- Congreso de la República. (12 de octubre de 2011). Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011. DO: 48.220
- Constitución política de Colombia [Const.] (1991) Recuperado de https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Farina, J. (2005). Contratos Comerciales Modernos. Editorial Astrea, Buenos Aires. P. 322.
- Hablan constructores del proyecto que prometió «una parte» de Dubái en Cartagena. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/volare-mare-prometia-isla-artificial-estilo-dubai-en-cartagena-765162>
- Procuraduría General de la Nación. (2023, marzo 31). Juez acoge argumento de la Procuraduría y ordena demoler edificio Aquarela. *Procuraduría General de la Nación*. Retrieved September 28, 2023, from <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/Juez-acoge-argumento-procuraduria-ordena-demoler-edificio-Aquarela.aspx>
- Sayas Contreras, R. López Márquez, L. & Martelo Angulo, V. (2016). La protección del consumidor en Colombia en la Ley 1480 de 2011 a partir de las directrices de la resolución 39/248 de la ONU. Editorial Universitaria. Universidad de Cartagena. Montaña, J. (2023, 4 mayo).
- Sayas, R. & Castro, S. (2021). Derecho a la información y relación de consumo. Regla de interpretación del error palmario en la fijación de precio público. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 16(1), 79 – 95. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2021v16n1.7518>
- Scotti, L. B. (2019). Avances con miras a la protección de los consumidores en el Mercosur. *Anales De La Facultad De Ciencias Jurídicas Y Sociales De La Universidad Nacional De La Plata*, 16(49), 013. from <https://doi.org/10.24215/25916386e013>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2020, June 3). *Radicación 07037872*.
- Superintendencia de Industria y Comercio. Retrieved September 26, 2023.
- Villaba Cuellar, J. (2017). La protección al consumidor inmobiliario: Aspecto generales en el derecho colombiano. *Revista de Derecho Privado*, 279-313.
- Villalba Cuellar, J. (2009). Aspectos introductorios al derecho del consumo. *Prolegómenos – Derechos y Valores*. Universidad Militar de Colombia. 77-95.