



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 39305 DE 2017

( 05 JUL 2017 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación No. 14-046906

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011, y

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor en ejercicio de sus facultades legales, tuvo conocimiento de la queja presentada por el señor JAVIER EDUARDO IGLESIAS ROJAS en contra de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, por presuntas infracciones a la normativa de protección al consumidor en las que habría incurrido la sociedad denunciada (fls. 1 a 21).

**SEGUNDO:** Que con base en el hecho inmediatamente anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011, y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, esta Dirección mediante oficio con radicado No. 14-46906- -2-0 y 14-46906- -3-0 del 23 de septiembre de 2014 (fls. 23 y 24) ordenó a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, en un plazo que venció el 8 de octubre de 2014, allegar la información que se relaciona a continuación:

"(...)

- a) La totalidad de la publicidad con la cual se ofreció el proyecto 'CONJUNTO RESIDENCIAL LOS ROBLES', indicando la frecuencia y los medios a través de los cuales se anunció, así como un registro fotográfico de la maqueta y sala de ventas del mismo.
- b) La copia de cinco (5) ofertas de opción de compra, promesas de compraventa del proyecto y escrituras públicas de compraventa, adjuntando: plan de amortización, pagaré, carta de instrucciones, libranza y cualquier otro documento relacionado con los mismos.
- c) El informe en el que indique si existen cobros adicionales, tales como estudios de capacidad, centrales de riesgo, estados de cuenta, paz y salvos, prepagos, cuota de asociación o seguro inicial, relacionando las tarifas de cada uno de estos y los medios a través de los cuales se le informa a los consumidores de los mismos. (Anexar soportes que justifiquen su respuesta).
- d) La copia de un formato en blanco de los documentos firmados por el consumidor, durante el proceso de compraventa.
- e) La información previa suministrada a los consumidores y/o usuarios durante la etapa precontractual (libretos de los vendedores, documentos, charlas, capacitación de los vendedores).
- f) Indicar como se aplica el derecho de retracto. Remitir a este Despacho copia de diez (10) solicitudes de retracto presentadas en los últimos tres (3) meses.
- g) Responder si ofrece la venta de apartamentos mediante sistema de financiación, en caso afirmativo explicar:
  1. En que consiste.
  - 2.Cuál es el procedimiento.
  - 3.Cuál es la tasa de interés cobrada.

Por la cual se decide una actuación administrativa

4. Como se le informa a los consumidores y/o deudores qué tasa de interés se les cobra.
  - 5.Cuál es el plazo máximo de financiación.
  6. Qué gastos administrativos, comisiones, seguros y demás costos adicionales son cobrados al consumidor en este servicio.
  7. Remitir tablas de amortización relacionadas con los consumidores que financiaron la compra.
- h) El informe en el que describa el número exacto de los apartamentos construidos, vendidos y entregados.
- i) La relación de PQR'S recibidas frente al proyecto 'CONJUNTO RESIDENCIAL LOS ROBLES', indicando la fecha de presentación, quejoso, motivo, y trámite dado a la misma.
- (...)"

**TERCERO:** Que en cumplimiento del mencionado requerimiento, **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, aportó su respuesta bajo el radicado No. 14-046906- -00004-0000 el 7 de octubre de 2014 (fls. 26 a 163).

**CUARTO:** Que en atención a la información recaudada en la etapa preliminar, esta Dirección por medio de Resolución No. 58168 del 31 de agosto de 2016 (fls. 166 a 172) inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, identificada con el NIT 800.180.264-0, en donde las imputaciones fácticas endilgadas, fueron las que a continuación se transcriben:

**"17.1 Imputación fáctica No. 1: Posible incumplimiento al artículo [sic] 23, 24, 26, 38 y 42 y numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, por aparente incumplimiento a los requisitos de información mínima, incumplimiento a la disposición sobre información pública de precios e inclusión de cláusulas abusivas.**

De la proforma de contrato de promesa de compraventa utilizado por la investigada, se lee textualmente en relación con el precio y los eventos en los que es procedente el incremento del valor del inmueble, lo siguiente: **'SEGUNDA. PRECIO:** El precio total de la venta prometida se ha convenido entre las partes en la suma de: **PESOS (\$ ) mcte, EL (LOS) PROMITENTE (S) COMPRADOR (ES), cancelará (n) AL PROMITENTE VENDEDOR así: Una cuota inicial del (20%) sobre el valor pactado de compra, o sea la suma de: PESOS MCTE (\$ ), la cual cancelará así: PESOS (\$ ) MCTE, el saldo de la cuota inicial o sea la suma de PESOS MCTE (\$ ), que deberá consignar en cuotas mensuales y estos no pueden ser inferior al 2% del valor de la cuota inicial pactada del 20% (...). La cuota inicial deberá estar cancelada en su totalidad para la firma de la escritura y entrega de la respectiva vivienda. El incumplimiento en el pago de las cuotas mensuales en (2) ocasiones, durante el transcurso de la presente negociación, hasta la entrega de la vivienda, dará motivo suficiente para que el PROMITENTE VENDEDOR, reajuste el valor de la venta de la vivienda hasta un seis (6%)[;] en igual forma, cuando la valorización de las viviendas durante el proceso de construcción, supera el 20% del valor de la venta, EL PROMITENTE VENDEDOR, [podrá reajustar el valor de la anterior en un 6% el valor inicial pactado. En todo casa, EL PROMITENTE VENDEDOR,] solo podrá aplicar una de las dos cláusulas de reajuste, siempre y cuando estos se causen. El saldo total de la venta o sea la suma de: PESOS MCTE (\$ ), serán cancelados con el producto de un préstamo que EL (LOS) PROMITENTES COMPRADOR (ES), solicitará (n) con una entidad bancaria, reunidos todos los requisitos exigidos por una entidad bancaria. (...)'.** (Destacado original).

De la cláusula referida, se observa que al parecer el promitente vendedor se legitima contractualmente para reajustar el valor del inmueble, en el entendido de incrementar el valor de venta del mismo en un 6%, ante la ocurrencia de una de las siguientes situaciones: a) El incumplimiento en el pago de dos (2) cuotas mensuales, o b) Cuando se valoriza el valor de la vivienda durante el proceso de construcción, que supere el 20% del valor de la venta.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Del mismo modo, en la proforma de contrato de promesa de compraventa, se señala en la cláusula sexta, lo siguiente: **'SEXTA: Se establece como Cláusula Pecuniaria en caso de incumplimiento de cualquiera de las partes, una indemnización del 5% del valor pactado en el presente y que deberá pagar el que protagonice el incumplimiento a la parte afectada en un término no mayor a 75 días. El incumplimiento de lo anterior presta mérito para los correspondientes procesos penales del caso. ES MOTIVO DE INCUMPLIMIENTO EN (sic) EL NO PAGO DE LAS CUOTAS MENSUALES EN DOS (2) OCASIONES, DURANTE EL TRANSCURSO DE LA PRESENTE NEGOCIACIÓN, EN CASO DE ARREGLO LA FIRMA MAYA Y ASOCIADOS LTDA. PODRÁ REAJUSTAR EL VALOR DE LA VIVIENDA. (...)**' (Destacado original).

Por su parte, la disposición transcrita en el párrafo anterior, se refiere a una cláusula pecuniaria que tiene aplicabilidad supuestamente ante el incumplimiento de cualquiera de las partes de sus obligaciones; sin embargo, la misma disposición establece que el no pago de las cuotas mensuales en dos (2) ocasiones es motivo de incumplimiento, lo que daría lugar a hacer efectiva el cobro de una indemnización del 5% del valor pactado en el contrato y enseguida indica que aun en caso de un arreglo entre las partes, MAYA Y ASOCIADOS LTDA. podría reajustar el valor de la vivienda.

Conforme a lo anterior, y luego de un análisis de las cláusulas precitadas, encuentra esta Dirección que las mismas podrían dar lugar a que el consumidor soporte un posible desequilibrio injustificado en detrimento de sus intereses y su patrimonio, comoquiera que, de un lado, en la cláusula segunda referente al precio, se señala que hay lugar al incremento del valor del inmueble en un 6%, cuando se valore el valor de la vivienda durante el proceso de construcción y que el mismo supere el 20% del precio de la venta, sin que se indiquen o informen al consumidor los criterios o factores de valorización a tener en cuenta para que sea procedente el incremento en mención; y de otro lado, la cláusula sexta autoriza el cobro de una indemnización a cualquiera de las partes ante el incumplimiento de sus obligaciones y, adicional a esto, deja abierta la posibilidad para que el promitente vendedor pueda unilateralmente reajustar el valor del inmueble ante el incumplimiento en el pago de las cuotas mensuales en dos (2) ocasiones por parte del promitente comprador, sanciones que aparentemente no son excluyentes entre sí[,] sino concomitantes; situaciones estas que podrían generarle un perjuicio al consumidor, al contemplar implicaciones económicas que al parecer no son claras, suficientes, oportunas, comprensibles y precisas desde el momento en que se suscribe el contrato de promesa de compraventa.

Aunado a lo anterior, se observa que el 40% de las quejas recibidas del proyecto 'Conjunto Residencial Los Robles', también podrían estar relacionadas con las cláusulas estudiadas en este acápite, toda vez que corresponden a inconformidades relacionadas con el incumplimiento y reajuste de precios de los inmuebles objeto de venta, conforme a lo manifestado por la investigada en su escrito de respuesta al requerimiento y tal como aparece descrito en el cuadro contentivo de las PQR'S recibidas por la investigada (Folios 161 a 163).

Así las cosas, teniendo en cuenta que al parecer no se le informan al consumidor los criterios o factores de valorización a tener en cuenta para que aplique el incremento en el valor del inmueble, tal situación posiblemente trasgrede lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, el cual consagra el deber general de información que tienen los proveedores, en cuanto a que establece la obligación de brindar información a los consumidores de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los bienes que se comercializan.

De la misma manera, encuentra esta Dirección que es posible que la investigada esté desconociendo los artículos 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.3 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, disposiciones en las que se establece que el proveedor está obligado a informar al consumidor el precio en pesos colombianos de los bienes ofrecidos al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales; transgresión que aparentemente se configura al observarse que, en el clausulado contractual previamente analizado, se establece la posibilidad por parte de la investigada de incrementar el valor del inmueble, no obstante que desde la suscripción del contrato de promesa de compraventa se le informa al consumidor el precio total del inmueble y la forma de pago, siendo éste el valor único que el consumidor está obligado a pagar; situación que a su vez podría dar lugar a que se esté frente a una

Por la cual se decide una actuación administrativa

*cláusula prohibida en los términos del artículo 38 de la Ley 1480 de 2011, comoquiera que presuntamente tales disposiciones le permiten a Maya y Asociados Ltda., modificar unilateralmente el contrato.*

*En este orden de ideas, las citadas disposiciones contractuales posiblemente también tienen el carácter de abusivas, en tanto a que al parecer se encuentran enmarcadas dentro de lo dispuesto en el artículo 42 y el numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, en donde se establece que son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de estas se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo, al ser concebido como un comportamiento abusivo del proveedor de los servicios.*

**17.2 Imputación fáctica N° 2: Posible violación al artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, por omisión de los requisitos mínimos que deben cumplir los contratos de adhesión:**

*Que de un análisis del contrato de promesa de compraventa suscrito entre MAYA Y ASOCIADOS LTDA. y Byron Armando Martínez Correa, el diecisiete (17) de julio de 2014 (Folio 50 a 52) el cual fue allegado por la investigada en respuesta al requerimiento de información efectuado por esta Dirección, se observa en la cláusula séptima, lo siguiente: '(...) **ESCRITURACIÓN:** La escritura pública que solemnice la presente PROMESA DE COMPRAVENTA, se otorgará el día ( ) del mes de septiembre del año dos mil catorce (2014) a las 3:30 p.m. en la Notaria Sexta del Circulo de Barranquilla (...); advirtiéndose con ello, que el contrato suscrito entre las partes incluye espacios en blanco, situación que podría dar lugar al incumplimiento de lo señalado en el numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que al parecer no se cumplen con los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión.'*

**QUINTO:** Que en el plazo señalado para presentar escrito de descargos a la Resolución No. 58168 del 31 de agosto de 2016<sup>1</sup>, la investigada **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, radicó escrito los días 27 y 28 de septiembre de 2016 (fls. 184 a 210 y 211 a 248), en donde solicitó el archivo de la presente investigación administrativa a razón de la inexistencia de la violación de los derechos de los consumidores consagrados en la Ley 1480 de 2011. Además, solicitó la declaratoria del acaecimiento de la caducidad de la facultad sancionatoria de esta Entidad.

**SEXTO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución No. 78212 del 11 de noviembre de 2016 (fls. 265 a 267)<sup>2</sup>, decretó la apertura del periodo probatorio, otorgó valor probatorio a los documentos recaudados en la etapa de averiguación preliminar, incorporó y otorgó valor probatorio a las pruebas aportadas por la investigada con su escrito de descargos, rechazó una prueba solicitada por la investigada, y decretó pruebas de oficio, ordenando a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.** que allegara a esta Dirección, en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la resolución en mención, lo siguiente:

"(...)

**10.1. Documentales:**

10.1.1. *Allegar el Balance General del año 2014, firmados por el Revisor Fiscal.*

10.1.2. *Aportar los Estados de Resultados correspondientes al año 2014, firmados por el Revisor Fiscal.*

10.1.3. *Remitir la relación de ventas en medio magnético formato Excel (.xls), del proyecto denominado: 'Conjunto Residencial Los Robles', indicando: (i) fecha de venta; (ii) descripción*

<sup>1</sup> Notificada en debida forma el 9 de septiembre de 2016, de conformidad con certificación obrante a folio 250 del expediente.

<sup>2</sup> Comunicada en debida forma el 15 de noviembre de 2016 de conformidad con certificación obrante a folio 300 del expediente.

Por la cual se decide una actuación administrativa

del producto; (iii) cantidad de apartamentos adquiridos; (iv) precio de venta por unidad; (v) valores adicionales cancelados y (vi) precio total cancelado.

(...)"

**SÉPTIMO:** Que la investigada, en el plazo señalado para ello, allegó las pruebas solicitadas en la Resolución No. 78212 del 11 de noviembre de 2016, mediante escrito radicado el 23 de noviembre de 2016 (fls. 270 a 299).

**OCTAVO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución No. 84588 del 9 de diciembre de 2016 (fls. 306 a 308)<sup>3</sup>, cerró el término probatorio y corrió traslado a la sociedad investigada para presentar sus alegatos de conclusión, los cuales allegó mediante escrito identificado con el radicado No. 14-046906- -00027-0000 del 26 de diciembre de 2016, en el que reitera su solicitud de archivo de la presente investigación administrativa por no existir violación de los derechos de los consumidores y la declaratoria de la caducidad de la facultad sancionatoria de esta Entidad; además solicita que se tenga en cuenta lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 toda vez que "(...) nunca ha obrado de mala fe, ni causado daño a los consumidores, menos ha habido reincidencia, siempre está dispuesta a hacer los correctivos que se le recomienden, como también estar presta a colaborar con las autoridades competentes. (...)" (fl. 317).

**NOVENO:** Que en el curso de la investigación se tuvieron en cuenta las siguientes pruebas:

- 9.1. Escrito contentivo de la queja radicada bajo el número 14-046906- -00000-0000 (fls. 1 a 21).
- 9.2. Requerimiento de información radicado bajo el número 14-46906- -2-0 y 14-46906- -3-0 (fls. 23 y 24).
- 9.3. Escrito de respuesta al requerimiento de información y anexos, presentado por **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, bajo el número 14-046906- -00004-0000 (fls. 26 a 163).
- 9.4. Copia del certificado de existencia y representación legal de MAYA Y ASOCIADOS LTDA. (fls. 164 a 165 y 330 a 332).
- 9.5. Copia del escrito suscrito por el señor JAVIER IGLESIAS ROJAS el día 28 de abril de 2014 (fl. 192 fte. y vto., y 225 a 226).
- 9.6. Copia del "CONTRATO PROMESA DE COMPRAVENTA CONJUNTO RESIDENCIAL LOS ROBLES CUARTA ETAPA CASA No. 19 MANZANA 'C' MEDIANERA - DOS PLANTAS" (fls. 193 a 194 y 227 a 229).
- 9.7. Copia de "ACTA DE ENTREGA" expedida el 20 de agosto de 2014 (fl. 194 vto. y 230).
- 9.8. Copia de la escritura pública número CERO OCHOCIENTOS OCHENTA Y UNO (0881) del 11 de agosto de 2014, de la Notaría Sexta de Barranquilla (fls. 195 a 208 y 231 a 244).
- 9.9. Copia del formato en blanco del documento identificado con el asunto de la "REF: CONJUNTO RESIDENCIAL" (fl. 209 fte. y 245).
- 9.10. Copia del formato en blanco del documento denominado "CONJUNTO RESIDENCIAL DON MIGUEL CASA No. MANZANA No. MEDIANERA DOS PLANTAS" (fls. 209 vto. a 210 y 246 a 248).
- 9.11. Copia del "BALANCE GENERAL A DICIEMBRE DE 2014" (fls. 273 a 274).
- 9.12. Copia del "ESTADO DE RESULTADOS A DICIEMBRE DE 2014" (fl. 275).
- 9.13. Copia de las "NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS 31 DE DICIEMBRE DE 2014" (fls. 276 a 286).
- 9.14. Copia de la tarjeta profesional de contador público No. 859 – T del profesional Carlos Alberto Oñate Martínez (fl. 287).
- 9.15. Copia de la tarjeta profesional de contador público No. 71533 – T del profesional Leonardo Agustín Carrero Pianeta (fl. 288).

<sup>3</sup> Comunicada en debida forma el 12 de diciembre de 2016 de conformidad con certificación obrante a folio 319 del expediente.

Por la cual se decide una actuación administrativa

- 9.16. Copia del "INFORME DETALLADO DE VENTAS CONSTRUCTOR: MAYA Y ASOCIADOS LIMITADA - SUCURSAL BARRANQUILLA PROYECTO: CONJUNTO RESIDENCIAL LOS ROBLES 431 VIVIENDAS" (fls. 289 a 297).
- 9.17. CD contentivo de los archivos que se enuncian a continuación: (i) "INFORME CONJUNTO RESIDENCIAL LOS ROBLES-SUPERINTENDENCIA" en formato EXCEL; (ii) "Camera" como acceso directo; y (iii) "DCIM" como acceso directo (fl. 299).

**DÉCIMO: Marco Jurídico.**

A partir de las imputaciones efectuadas por este Despacho mediante la formulación de cargos en contra de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, identificada con el NIT 800.180.264-0, resulta necesario efectuar las precisiones normativas correspondientes a fin de determinar el contenido y alcance de las disposiciones presuntamente vulneradas, concretamente a las disposiciones que dan competencia a esta Entidad, y las previstas en la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor- en los artículos 23, 24 y 26 en concordancia con el numeral 2.3 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, artículos 38, 42 y numeral 9 del artículo 43, numeral 3 del artículo 37, y artículos 59 y 61.

Así, la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, en virtud de lo señalado en los numerales 22, 39, 62 y 63 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a saber:

*"Artículo 1. Funciones generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicione las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.*

*La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:*

*(...).*

*22. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.*

*(...).*

*39. Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales.*

*(...).*

*62. Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley.*

*63. Solicitar a las personas naturales y jurídicas el suministro de datos, informes, libros y papeles de comercio que se requieran para el correcto ejercicio de sus funciones.*

*(...).".*

Por la cual se decide una actuación administrativa

Por otra parte, el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor lo siguiente:

**"Artículo 12. Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor.** Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

1. Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la Ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.

(...)"

De otro lado, el artículo 1 de la Ley 1480 de 2011, establece entre los principios orientadores, el siguiente:

**"Artículo 1. Principios generales.** Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

(...)

2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

(...)"

En la misma línea, la Ley 1480 de 2011 define el alcance de su objeto así:

**"Artículo 2. Objeto.** Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

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

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados."

Además, la misma ley señala como derechos de los consumidores, entre otros, los siguientes:

**"Artículo 3. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios.** Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

**1. Derechos:**

(...)

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

(...)

Por la cual se decide una actuación administrativa

**1.6. Protección contractual:** Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.

(...)"

Además, la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, en su artículo 5 establece las siguientes definiciones:

**"Artículo 5°. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

(...)

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

**4. Contrato de adhesión:** Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.

(...)

**7. Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

**8. Producto:** Todo bien o servicio.

(...)"

En desarrollo de lo anterior, en cuanto a la información mínima que productores y proveedores deben suministrar a los consumidores respecto de los productos que ponen en el mercado, el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011- en su artículo 23 señala lo siguiente:

**"Artículo 23. Información mínima y responsabilidad.** Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

(...)"

Ahora, frente a la información que debe ser suministrada por el proveedor, el artículo 24 de la Ley 1480 de 2011 dispone:

**"Artículo 24. Contenido de la información.** La información mínima comprenderá:

**1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:**

**1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio;**

**1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley;**



Por la cual se decide una actuación administrativa

- 1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.
  - 1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.
2. Información que debe suministrar el proveedor:
- 2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;
  - 2.2. **El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.**

En el caso de los subnumerales 1.1, 1.2 y 1.3 de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.

**Parágrafo.** El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación." (Resaltado fuera de texto original).

Además, el artículo 26 del Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011- respecto de la indicación pública de precios, señala lo siguiente:

**"Artículo 26. Información pública de precios.** El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

**Parágrafo 1o.** Los organismos o autoridades encargados de establecer o fijar precios de bienes o servicios ordenarán la publicación de las disposiciones respectivas en el Diario Oficial y al menos en dos (2) diarios de amplia circulación nacional. Los proveedores y productores tendrán dos (2) días a partir de la publicación en el Diario Oficial, para adecuar todos sus precios a lo ordenado por la autoridad.

**Parágrafo 2o.** La Superintendencia de Industria y Comercio determinará las condiciones mínimas bajo las cuales operará la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico, dependiendo de la naturaleza de este."

En concordancia con lo anterior, el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, dispone sobre la información pública de precios lo siguiente:

**"2.3. Información pública de precios**

Por la cual se decide una actuación administrativa

*El artículo 18 del decreto 3466 de 1982 dispone que todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes o servicios que ofrezca. En consecuencia, aun cuando de manera general existe libertad de precios, todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes y servicios, según la reglamentación de la autoridad competente o, a falta de ésta, según sus posibilidades o conveniencias, en los bienes mismos, en góndolas, anaqueles o estantes.*

**[2.3.1.] Sistemas de indicación pública de precios**

*En cualquier sistema de información sobre precios dirigida a los consumidores, se deberá indicar el precio total del producto, el cual incluirá cualquier cargo adicional o impuesto a que hubiere lugar, sin perjuicio de su discriminación en las facturas conforme a las disposiciones tributarias.*

*La indicación pública de precios puede hacerse en listas, en los bienes mismos, en góndolas, anaqueles o estantes.”*

Por otro lado, la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor- dentro del Título VII de la “Protección Contractual”, como una disposición del Capítulo II sobre las “Condiciones negociales generales y contratos de adhesión”, señala en el artículo 37 lo siguiente:

**“Artículo 37. Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión.** Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

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

*Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.” (Resaltado fuera de texto original).*

Así mismo, dentro de los mismos Título y Capítulo arriba mencionados, otra de las disposiciones sobre las “Condiciones negociales generales y contratos de adhesión”, se encuentra en el artículo 38 indicando lo siguiente:

**“Artículo 38. Cláusulas prohibidas.** En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.”

Además, dentro del mencionado Título VII “De la Protección Contractual” del Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, en el Capítulo III “Cláusulas abusivas”, los artículos 42 y 43 disponen:

**“Artículo 42. Concepto y prohibición.** Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

*Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.*

**Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho.** Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

Por la cual se decide una actuación administrativa

(...)

9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;

(...)"

Finalmente, el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, establece las facultades administrativas con las que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor de la siguiente manera:

**"Artículo 59. Facultades administrativas de la superintendencia de industria y comercio.** Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas;

(...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

(...)

14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.

(...)"

En relación con lo anterior, y respecto a la facultad sancionatoria con la que cuenta esta Superintendencia, el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece y enumera las sanciones previstas para tal efecto de la siguiente manera:

**"Artículo 61. Sanciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.

2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;

3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;

4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;

5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.

Por la cual se decide una actuación administrativa

**6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.**

*Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.*

(...).".

Bajo las anteriores consideraciones, queda plasmado el marco jurídico dentro del cual se procederá a tramitar la presente actuación administrativa, con miras a resolver el problema jurídico derivado de la situación fáctica bajo examen.

#### **DÉCIMO PRIMERO: Consideraciones de la Dirección.**

##### **11.1. Consideraciones Preliminares**

Previo al análisis de responsabilidad, resulta imperante para esta Dirección referirse a la solicitud de declaración de caducidad de la facultad sancionatoria efectuada por la investigada **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, arguyendo que la misma ha operado en tanto "(...) el hecho ocurrió hace más de tres (3) años (...) como aparece en el expediente[,] la promesa del contrato de compraventa y otras se celebraron desde el día dos (2) de abril de 2012." (fl. 317), frente a la cual considera necesario esta Dirección hacer las aclaraciones que a continuación se exponen.

Entonces, debe este Despacho precisar, por un lado, que tal como se dispuso en el acto administrativo por el cual se inició la presente investigación mediante formulación de cargos -considerando vigésimo-, "(...) en relación con la participación del señor Javier Eduardo Iglesias Rojas en la presente investigación, es necesario indicar que en los términos del parágrafo del artículo 38<sup>1</sup> [4] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la solicitud para ser considerado tercero interesado dentro de la investigación debe ser manifestado de forma expresa y teniendo en cuenta que en el escrito presentado no se evidencia esta solicitud, **la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, adelantará las correspondientes actuaciones de oficio como representante de los intereses de los consumidores, sin reconocerle interés al quejoso**" (resaltado fuera de texto original) (fl. 171 a 171 reverso), y en tal sentido, no puede tomarse la queja y sus anexos o documentos relacionados, como constitutivos de la apertura de la presente actuación, cuando la misma fue iniciada de oficio por esta Entidad.

Por otro lado, claro es que los hechos, conductas u omisiones fundamento de la formulación de cargos en contra de la sociedad investigada se derivan de lo hallado en su respuesta al requerimiento efectuado por esta Dirección en desarrollo de la correspondiente averiguación preliminar, respuesta allegada el 7 de octubre de 2014, y de cuya revisión y estudio se lograron evidenciar presuntas infracciones relacionadas con lo informado en el escrito mismo, con los documentos anexos como las

<sup>4</sup> "1 **ARTÍCULO 38. INTERVENCIÓN DE TERCEROS.** Los terceros podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, en los siguientes casos:

1. Cuando hayan promovido la actuación administrativa sancionatoria en calidad de denunciantes, resulten afectados con la conducta por la cual se adelanta la investigación, o estén en capacidad de aportar pruebas que contribuyan a dilucidar los hechos materia de la misma.
2. Cuando sus derechos o su situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.
3. Cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.

**PARÁGRAFO.** La petición deberá reunir los requisitos previstos en el artículo 16 y en ella se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán o solicitarán las pruebas que el interesado pretenda hacer valer. La autoridad que la tramita la resolverá de plano y contra esta decisión no procederá recurso alguno."

Por la cual se decide una actuación administrativa

proformas del contrato de promesa de compraventa primera etapa (fls. 124 a 126) y tercera etapa (fls. 127 a 129), acta de entrega y sus anexos (fls. 130 a 135), documento de desistimiento de compra de vivienda (fl. 136), contrato de promesa de compraventa suscrito entre la investigada y el señor Byron Armando Martínez Correa (fls. 50 a 52), y también con algunas de las PQR's remitidas por la misma sociedad investigada que hacen referencia a las inconformidades de ciertos consumidores relacionadas con el incumplimiento y reajuste de precios de los inmuebles objeto de venta, situaciones acaecidas hace menos de tres (3) años.

Así las cosas, los hechos por cuya causa se dio inicio a la presente investigación a través de la formulación de cargos, obedecen a circunstancias respecto de las cuales a la fecha no han transcurrido los tres (3) años correspondientes al tiempo de caducidad, por lo tanto esta Dirección cuenta con plenas facultades para adelantar la investigación administrativa que nos ocupa, las cuales podrá ejercer en procura de la salvaguarda de los derechos de los consumidores, pudiendo con ello adoptar las medidas que considere necesarias, incluyendo la imposición de sanciones económicas (multas) y órdenes administrativas, si fuera el caso, de conformidad con las disposiciones del Decreto 4886 de 2011 y de la Ley 1480 del mismo año, por lo que no le asiste la razón a la defensa de la investigada en este punto y no se accede a la solicitud de decretar la caducidad de la facultad administrativa de la administración en la presente actuación.

#### 11.2. Problema jurídico

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se encargará de determinar si la conducta desplegada por **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, configura o no vulneración a lo previsto en la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor- en los artículos 23, 24 y 26 en concordancia con el numeral 2.3 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, artículos 38, 42 y numeral 9 del artículo 43, y numeral 3 del artículo 37; y en consecuencia, determinará si es procedente imponer alguna de las sanciones establecidas en el artículo 61 del Estatuto del Consumidor, así como impartir las órdenes que resulten necesarias de conformidad con las facultades administrativas otorgadas a esta Autoridad contenidas en el artículo 59 del mismo ordenamiento.

#### 11.3. Frente a la presunta violación de los artículos 23, 24 y 26 en concordancia con el numeral 2.3 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, artículos 38, 42 y numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 - Imputación Fáctica No. 1.

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor imputó presunta responsabilidad a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, por considerar que con su conducta podría configurarse una infracción de los artículos 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el numeral 2.3 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, y los artículos 38, 42 y el numeral 9 del artículo 43 también de la Ley 1480 de 2011. Teniendo lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación fáctica frente a la conducta de la investigada y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable para la Dirección, en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si la investigada infringió o no la mencionada normatividad.

Así las cosas, esta Dirección considera pertinente precisar que la Constitución Política en el artículo 78, prevé que "[l]a ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización", de tal suerte que la Ley 1480 de 2011 definió la información como "[t]odo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, **los precios**, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización" (resaltado fuera de texto original).

Por la cual se decide una actuación administrativa

Ahora, el artículo 1 de la Ley 1480 de 2011 garantiza como principio fundamental el acceso de los consumidores a una información apropiada, para que así cuenten con elementos de juicio suficientes que les permitan elegir fundadamente entre la diversidad de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 establece que los proveedores y productores están obligados a suministrar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, y en el artículo 24 de la misma ley se señala cuál debe ser la información mínima que debe suministrarse a los consumidores, tanto por parte del productor como del proveedor, entre ellas el precio del producto comercializado.

Aunado a lo anterior, se tiene que el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 establece para los proveedores la obligación de informar a los consumidores el precio final de venta al público de los productos que ofrecen, incluidos todos los impuestos y costos adicionales, teniendo en cuenta los elementos que lo conforman y la forma en la que debe informarse, lo cual se complementa con lo dispuesto en la Circular Única -numeral 2.3- de esta Superintendencia.

En este punto del análisis se hace necesario precisar la relación asimétrica que se presenta en cualquier relación de consumo, para el caso en particular, la de la sociedad dedicada a la venta de bienes inmuebles, experta en los productos que ofrece, y que por tanto posee un nivel de información mayor que lo pone en ventaja respecto del comprador (consumidor), el cual, aun cuando puede obtener información, no tiene el conocimiento de la materia que contrata, por tanto su decisión de consumo puede verse limitada ante una información no clara, no veraz, insuficiente, inoportuna, inverificable, incomprensible, imprecisa y/o no idónea.

En ese orden de ideas, el Estatuto del Consumidor, dispone como principio esencial, el derecho a una información mínima, la cual implica que todo aquello que se ofrece en el mercado debe ser verdadero y no debe ser susceptible de inducir a engaño al consumidor, esto es, toda la información que se suministre a los consumidores debe brindar elementos verídicos y transparentes a fin de evitar que un mensaje tenga la capacidad de engañar a su destinatario.

Por otro lado, en defensa del consumidor también la Ley 1480 de 2011 ha establecido que si los productores o proveedores utilizan contratos de adhesión para comercializar sus productos, dichos contratos deben cumplir con determinados lineamientos, como no contener cláusulas prohibidas que les permitan modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones -artículo 38-, y no contener cláusulas abusivas que produzcan desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, y tampoco aquellas que afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos -artículo 42-, como lo serían aquellas que presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de dicha presunción se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo - numeral 9 del artículo 43-.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, la imputación fáctica endilgada, los argumentos de la investigada y el material probatorio que reposa en este expediente, habrá que determinarse si la información puesta a disposición de los consumidores respecto de los productos comercializados por la investigada cumplió con los requisitos previstos, en especial la información concerniente a su precio y costos adicionales al mismo, y si las cláusulas contractuales son de aquellas catalogadas como prohibidas y/o abusivas.

En tal sentido, este Despacho inició la presente investigación administrativa producto del análisis de la información remitida por **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, en escrito identificado con el radicado No. 14-046906- -00004-0000 del 7 de octubre de 2014, fundamentándose la imputación fáctica en cuestión en las proformas de documentos precontractuales y contractuales utilizados por la investigada (fls. 124 a 136), en especial las correspondientes al contrato de promesa de compraventa, de donde se extraen las cláusulas segunda y sexta en las que se lee lo siguiente:

"(...)

Por la cual se decide una actuación administrativa

**SEGUNDA. PRECIO:** El precio total de la venta prometida se ha convenido entre las partes en la suma de: PESOS (\$) =) mcte, EL (LOS) PROMITENTE (S) COMPRADOR (ES), cancelará (n) **AL PROMITENTE VENDEDOR** así: Una cuota inicial del (20%) sobre el valor pactado de compra, o sea la suma de: PESOS MCTE (\$) ), la cual cance [sic] [cancelará así:] PESOS (\$) 0.=) MCTE, el saldo de la cuota inicial o sea la suma de PESOS MCTE (\$) ), que deberá **consignar en cuotas mensuales y estos no pueden ser inferior al 2% del valor de la cuota inicial pactada del 20% (...)** La cuota inicial deberá estar cancelada en su totalidad para la firma de la escritura y entrega de la respectiva vivienda. El incumplimiento en el pago de las cuotas mensuales en (2) ocasiones, durante el transcurso de la presente negociación, hasta la entrega de la vivienda, dará motivo suficiente para que el PROMITENTE VENDEDOR, reajuste el valor de la venta de la vivienda hasta un seis (6%)[:] en igual forma, cuando la valorización de las viviendas durante el proceso de construcción, supera el 20% del valor de la venta, EL PROMITENTE VENDEDOR, podrá reajustar el valor de la anterior en un 6% el valor inicial pactado. En todo caso, EL PROMITENTE VENDEDOR, solo podrá aplicar una de las (2) cláusulas de reajuste, siempre y cuando estos se causen. El saldo total de la venta o sea la suma de: PESOS MCTE (\$) ), serán cancelados con el producto de un préstamo que EL (LOS) PROMITENTES COMPRADOR (ES), solicitará (n) con una entidad bancaria, reunidos todos los requisitos exigidos por una entidad bancaria.

(...)

**SEXTA:** Se establece como Cláusula Pecuniaria en caso de incumplimiento de cualquiera de las partes, una indemnización del 5% del valor pactado en el presente y que deberá pagar el que protagonizaré [sic] el incumplimiento a la parte afectada en un término no mayor a 75 días. El incumplimiento de lo anterior presta mérito para los correspondientes procesos penales del caso. **ES MOTIVO DE INCUMPLIMIENTO EN [sic] EL NO PAGO DE LAS CUOTAS MENSUALES EN DOS (2) OCASIONES, DURANTE EL TRANCURSO DE LA PRESENTE NEGOCIACIÓN, EN CASO DE ARREGLO LA FIRMA MAYA Y ASOCIADOS LTDA. PODRÁ REAJUSTAR EL VALOR DE LA VIVIENDA.** (...)” (Resaltado original) (fls. 127 a 129).

- Así las cosas, se imputó la presunta responsabilidad a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, por considerar que se configura una infracción al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 a razón de que la información suministrada a los consumidores no fue clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa ni idónea respecto de los criterios o factores de valorización que la investigada tiene en cuenta para aplicar el incremento en el valor de los inmuebles comercializados que pacta en sus contratos, lo cual podría generarle un perjuicio al consumidor, habida cuenta la falta de claridad, suficiencia, oportunidad, comprensibilidad y precisión de las implicaciones económicas de la suscripción del contrato de promesa de compraventa desde el momento de su suscripción. Esto sumado a que el 40% de las quejas recibidas respecto del proyecto “Conjunto Residencial Los Robles” corresponden a inconformidades sobre el reajuste de precios de los productos comercializados -inmuebles-.

Frente a lo anterior, la investigada manifestó que “(...) desde un principio, a partir de la oferta, el contrato de **promesa de compraventa** y el **asesoramiento** se le hace y suministra al promitente comprador con una amplia y seria publicidad por medios hablados y escritos de la Región, sobre el Plan de negocios del inmueble o vivienda objeto de venta, ciñéndose a los estándares de la ley 1480 de 2011 y directrices de la SIC, en aras de procurar la defensa de los derechos del consumidor, lo cual se allegó al despacho (SIC) en respuesta al requerimiento hecho calendada el 2 de octubre de 2014. (...)” (fls. 187 reverso y 216). Seguidamente, expuso que la validez de la oferta la establece el Código de Comercio en su artículo 845<sup>5</sup>, al ser aquella el proyecto del negocio jurídico a celebrar entre las partes, por lo que se exige que la oferta reúna los requisitos esenciales, accidentales y naturales del contrato para que logre su eficacia jurídica.

<sup>5</sup> Código de Comercio – Artículo 845: “Oferta elementos esenciales. La oferta o propuesta, esto es, el proyecto de negocio jurídico que una persona formule a otra, deberá contener los elementos esenciales del negocio y ser comunicada al destinatario. Se entenderá que la propuesta ha sido comunicada cuando se utilice cualquier medio adecuado para hacerla conocer del destinatario.”

Por la cual se decide una actuación administrativa

En tal sentido, afirmó la investigada que la información suministrada a los consumidores se apegó a lo dispuesto en los artículos 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que se les brindó información mínima clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea de los productos ofrecidos, por lo que la imputación efectuada no tiene fundamento.

Así las cosas, se tiene que en la citada cláusula segunda del contrato de promesa de compraventa se señala expresamente que **“cuando la valorización de las viviendas durante el proceso de construcción, supera el 20% del valor de la venta, EL PROMITENTE VENDEDOR, podrá reajustar el valor de la anterior en un 6% el valor inicial pactado”**, esto es, se dispone contractualmente que si el inmueble objeto de venta se valoriza en más del 20% del valor pactado por dicha venta, **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, “podrá reajustar” tal valor aumentándolo en 6%, sin que obre prueba en el expediente de que se le informó a los compradores cuáles son los criterios de valorización y cómo son aplicados para tal efecto, lo cual vulnera lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 en cuanto a la claridad, veracidad, suficiencia, oportunidad, verificabilidad, comprensibilidad, precisión e idoneidad que debe predicarse de la información suministrada, toda vez que el consumidor no conoce en qué eventos o circunstancias podría darse lugar a la valorización del inmueble a adquirir, lo que no le da certeza de la aplicabilidad o no de tal estipulación contractual.

Lo anterior sin perjuicio de advertir que, pese a que **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, hubiese cumplido con su deber de información en relación con los criterios de la valorización que hacen que el precio del inmueble sea susceptible de incrementarse, pueda existir infracción al régimen de protección al consumidor al facultarse la investigada -contractualmente y a mutuo propio- con la posibilidad de modificar unilateralmente el precio del producto negociado, como se analizará en los siguientes subacápites.

Además, no puede dejarse de lado que a folios 161 a 163 se encuentra la relación de PQR's recibidas respecto del proyecto “Conjunto Residencial Los Robles” que allegó la investigada como parte de la respuesta al requerimiento efectuado por esta Dirección en la averiguación preliminar, en la que se advierte que el “MOTIVO” del 40% de las mismas, hace referencia a “Inconformidad por reajuste”, lo cual demuestra que la información sobre la variación del precio de las viviendas comercializadas suministrada a los consumidores, no cumplió con los requisitos que señala el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, en tanto aquellos consideraron tal “reajuste” como una inconformidad en la relación de consumo entablada con la investigada, específicamente en lo que tiene que ver con el precio, elemento fundamental para que cualquier consumidor tome una decisión de consumo libre e informada.

Ahora, frente a la manifestación de la investigada según la cual sí le suministra al consumidor -promitente comprador- toda la información del plan de negocios de la vivienda a adquirir, máxime cuando la oferta en los términos del artículo 845 del Código de Comercio contiene todos los elementos esenciales, accidentales y naturales del contrato logrando así eficacia jurídica, se considera pertinente aclarar que las facultades de esta Dirección son administrativas sancionatorias y no comerciales o civiles, por lo que analizar la eficacia jurídica del contrato de promesa de compraventa no es competencia de este Despacho. Sin embargo, y en gracia de discusión atendiendo el argumento de la investigada, debe precisarse que el contrato de promesa de compraventa genera una obligación de hacer, esto es, de suscribir el contrato de compraventa, el cual se perfecciona con la tradición y las formalidades legales previstas en las normas civiles y comerciales, por lo que si las condiciones contractuales respecto del precio y la cosa en el contrato de promesa de compraventa son modificadas, al suscribir el contrato de compraventa se estaría desvirtuando la única obligación que nace del contrato de promesa de compraventa, materializándose un nuevo objeto contractual.

En consecuencia, no le asiste la razón a la investigada en este punto, y es claro para esta Dirección que la sociedad investigada no suministró información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea acerca del precio del producto ofertado. Por lo expuesto, se encuentra probado que la investigada omitió por completo la obligación de informar lo correspondiente a los criterios o factores de valorización que a la postre faculta a la investigada para que modifique el precio del producto comercializado -viviendas-, situación que sin duda constituye la trasgresión de lo reglado en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, por lo que al encontrarse probada en este punto la infracción



Por la cual se decide una actuación administrativa

imputada, esta Dirección procederá a imponer la sanción correspondiente en atención a lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

- Por otro lado, se imputó la presunta responsabilidad a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, por considerar que se configura una infracción a los artículos 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, este último en concordancia con el numeral 2.3 del Título II del Capítulo Segundo de la Circular Única de esta Superintendencia, a razón de que en las cláusulas segunda y sexta arriba citadas se establece la posibilidad por parte de la ahora investigada de incrementar el valor del producto comercializado -viviendas-, no obstante haberse informado el precio total y la forma de pago del producto desde la suscripción del contrato de promesa de compraventa, y siendo tal precio el único al que los consumidores están obligados a pagar.

Lo anterior, habida cuenta que se autoriza a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, en el contenido del contrato de promesa de compraventa, para reajustar unilateralmente el valor del inmueble en un 6% del precio total pactado por el mismo, a razón de (a) el no pago de las cuotas mensuales en dos (2) ocasiones por parte del promitente comprador, o de (b) si el inmueble objeto de venta se valoriza en más del 20% del valor pactado por dicha venta; así como en el evento en que haya incumplimiento contractual, caso en el cual la investigada podrá reajustar el valor de la vivienda si se llega a algún arreglo; lo que daría lugar a la existencia de una variación en el precio total del producto acordado desde la etapa precontractual y en la posterior suscripción del contrato de promesa de compraventa.

Esto sumado a que el 40% de las quejas recibidas respecto del proyecto "Conjunto Residencial Los Robles" corresponden a inconformidades sobre el reajuste de precios de los productos comercializados -inmuebles-.

Al respecto, la investigada reitera que la información suministrada a los consumidores se apegó a lo dispuesto en los artículos 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que se les brindó información mínima clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea de los productos ofrecidos, por lo que la imputación efectuada no tiene fundamento.

En cuanto al precio que se pacta en los contratos de promesa de compraventa, en el escrito de descargos señala que el mismo está ajustado a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, ofreciéndose con claridad y precisión, y que el mismo es diferente a los costos adicionales que se puedan generar por mora en el pago o por indemnizaciones, siendo dichos costos adicionales valores independientes del determinado como precio, sin que haya precios diferentes de la propuesta y en el contrato de promesa de compraventa, "(...) pues sabido es que, en todo contrato de compraventa, todo precio se va a ver afectado por la mora del pago y los demás costos que implique la negociación, como indemnización, cláusula pecuniaria o penal. (...) Esto significa, que debe separarse el concepto precio que se fija al consumidor por la compra de la vivienda y el valor sanción por mora y otros que debe hacerse por ley cuando una de las partes incumple el contrato (comprador), como se prevé en la promesa del contrato de compraventa. Tal situación es la que se predica en las referidas eventualidades, sin que deba mirarse como otro precio o mutación inicial" (fls. 188 y 217).

Aunado a lo anterior manifiesta la investigada que no hay engaño al consumidor o ambivalencia respecto del precio de los productos comercializados, pues de conformidad con el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 2.3 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, el precio que se suministra al consumidor es claro y uno solo "(...) advirtiéndosele de los pagos adicionales que debe asumir en la medida que se incurra en mora o exista indemnizaciones o que haya de efectuar otros pagos, como la valorización del inmueble, aparte de la sanción por mora e indemnización antes anotadas que incumba el consumidor [sic]. (...) " (fls. 188 y 217), lo cual afirma ser de conocimiento del consumidor al preverse en el contrato de promesa de compraventa que aceptan y suscriben las partes. En este punto aclara la investigada que aunque en el contrato de promesa de compraventa tales valores se estipulen como un "**reajuste de precio**[,] no lo es y debe leerse independiente del precio estipulado (...)" (fls. 188 reverso y 218), pues la variación como consecuencia de la mora o indemnización no se trata de un nuevo precio, debido a que aquellas

Por la cual se decide una actuación administrativa

son sanciones del incumplimiento del contrato -lo cual es negociable con el comprador-, lo que hace que no sea unilateral su imposición sino concertada con el consumidor.

Manifiesta también la investigada que en el caso del señor Javier Eduardo Iglesias Rojas, el quejoso concilió directamente y a satisfacción con la investigada, aceptando el precio inicialmente ofrecido y pactado como el precio final del producto, según comunicación del 28 de abril de 2014.

Para este mismo punto, en el escrito de alegatos de conclusión reitera la investigada que no existe violación de la normatividad imputada, toda vez que "(...) el modelo utilizado que se cuestiona en la presente investigación fue utilizado en la etapa inicial y se considera como cláusula de 'reajuste', basado en los posibles incumplimientos que se puedan presentar en el proceso de cancelación de la vivienda, dándole al comprador total libertad en la determinación del monto mensual a cancelar, como en el tiempo, estableciéndose como tope la fecha de entrega, la cual se notifica con (30-45) días de anterioridad." (fl. 314), indicando además que la cláusula segunda del contrato que es ahora cuestionada indica que la investigada solo podrá aplicar una de las dos "cláusulas de reajuste" pactadas, esto es, a razón del incumplimiento en el pago de las cuotas mensuales en dos (2) ocasiones o de la valoración del inmueble que supere el 20% del valor de su venta, por lo que "(...) se prevé el carácter **excluyente del valor o precio**, y por consiguiente, **sólo es aplicable uno de los dos.**" (fl. 314).

De igual manera reitera que la palabra "reajuste" utilizada en los contratos de promesa de compraventa y de compraventa no implica una modificación unilateral del precio del producto comercializado, habida cuenta que se trata de la sanción que debe asumir el comprador por incurrir en mora, otras multas por incumplimiento, y "(...) el pago que se debe reconocer por valorización de la vivienda en construcción (...)" (fl. 314), concepto este que considera "(...) intrínseco dentro del proceso de comercialización, ya sea de vivienda o de otro tipo de producto que no necesita ningún tipo de información previa, puesto que son factores externos que todo el mundo conoce, y que en caso de la vivienda, en la demanda [sic] se determina esta valorización (...)" (fl. 315), agregando lo siguiente:

*"(...) Con nuestro caso, se presentó un progresivo proceso de valorización por etapas de construcción, que en nada afectaba a los compradores en su momento, ya que por lo general se hizo efectivo un reajuste por este concepto, y por el contrario beneficiaba al comprador, que todavía en proceso de cancelación de la vivienda, recibía una valorización considerable en el precio de venta de la misma. Veamos las consideraciones según el cuadro de ventas: El proyecto en la etapa inicial comenzó con ventas de \$43.500.000, hasta llegar en la última etapa a los \$100.000.000, con un incremento considerable de (110%) sobre su valor inicial, valorización que fue adsorbida en su totalidad, por los compradores que cumplieron sus cuotas, y aun con los que se le reajusto [sic] en un 6% el valor de la vivienda, que resulta insignificante con la valorización recibida.*

*Del total de las (52) casas, reajustadas sobre un total de (431) viviendas (11.60%), solo en los casos extremos (8) el reajuste sobrepaso [sic] lo pactado, ya que los compradores apartaron, su vivienda con UN MILLÓN DE PESOS (\$1.000.000) ML, y volvieron a aparecer (24) o (12) meses después de firmada la respectiva promesa, y a pesar de la potestad que tenía nuestra firma para dar por terminada la promesa de compraventa en curso, se le dio la oportunidad de renegociarla con precios de venta muy por debajo del precio promedio." (fl. 315).*

Concluye este punto la investigada reiterando que cuando se trate de mora o de la valorización del inmueble objeto del contrato, no podrá hablarse de modificación unilateral del precio del producto, ni de cláusulas abusivas, pues se trata de valores independientes al precio que debe pagar el comprador, pues son la consecuencia del incumplimiento o retraso en los pagos.

Así las cosas, al analizar la imputación fáctica endilgada, los argumentos de la investigada y el material probatorio que reposa en este expediente, habrá que determinarse si la información puesta a disposición de los consumidores respecto de los productos comercializados por **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, cumplió con los requisitos previstos, en especial la información concerniente a su precio y costos adicionales al mismo.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Se encuentra en el expediente entonces que en la proforma del contrato de promesa de compraventa se estipula que el precio del inmueble comercializado puede ser reajustado, tal como se lee en la cláusula segunda "PRECIO" del mismo, a razón de (a) el no pago de las cuotas mensuales en dos (2) ocasiones por parte del promitente comprador, o de (b) si el inmueble objeto de venta se valoriza en más del 20% del valor pactado por dicha venta, y en la cláusula sexta cuando haya incumplimiento contractual, caso en el cual la investigada podrá reajustar el valor de la vivienda si se llega a algún arreglo; posibilidades que sin lugar a dudas llevarían a la modificación del precio del producto - vivienda-, conducta que materializa la infracción de lo dispuesto en los artículos 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 2.3 del Capítulo Segundo Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, en tanto el precio del producto hace parte de la información mínima que debe ser suministrada a los consumidores, de tal suerte que los proveedores o comercializadores de los productos son los obligados a informar a los consumidores el **precio final o total** de venta al público de los productos que ofrecen, valor que debe contener todos los impuestos y costos adicionales, sin perjuicio de que los mismos sean discriminados para conocimiento de los consumidores.

En tal sentido, el hecho de que un proveedor estipule contractualmente la variación del precio de los productos que comercializa, en este caso viviendas, contraría las disposiciones legales en cuestión, pues la normatividad es clara al determinar que el precio informado debe ser el total o final del producto, y en la presente investigación se evidencia que el precio pactado entre las partes al momento de la suscripción del contrato de promesa de compraventa es susceptible de ser modificado de manera unilateral por la ahora investigada en su papel de proveedor de dichos inmuebles, lo que no permite que el consumidor conozca de manera certera el precio final del producto que desea adquirir, interviniendo directamente en su decisión de consumo, habida cuenta que el precio es un elemento fundamental para que cualquier consumidor tome una decisión de consumo libre e informada.

Ahora, frente a la manifestación de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.** según la cual sí cumplió con lo dispuesto en la normatividad imputada, al afirmar que sí suministró la información a los consumidores obedeciendo los requerimientos allí señalados, en especial lo concerniente al precio de las viviendas comercializadas, toda vez que el mismo fue informado de manera clara y precisa, reitera esta Dirección que, contrario a lo afirmado por la investigada, del acervo probatorio obrante en el expediente se evidencia que el precio de las viviendas por ella comercializadas carece de claridad y precisión a razón de las facultades que contractualmente fueron estipuladas para modificarlo, lo que no permite que los consumidores cuenten con certeza del precio final a pagar por la vivienda adquirida, siendo muestra de ello las PQR's reportadas por la investigada (fls. 161 a 163), en las que el 40% de las mismas se refieren a inconformidades derivadas del reajuste del precio de las viviendas, lo que a su vez demuestra la escasa comprensión de los compradores acerca de las condiciones de variación y de la variación en sí misma del precio acordado, materializándose así la conducta infractora que fue imputada por este Despacho.

Sobre la acotación de la investigada relacionada con que el precio es diferente e independiente a los costos adicionales que puedan generarse por mora en los pagos que deben hacer los consumidores o por indemnizaciones, sin que ello implique que se pacte un precio en la propuesta y contrato de promesa de compraventa diferente al que finalmente pagan los consumidores, por lo que no se configura ningún tipo de engaño al consumidor ni dualidad en el precio de los inmuebles, siendo el precio suministrado a los consumidores claro y único, advirtiéndoseles a aquellos acerca de los pagos adicionales a asumir por mora, como indemnizaciones, o por valorización del inmueble, información que se le dio a conocer a los consumidores en el contrato de promesa de compraventa aceptado y suscrito por las partes, considera pertinente este Despacho precisar, por un lado, que tal como lo expone la investigada, pactar contractualmente una sanción o indemnización por incumplimiento del contrato suscrito es legalmente permitido como cláusula penal pecuniaria<sup>6</sup>, y en estricto sentido no hace parte del precio. Sin embargo, en el presente caso, la facultad contractual estipulada en las

<sup>6</sup> Código Civil – Artículo 1592: "Definición de cláusula penal. La cláusula penal es aquella en que una persona, para asegurar el cumplimiento de una obligación, se sujeta a una pena que consiste en dar o hacer algo en caso de no ejecutar o retardar la obligación principal."

Por la cual se decide una actuación administrativa

cláusulas segunda y sexta va dirigida a modificar el valor del producto comercializado -vivienda- por diversos factores a voluntad de la investigada.

En este punto considera pertinente esta Dirección precisar que si bien en la cláusula sexta se estipula la "Cláusula Pecuniaria" como sanción por incumplimiento, como aquel acuerdo anticipado de las partes respecto de la sanción por incumplimiento de alguna de ellas, lo cual en estricto sentido se tomaría como modificación del precio acordado, cierto es también que en la misma cláusula se dispone que "**EN CASO DE ARREGLO LA FIRMA MAYA Y ASOCIADOS LTDA. PODRÁ REAJUSTAR EL VALOR DE LA VIVIENDA.**", legitimándose contractualmente para modificar el precio de los productos que comercializa -viviendas- en virtud de un incumplimiento contractual y a manera de sanción, lo cual, a diferencia de lo manifestado por la investigada, si configura una trasgresión de lo dispuesto en los artículos 24 y 26 en concordancia con el numeral 2.3 del Capítulo Segundo Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Por otro lado, contrario a lo afirmado por **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, se evidencia que el precio de los productos comercializados no es fijo y único, en tanto que de lo expresamente establecido por la promitente vendedora en las cláusulas segunda y sexta, ésta somete el valor pactado a un "reajuste" o modificación que puede realizar unilateralmente incluso por un hecho que se encuentra por fuera de la esfera de control del consumidor -valorización del inmueble-; o a manera de sanción cuando además de ello, también se reserva la potestad de incrementar el valor del producto en venta por el no pago de dos (2) cuotas mensuales, siendo tal causal, por un lado, motivo de reajuste del precio -cláusula segunda-, y motivo de sanción pecuniaria y posterior reajuste de precio -cláusula sexta-. Por lo anterior, el precio del producto no es definitivo como pretende hacerlo ver la investigada, sino variable dependiendo del acaecimiento de aquellas causales, que por demás está decir, esta conducta no se compadece con el espíritu de la función social de las viviendas de interés social -VIS- que comercializa la investigada, las cuales tienen como población objetivo personas de ingresos bajos o medios y que requieren ser subsidiados por el Estado<sup>7</sup>.

Y frente al argumento de la investigada según el cual resalta el hecho de que a los consumidores les fue suministrada la información concerniente a los pagos adicionales a asumir por mora, como indemnizaciones, o por valorización del inmueble, en el contrato de promesa de compraventa aceptado y suscrito por las partes, esta Dirección considera que el cumplimiento del deber de informar de la investigada, así fuese en el contrato de promesa de compraventa, no obsta para que el postulado de dicho contrato disponga una modificación del precio de venta del producto comercializado, máxime cuando estamos frente a un contrato de adhesión<sup>8</sup>, cuyas cláusulas son dispuestas por el proveedor sin que el consumidor tenga posibilidad de modificarlas, sumado al hecho de que en la presente relación de consumo se extrapolan como partes la ahora investigada, profesional del comercio en el mercado inmobiliario como vendedora, y el adherente consumidor como comprador del producto ofrecido por **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.** -VIS-, quien desconoce el alcance del clausulado impuesto por su proveedor.

Ahora, en cuanto a la manifestación de la investigada según la cual lo estipulado contractualmente como "reajuste de precio" debe interpretarse como un ítem independiente del valor del producto, pues dichas "cláusulas de reajuste" constituyen sanciones por incumplimiento del contrato, y solo es aplicable una de las dos, considera esta Dirección que no le asiste la razón a la investigada, y de hecho pareciera contradictorio el argumento, toda vez que, por un lado, dentro de la misma cláusula segunda "PRECIO", la investigada se atribuye la potestad de reajustarlo o modificarlo determinando los eventos en que se daría lugar a ello, y en la cláusula sexta, dispuesta para sancionar el incumplimiento de cualquiera de las partes, además de dicha sanción por incumplimiento contractual, estipula también la posibilidad de reajustar o modificar el precio del producto. Así como tampoco le

<sup>7</sup> Ley 388 de 1997 – Artículo 91: "Concepto de vivienda de interés social. El artículo 44 de la Ley 9ª de 1989, quedará así: 'Se entiende por viviendas de interés social aquellas que se desarrollen para garantizar el derecho a la vivienda de los hogares de menores ingresos. (...)'"

<sup>8</sup> Ley 1480 de 2011 – Artículo 5: "Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:  
(...)

4. Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas."

Por la cual se decide una actuación administrativa

asiste razón a la investigada cuando afirma que las cláusulas de reajuste son excluyentes, siendo aplicable solo alguna de las dos, pues tal limitación solo se encuentra estipulada en la cláusula segunda, y no así en la cláusula sexta, por lo que si bien hay una situación de exclusión, esta se refiere a las causales contempladas en la cláusula segunda "PRECIO", esto es, solo podría reajustarse el valor del producto a razón de (a) el no pago de las cuotas mensuales en dos (2) ocasiones por parte del promitente comprador, o de (b) si el inmueble objeto de venta se valoriza en más del 20% del valor pactado por dicha venta, sin que esto excluya lo estipulado en la cláusula sexta.

Además, en cuanto a que ese "reajuste" se negocia con el comprador, lo que a su vez hace que la eventual modificación del precio no sea unilateral como a su juicio lo interpretó este Despacho, se considera que no le es dable a la investigada afirmar que el "reajuste" del precio no es unilateral sino concertado, habida cuenta que la conducta reprochable es el reajuste o modificación del precio en sí mismo considerado, y no el monto o valor que el consumidor tenga que pagar por ello, por lo que son las estipulaciones contractuales las que contravienen las normas imputadas.

Aunado a lo anterior, el argumento de la investigada según el cual la palabra "reajuste" no significa una modificación unilateral del precio del producto, sino la sanción por mora, incumplimiento o valorización, indicando que esta última es un hecho intrínseco dentro del proceso de comercialización y por ello no necesita ningún tipo de información previa pues de conocimiento común, y que el reajuste del 6% aplicado a los compradores es insignificante comparado con el 110% en que se valorizaron los productos -viviendas-, habiendo sobrepasado dicho tope solo en casos extremos en que se optó por no disolver el negocio sino reajustar el precio del producto, se considera pertinente precisar que, por un lado, el significado de la palabra "reajuste" es "1. m. Acción y efecto de reajustar."<sup>9</sup>, teniendo que el significado de reajustar es "1. tr. Volver a ajustar o ajustar de nuevo. 2. tr. **Aumentar, disminuir o cambiar precios**, salarios, puestos de trabajo, cargos de responsabilidad, etc., por motivos coyunturales, económicos o políticos."<sup>10</sup> (resaltado fuera de texto original), por lo que no le asiste razón a la investigada en manifestar que el reajuste estipulado en el contrato no implica o significa la modificación del precio, de carácter unilateral en la medida en que se trata de un contrato de adhesión, cuyo clausulado es dispuesto por el proveedor, en este caso, por **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, sin que el consumidor tenga posibilidad de modificar tales estipulaciones, y sin que constituya una sanción independiente a la parte incumplida, sino una clara modificación del precio del producto comercializado.

Y por otro lado, en cuanto a la legitimación efectuada en el clausulado contractual de la variación del precio a razón de la valorización sufrida por los inmuebles, debe reiterar este Despacho que dicho hecho se encuentra por fuera de la esfera de control del consumidor, tal como lo afirma la investigada, sin que por tal razón éste deba asumirla, por lo que su imposición al consumidor, así sea en una pequeña medida como lo quiere hacer ver la investigada, no es procedente, toda vez que quien comercialice un proyecto inmobiliario debe tener en cuenta en su proyección su posible valorización, sin que se trasladen tales costos a los consumidores, y en cualquier caso deberá incluir lo proyectado por valorización en el precio de los inmuebles, señalando el valor final y total de los mismos.

Algo más hay que añadir, se debe tomar en cuenta que el Gobierno Nacional ha definido los topes de los precios de las Viviendas de Interés Social -VIS- en 135 SMLMV, o en todo caso proyectos de renovación urbana que no excedan los 175 SMLMV<sup>11</sup>, por lo que podría ocurrir que con los reajustes o modificaciones del precio que estipula la investigada, se sobrepase tal tope, desnaturalizando tal figura y su propósito.

<sup>9</sup> Consultado en <http://www.rae.es>

<sup>10</sup> Ídem.

<sup>11</sup> Decreto 0075 de 2013 – Artículo 1, numeral 13: "Definiciones. Para efectos de lo dispuesto en el presente decreto, se adoptan las siguientes definiciones:

(...)

13. Viviendas de Interés Social (VIS). Unidad habitacional que cumple con los estándares de calidad en diseño urbanístico, arquitectónico y de construcción y cuyo valor no exceda ciento treinta y cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (135 SMLMV). Para el tratamiento de renovación urbana se podrán definir programas y/o proyectos con un precio superior a ciento treinta y cinco salarios mínimos legales vigentes (135 SMLMV) sin exceder ciento setenta y cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes (175 SMLMV)."

Por la cual se decide una actuación administrativa

Finalmente, respecto de la conciliación directa y a satisfacción realizada entre el señor Javier Eduardo Iglesias Rojas y **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de fecha 28 de abril de 2014 (fls. 192 y 225), debe este Despacho reiterar que la presente investigación administrativa fue iniciada de oficio en desarrollo de las facultades legales en defensa del interés general de los consumidores, y no así de intereses particulares de aquellos, por lo que si bien la queja o denuncia interpuesta por el señor Iglesias Rojas fue conocida por esta Dirección, la misma no es fundamento del acto administrativo de imputación de cargos por el cual se inició la presente investigación, aunado a que la competencia de esta Dirección no se extiende a la resolución de casos particulares, por lo que la conciliación o cualquier tipo de negociación efectuada entre el señor Iglesias Rojas y **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.** no obsta para que esta Dirección continúe desarrollando la presente investigación administrativa en uso de sus facultades legales. No obstante lo anterior, llama la atención de este Despacho que en los documentos contractuales suscritos entre el señor Iglesias Rojas y la investigada, que obran en el expediente, indican diferentes precios de la vivienda adquirida por el consumidor, sin que sea el escenario para ahondar en la particularidad del caso.

En consecuencia, es claro para esta Dirección que la sociedad investigada vulneró lo dispuesto en los artículos 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 2.3 del Capítulo Segundo Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, en tanto que como proveedor de los productos en cuestión -viviendas- tiene la obligación de informar el precio final o total de venta al público de los mismos, por lo que la estipulación contractual de un precio susceptible de modificaciones o reajustes, constituye una infracción a las disposiciones legales en cuestión, al evidenciarse que se mengua la posibilidad de que el consumidor conozca de manera certera el precio final del producto que desea adquirir, imposibilitando que los consumidores tomen su decisión de consumo de manera libre e informada.

Por lo expuesto, se encuentra probado que la investigada trasgredió lo reglado en los artículos 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.3 del Capítulo Segundo Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, por lo que procederá a imponer la sanción correspondiente en este punto, en atención a lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

- Además, esta Dirección imputó dentro del cargo primero, la presunta responsabilidad a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, por considerar que con lo dispuesto en las cláusulas segunda y sexta arriba citadas, también se configura una infracción al artículo 38 de la Ley 1480 de 2011, pues como ya se ha señalado, dichas cláusulas podrían ser unas de aquellas catalogadas como prohibidas, en tanto que establecen la posibilidad por parte de la investigada de modificar unilateralmente el contrato, al posibilitar el reajuste o modificación del precio del producto comercializado -vivienda- en un 6% del precio total pactado por el mismo, a razón de (a) el no pago de las cuotas mensuales en dos (2) ocasiones por parte del promitente comprador, o de (b) si el inmueble objeto de venta se valoriza en más del 20% del precio pactado por dicha venta, según lo estipulado en la cláusula segunda; o cuando haya incumplimiento contractual, caso en el cual la investigada podrá reajustar el valor de la vivienda si se llega a algún arreglo, según lo dispuesto en la cláusula sexta.

Al respecto, la investigada expone que, aunque esta Dirección entiende que existe una modificación unilateral del contrato a razón de los incrementos o cobros por mora e indemnizaciones, lo que a su juicio acontece son los reajustes acordados por las partes como consecuencia de cambios en los precios de los materiales de construcción y revalorización del inmueble objeto del contrato de promesa de compraventa, por lo que la interpretación de este Despacho no es acertada en tanto que "(...) pese a que el consumidor llegue a pagar un mayor valor más allá del precio pactado, este incremento se produce por las situaciones señaladas a título de sanción como mora e indemnización, que como se dijo no configura precio, y en el evento de haber reajuste de precio, por valorización del inmueble, ello se discute y acuerda entre el prometiente vendedor y comprador. -situación que es materia de discusión-. Así, no hay lugar a decir que se tipifica o configura la modificación unilateral del contrato por parte del productor o proveedor, como tampoco se sustrae éste de sus obligaciones." (fls. 189 y 219).

Por la cual se decide una actuación administrativa

Así las cosas, al analizar la imputación fáctica endilgada, los argumentos de la investigada y el material probatorio que reposa en este expediente, habrá que determinarse si las cláusulas en cuestión son prohibidas de cara a lo dispuesto por el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-.

Para tal efecto, se tiene que de la lectura de la proforma del contrato de promesa de compraventa - contrato de adhesión-, en cuya cláusula segunda "PRECIO" se dispone que "[e]l incumplimiento en el pago de las cuotas mensuales en (2) ocasiones, durante el transcurso de la presente negociación, hasta la entrega de la vivienda, dará motivo suficiente para que el PROMITENTE VENDEDOR, reajuste el valor de la venta de la vivienda hasta un seis (6%)[:] en igual forma, cuando la valorización de las viviendas durante el proceso de construcción, supera el 20% del valor de la venta, EL PROMITENTE VENDEDOR, podrá reajustar el valor de la anterior en un 6% el valor inicial pactado. En todo caso, EL PROMITENTE VENDEDOR, solo podrá aplicar una de las (2) cláusulas de reajuste, siempre y cuando estos se causen", se evidencia de manera clara la prerrogativa con la que cuenta MAYA Y ASOCIADOS LTDA., en su condición de proveedor para modificar unilateralmente el contrato, al contar con la facultad de reajustar el valor del producto comercializado -vivienda- hasta en un 6% del precio inicialmente pactado, lo que constituye una infracción a lo señalado por el artículo 38 de la Ley 1480 de 2011 imputado por esta Dirección, en tanto allí se dispone que en los contratos de adhesión no pueden incluirse cláusulas que permitan al proveedor modificar unilateralmente el contrato.

Para el caso de la cláusula sexta en la que se estipula como cláusula penal pecuniaria "una indemnización del 5% del valor pactado", siendo "MOTIVO DE INCUMPLIMIENTO EN [sic] EL NO PAGO DE LAS CUOTAS MENSUALES EN DOS (2) OCASIONES, DURANTE EL TRANSCURSO DE LA PRESENTE NEGOCIACIÓN", y que "EN CASO DE ARREGLO LA FIRMA MAYA Y ASOCIADOS LTDA. PODRÁ REAJUSTAR EL VALOR DE LA VIVIENDA. (...)", también se hace evidente la legitimación de MAYA Y ASOCIADOS LTDA., en su condición de proveedor para modificar unilateralmente el contrato, al contar con la facultad de reajustar el valor del producto comercializado -vivienda-, lo que constituye una infracción a lo señalado por el artículo 38 de la Ley 1480 de 2011 imputado por esta Dirección, en tanto allí se dispone que en los contratos de adhesión no pueden incluirse cláusulas que permitan al proveedor modificar unilateralmente el contrato.

Ahora, frente a la manifestación de MAYA Y ASOCIADOS LTDA., según la cual no hay lugar a que se le impute responsabilidad, pues en la proforma del contrato de promesa de compraventa no se estipula la posibilidad de modificación unilateral del contrato, toda vez que los incrementos que se lleguen a dar en el precio de los productos comercializados son fruto de sanciones por mora o de indemnizaciones, lo cual no constituye precio, u originados en la valorización de dichos productos, situación en la que se discute y acuerda con el consumidor dicho reajuste y no de manera unilateral, considera necesario este Despacho reiterar lo manifestado en el subacápite anterior, en tanto que, por un lado, es dentro de las mismas cláusulas segunda denominada "PRECIO" y sexta alusiva a la cláusula penal pecuniaria, en las que la investigada se faculta para reajustar o modificar el valor pactado sobre la vivienda adquirida.

Y por otro lado, no le es dable a la investigada afirmar que en dichas cláusulas no se permite una modificación unilateral al contrato, cuando de la simple lectura de las mismas puede evidenciarse la existencia de tal prerrogativa, que por demás, fue dispuesta o elaborada por el proveedor sin lugar a modificación alguna por parte del consumidor habida cuenta que se trata de un contrato de adhesión como ya se mencionó-, máxime cuando afirma en sus escritos que efectivamente el incremento del bien sí se puede dar; siendo claro que lo que constituye una cláusula prohibida dentro de un contrato de adhesión es la estipulación de disposiciones que permitan que -en este caso- el proveedor, modifique unilateralmente el contrato, verbigracia la posibilidad de "reajustar" o modificar el precio pactado para el inmueble comercializado, y no hace referencia a que haya concertación en la suma objeto de dicho reajuste.

En consecuencia, no le asiste razón en este punto a la sociedad investigada, en tanto es claro para esta Dirección que MAYA Y ASOCIADOS LTDA., incluyó dentro de la proforma del contrato de promesa de compraventa cláusulas prohibidas al estipular la posibilidad de modificar unilateralmente el contrato de adhesión, facultándose para modificar el precio del producto comercializado. Por lo

Por la cual se decide una actuación administrativa

expuesto, se encuentra probado que la investigada transgredió lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 1480 de 2011, por lo que esta Dirección procederá a imponer la sanción correspondiente en atención a lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, y en virtud de lo dispuesto en los numerales 9 y 14 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, también procederá a emitir una orden particular para que **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, ajuste sus documentos precontractuales y contractuales -proformas de contrato de promesa de compraventa y de contrato de compraventa- eliminando tal prerrogativa, facultad o posibilidad de modificar unilateralmente el mismo.

- Finalmente, se imputó la presunta responsabilidad a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, por considerar que se configura una infracción al artículo 42 y al numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, a razón de que las cláusulas arriba citadas son abusivas en tanto que con su inclusión en el contrato de adhesión suscrito entre la investigada y los consumidores se genera un desequilibrio injustificado del contrato en detrimento de los intereses y del patrimonio de éstos últimos, y además se establece la posibilidad por parte de la sociedad investigada de presumir la manifestación de la voluntad del consumidor derivando erogaciones u obligaciones a su cargo, al indicar la posibilidad de reajustar el precio del producto comercializado -inmueble- y configurar que un mismo supuesto de hecho sea causal de reajuste de precio y de sanción por incumplimiento, sin que las mismas sean excluyentes sino concomitantes entre sí.

Lo anterior, habida cuenta de que por un lado en la cláusula segunda "PRECIO" se faculta la investigada para "reajustar" o modificar el precio del producto comercializado -viviendas- a razón de que el consumidor incumpla en el pago de las cuotas mensuales en dos (2) ocasiones, o el inmueble se valorice superando en un 20% el precio pactado, caso en el cual se puede reajustar el precio del inmueble en hasta un 6%; y en la cláusula sexta se establece como "Cláusula Pecuniaria", por el incumplimiento de alguna de las partes, una "indemnización" del 5% del precio del inmueble que debe pagar el incumplido a la otra parte, señalando como motivo de incumplimiento el no pago de las cuotas mensuales en dos (2) ocasiones, caso en el cual, si hay arreglo con la investigada, ésta podrá reajustar o modificar el valor del inmueble; de tal suerte que ni las causales ni los supuestos de hecho del "reajuste" del precio y de la "indemnización" parecieran ser excluyentes sino concomitantes, lo que daría lugar a que, además de la existencia de una variación en el precio total del producto, el consumidor deba soportar un posible desequilibrio injustificado.

Esto sumado a que el 40% de las quejas recibidas respecto del proyecto "Conjunto Residencial Los Robles" corresponden a inconformidades sobre el reajuste de precios de los productos comercializados -inmuebles-.

Frente a lo anterior, la investigada **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, señala en su escrito de descargos que las erogaciones y obligaciones a cargo del consumidor señaladas en el contrato de promesa de compraventa son las legales, por lo que manifiesta no haber realizado comportamientos abusivos, y que a la fecha no ha ocasionado detrimento patrimonial en sus consumidores, ni tampoco les ha violado sus derechos. Además, expone que en caso de que se evidencie algún error de transcripción o una cláusula dudosa en el contrato de promesa de compraventa, su interpretación será a favor del consumidor tal como lo dispone el artículo 34 de la Ley 1480 de 2011<sup>12</sup>, y que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 42 y 43 del Estatuto del Consumidor, de encontrarse cláusulas arbitrarias o abusivas, las mismas serán ineficaces de pleno derecho, teniéndose por no escritas o sin efectos jurídicos entre las partes -artículo 897 del Código de Comercio<sup>13</sup>-.

En tal sentido, concluye que "(...) *habiendo cláusula ineficaz o ineficacia del negocio jurídico, tal promesa de compraventa no incidiría en el negocio finalmente celebrado y ejecutado a satisfacción de las partes. Con todo, cabe resaltar que el contrato de compraventa celebrado por escritura pública cumplió con la debida legalidad desde su oferta, publicidad, ejecución y entrega, por lo que no hubo*

<sup>12</sup> Ley 1480 de 2011 – Artículo 34: "Interpretación favorable. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean."

<sup>13</sup> Código de Comercio – Artículo 897: "Ineficacia de pleno derecho. Cuando en este Código se exprese que un acto no produce efectos, se entenderá que es ineficaz de pleno derecho, sin necesidad de declaración judicial."



Por la cual se decide una actuación administrativa

*violación alguna a los derechos de los consumidores (ver acervo probatorio anexado y aportado). Vale decir también, que la ley del consumidor 1480 de 2011 no exige ni prohíbe la promesa de contrato de compraventa, sino que se formula directamente la oferta de venta y se publicita con los requisitos que determina la ley.” (fls. 190 y 221).*

En el escrito de alegatos de conclusión, la investigada reitera que en el presente caso no tienen cabida las cláusulas abusivas, pues cierto es que las mismas son ineficaces de pleno derecho, por lo que no se produce ningún perjuicio a los consumidores, máxime cuando la investigada afirma haber entregado las viviendas a total satisfacción de los compradores y por el justo precio pactado con ellos.

Previas las consideraciones de fondo del caso en cuestión, acerca del tema de las cláusulas abusivas, es preciso señalar la definición que ofrece el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, el cual dispone que corresponden a *“aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza (...)”*<sup>14</sup>.

En tal sentido, se hace necesario precisar que la Corte Constitucional ha considerado que el derecho del consumo es de carácter poliédrico, ya que comprende asuntos de carácter sustancial, procedimental y de participación, cuando señala que *“[l]os derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico (...)”*<sup>15</sup>.

Frente al mismo asunto, la doctrina ha considerado que *“son abusivas las cláusulas que, incluidas por regla general en un contrato de contenido predispuesto, establecen, sin explicación seria, proporción ni razonabilidad, ventajas o prerrogativas excesivas para el predisponente, o cargas, obligaciones o gravámenes injustificados para el adherente, en detrimento del principio de celebración y ejecución de buena fe contractual y del normal y razonable equilibrio contractual”*<sup>16</sup>.

Por otro lado, en cuanto al artículo 43 del Estatuto del Consumidor, se tiene que aquel establece, entre otras, como abusivas las cláusulas que presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo<sup>17</sup>.

Teniendo lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación fáctica frente a la conducta de la investigada, las pruebas que obran en el expediente, y los argumentos expuestos, pues resulta indispensable para la Dirección, en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si las cláusulas en cuestión son abusivas de cara a lo dispuesto por el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-.

Se tiene entonces que las cláusulas segunda y sexta estipuladas en el contrato de adhesión elaborado por **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, trasgreden lo dispuesto tanto en el artículo 42 como en el numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que apuntan a que el consumidor soporte un indebido desequilibrio del contrato a razón de las erogaciones y obligaciones derivadas a su cargo, cuando se estipula que el precio puede ser reajustado o modificado, sin que tenga certeza de qué suma de dinero es la definitiva para obtener el bien inmueble objeto de la relación de consumo, bien sea por las causales señaladas en la cláusula segunda o en la cláusula sexta del contrato, que como ya se mencionó, no son excluyentes sino concomitantes, pues la limitante de aplicar solo una de ellas está contemplada contractualmente solo para las causales señaladas en la cláusula segunda, y no así en o para la cláusula sexta.

<sup>14</sup> Artículo 42 Ley 1480 de 2011.

<sup>15</sup> Sentencia C-1141 de 2000. MP. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

<sup>16</sup> Muñoz Laverde, Sergio. *El principio de la buena fe y su incidencia en la interpretación del contrato*. Nulidad de las cláusulas abusivas en el derecho colombiano. (Tomo IV, vol. 1), Colombia: Pontificia Universidad Javeriana & Temis.

<sup>17</sup> Numeral 9 artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Así las cosas, esta Dirección puede concluir de manera inequívoca que el hecho de que la investigada haya estipulado dichas afirmaciones, configuran un desequilibrio injustificado en perjuicio de los intereses y del patrimonio del consumidor, en tanto se legitima para modificar el precio del producto comercializado -vivienda- generando así erogaciones u obligaciones para el consumidor, quien debe asumir la carga de un mayor precio al inicialmente pactado, lo que hace que se encuentra probada la infracción al artículo 42 y numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 que le fue imputada.

Ahora, frente al argumento de la investigada según el cual en el contrato de promesa de compraventa se señalaron las erogaciones y obligaciones legales, por lo que no ha generado detrimento patrimonial alguno a los consumidores, considera este Despacho que no le asiste razón a la investigada en tanto que con la suscripción de las estipulaciones efectuadas en las cláusulas segunda y sexta, se genera la posibilidad de reajustar o modificar el precio pactado respecto del producto objeto de la relación de consumo -vivienda-, teniendo que si bien en el caso de la cláusula sexta, es posible la fijación de una cláusula penal pecuniaria como tasación anticipada de la sanción por incumplimiento de alguna de las partes, esto no debe redundar en la modificación del precio del producto, pues éste debe ser total y único, y no variable como lo dispone la investigada en sus contratos de adhesión.

Por otro lado, en cuanto al argumento según el cual las cláusulas abusivas son ineficaces de pleno derecho, entendiéndose por no escritas, por lo que de existir alguna de éstas en el contrato de promesa de compraventa, las mismas no producen efectos, y no generan ningún efecto jurídico en contra del consumidor, surtiéndose la suscripción del contrato de compraventa en cumplimiento de los requerimientos legales desde su oferta, publicidad, ejecución y entrega del bien inmueble, sin perjuicios de cara al consumidor, debe esta Dirección señalar que no le asiste la razón a la investigada, pues la infracción a la normatividad en cuestión se configura al disponer las cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión, en este caso, en el contrato de promesa de compraventa, y su simple disposición o estipulación es la que materializa la infracción, independientemente de la consecuencia legal dispuesta en dicha normatividad, por lo que contrario a lo expuesto por la investigada, las cláusulas segunda y sexta del contrato de promesa de compraventa son abusivas por su contenido en sí mismo, tal como ya fue analizado y explicado, independiente de si las mismas son ineficaces de pleno derecho.

En consecuencia, es claro para esta Dirección que con la inclusión de las cláusulas segunda y sexta en el contrato de adhesión -de promesa de compraventa- se genera un desequilibrio injustificado del mismo en detrimento de los intereses y del patrimonio de los consumidores, y además se establece la posibilidad por parte de la sociedad investigada de presumir la manifestación de la voluntad del consumidor derivando erogaciones u obligaciones a su cargo, al indicar la posibilidad de reajustar el precio del producto comercializado -inmueble- y configurar que un mismo supuesto de hecho sea causal de reajuste de precio y de sanción por incumplimiento, sin que las mismas sean excluyentes sino concomitantes entre sí.

Por lo expuesto, se encuentra probada la trasgresión de lo reglado en el artículo 42 y en el numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, por lo que esta Dirección procederá a imponer la sanción correspondiente en atención a lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, y en virtud de lo dispuesto en los numerales 9 y 14 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, también procederá a emitir una orden particular para que **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, ajuste sus documentos precontractuales y contractuales -proformas de contrato de promesa de compraventa y de contrato de compraventa- eliminando tal prerrogativa, facultad o posibilidad de modificar unilateralmente el mismo, y de forma concomitante en varias de las cláusulas contractuales.

#### **11.4. Frente a la presunta violación del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011 - Imputación Fáctica No. 2.**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor imputó presunta responsabilidad a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, por considerar que con su conducta podría configurarse una infracción del numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que en la cláusula séptima del contrato de promesa de compraventa obrante a folios 50 a 52, se encuentran

Por la cual se decide una actuación administrativa

espacios en blanco, lo que llevaría a que no se cumplieran los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión, tal como se observa a continuación:

**"SÉPTIMA: ESCRITURACIÓN:** *La escritura Pública que solemnice la presente PROMESA DE COMPRAVENTA, se otorgará el día ( ) del mes de septiembre del año dos mil catorce (2014) a las 3:30 p.m. en la Notaría Sexta del Circulo de Barranquilla, por acuerdo entre las partes la Escritura Pública podrá otorgarse antes o después del día anteriormente señalado, sin perjuicio de ninguna de las partes."*

Al respecto, la sociedad investigada arguye en su escrito de descargos que no infringe lo dispuesto en la normatividad imputada, toda vez que si bien el artículo 37 de la Ley 1480 de 2011 dispone los requisitos mínimos que deben cumplir los contratos de adhesión, y entre ellos se encuentran que dichos contratos no deben incluir espacios en blanco, a su juicio, dicho requisito "(...) se torna fútil, baladí, frívolo, insubstancial o insignificante, debido a que como se estableció antes opera la severa sanción de la **ineficacia** de dicha cláusula (...) [r]azón por la cual la señalada omisión no constituye omisión, pues el castigo automático o por ministerio de la ley es que deja sin consecuencia jurídica las cláusulas ineficaces o los contratos celebrados y afectados por esta sanción (...)" (fls. 190 reverso y 222), señalando que por tal razón se torna irrelevante tal hecho, toda vez que el negocio jurídico es calificado por la ley como ineficaz, por lo que "(...) la situación planteada al caso que nos ocupa respecto de este requisito, no es aplicable y de serlo no produciría efecto y en extremo habrá que decir que no hay contrato. Así ningún derecho del consumidor se vería afectado o vulnerado. (...)" (fls. 190 reverso y 222), aclarando que en sus futuros contratos evitará dejar espacios en blanco al momento de su suscripción.

En su escrito de alegatos de conclusión la investigada reitera que aunque en el contrato de promesa de compraventa existen espacios en blanco, esto no puede generar incumplimiento de los requisitos mínimos que deben tener los contratos de adhesión, pues el mismo artículo 37 de la Ley 1480 de 2011 indica que serán ineficaces las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos mínimos, por lo que tal situación sería insubstancial o insignificante y queda desvirtuada, pues la consecuencia jurídica automática justamente es que las cláusulas son ineficaces, entendiéndose como inexistentes, y no habría afectación alguna a los consumidores.

En este punto del análisis, se considera pertinente precisar que el artículo 37 de la Ley 1480 de 2011 señala que las condiciones negociales de los contratos de adhesión deben cumplir con ciertos requisitos mínimos, entre ellos, que no incluyan espacios en blanco -numeral 3-.

Teniendo lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación fáctica frente a la conducta de la investigada y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable para la Dirección, en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si la investigada **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, infringió o no el numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011.

Para tal efecto, se tiene que de la lectura del contrato de promesa de compraventa obrante a folios 50 a 52 -contrato de adhesión-, en cuya cláusula séptima se dispone que "*La escritura Pública que solemnice la presente PROMESA DE COMPRAVENTA, se otorgará el día ( ) del mes de septiembre del año dos mil catorce (2014) a las 3:30 p.m. en la Notaría Sexta del Circulo de Barranquilla (...)*", se evidencia de manera clara el espacio en blanco destinado a señalar el día en que se otorgaría la escritura pública que solemnizara dicho contrato de promesa de compraventa, lo que constituye una infracción a lo señalado por el numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011 imputado por esta Dirección, en tanto allí se dispone que en los contratos de adhesión no pueden incluir espacios en blanco.

Ahora, frente a lo expuesto por la investigada según lo cual, aunque el artículo 37 de la Ley 1480 de 2011 disponga que los contratos de adhesión no pueden contener espacios en blanco, y el contrato de promesa analizado sí contiene, dicho espacio en blanco es insignificante e insustancial, pues al ser

Por la cual se decide una actuación administrativa

la consecuencia de la estipulación de una cláusula sin el lleno de los requisitos mínimos su ineficacia, teniéndose por no escrita, no hay incumplimiento de la norma, pues dicha cláusula deja de existir en el contrato y no genera ninguna afectación para los consumidores, debe este Despacho reiterar lo manifestado a lo largo del presente acto administrativo, en cuanto a no le asiste la razón a la investigada, pues la infracción a la normatividad en cuestión se configura al disponer las cláusulas dentro de los contratos de adhesión si el lleno de los requisitos negociales mínimos para los contratos de adhesión, en este caso, en el contrato de promesa de compraventa obrante a folios 50 a 52 no fue diligenciado el espacio destinado a fijar el día de suscripción de la escritura pública con que se solemniza el contrato de promesa de compraventa, y su simple disposición o estipulación es la que materializa la infracción, independientemente de la consecuencia legal dispuesta en dicha normatividad, por lo que contrario a lo expuesto por la investigada, la cláusula séptima del contrato de promesa de compraventa no cumplen con los requisitos negociales mínimos señalados en el numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, independiente de si las mismas son ineficaces de pleno derecho.

En consecuencia, se encuentra probada la infracción a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011 por parte de la investigada, a razón de la inclusión del espacio en blanco en la cláusula séptima del contrato de promesa de compraventa obrante a folios 50 a 52, por lo que esta Dirección procederá a imponer la sanción correspondiente en atención a lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, y en virtud de lo dispuesto en los numerales 9 y 14 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, pese a su aclaración dirigida a que a futuro evitará dejar espacios en blanco en los contratos suscritos, también procederá a emitir una orden particular para que **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, diligencie todos los espacios de los documentos precontractuales y contractuales que sean caracterizados como contratos de adhesión -proformas de contrato de promesa de compraventa y de contrato de compraventa- de tal suerte que no queden espacios en blanco en los mismos.

#### **DÉCIMO SEGUNDO: SANCIÓN ADMINISTRATIVA.**

Encontrándose demostrada la violación por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de lo preceptuado en los artículos 23, 24, 26 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el numeral 2.3 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, los artículos 38, 42 y numeral 9 del artículo 43, y el numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, se debe imponer una sanción pecuniaria en los términos del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011<sup>18</sup>.

Para efectos de la graduación de la multa deberá atenderse a las particularidades del presente caso, de cara a los criterios establecidos en el parágrafo del artículo 61 de la Ley 1480 del 2011, que corresponden a: i) el daño causado a los consumidores; ii) la persistencia en la conducta infractora; iii) la reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor; iv) la disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores; v) la disposición o no de colaborar con las autoridades competentes; vi) el beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción; vii) la utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos; y viii) el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes. Teniendo que, aunque este Despacho revisará los ocho (8) criterios para fijar una sanción ajustada a derecho, y que se observan los principios de proporcionalidad y razonabilidad, la participación de los mismos dependerá de su pertinencia frente a los hechos probados. De manera que, en la tasación de la multa, algunos afectarán directamente el valor de la misma y otros serán descartados por su incapacidad de alterar la estimación cuantitativa.

En primera medida, en cuanto al daño a los consumidores, se tendrá en cuenta que la afectación a que hace referencia este criterio difiere del daño cierto y resarcible, y más bien obedece a la

<sup>18</sup> Reglamentado por el **Artículo 1º del Decreto 074 de 2012: Criterios para graduar las sanciones administrativas.** "Para efectos de imponer las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará los criterios establecidos para la graduación de las multas, previstos en el parágrafo 1º del mismo artículo".

Por la cual se decide una actuación administrativa

potencialidad con que la conducta infractora puede perjudicar a un universo de consumidores, y que el hecho de infringir el marco jurídico de esta investigación, involucra la vulneración de un interés jurídico tutelado desde la constitución -los derechos de los consumidores-.

En efecto, se lograron comprobar las siguientes conductas infractoras:

- La información suministrada por la investigada **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, no cumplió con los requisitos de claridad, veracidad, suficiencia, oportunidad, verificabilidad, comprensibilidad, precisión e idoneidad respecto del precio del producto ofertado, esto es, Viviendas de Interés Social -VIS-, en especial lo referente a cuáles son los criterios de valorización y cómo son aplicados para el reajuste del precio que estipula la investigada en las proformas de sus contratos de promesa de compraventa, sin que la información sobre tales criterios necesariamente legitime a la sociedad investigada para ejercer la facultad de reajustar el precio del producto que fue estipulada en dicho contrato (artículo 23 de la Ley 1480 de 2011).
- La información contenida en la proforma del contrato de promesa de compraventa permite, y de hecho, legitima a la investigada para que reajuste el precio inicialmente pactado con el comprador del inmueble -consumidor-, sin que éste logre tener certeza del precio final del producto, e interviniendo en su decisión de consumo, incumpliendo así el deber de informar a los consumidores el **precio final o total** de venta al público de los productos que ofrece -VIS-, valor que debe ser siempre informado de manera definitiva, y debe contener todos los impuestos y costos adicionales, sin perjuicio de que los mismos sean discriminados para conocimiento de los consumidores (artículos 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el numeral 2.3 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia).
- La estipulación de cláusulas prohibidas en la proforma del contrato de promesa de compraventa con disposiciones que permiten al proveedor, en este caso **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, modificar unilateralmente dicho contrato, en tanto se legitima contractualmente para reajustar el precio inicialmente pactado con los compradores -consumidores-, a razón de determinadas causales allí señaladas (artículo 38 de la Ley 1480 de 2011).
- La existencia de cláusulas abusivas a razón de afirmaciones que presumen la voluntad del consumidor y de ellas se derivan erogaciones u obligaciones a cargo de aquellos, esto al estipular la posibilidad de que **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, reajuste el precio de los productos comercializados -VIS-, disponiendo sus supuestos de hecho en cláusulas diferentes, las cuales no son excluyentes sino concomitantes, lo cual produce un desequilibrio injustificado en perjuicio de los intereses y del patrimonio de los consumidores (artículo 42 y numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011).
- El incumplimiento de los requisitos negociales de los contratos de adhesión al contener los contratos de promesa de compraventa espacios en blanco (artículo 37 de la Ley 1480 de 2011).

En cuanto al beneficio económico que obtuvo la investigada por la comisión de la infracción, se tiene prueba en el expediente que **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.** sí obtuvo beneficio económico por la comercialización de los productos Viviendas de Interés Social en el "Conjunto Residencial Los Robles", teniendo como referencia que se comercializaron 431 viviendas del proyecto (fls. 289 a 297 y CD a folio 299), ascendiendo el valor de sus ventas por el mismo a \$28.300.762.250 (CD fl. 299).

Así las cosas, teniendo en cuenta que el numeral 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, delimita el monto de la sanción impuesta hasta dos mil (2.000) salarios mínimos legales vigentes por infracciones a las normas del Estatuto del Consumidor, esta Dirección, atendiendo a las circunstancias particulares del sub-examine, le impone una multa a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, identificada con el NIT. 800.180.264-0, por la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL VEINTE PESOS M/CTE. (\$44.263.020) equivalentes a SESENTA (60) salarios mínimos legales vigentes, a la fecha de la presente resolución.

Por la cual se decide una actuación administrativa

### DÉCIMO TERCERO: ORDEN ADMINISTRATIVA

Teniendo en cuenta las facultades administrativas otorgadas a esta Superintendencia en desarrollo de su deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, resulta necesario señalar que de frente a las infracciones en que incurre la investigada **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, relacionadas con las cláusulas prohibidas y abusivas en los contratos de adhesión, los numerales 9 y 14 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 establecen la siguiente facultad:

*"Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:*

(...)

**9.** Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

(...)

**14.** Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.

(...)"

En atención a lo apenas expuesto, considerando que resultó comprobado que la sociedad investigada vulnera lo señalado en los artículos 23, 24, 26 en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.3 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, los artículos 38, 42 y numeral 9 del artículo 43, y el numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, y teniendo en cuenta que la conducta por la cual es sancionada en la presente investigación se encuadra dentro del supuesto de los numerales 9 y 14 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, esta Dirección considera procedente y necesario **ordenar** a la investigada **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, identificada con el NIT. 800.180.264-0, lo siguiente:

1. Modificar la **cláusula segunda** de los contratos de adhesión "CONTRATO PROMESA DE COMPRAVENTA" utilizados por la investigada, mediante la suscripción de un otrosí al mismo, en el que:
  - a. Se elimine cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar o "reajustar" el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-).
  - b. Se elimine cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.
  - c. Se disponga la devolución de los dineros indexados respecto de aquellos compradores a quienes se les hizo exigible la cláusula segunda reajustando o modificando el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-), de conformidad con el documento denominado "INFORME DETALLADO DE VENTAS CONSTRUCTOR: MAYA Y ASOCIADOS LIMITADA – SUCURSAL BARRANQUILLA. PROYECTO: CONJUNTO RESIDENCIAL LOS ROBLES 431 VIVIENDAS" (fls. 289 a 297 y CD fl. 299), sin perjuicio de la existencia de otros en el mismo proyecto inmobiliario.
2. Modificar la **cláusula sexta** de los contratos de adhesión "CONTRATO PROMESA DE COMPRAVENTA" utilizados por la investigada, mediante la suscripción de un otrosí al mismo, en el que:

Por la cual se decide una actuación administrativa

- a. Se elimine cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar o "reajustar" el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-).
  - b. Se elimine cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.
  - c. Se disponga la devolución de los dineros indexados respecto de aquellos compradores a quienes se les hizo exigible la cláusula sexta reajustando o modificando el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-), de conformidad con el documento denominado "*INFORME DETALLADO DE VENTAS CONSTRUCTOR: MAYA Y ASOCIADOS LIMITADA – SUCURSAL BARRANQUILLA. PROYECTO: CONJUNTO RESIDENCIAL LOS ROBLES 431 VIVIENDAS*" (fls. 289 a 297 y CD fl. 299), sin perjuicio de la existencia de otros en el mismo proyecto inmobiliario.
3. Diligenciar todos los espacios de los documentos precontractuales y contractuales utilizados por **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.** que sean caracterizados como contratos de adhesión de tal suerte que no queden espacios en blanco en los mismos.
  4. Se elimine cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar o "reajustar" el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-) o de modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones de los contratos de adhesión denominados "CONTRATO PROMESA DE COMPRAVENTA" o similares utilizados por la investigada, correspondientes a los proyectos que la investigada se encuentre comercializando o que proyecte comercializar.

Para acreditar lo anterior, la investigada **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, deberá allegar a esta Dirección, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución:

- i. Los otrosíes suscritos con los consumidores (promitentes compradores / compradores) en los que se advierta la eliminación de cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar o "reajustar" el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-), y de modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.
- ii. Los otrosíes suscritos con los consumidores (promitentes compradores / compradores) en los que se evidencie la disposición de la devolución de los dineros indexados al hacérseles exigible las cláusulas segunda y/o sexta reajustando o modificando el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-).
- iii. Los comprobantes de pago de los dineros que deben ser devueltos a los consumidores, debidamente firmados por las dos partes.
- iv. Los modelos de los contratos de adhesión a implementar en los proyectos que se encuentre comercializando o que proyecte comercializar, en los que consten las modificaciones ordenadas en el presente acto administrativo.
- v. La información correspondiente a los proyectos que se encuentre comercializando o que proyecte comercializar, con el fin de permitir a este Despacho corroborar de manera fehaciente que la modificación de los contratos de adhesión se aplicó para los utilizados en todos los proyectos en que intervenga la sociedad investigada como productor y/o proveedor.

De omitir lo anterior, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de orden administrativa, y si es del caso imponer la sanción de que trata el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer una multa a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, identificada con el NIT. 800.180.264-0, por la suma de **CUARENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL VEINTE PESOS M/CTE. (\$44.263.020)** equivalentes a **SESENTA (60)** salarios mínimos

Por la cual se decide una actuación administrativa

legales vigentes a la fecha de la presente resolución de conformidad a la parte motiva de esta providencia.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR A MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, identificada con el NIT. **800.180.264-0**, en virtud de las facultades administrativas otorgadas a esta autoridad en desarrollo de su deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores, contenidas en los numerales 9 y 14 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, y en atención a lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, lo siguiente:

1. Modificar la **cláusula segunda** de los contratos de adhesión "CONTRATO PROMESA DE COMPRAVENTA" utilizados por la investigada, mediante la suscripción de un otrosí al mismo, en el que:
  - a. Se elimine cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar o "reajustar" el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-).
  - b. Se elimine cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.
  - c. Se disponga la devolución de los dineros indexados respecto de aquellos compradores a quienes se les hizo exigible la cláusula segunda reajustando o modificando el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-), de conformidad con el documento denominado "*INFORME DETALLADO DE VENTAS CONSTRUCTOR: MAYA Y ASOCIADOS LIMITADA – SUCURSAL BARRANQUILLA. PROYECTO: CONJUNTO RESIDENCIAL LOS ROBLES 431 VIVIENDAS*" (fls. 289 a 297 y CD fl. 299), sin perjuicio de la existencia de otros en el mismo proyecto inmobiliario.
2. Modificar la **cláusula sexta** de los contratos de adhesión "CONTRATO PROMESA DE COMPRAVENTA" utilizados por la investigada, mediante la suscripción de un otrosí al mismo, en el que:
  - a. Se elimine cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar o "reajustar" el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-).
  - b. Se elimine cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.
  - c. Se disponga la devolución de los dineros indexados respecto de aquellos compradores a quienes se les hizo exigible la cláusula sexta reajustando o modificando el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-), de conformidad con el documento denominado "*INFORME DETALLADO DE VENTAS CONSTRUCTOR: MAYA Y ASOCIADOS LIMITADA – SUCURSAL BARRANQUILLA. PROYECTO: CONJUNTO RESIDENCIAL LOS ROBLES 431 VIVIENDAS*" (fls. 289 a 297 y CD fl. 299), sin perjuicio de la existencia de otros en el mismo proyecto inmobiliario.
3. Diligenciar todos los espacios de los documentos precontractuales y contractuales utilizados por **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.** que sean caracterizados como contratos de adhesión de tal suerte que no queden espacios en blanco en los mismos.



Por la cual se decide una actuación administrativa

4. Se elimine cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar o "reajustar" el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-) o de modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones de los contratos de adhesión denominados "CONTRATO PROMESA DE COMPRAVENTA" o similares utilizados por la investigada, correspondientes a los proyectos que la investigada se encuentre comercializando o que proyecte comercializar.

**PARÁGRAFO:** Para acreditar lo anterior, la investigada **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, deberá allegar a esta Dirección, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución:

- i. Los otrosíes suscritos con los consumidores (promitentes compradores / compradores) en los que se advierta la eliminación de cualquier alusión, prerrogativa, facultad o posibilidad por parte de **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, de modificar o "reajustar" el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-), y de modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.
- ii. Los otrosíes suscritos con los consumidores (promitentes compradores / compradores) en los que se evidencie la disposición de la devolución de los dineros indexados al hacérseles exigible las cláusulas segunda y/o sexta reajustando o modificando el precio de los productos comercializados (Viviendas de Interés Social -VIS-).
- iii. Los comprobantes de pago de los dineros que deben ser devueltos a los consumidores, debidamente firmados por las dos partes.
- iv. Los modelos de los contratos de adhesión a implementar en los proyectos que se encuentre comercializando o que proyecte comercializar, en los que consten las modificaciones ordenadas en el presente acto administrativo.
- v. La información correspondiente a los proyectos que se encuentre comercializando o que proyecte comercializar, con el fin de permitir a este Despacho corroborar de manera fehaciente que la modificación de los contratos de adhesión se aplicó para los utilizados en todos los proyectos en que intervenga la sociedad investigada como productor y/o proveedor.

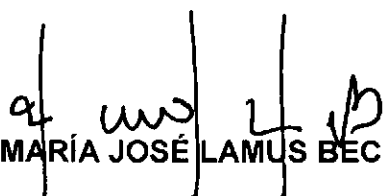
De omitir lo anterior, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de orden administrativa, y si es del caso imponer la sanción de que trata el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente a **MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**, identificada con el NIT. **800.180.264-0**, entregando copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C., 05 JUL 2017

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,

  
MARÍA JOSÉ LAMUS BECERRA

Por la cual se decide una actuación administrativa

**Investigada:**

**Notificación:**

Sociedad:

**MAYA Y ASOCIADOS LTDA.**

Identificación:

**NIT. 800.180.264-0**

**Representante Legal:**

**JOSÉ ANTONIO MAYA MARTÍNEZ**

Identificación:

**C.C. No. 12.720.905**

Dirección:

**Carrera 11 No. 15-41**

Ciudad:

**Valledupar (Cesar)**

Correo electrónico:

**mayalimitada@hotmail.com**

Elaboró: MTPH

Revisó: MJLB

Aprobó: MJLB