

ORIGINAL

Artículo de Investigación

Las prácticas de constructores y consumidores de vivienda nueva, un estudio de caso en el marco del Estatuto del Consumidor*

The Practices of Builders and New Housing Consumers: A Case Study within the Framework of the Consumer Statute

Rafaela Sayas Contreras**
Alba Vanessa López Banquez***
María José Licona Camargo****

Para citar este artículo / To cite this article

Sayas Contreras, R., López Banquez, A. V. & Licona Camargo, M. J. (2026). Las prácticas de constructores y consumidores de vivienda nueva, un estudio de caso en el marco del Estatuto del Consumidor. *Revista Academia & Derecho*, 17(32), 1-20.

Resumen

El artículo examina las actuaciones de constructores y compradores de vivienda nueva en Cartagena, Colombia, bajo las reglas de la Ley 1480 de 2011. Para ello, expone el régimen aplicable al consumidor inmobiliario en materias como publicidad engañosa, información, cláusulas abusivas y garantía; posteriormente, reconstruye las prácticas del sector a partir del análisis de encuestas y grupos focales. Los hallazgos permiten reconocer vulneraciones concretas que afectan a los consumidores inmobiliarios de la ciudad, entre ellas la publicidad engañosa, la inclusión de cláusulas abusivas y diversos incumplimientos contractuales.

Metodológicamente, el estudio corresponde a una investigación social aplicada, de carácter sociojurídico, que combinó información primaria y secundaria mediante un enfoque mixto. Los resultados muestran que la protección jurídica disponible tiene una aplicación limitada y que el consumidor permanece en una posición de desventaja tanto

* El presente artículo deriva del informe final del proyecto de investigación '*De comprador de vivienda nueva a consumidor inmobiliario informado*', financiado por la Universidad de Cartagena, ejecutado por el Grupo de Investigación 'Conflicto y Sociedad' de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena, dirigido por Rafaela Sayas Contreras PhD. D.

** Docente investigadora de la Facultad de Derecho y Ciencias y Políticas de la Universidad de Cartagena, Directora del Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad. Grupo Categoría A Minciencias, abogada de la Universidad de Cartagena, Ph.D. en Sociología por la Universidad de Belgrano (Argentina), máster en Derecho por la Universidad Nacional de Colombia. Correo: rsayasc@unicartagena.edu.co; <https://orcid.org/0000-0001-9342-3907>

*** Estudiante del Programa de Derecho de la Universidad de Cartagena, integrante del Semillero de Investigación Consumidor Inmobiliario del Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad. Grupo Categoría A Minciencias. Correo: alopezb5@unicartagena.edu.co; <https://orcid.org/0009-0006-3206-0472>

**** Estudiante del Programa de Derecho de la Universidad de Cartagena, integrante del Semillero de Investigación Consumidor Inmobiliario del Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad. Grupo Categoría A Minciencias. Correo: mliconac@unicartagena.edu.co; <https://orcid.org/0009-0002-6443-250X>

informativa como contractual. Finalmente, se plantea la necesidad de promover ajustes legales e institucionales que fortalezcan la protección del consumidor inmobiliario y reconozcan su condición de consumidor final con garantías especializadas.

Palabras Clave:

Derecho del consumo, consumidor inmobiliario, contratos adhesivos, prácticas abusivas, protección al consumidor.

Abstract

This article analyzes the practices of developers and buyers of new housing in Cartagena, Colombia, in light of Law 1480 of 2011. It presents the consumer protection regime for real estate buyers against misleading advertising, information disclosure, abusive clauses, and warranties; followed by the reconstruction of sector practices based on the analysis of survey and focus group results. Actual violations of real estate consumer rights in Cartagena are characterized, identifying patterns such as misleading advertising, abusive clauses, and contractual breaches.

Methodologically, the study is framed within applied social research of a socio-legal nature, gathering primary and secondary information through a mixed-methods approach. The results highlight the consumer's vulnerability due to the limited enforcement of the legal protection regime, as well as their informational and contractual disadvantage. Finally, the article proposes the need for legal and institutional reforms to strengthen real estate consumer protection, recognizing them as final consumers entitled to specialized guarantees.

Keywords:

Consumer law, real estate consumer, adhesion contracts, abusive practices, consumer protection.

SUMARIO: – Introducción. – La protección de los consumidores inmobiliarios. – Metodología. – Resultados: análisis de las prácticas de constructores y consumidores en Cartagena. – Caracterización de vulneraciones reales al consumidor inmobiliario en Cartagena: análisis de casos. – Discusión. – Conclusiones. – Referencias.

Introducción

En la ciudad de Cartagena (Colombia), quienes adquieren vivienda nueva afrontan situaciones como publicidad engañosa, modificaciones unilaterales de las condiciones contractuales e incumplimientos en la entrega de los inmuebles (Viega Copo, 2022). Estas prácticas pueden afectar los derechos de los consumidores y evidencian las dificultades que aún presenta su protección dentro del mercado inmobiliario (Duran Alonso, 20223).

La investigación se ocupa de las dificultades crecientes que afrontan los compradores de vivienda nueva, quienes están amparados por el régimen general previsto en la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, sin contar con una regulación especial para este tipo de adquisición. El estudio parte de la necesidad de hacer visibles y reconstruir las prácticas de constructores y promotores que pueden afectar los derechos de los consumidores, avanzar desde la noción tradicional de “comprador” hacia la de “consumidor final inmobiliario” y formular recomendaciones que contribuyan a fortalecer su protección.

Por ello, el objetivo principal 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. De hecho, la adquisición de una vivienda, para algunos, puede llegar a considerarse la mayor o más importante inversión, teniendo en cuenta que este es el lugar donde la persona y su familia puede habitar y desarrollar su proyecto de vida, así pues, la vivienda es un bien material que ostenta una significativa importancia tanto social como material, tal y como sostiene Villalba Cuellar (2017):

(...) debe destacarse la importancia de este sector de la economía en la vida de las personas, ya que la adquisición de vivienda, nueva y usada constituye para una gran mayoría un negocio de importancia capital, a tal punto que puede llegar a ser uno de los contratos más importantes de su vida, en el cual invierten sus ahorros, créditos a largo plazo y el fruto de su trabajo con miras a cumplir el sueño de tener vivienda propia. (págs. 280-281)

Las dificultades que atraviesan los consumidores inmobiliarios en este tipo de negocios jurídicos revisten alta relevancia jurídica y social, especialmente en un sector de mercado que mantiene un crecimiento sostenido. De hecho, según el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio:

El acumulado de ventas entre enero y marzo se configura como el mejor primer trimestre del año en ventas de vivienda nueva, según las cifras más recientes compartidas por Galería Inmobiliaria [...] Desde la cartera Nacional también indicaron que en los primeros tres meses del 2022 se vendieron 63.490 unidades de vivienda de interés social (VIS) y no VIS, siendo el mejor primer trimestre a nivel histórico en ventas y marcando un crecimiento de 6% frente al mismo periodo de 2021

En torno a esta necesidad se ha consolidado un sector económico en el que intervienen constructores, promotores y entidades financieras hasta llegar al adquirente de vivienda nueva, quien ocupa la posición final de la cadena. Este consumidor puede quedar expuesto a afectaciones de sus derechos en operaciones masivas instrumentadas, con frecuencia, mediante contratos de adhesión cuyas condiciones han sido predispuestas por constructores o promotores y tienden a resguardar principalmente los intereses de quienes las elaboran (Díez Arnáiz, 2017).

Aunque ha transcurrido más de una década desde la expedición de la Ley 1480 de 2011, persisten dificultades para que la protección general del consumidor responda de manera

suficiente a los problemas que se presentan en la compra de vivienda. La situación resulta especialmente relevante porque el adquirente suele encontrarse en una posición contractual más débil. De ahí la importancia de examinar estas relaciones en contextos concretos, sobre todo cuando las políticas de reactivación económica incentivan la construcción y la adquisición de vivienda mediante subsidios, sin que exista un acompañamiento estatal equivalente cuando las expectativas del consumidor resultan frustradas por la actuación de constructores o promotores.

En Cartagena, la pertinencia del estudio también se relaciona con el aumento de la compra de vivienda nueva y con la frecuencia de reclamaciones dirigidas contra actores del sector. Según información suministrada por funcionarios de la Casa del Consumidor de Cartagena a investigadores del Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad de la Universidad de Cartagena, la construcción y comercialización de vivienda se ubica entre los sectores que concentran un número relevante de demandas de consumidores.

[D]e las 58 demandas presentadas contra el sector en cuestión, 28 responden a la vulneración a las normas relativas a la efectividad de la garantía (48%), 26 requieren el cumplimiento de las normas sobre protección contractual (44,8%) y 4 hacen alusión a inconformidades causadas por información o publicidad engañosa (6,8%). Asimismo, las empresas del sector que más inconformidades generan entre los usuarios son: Urbanizadora Marín Valencia S.A., Promotora Altos de Plan Parejo S.A.S., Amarillo S.A.S, Construcciones Marval S.A., Prodesa y Cía. S.A y Conkaza S.A.S.¹ De igual manera, entre las constructoras más destacadas como denunciadas, con fundamento en la revisión del sistema de datos, de denuncias recibidas, en total 444 denuncias, se señala que 76 denuncias se han impetrado contra el sector construcción e inmobiliario, representando el 17,11% de las denuncias así: Promotora Altos de Plan Parejo. 19%, Civilco 10.64%, Wilfran Quiroz 9,8%, Construcciones Civiles SAS/Portales de Alicante 3%, Amarillo 3%. Con corte 2021, se obtienen los siguientes datos de derechos más vulnerados: los relacionados con la publicidad con un 28,12% y con la información 15,96%.

Estos datos confirman que, aún en contextos de alta rentabilidad para el sector, subsiste una marcada asimetría entre las partes de la relación contractual, en perjuicio del consumidor. Como afirmó el director de la Oficina de Control Urbano para El Tiempo (2022) “esta ciudad tiene problemas con el cumplimiento de la regulación. Los constructores asumen que cualquier control es excesivo y atenta contra sus libertades”.

La protección de los consumidores inmobiliarios

Se abordan algunas categorías de análisis que permiten reconsiderar conceptos clásicos del derecho contractual a partir de los debates contemporáneos sobre el deber de información en contratos de adhesión celebrados con consumidores, especialmente por la influencia que la información recibida puede tener en la decisión de contratar.

El reconocimiento constitucional de los derechos de los consumidores en el artículo 78 de la Constitución Política orienta la protección de intereses individuales y colectivos. En ese marco, la tutela del consumidor final resulta relevante para procurar una igualdad

material en la relación negocial. El problema adquiere especial importancia frente a quienes compran vivienda nueva, pues, a diferencia de otros sectores con regulaciones específicas, su protección descansa principalmente en el régimen general de la Ley 1480 de 2011.

La relación de consumo debe examinarse desde las particularidades del mercado inmobiliario, en el que la contratación masiva y los contratos predispuestos son frecuentes. En este escenario, el adquirente final de vivienda nueva suele ocupar una posición contractual más débil, lo que justifica un régimen protector capaz de corregir la asimetría inicial y de limitar la imposición de condiciones perjudiciales o de información precontractual sesgada que pueda incidir en la decisión de consumo.

La diferencia de información y experiencia con la que las partes llegan a la negociación puede generar, para quien se encuentra mejor informado, deberes de advertencia e incluso de orientación cuando las circunstancias lo exigen. Esta exigencia se intensifica cuando una de las partes actúa profesionalmente, pues su conocimiento especializado la coloca en posición de suministrar a la contraparte no profesional la información necesaria para valorar adecuadamente la conveniencia del negocio (Neme y Chinchilla, 2018, pág. 46).

Un punto medular a considerar, es el análisis del alcance del consentimiento del consumidor. Hilando delgado, es dable preguntar, si el consentimiento en este ámbito, se aparta del molde o parámetro del consentimiento clásico otorgado en el marco de la autonomía de la voluntad. Algunos autores como Neme y Chinchilla (2018) son de la postura que estamos en presencia de un debilitamiento de la bilateralidad del contrato en la medida que las nuevas realidades impuestas por el mercado, como, por ejemplo, los contratos con consumidores, formalmente muestran que en efecto hay un negocio jurídico, pero dicho consentimiento —en particular el del consumidor— responde a un consentimiento menguado o debilitado. Estos autores son de la postura que,

el contrato que se fundamenta en el consenso está en decadencia, y no nos referimos no solo a los contratos de masa, a los estandarizados y en general a los de adhesión, en la que la voluntad de una de las partes queda reducida a su mínima expresión- aceptar o no-, sino en general a todos los contratos. (pág. 11).

Pensar en un adquirente de vivienda y en el efecto del alcance negocial del vínculo jurídico, que emana de un contrato adhesivo, implica la necesidad de reforzar dicha posición de asimetría. El mandato de promoción y protección de consumidores, base de un régimen tuitivo se da por descontado, sin embargo, las realidades de los adquirentes de vivienda hacen cuestionar la eficacia de dicho régimen de protección.

Villalba Cuéllar (2017) señala que la relación de consumo exige que quien vende o transfiere el uso y goce del inmueble destinado a vivienda actúe de manera profesional y habitual. En los términos de la Ley 1480 de 2011, esta condición permite ubicarlo como productor o proveedor, calidad que en el mercado de vivienda suele coincidir con la del constructor o enajenador. Por esta razón, cuando la venta de un inmueble se realiza entre particulares y el vendedor no desarrolla profesionalmente esa actividad, el negocio

no necesariamente queda sometido al régimen de protección al consumidor y las controversias deben resolverse con base en las reglas civiles correspondientes.

La naturaleza jurídica de la relación de consumo no siempre es diáfana, aspecto que funge como obstáculo para la comprensión de la naturaleza tuitiva de las normas en este ámbito del derecho. Se insiste en una solución jurídica a la luz del derecho civil clásico, o del derecho comercial. Entonces es necesario posicionar con urgencia, en primer lugar, la transición del comprador tradicional de vivienda, a la concepción del consumidor final y, en segundo lugar, incidir para la aprobación legislativa de un régimen especial para la compra de vivienda nueva.

A partir de lo anterior, la relación de consumo inmobiliario puede entenderse configurada cuando una persona natural o jurídica adquiere, disfruta o utiliza un inmueble destinado a vivienda para atender una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, o una necesidad empresarial que no esté vinculada de manera intrínseca con su actividad económica.¹ En ese supuesto, las normas de protección al consumidor resultan aplicables y reconocen al adquirente final como la parte que requiere una tutela reforzada frente al vendedor, dado el destino personal o familiar del bien adquirido.

En este contexto resulta necesario precisar qué reglas protegen al consumidor inmobiliario según la etapa del negocio. Aunque el deber de información atraviesa toda la relación, adquiere particular importancia antes de la celebración del contrato, cuando todavía no se ha formalizado un acuerdo, convenio o carta de intención. Es precisamente en ese momento cuando el adquirente debe contar con información clara y pertinente que le permita adoptar su decisión de consumo. Sobre el particular, Bernal (2023) sostiene que “el deber de información no debe consistir en cumplir con una simple formalidad (...) ciertos consumidores requieren una atención especial y advertencias mucho más claras sobre la decisión que van a tomar, dadas sus condiciones particulares” (pág. 28). La autora analiza, además, si este deber debe comprenderse como obligación, deber o carga.

La doctrina y la jurisprudencia han perfilado progresivamente el deber de información como una exigencia a cargo de productores y proveedores dentro de la relación de consumo. Su cumplimiento adquiere especial relevancia porque la información suministrada puede determinar la decisión del consumidor y porque, en determinados supuestos, corresponde al profesional demostrar que informó de manera suficiente.

La jurisprudencia también ha reconocido la información como un derecho del consumidor y un deber correlativo del constructor, razón por la cual la carga de acreditar su cumplimiento puede recaer sobre este último. Esta cuestión fue examinada por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC en un conflicto relativo a compradores que, después de adquirir sus viviendas, conocieron que las zonas sociales debían compartirse con un conjunto contiguo, circunstancia que no les había sido

¹Ley 1480 de 2011. Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011. Art. 5.3

comunicada. La decisión condenatoria fue confirmada por el Tribunal Superior de Bogotá al resolver el recurso de alzada:

Es claro, entonces, que el deber de información y la publicidad adecuada juegan un papel protagónico, en la medida en que son el pilar del equilibrio de las relaciones entre productores y consumidores. La información facilita que el consumidor preste su consentimiento contractual claro y reflexivo, pues aporta las bases para que realice su compra de manera libre y con conocimiento del alcance de sus derechos y obligaciones. Por ello, el artículo 23 consagra una presunción en contra del profesional que brinda información confusa o velada, de suerte que una vez demostrada la información deficiente está llamado a indemnizar los perjuicios que esa situación ocasiona a los usuarios, sin que sea necesario demostrar culpa o dolo. Igualmente, la ley invierte la carga de la prueba de la información, porque al ser un deber del productor o distribuidor y un derecho de los consumidores, es el profesional quien está llamado a probar el cumplimiento de su obligación legal. (Sentencia del Tribunal Superior de Distrito Especial de Bogotá, agosto 24 de 2020).

Los constructores, promotores y desarrolladores de proyectos habitacionales son profesionales que conocen con suficiencia las características de los productos que ofrecen y el deber de información pesa sobre ellos “de ahí que haya sido el propio legislador quien les impuso la carga de demostrar el cumplimiento de su deber constitucional y legal”. (Sentencia del Tribunal Superior de Distrito Especial de Bogotá, agosto 24 de 2020).

La relación obligacional puede observarse desde dos posiciones, cuyo contenido depende de las circunstancias económicas, sociales y culturales del caso. En materia de información, esas posiciones corresponden a quien debe suministrarla y a quien tiene derecho a recibirla. Las denominaciones pueden variar según el tipo de negocio, por ejemplo, empresario y consumidor, profesional y lego, o especialista y persona no profesional. En todos los casos, las características concretas de la relación determinan la intensidad del deber de informar (Chinchilla, 2011).

Metodología

La investigación se desarrolló como un estudio social aplicado de carácter sociojurídico, apoyado en información primaria y secundaria y en una estrategia metodológica mixta. Con este diseño se buscó examinar las prácticas jurídicas y las formas contractuales que vinculan a los consumidores adherentes, revisar su clausulado y valorar su eficacia, con miras a aportar elementos útiles para la protección preventiva de quienes participan en procesos de adquisición de vivienda nueva.

El diseño incluyó trabajo de campo para obtener información primaria. Se elaboró y aplicó una encuesta destinada a reconocer perfiles locales de consumidores inmobiliarios y de empresas participantes en procesos de adquisición de vivienda, y se realizaron grupos focales con compradores vinculados a distintos proyectos de la ciudad. Estas técnicas permitieron profundizar en sus percepciones, experiencias y problemas recurrentes en materia de decisión de consumo, información, publicidad engañosa, prácticas abusivas

y mecanismos administrativos y judiciales de defensa en las diferentes etapas contractuales. En ambos instrumentos se priorizaron los siguientes elementos:

- I. **Conocimiento y conciencia de los consumidores:** respecto a sus derechos y mecanismos para la protección de los mismos, las obligaciones de los constructores y promotores, y la naturaleza de la relación de consumo en la que se encuentran inmersos al vincularse a un proyecto de vivienda;
- II. **Aspectos relevantes en la decisión de consumo:** con el fin de determinar los factores que tienen en cuenta los consumidores para vincularse a un proyecto de vivienda, especialmente en la fase precontractual, para ello se cuestionó respecto al tipo de vivienda adquirida, la publicidad recibida, la calidad de la información brindada por la constructora, tiempo de entrega del proyecto, asesoría recibida, y también sobre la indagación del consumidor sobre la experiencia de la constructora, la obtención de permisos y licencias del proyecto al que se vinculan, y
- III. **Transcurso y finalización del proceso contractual:** relacionado con la etapa de vinculación al proyecto y su culminación una vez se entrega el inmueble, el acompañamiento de la constructora del proyecto inmobiliario, por ende, se recopiló información sobre el éxito del proceso de compraventa, satisfacción de los consumidores con la vivienda adquirida, presencia de fallas en el inmueble, existencia de abusos o inconvenientes antes de la entrega del inmueble o para la entrega, materialización de la garantía legal en los términos establecidos por el Estatuto del Consumidor, acceso a la asistencia de las constructoras ante fallas en el inmueble y posible ejercicio de medidas de protección a los derechos de los consumidores

Lo anterior, complementó el análisis documental que incluyó doctrina especializada, jurisprudencia relevante y normativa vigente, con el fin de contextualizar los hallazgos empíricos y establecer vínculos entre la regulación y la realidad contractual de los consumidores inmobiliarios en Cartagena.

Resultados: análisis de las prácticas de constructores y consumidores en Cartagena

Hallazgos de las encuestas

La encuesta fue aplicada a ochenta (80) compradores de vivienda nueva en Cartagena que voluntariamente diligenciaron el instrumento, entre abril y mayo de 2024, y los resultados obtenidos son los siguientes:

Respecto al perfil del consumidor inmobiliario en Cartagena, obtuvimos que el 48,5% de la muestra manifestó que no conoce el Estatuto del Consumidor, y el 57,4% que no tienen conocimiento de las obligaciones que tienen las constructoras en la ejecución y posterior

venta de un proyecto de vivienda, así mismo el 39,1% de los encuestados manifestó que no saben a qué autoridad acudir para dirimir los eventuales conflictos que surjan en el proceso de adquisición de los inmuebles, y casi en la misma medida el 47,9% de los encuestados considera que no contó con herramientas legales claras y suficientes para proteger sus derechos como consumidor.

Lo anterior demuestra que un número significativo de consumidores, acercándose a la mitad de los encuestados cuenta con poca información respecto a sus derechos y a los mecanismos para el ejercicio y defensa adecuada de los mismos, el déficit de información acentúa la vulnerabilidad de estos, en la medida que posibilita modificaciones unilaterales de las condiciones contractuales configurando el escenario perfecto para que algunos constructores, promotores y/o entidades financieras abusen de su posición de dominio y vulneren los derechos fundamentales y patrimoniales del consumidor, ante una gran asimetría de la información y desequilibrio contractual.

Igualmente, los resultados muestran la necesidad de fortalecer las estrategias pedagógicas dirigidas a los consumidores, tanto para divulgar sus derechos y deberes como para favorecer que los actores del mercado informen adecuadamente sobre sus obligaciones y que las autoridades ejerzan de manera efectiva sus funciones de inspección, vigilancia y control.

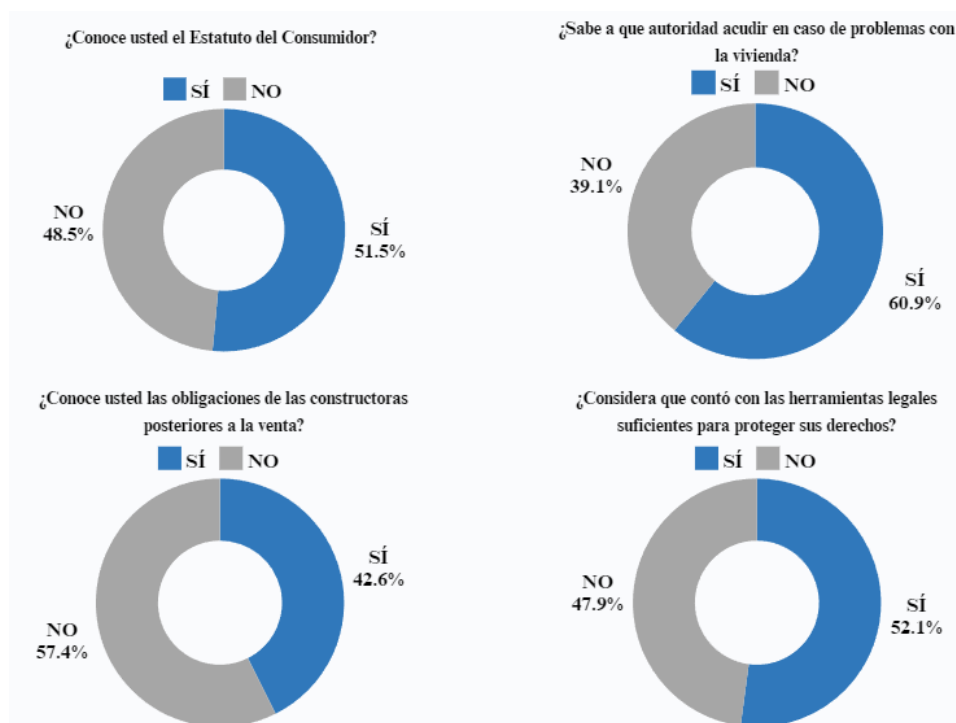


Ilustración 1. Resultados encuesta consumidor inmobiliario. Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad. Universidad de Cartagena (2024).

Respecto a los consumidores finales que integraron la muestra, involucrados en un proceso de compra de vivienda nueva, el 41,7% manifestó que no investigó sobre la

trayectoria de la constructora, el proyecto, ni los permisos que tenían de ocupación y licencia de construcción; el 48,3%, no fue lo suficientemente informado sobre el contenido del contrato, sus obligaciones y las de la constructora, desde la etapa precontractual hasta la entrega del inmueble; y, el 41,7% manifestó que la información recibida no contenía elementos fundamentales como la forma de pago, porcentajes de dinero, desembolso, garantías y obligaciones de las partes.

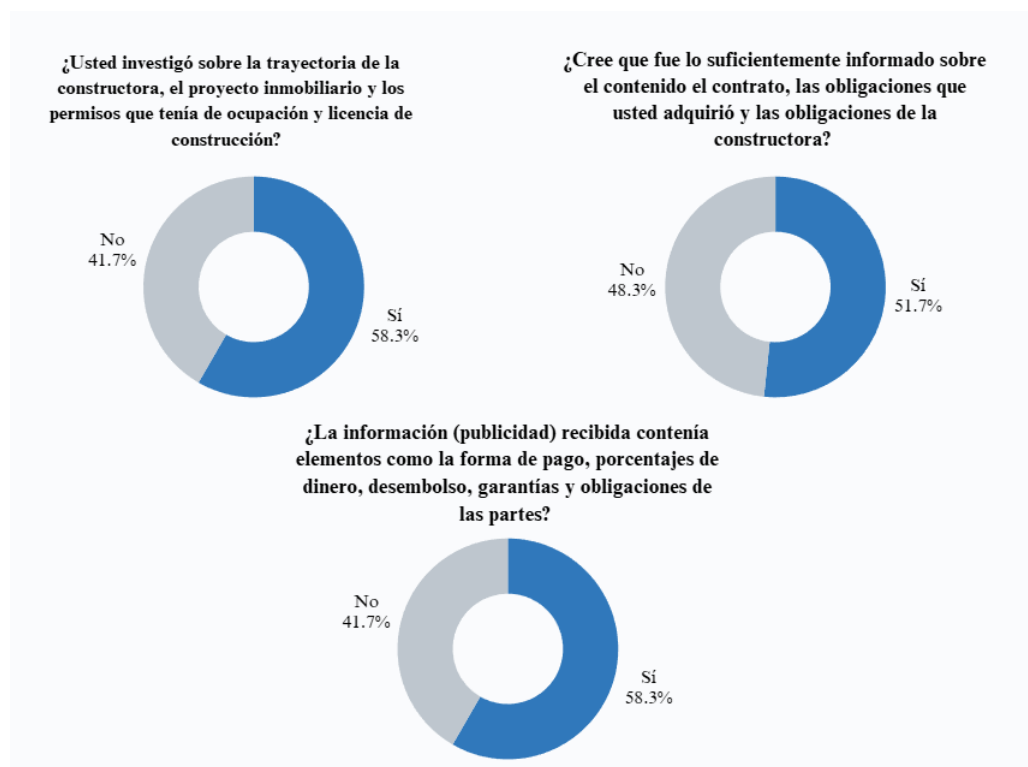


Ilustración 2. Resultados encuesta consumidor inmobiliario. Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad. Universidad de Cartagena (2024).

Así mismo, el 55,71% de los encuestados manifestó haber tenido los siguientes inconvenientes con la constructora- nótese que es un porcentaje significativo frente a los compradores cuyo proceso transcurrió con normalidad, evidenciando malas prácticas generadoras de vulneraciones al consumidor inmobiliario, destacando entre estas vulneraciones: demora en la entrega del inmueble, cambio de precio del inmueble, en las condiciones contractuales y cobro de conceptos no previstos inicialmente.

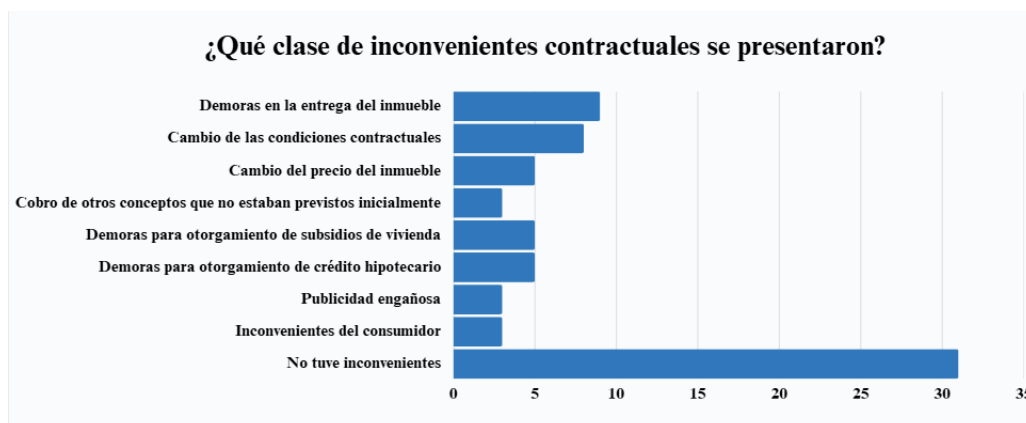


Ilustración 3. Resultados encuesta consumidor inmobiliario. Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad. Universidad de Cartagena (2024).

De los consumidores que manifestaron haber tenido defectos o fallas en la estructura y/o acabados del inmueble, y que solicitaron la garantía a la constructora, el 23,80% manifestó que aquella no solucionó la situación.

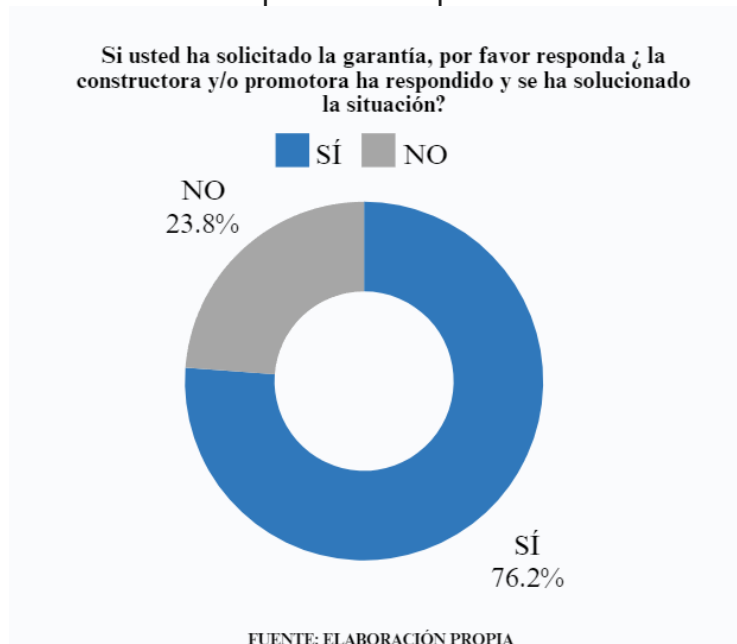


Ilustración 4. Resultados encuesta consumidor inmobiliario. Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad. Universidad de Cartagena (2024).

En el instrumento utilizado también se incorporaron preguntas abiertas con el fin de que los consumidores expresaran si en algún momento habían sentido que la constructora abusó de sus derechos, sintiéndose en desventaja y se obtuvieron respuestas como: “prometen cosas y no cumplen, entregan cosas distintas a las prometidas”, “me he sentido engañado en algunos de los puntos planteados en el contrato”, “Sí abusó de mis

derechos, solo con demorar 2 años más de lo acordado, adicional subir el valor de la vivienda es más que un abuso”, “Sí, durante todo el proceso. Pedí información en varias oportunidades sobre la fecha de entrega y no respondían, cuando ellos nos solicitaban algo si debíamos responder con rapidez, no daban espera y siempre intimidando con disolver el contrato”. (trabajo de campo realizado).

Finalmente, se preguntó a los encuestados sobre qué medidas o cambios les gustaría ver implementados para mejorar la protección de los derechos de los consumidores inmobiliarios, a lo cual respondieron que hacía falta más acompañamiento legal (54,5%), mayor presencia de las autoridades competentes (49,1%), y formación a los consumidores (56,4%), entre otros:

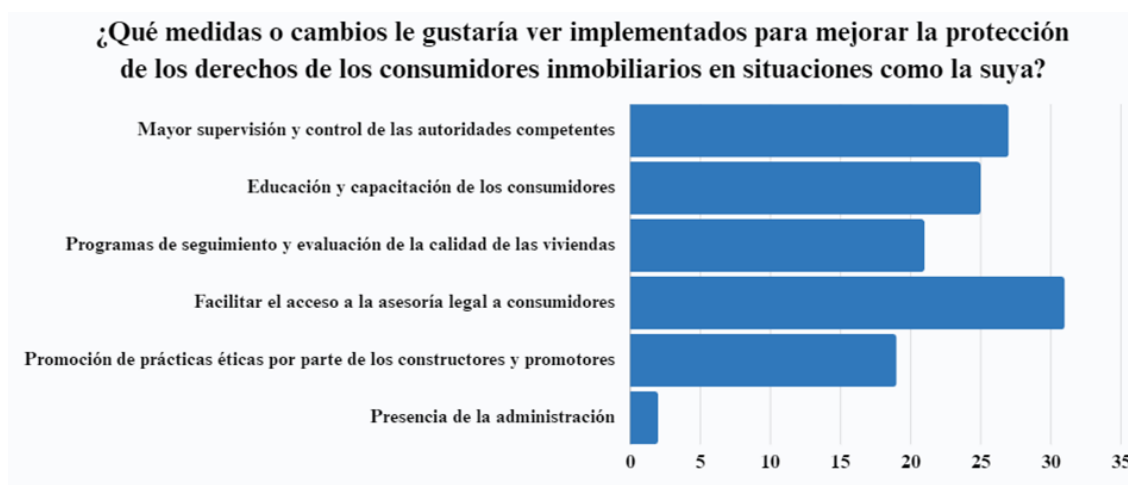


Ilustración 5. Resultados encuesta consumidor inmobiliario. Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad. Universidad de Cartagena (2024).

Hallazgos de los grupos focales

El trabajo de campo se completó con el desarrollo de tres (3) grupos focales, con un total de dieciséis (16) participantes, mujeres y hombres, compradores de diversos proyectos inmobiliarios ubicados en diferentes sitios de la ciudad. La selección se realizó bajo muestreo intencional, buscando diversidad entre el perfil de los consumidores, constructoras, tipo de vivienda y sectores de la ciudad, e incluso la fase de ejecución del proyecto inmobiliario al momento de la vinculación. La información se analizó mediante codificación de los participantes y rastreo de categorías temáticas, lo que nos permitió identificar las prácticas recurrentes de constructores y promotores inmobiliarios que constituyen vulneraciones a los derechos de consumidores.

Las preguntas orientadoras de los grupos focales fueron:

i. Fase precontractual: Teniendo en cuenta su experiencia de compra, ¿qué le motivó a elegir este proyecto de vivienda? ¿a través de que mecanismo conoció el proyecto? ¿La información sobre el proyecto fue suficiente? ¿entendías el alcance del contrato?

ii. Abuso de posición dominante: Desde su experiencia, ¿Cuáles son las prácticas de las constructoras que usted considera un abuso? ¿cómo fue su experiencia con los bancos? ¿puede mencionar un ejemplo de este tipo de prácticas?

iii. Mecanismos de defensa administrativo y judicial: Frente a los problemas que ha tenido con la constructora o comercializadora, ¿Qué tipo de reclamos usted o ustedes como conjunto o edificio han hecho? ¿Han demandado? ¿De qué entidad ha recibido ayuda? ¿cómo han resuelto sus problemas?

Los resultados de los grupos focales permitieron evidenciar que los consumidores inmobiliarios se vinculan a los proyectos de vivienda nueva en Cartagena no solo para obtener un patrimonio para ellos y sus hijos, sino por las comodidades o amenidades que ofrecen estos y que determinan la decisión de consumo: piscinas, parques, canchas, gimnasios y otros, la confianza que les inspiran las constructoras y entidades financieras que respaldan o facilitan los recursos económicos, y las facilidades que ofrecen, tales como subsidios o promociones de lanzamiento.

La información recibida para motivar su vinculación al proyecto involucraba mostrar la magnitud del proyecto, seguridad y tranquilidad, espacios de esparcimiento, la posibilidad de adquirir subsidios del Estado, las vistas de los edificios, vías de acceso, cantidad de alcobas y baños del apartamento, pero no información relacionada con los efectos jurídicos del negocio que se celebra, escrituración, registro, plazos de entrega, respecto a los cuales indicaron que muchas veces no preguntaban por estos aspectos, sino que se iban enterando a medida que va avanzando el proyecto o al finalizar el pago de la cuota inicial.

Algunos participantes indicaron que conocieron el proyecto y se interesaron en él después de encontrar publicidad en oficinas de entidades financieras reconocidas. En otro de los casos, la promoción había sido realizada por el Distrito de Cartagena, circunstancia que los compradores interpretaron como una señal de confianza respecto del cumplimiento del proyecto.

Respecto a las prácticas abusivas por parte de las constructoras, los consumidores señalaron principalmente los retrasos en la entrega de apartamentos, amenidades y zonas comunes²; algunos también mencionaron problemas con la calidad y estética de los acabados con los que entregaron los apartamentos y problemas para activar la garantía respecto a estos; igualmente señalaron la constante presión de la constructora para el pago de las cuotas y cumplimiento de los consumidores, aun cuando aquella no cumple con el mismo rigor lo pactado; finalmente, otros participantes manifestaron inconvenientes relacionados con el desenglobe de los inmuebles e incluso la instalación de servicios públicos domiciliarios. De hecho, en uno de los proyectos inmobiliarios los consumidores manifestaron que la constructora solo permitía la instalación de los servicios de telefonía o internet con la empresa que ellos determinaban.

² Dos (2) de los proyectos inmobiliarios objetos del instrumento solo ejecutaron una (1) torre y no cuentan con ninguna zona común de las promocionadas.

Otras conductas abusivas señaladas por los consumidores consisten en el cambio unilateral e intempestivo de las condiciones contractuales, como el precio o la fecha de entrega, lo que a ellos les afecta con los créditos y subsidios para adquirir la vivienda y, posteriormente, les impide adquirir la vivienda; cambios sin aviso en los planos de construcción; algunos manifestaron que la constructora no entregaba copia de los contratos que firmaban sino una constancia, que no tenían toda la información relacionada con el negocio jurídico y el contenido del contrato puesto que desconocían algunas cláusulas que luego se le informaba.

En relación con los mecanismos de defensa, los grupos focales mostraron un conocimiento limitado de los derechos y deberes propios de la condición de consumidor y de las vías administrativas o judiciales disponibles ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). La mayoría de los participantes afirmó haber formulado solicitudes directamente ante la constructora, sin obtener respuesta o recibiendo contestaciones que no resolvían de fondo lo planteado.

Así las cosas, el trabajo de campo dio cuenta de la vulnerabilidad de los consumidores inmobiliarios en Cartagena frente a los constructores y/o promotores, quienes naturalmente tienen acceso a información privilegiada, poseen la capacidad influir en la decisión de los consumidores y no siempre garantizan debidamente a los consumidores el goce del bien inmueble adquirido.

Al contrastar las encuestas con los grupos focales se advierte que varias prácticas de constructores y promotores en Cartagena se relacionan con el ejercicio desequilibrado de su posición contractual, especialmente cuando las condiciones son fijadas unilateralmente y luego modificadas sin información suficiente. A ello se suma una actuación administrativa que los participantes perciben como insuficiente en materia de inspección, vigilancia y control, así como el hecho de que algunos compradores no conocen con precisión las herramientas jurídicas disponibles para su defensa.

Se observa una coincidencia significativa en la identificación de problemáticas clave: deficiente información precontractual, desconocimiento de derechos y deberes por parte de los consumidores, presencia de cláusulas abusivas y retrasos en la entrega de los inmuebles. Mientras que la encuesta permitió dimensionar cuantitativamente la magnitud de estas situaciones —casi la mitad de los consumidores desconoce el Estatuto del Consumidor y más del 40% no fue informado adecuadamente sobre el contenido contractual—, los grupos focales aportaron profundidad cualitativa, evidenciando las experiencias concretas que viven los compradores y las estrategias utilizadas por las constructoras para imponer condiciones desfavorables.

En conjunto, los hallazgos permiten sostener que es necesario fortalecer las funciones de inspección, vigilancia y control y, al mismo tiempo, promover ajustes que hagan más efectiva la protección del consumidor inmobiliario.

Caracterización de vulneraciones reales al consumidor inmobiliario en Cartagena: análisis de casos

Con el propósito de dar respuesta al interrogante *¿Cuáles son las prácticas de constructores y consumidores en la ciudad de Cartagena, determinantes de la decisión de consumo y de la protección/desprotección en la fase precontractual?* se traen a colación, -sin llegar a ser exhaustivos en la totalidad de casos, los siguientes casos problemáticos de proyectos de vivienda nueva, en los que se evidencian distintas vulneraciones a los consumidores por el actuar indebido de constructores y promotores, incluso entidades financieras, frente al consumidor en cuanto a la omisión de sus obligaciones legales de información, publicidad y prohibición de cláusulas abusivas.

A continuación, analizaremos dos casos emblemáticos, que ilustran las vulneraciones de consumidores inmobiliarios conocidos por la opinión pública y uno de ellos a través de la gestión de la Liga de Consumidores de la Universidad de Cartagena, los mismos son: *Aquarela* y *Amalfitani*.

En 2017 comenzó en Cartagena la construcción de ‘Aquarela’, un proyecto de vivienda de interés social promovido por la Sociedad Promotora Calle 47 y localizado en el barrio Torices, cerca del Castillo San Felipe de Barajas y del Centro Histórico. Ese mismo año la obra fue suspendida y sellada dentro de un procedimiento policivo, luego de determinarse que ocupaba 619 metros de espacio público. Posteriormente, mediante la Resolución 001 del 9 de octubre de 2018, se dispuso su demolición.

Desde entonces, el proyecto ha estado involucrado en distintas actuaciones relacionadas con su impacto sobre el patrimonio histórico y con la legalidad urbanística de la construcción. El asunto ha dado lugar a una acción popular, procesos administrativos, investigaciones de la Procuraduría y actuaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Mediante la Resolución 23273 del 2 de mayo de 2023, la SIC impuso sanciones económicas a la promotora y a la constructora.

Para la SIC, la actuación de las sociedades responsables comprometió la seguridad de los consumidores, entre otras razones porque la torre edificada presentaba incumplimientos frente a exigencias de sismorresistencia y resistencia al fuego. La autoridad también consideró que el proyecto no alcanzó la finalidad para la cual fue ofrecido, ya que la construcción no pudo concluir debido a los problemas urbanísticos y patrimoniales. A ello se añadió que, según lo expuesto por la Sociedad Colombiana de Ingenieros, la restitución del espacio público ordenada podía incidir sobre muros estructurales de fachada y afectar todavía más la resistencia sísmica del edificio.

El caso adquirió especial relevancia porque la torre fue demolida y los compradores continúan enfrentando incertidumbre sobre la recuperación de los recursos entregados. Mientras la constructora ha rechazado asumir responsabilidad (Caracol Radio, 2024), el Distrito de Cartagena ha promovido acciones judiciales orientadas a obtener la devolución integral de las sumas pagadas por los consumidores (Alcaldía Mayor de Cartagena, 2024). También se anunció la venta del terreno para atender los costos de

demolición y contribuir al restablecimiento de los derechos de los afectados (El Tiempo, 2024).

El segundo caso llegó a conocimiento de la Liga de Consumidores 'Consuma Caribe', adscrita al consultorio jurídico de la Universidad de Cartagena. Allí se atendió a un usuario que en 2022 se vinculó, mediante un contrato de encargo fiduciario, al proyecto de vivienda de interés social 'Amalfitani', desarrollado en Cartagena por Tu Casa Proyecto S.A.S.

Al suscribir el contrato, se informó al consumidor que el inmueble tendría un precio de ciento cincuenta y dos millones novecientos mil pesos (\$152.900.000). El documento estableció que ese valor se cubriría mediante una cuota inicial de cuarenta y cuatro millones novecientos treinta y cinco mil pesos (\$44.395.000), un subsidio de veintidós millones de pesos (\$22.000.000) y un crédito hipotecario de ciento siete millones novecientos sesenta y cinco mil pesos (\$107.965.000).

A partir de esas condiciones económicas, el consumidor decidió vincularse al proyecto. Sin embargo, a comienzos de 2023 fue informado de una modificación unilateral que elevaba el precio del apartamento a ciento ochenta y cinco millones setecientos ochenta y cinco mil seiscientos pesos (\$185.785.600). Además, se aplazaron las fechas previstas para la escrituración y la entrega del inmueble.

Aunque el usuario no aceptó el cambio, la constructora aplicó las nuevas condiciones. Esto dificultó el pago oportuno de los aportes correspondientes a la cuota inicial y, posteriormente, la empresa le comunicó que, conforme al contrato, una mora superior a sesenta (60) días constituía incumplimiento y daba lugar a una penalidad equivalente al 10 % del valor de la unidad prometida en venta. En consecuencia, no solo podían perderse los recursos ya abonados, sino generarse un saldo adicional a cargo del consumidor.

En el caso analizado, Tu Casa Proyecto S.A.S. modificó unilateralmente tanto el precio como las fechas de entrega de la vivienda. Estas variaciones afectaron las condiciones que el consumidor había tenido en cuenta para decidir su vinculación al proyecto y lo colocaron ante un escenario distinto del inicialmente aceptado, pese a que ya había suscrito un contrato de adhesión con otras condiciones.

La participación de sociedades fiduciarias en los proyectos inmobiliarios introduce, además, dificultades relacionadas con la identificación de las obligaciones y responsabilidades de los diferentes sujetos que intervienen en el negocio jurídico. Sobre el particular, Zapata Flórez et al. (2023) examinan la posición jurídica del beneficiario de área en la fiducia inmobiliaria desde la perspectiva de la conexidad contractual, aproximación que contribuye al análisis de las relaciones jurídicas que se configuran entre los distintos participantes del proyecto y de las dificultades que puede enfrentar el adquirente para exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Discusión

El contraste entre la información documental, el análisis de casos y los datos obtenidos en campo muestra que, aunque el Estatuto del Consumidor contiene herramientas de protección para el consumidor final, la compra de vivienda nueva plantea situaciones que no siempre encuentran una respuesta suficiente en el régimen general. Ello se relaciona con la diversidad de acuerdos utilizados, la participación de actores financieros y las características propias de este mercado. La preocupación se concentra especialmente en los consumidores que depositan una confianza elevada en constructores, promotores o entidades financieras y que, por ello, pueden quedar expuestos a prácticas contractuales desfavorables. En este contexto resulta pertinente reforzar las garantías mínimas aplicables específicamente al consumo inmobiliario.

Se observa, del mismo modo, que tratándose los consumidores inmobiliarios, al momento de adherirse a negocios jurídicos para la adquisición de vivienda, prevalece antes que el estudio exhaustivo de la información que brinda la constructora y/o promotora –decisión racional e informada–, la sensibilidad y emocionalidad del consumidor –decisión emotiva o deseo– respecto a la inversión para el sueño de adquirir casa propia, por lo que hasta la entrega del inmueble se atienen a lo que de forma intempestiva y unilateral determine la constructora y/o promotora para no rescindir o “disolver” el contrato.

Por parte de las constructoras, promotoras y entidades financieras que hacen parte de la relación de consumo, si bien la mayoría de ellas tienen código de conducta y buscan resolver las inquietudes de los consumidores, no pocas veces, muchas de ellas desconocen códigos de ética, pasando por alto los derechos de los compradores. En ese orden de ideas, frente al tipo de prácticas que rodean el negocio jurídico, puede predicarse un actuar que caracteriza el ejercicio abusivo de su posición de dominio, lastimosamente asistido por la negligencia e incluso corrupción de entidades gubernamentales en la ciudad, debido a que lanzan proyectos sin contar con el lleno de requisitos que exige la ley, actuaciones que posteriormente se convierten en (i) inmuebles con fallas estructurales que por ende no cumplen con requisitos de seguridad, idoneidad y calidad o (ii) proyectos que nunca se materializan constituyéndose hasta casos de estafas.

En igual sentido, cabe resaltar que, en el marco de los acuerdos de negocio, solamente los incumplimientos por parte de los consumidores son sancionados, sin embargo, de manera unilateral, ellos sí pueden incumplir el contrato especialmente respecto a las fechas de construcción, escrituración o entrega de inmuebles y, desde luego, cuando de forma unilateral cambian las condiciones contractuales dejando sin alternativas al consumidor.

También es necesario poner de manifiesto las prácticas de los consumidores, especialmente relacionadas con el deber de informarse respecto a los actos jurídicos a celebrar para la adquisición de su vivienda y sus derechos, dado que se pudo evidenciar que no consultan ni revisan detalladamente los documentos que suscriben en las

diferentes etapas contractuales, ni las especificaciones técnicas del proyecto y su situación jurídica, condiciones de entrega de áreas comunes, al momento de adherirse. Es precisamente esta omisión la que favorece las prácticas abusivas por parte de constructoras y promotoras, e incluso afecta la posibilidad de ejercer la reclamación ante aquellas o ante las autoridades judiciales y administrativas.

Conclusiones

En Colombia, el consumidor inmobiliario dispone de las garantías generales previstas en la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor. Sin embargo, la experiencia examinada evidencia que, durante la adquisición de vivienda nueva, todavía puede enfrentar distintas afectaciones derivadas de la actuación de constructoras y promotoras inmobiliarias.

Entre las prácticas identificadas se encuentran la publicidad engañosa, el suministro insuficiente de información en los términos del artículo 23 del Estatuto del Consumidor, la modificación unilateral de condiciones contractuales, la imposición de sanciones o cláusulas penales desproporcionadas y la ausencia de consecuencias equivalentes frente al incumplimiento de las constructoras. También se observaron deficiencias en la diligencia requerida para cumplir las exigencias urbanísticas y constructivas, capaces de producir retrasos significativos o incluso el fracaso de proyectos, con la consecuente frustración de las expectativas de quienes buscan satisfacer sus necesidades de vivienda y desarrollo personal.

Frente a este escenario, se requiere un acompañamiento más sólido a los consumidores que combine pedagogía y apropiación social de sus derechos y deberes. También resultan necesarias estrategias de comunicación sobre información y publicidad aplicables a este tipo de negocios en Cartagena, pues los resultados muestran vacíos de conocimiento acerca de los derechos, obligaciones y garantías mínimas previstas por el régimen general de protección al consumidor.

Por cuanto la vivienda constituye un derecho fundamental y una inversión de gran importancia a nivel personal, familiar y social, urge promover el refuerzo de las normativas vigentes para el sector o la expedición de nuevas normativas que regulen de forma unificada todo lo relacionado con el consumo inmobiliario, que no solo involucre a las constructoras y/o promotoras con el consumidor, adquirente final, sino también a entidades financieras y entidades públicas que pecan por la omisión de sus deberes legales, vigilancia y control, esta regulación implica las actuaciones que cada uno debe surtir, la oportunidad, competencia y sanciones ante los distintos incumplimientos.

Referencias

Ariza, A. (2009). Contratación inmobiliaria y defensa del consumidor. En La reforma al régimen de defensa del consumidor por Ley 26.361 (pp-44). Abeledo-Perrot
Asamblea General de la ONU. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos (217 [III] A).

- Bernal Fandiño, M. (2023). El deber de información en el Derecho del consumo: más allá del cumplimiento de una formalidad. *Derecho del Consumo*. Tomo II. Derecho Privado del Consumo. Universidad de los Andes.
- Bravo, J. C. (2022). Garantías, cláusulas abusivas y protección al consumidor inmobiliario en el contrato de compraventa de vivienda. *Prolegómenos*, 25(49), 65-85. *Revistas Unimilitar*. <https://doi.org/10.18359/prole.5112>
- Camacol. (2022, 12 de marzo). Coordinada Urbana. Minvivienda. <https://minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/febrero-de-2022-historico-en-compra-de-vivienda-en-colombia>
- Caracol Cartagena. (2024, 5 de enero). *Constructores de edificio Aquarela aseguran que Estado debe indemnizar a compradores*. *Caracol Radio*. <https://caracol.com.co/2024/01/05/aquarela-se-pronuncia-ante-anuncio-del-alcalde-dumek-turbay-de-demoler-la-edificacion/>
- Caracol Radio. (2022, 3 de octubre). Propietarios de Ed. Bahía San Carlos en Cartagena exigen entrega de apartamentos. <https://caracol.com.co/2022/10/04/propietarios-de-ed-bahia-san-carlos-en-cartagena-exigen-entrega-de-apartamentos/>
- Chinchilla Imbett, C.A. 2011. El deber de información contractual y sus límites. *Revista de derecho Privado*. 21 (dic. 2011), 327-350.
- Congreso de la República de Colombia. (2011, 12 de octubre). Estatuto del Consumidor. [Ley 1480 de 2011]. Diario Oficial 48.220.
- Constitución Política de Colombia [C.P.]. (1991). Artículos 51 y 78 [Título II]. (2.a ed.). Legis.
- Díaz Muñoz, D. A., Prieto Lozada, K., & Monsalve Valbuena, M. (2014). La protección del Consumidor en el Contrato de Arrendamiento. *Repository Javeriana*, 47.
- Díez Arnáiz, M. (2017). La protección del consumidor en la compraventa de vivienda: especial referencia a las cláusulas abusivas. *Revista Electrónica de Derecho de la Universidad de La Rioja (REDUR)*, (15), 123-154. <https://doi.org/10.18172/redur.4165>
- Durán Alonso, S. (2023). La protección a los consumidores inmobiliarios a la luz del derecho constitucional a una vivienda. *Revista de Derecho de la UNED*, (31), 165-184. <https://doi.org/10.5944/rduned.31.2023.37951>
- El Tiempo. (2023, May 12). La historia de demandas por Ocean Tower, el lujoso edificio sin terminar en Cartagena. <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/demanda-por-estafa-cartagena-intervendra-torres-ocean-tower-en-bocagrande-767280>
- Farina, J. (2005). *Contratos Comerciales Modernos*. Editorial Astrea, Buenos Aires. P. 322.
- López Marquez, L. C., Martelo Angulo, V., & Sayas Contreras, R. E. (2012). *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*.
- López Banquez, A., y Licona Camargo, M. (2024). Análisis de las prácticas de constructores y consumidores inmobiliarios en Cartagena, frente al estatuto del consumidor. *Revista Jurídica*, 21(2), 169-182. <https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/Juridica/article/view/5148>
- Montaño, J. (2024, 26 de diciembre). *Aquarela: así avanza restitución de derechos de compradores de apartamentos en Cartagena*. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/aquarela-asi-avanza-restitucion-de-derechos-de-compradores-de-apartamentos-en-cartagena-3412434>
- Neme Villarreal, M y Chinchilla Imbett, C. (2018). El consentimiento informado del consumidor: del sinalagma a las exigencias de información. (1ª ed.). Universidad Externado de Colombia.
- ONU: Asamblea General, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966, Naciones Unidas, Serie de Tratados, vol. 999, p. 171, 16 Diciembre 1966, <https://www.refworld.org/es/leg/multilateral treaty/unga/1966/es/129164>

- Prensa. (2024, agosto 16). *En defensa de compradores del fallido edificio Aquarela, alcalde Dumek Turbay demanda a responsables del proyecto. Alcaldía de Cartagena de Indias*. <https://www.cartagena.gov.co/noticias/defensa-compradores-fallido-edificio-aquarela-alcalde-dumek-turbay-demanda-responsables-proyecto>
- Presidencia de la República de Colombia. (1971, 27 de marzo). Código de Comercio. [Decreto 410 de 1971]. Diario Oficial 33.339.
- Procuraduría General de la Nación. (2023, 31 de marzo). Juez acoge argumento de la Procuraduría y ordena demoler edificio Aquarela. Procuraduría General de la Nación. <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/Juez-acoge-argumento-procuraduria-ordena-demoler-edificio-Aquarela.aspx>
- 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. <https://doi.org/10.24215/25916386e013>
- Superintendencia de Industria y Comercio. Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (2016, 15 de enero). Sentencia. Radicación 14-182091.
- Superintendencia de Industria y Comercio. Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (2020, 3 de junio). Radicación 07037872. <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/boletin-juridico/Sentencia%203426%20de%202020.pdf>
- Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá. Sala Civil. (2020, 24 de agosto). Sentencia. Expediente No. 1100131990012018 504 52 01. M. P.: Nubia Esperanza Sabogal Varón.
- Veiga Copo, A. B. (2022). Consumidores vulnerables, asimetría informativa e interpretación. *Vniversitas*, 71, 1-24. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj71.cvai>
- Villalba Cuellar, J. (2009). Aspectos introductorios al derecho del consumo. Prolegómenos – Derechos y Valores. Universidad Militar de Colombia. 77-95.
- Villalba Cuellar, J. (2017). La protección al consumidor inmobiliario: Aspecto generales en el derecho colombiano. *Revista de Derecho Privado*, 279-313.
- Zapata Flórez, J., López Montoya, J. D., Molina Blanco, J. F., Gallego Arango, M., Muñoz Álvarez, S., & Ramírez Builes, S. (2022). Caracterización y problemática de la fiducia inmobiliaria: la posición jurídica del beneficiario de área desde la perspectiva de la teoría de la conexidad contractual. *Academia & Derecho*, 14(25). <https://doi.org/10.18041/2215-8944/academia.25.10526>