

**Impacto del derecho del consumidor en el contrato de
arrendamiento de vivienda urbana**

Sebastián Cadavid Jaramillo

Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Derecho y Ciencias Políticas
Facultad de Derecho
Medellín
2018

**Impacto del derecho del consumidor en el contrato de
arrendamiento de vivienda urbana**

Sebastián Cadavid Jaramillo

Trabajo de grado para optar al título de Magister en Derecho

Asesor

Néstor Raúl Londoño Sepúlveda

Doctor en Derecho

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Derecho y Ciencias Políticas

Facultad de Derecho

Medellín

2018

Resumen

En el presente trabajo se pone como punto central la búsqueda de elementos legales que permitan concluir si se aplica el Estatuto del Consumidor al Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana, para después revisar una a una las instituciones que introdujera el estatuto en el ordenamiento y que pudieran aplicarse al Contrato de Arrendamiento, para así poder dimensionar el impacto que tiene una en otra. Para alcanzar los fines propuestos en este trabajo se recurrió al método bibliográfico, conceptuando con base en lo comentado por diferentes doctrinantes que han realizado aportes a la temática que se abordó, analizando de manera conjunta la Ley 820 de 2003 y la Ley 1480 de 2011 para posteriormente referirnos a las garantías en el contrato de arrendamiento, las acciones jurisdiccionales y su régimen procedimental, que son aplicables para la protección del consumidor en el marco de este tipo de contratos.

Palabras Clave: Consumidor, arrendamiento, vivienda urbana, Derecho del Consumo, contrato.

Introducción

En la ejecución de las actividades diarias, todas las personas se ven en la necesidad de realizar transacciones comerciales, financieras y actos de consumo que nacen de las necesidades cotidianas. Con la realización de estas actividades y, en la mayoría de los casos, casi que, de manera inconsciente, los individuos adquieren la calidad de consumidores, siendo la proliferación de estas relaciones de consumo y el desconocimiento de su impacto legal y económico la razón que se utiliza como justificación objetiva para la realización del presente artículo.

El Derecho del Consumo no involucra toca al ciudadano común. En la actualidad, en gran medida debido al fenómeno de la globalización, las compañías también deben atender ya sea como fabricantes o distribuidores de productos, o como prestadores de un servicio, las disposiciones y legislación actual aplicable en este tema, compañías que, también se convierten en titulares de derechos y obligaciones, dependiendo de la transacción comercial que se realice. Es esta una de las razones que le dan importancia e impacto social y económico al Derecho del Consumo, porque como se puede ver, se origina y se desenvuelve en los escenarios de importancia en el desarrollo y crecimiento de un país.

Un factor importante para el mejoramiento del nivel socioeconómico de sus habitantes es la implementación de instrumentos que le permitan al ciudadano solventar necesidades de primer nivel, como lo es el acceso a la vivienda digna. Para ello, en Colombia han entrado en vigor leyes que han regulado todo lo referente a la adquisición de vivienda en calidad de arrendamiento, reflejo del momento histórico y económico en que se promulgan cada una de ellas. Instrumentos como el contrato de arrendamiento de vivienda urbana son la herramienta que el Estado propone para que el ciudadano, según su nivel económico, le permita alcanzar la satisfacción del derecho a una vivienda digna, aun cuando no sea propietario.

Así, entendiendo el grado de importancia en materia social, política y económica que acompaña a los dos temas: el derecho del consumo y el contrato de arrendamiento de vivienda urbana, el objetivo de este trabajo investigativo es analizar, con base en la comparación normativa y atendiendo a las posiciones doctrinarias, cual es el impacto que el primero tiene en el segundo. Se analizará si este estatuto tiene aplicación al momento de presentarse una falla en la relación de consumo y que sea imputable a una inmobiliaria directamente.

El propósito principal que motiva la investigación es poder, dependiendo del resultado, entender si es posible en los casos a que haya lugar, acoger el Estatuto del Consumidor en la solución de conflictos, sin tener que poner en uso el aparato judicial ordinario.

El ánimo de adelantar el análisis propuesto resulta de una percepción personal del autor, al opinar que en la mayoría de los casos se acude a la jurisdicción ordinaria ante la eventual controversia suscitada en virtud del contrato de arrendamiento de vivienda urbana, y se ignora todo lo que puede aportar el estatuto en relación con el manejo de una falta por parte de una inmobiliaria.

En el desarrollo de este tema, se encuentra regulación especial, que complementa el derecho del consumidor que puede contribuir a la descongestión de los despachos judiciales, pues esto implicaría que los conflictos se diriman en escenarios diferentes a los que proporciona la jurisdicción ordinaria.

El derecho del consumidor en el ordenamiento jurídico colombiano

Se puede decir que la República de Colombia empezó a incursionar en Derecho de consumo y a cuestionar la necesidad de concebirlo como elemento esencial para la protección a los actos propiamente de esta naturaleza desde la entrada en vigor del Código Civil, el cual consagró elementos para proteger al comprador que fueron tomados del Derecho Romano, así como también, obligaciones que corrían por cuenta del vendedor en aras de salvaguardar los derechos de los consumidores en general (Ossa, 2010, p.11).

Uno de estos elementos que consagra la norma civil es el saneamiento por vicios redhibitorios que se ubica en el artículo 1914 del Código Civil y siguientes, y el saneamiento por evicción que se remonta al artículo 1894 y siguientes de la misma norma (Código Civil, art. 1873).

Mediante el Código de Comercio se introdujo al ordenamiento jurídico nacional otras dos figuras en materia de protección a los derechos del consumidor, estas fueron las del artículo 932 y 933 que aborda lo atinente a cuando el producto se vendía con garantía y presunción de venta con garantía sobre todos los bienes que se acostumbre a vender de este mismo modo, y la consagrada en el artículo 939 de vicios de calidad a excepción de cuando se revisa la mercancía y no se protesta (Código de Comercio, 1971).

Ambas soluciones no calaron y entraron en desuso porque tenían plazos de caducidad extremadamente limitados y acciones de reclamación complejas, viéndose esto como una herramienta de disuasión que limitaba el campo de acción del comprador.

Se continuó con la búsqueda de mecanismos de protección y de manera paralela al Código de Comercio se expidieron en 1971 el Decreto 2416 de 1971 que consagró normas técnicas de calidad y posteriormente la Ley 9 de 1979 sobre medidas para la protección del medio ambiente y

normas sobre la calidad de suministro del agua, alimentos, aditivos, bebidas, medicamentos, cosméticos, artículos de uso doméstico, etc. (Ibáñez, 1998).

En el año 1973 se expidió la Ley 73, norma que únicamente contó con 4 artículos y que determinó la intervención del Estado en la distribución de los bienes para la defensa del consumidor, confiriéndole tal facultad directamente al Ejecutivo. Esta ley fue reglamentada por el Decreto 1320 de 1982 y desarrollada por el Decreto 1441 de 1982 en la que se reguló todo lo atinente a las ligas y asociaciones de consumidores.

Posteriormente, en 1982 se expidió el Decreto 3466. En virtud de este se comenzó a hablar de un estatuto general del consumidor propiamente; en él se dictaron normas tendientes a la implementación y reglamentación de la responsabilidad de los productores, expendedores y proveedores de mercancías, así mismo, este decreto fue la puerta de entrada a las definiciones generales del Derecho del Consumo, es ahí donde empezamos a hablar de consumidor, productor, proveedor, idoneidad, calidad, entre otros.

El mencionado decreto fue de importancia relevante en su momento, pues introdujo todo el tema de garantías que debían tener los productos y procedimientos, así como los trámites administrativos y judiciales para hacerlas efectivas, para sancionar en caso de que fuera necesario y obtener una indemnización por los daños producidos como consecuencia de la mala calidad de los productos o servicios comercializados de forma indebida.

Al poco tiempo, y en uso de las facultades conferidas por la Ley 73 de 1981, se expidieron los Decretos 3467 y 3468 de 1982, por medio de los cuales se complementaron las normas referentes a las ligas y asociaciones de consumidores, y se creó el Consejo Nacional de Protección al Consumidor.

Mediante el Decreto 2876 de 1984 se regularon los precios, estableciendo que una vez se hubieran fijado los precios o el margen de comercialización por la entidad competente de un bien o servicio sujeto a control, ningún productor, distribuidor, comerciante o intermediario podía cobrar precios superiores so pena de incurrir en las sanciones previstas en dicho decreto y las de tipo penal, las cuales iban desde la imposición de una multa de hasta dos millones de pesos (de acuerdo a la capacidad económica del infractor y la gravedad del hecho), hasta la cancelación definitiva de la licencia de funcionamiento industrial o comercial del mismo.

En 1985 y mediante la resolución 32248 la ONU solicita a los gobiernos nacionales, más concretamente a los países en vía de desarrollo, que se emplearan mecanismos tendientes a la protección de los consumidores, creando así una especie de política definida e implementada en aras de salvaguardar dichos derechos e implementar procedimientos sancionatorios y de control respectivamente. Para esa época, Colombia venía reorganizándose y renovando sus políticas de Estado para poder ser más competitiva en materia de globalización.

Posterior a esto, se promovió la Ley 45 de 1990 que reguló todo lo correspondiente a la intermediación financiera del sector asegurador y el ejercicio de esta actividad concretamente, lo que terminó de reforzarse en virtud del ya mencionado ánimo de expansión en temas de globalización y de cierto modo volverse más competitiva en la región, con la promulgación de la Constitución de 1991, que también tuvo injerencia en materia de Derecho del Consumo y consagró en su artículo 78, inciso tercero, una garantía de fundamental importancia en favor de los consumidores. Se estableció que el Estado debía garantizar la participación de las organizaciones de consumidores y de usuarios en el estudio de las disposiciones que a estos les conciernen, garantía que posteriormente comentó la Corte Constitucional (2014) en Sentencia C-133/14 indicando que:

La garantía consagrada en el tercer inciso del artículo 78 de la Constitución prevé un contenido de gran amplitud, por cuanto prescribe que: “*El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen*”. A partir de este mandato surge la necesidad de asegurar la concreción de uno de los principios fundacionales del sistema constitucional del Estado colombiano: el de participación – artículos 1º y 2º de la Constitución-. Participación que podrá concretarse en distintas etapas del estudio de las normas jurídicas, utilizando diversos mecanismos y que podrá estar a cargo de distintos sujetos –pues se recuerda que el obligado por la disposición constitucional es el Estado. (Corte Constitucional, 2014)

De este modo, aclara la Corte que si bien se reconoce la garantía de participación para las organizaciones de consumidores y usuarios, también es importante que dicha participación se desarrolle bajo el amparo del principio fundacional de participación contenido en el artículo 1 y 2 de la Constitución, garantizando el principio pero sin que ello implique que la participación se deba dar obligatoriamente desde el campo legislativo propiamente dicho, sino desde muchos otros mecanismos diferentes y a cargo de distintos operadores.

Posteriormente se expidieron los Decretos 2152 y 2153 de 1992, mediante los cuales se reestructuró el Ministerio de Desarrollo Económico y la Superintendencia de Industria y Comercio, otorgándole a ambas la facultad de investigar y sancionar las conductas que fueran en contra de la libre y leal competencia, incumplimientos a las normas de calidad e idoneidad de productos que para su momento estaban en vigencia, y en general, para conocer y tramitar las quejas que se impusieran por iniciativa de los consumidores y que implicaran violación a los derechos del consumidor.

En 1993 entró en vigor el Decreto 2269 que procuró la organización del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, que tiene como función fomentar la calidad, la seguridad y la competitividad del sector importador y proteger los intereses de los consumidores.

Posteriormente, la Ley 142 de 1994 consagró el régimen aplicable a los servicios públicos domiciliarios marcando los lineamientos en cuanto a la competencia existente entre las empresas que prestan este tipo de servicios a fin de que no se presente abuso de la posición dominante y entreguen a la comunidad servicios de calidad.

En el año 1996 se expidió la Ley 256 que puso en el ordenamiento normas atinentes a la competencia desleal, definiendo y explicando los actos constitutivos de competencia desleal, tales como la confusión, desviación de clientela, de desorganización, de desprestigio entre comerciantes, entre otros.

El Decreto 990 de 1998 fue el reglamento de los usuarios del servicio de telefonía móvil; la Ley 446 de 1998 en su artículo 145, otorga funciones a la Superintendencia de Industria y Comercio en sentido de salvaguardar los derechos de los consumidores, funciones que posteriormente serían consideradas de carácter jurisdiccional mediante sentencia C-1071 (Corte Constitucional, 2002).

En 2003 y debido a la crisis inmobiliaria de finales de los 90, se promulga la Ley 820 que derogó totalmente la Ley 56 de 1985, la cual reguló todo lo referente al arrendamiento de vivienda urbana, los requisitos esenciales del contrato de arrendamiento destinado a vivienda, puso en cabeza de las alcaldías municipales la inspección y vigilancia del cumplimiento de dicha legislación e incluyó algunos aspectos procedimentales aplicables en la materia.

La Ley 1328 de 2009 también introdujo elementos en torno a la protección de los derechos del consumidor en el país. Esta trajo normas en tema financiero, de seguros y mercado de valores,

y dedicó todo el Título 1 a definir lo que se debe entender por cliente, usuario, consumidor financiero, etc.

Finalmente, en 2011 el Congreso de la República promulgó la Ley 1480 de 2011, la cual, a partir del año 2012, se consolidó como el actual Estatuto del Consumidor. Esta norma no trajo consigo un listado de tipos contractuales a regular, sino que buscó aplicación de manera general a todos los contratos, siempre y cuando fueran específicamente de relaciones de consumo.

Concepción contemporánea del derecho del consumidor en Colombia

Colombia ha sido una nación con especial preocupación por la protección de los derechos del consumidor y por legislar en favor de estos. Esto se puede concluir después de realizar el análisis del marco legal que se inicia con el Código Civil y con las diferentes leyes, decretos, sentencias y demás elementos que componen el ordenamiento jurídico contemporáneo.

En este sentido, se puede decir que en el actual derecho colombiano la piedra angular que enmarca un avance importante en materia de protección a los derechos del consumidor es la Ley 1480 de 2011, Nuevo Estatuto del Consumidor. No obstante, antes de este, aun sabiendo que existió nutrida regulación normativa en la materia, solo se logró avanzar en el sentido de implementar normas específicas que procuran por defender al consumidor en temas concretos, entre ellas se encuentra la Ley 100 de 1993 que va dirigida a los usuarios de la salud, y la Ley 142 de 1994 cuyo objeto ya se mencionó en el título anterior. También es pertinente destacar la Ley 1328 de 2009 que incorporó un catálogo de derechos y herramientas que protegen al consumidor del sector financiero.

Debido a que en el capítulo anterior se mencionaron ciertos aspectos característicos y sustanciales de las normas existentes en materia de derechos del consumidor, en esta oportunidad

se analizará la necesidad de un esquema legal propio en torno al Derecho del Consumo. De este modo se puede concluir sin lugar a duda que este encuentra su origen en la intención de garantizar tres derechos fundamentales, estos son, 1. La calidad e idoneidad en los bienes y servicios, 2. El derecho a la información, 3. Corregir el desequilibrio contractual en la relación existente entre el consumidor y el proveedor o productor de los bienes y servicios.

A su vez, el Estatuto del Consumidor también creó tres principios fundamentales en la relación de consumo, a saber: 1. Las normas contenidas en el Estatuto del Consumidor son de orden público y la consecuencia inmediata de esto es que estas no admiten pacto en contrario; 2. Las mismas normas serán siempre de interpretación favorable al consumidor; 3. Le otorga el carácter de subsidiariedad a las normas comerciales y civiles que traten la materia, lo que quiere decir que cuando el ciudadano entra en la relación de consumo, las demás normas se podrán aplicar de manera subsidiaria en esa relación específicamente.

Inmediatamente comenzó a regir el Estatuto del Consumidor, se puso a tono con el Decreto 3466 de 1982 que lastimosamente no tuvo un impacto relevante en cuanto a su aplicación, pero que paradójicamente sirvió como vehículo introductor del lenguaje que hoy se maneja en materia de protección a los derechos del consumidor.

El estatuto no consagra un listado de tipos contractuales; por el contrario, este se aplica de manera general a todos los contratos, ya sean de mutuo, compraventa, de cuenta corriente bancaria, de seguros, etc, los cuales, pese a tener una regulación propia, se pueden ver en armonía con el Derecho del Consumo, siempre y cuando estos lleven consigo relaciones de este tipo respectivamente. La Ley 1480 de 2011 tiene especial aplicación en las relaciones que versan sobre la adquisición de bienes o servicios en todo el territorio nacional, y define como consumidor a toda persona natural o jurídica que adquiere un producto o servicio para satisfacer necesidades

personales, familiares o domésticas. En caso de que sea persona jurídica, debe cumplir el requisito de ser el usuario final del producto o servicio, y esa necesidad no puede ir ligada con su objeto social o actividad económica a desarrollar.

Lo anterior es en cierta medida uno de los baluartes de la Ley 1480 de 2011, pues antes de esta únicamente se contaba con protección de derechos en temas específicos. En el ordenamiento jurídico nacional no existía una norma que agrupara de manera general una solución que pudiera aplicarse sin restricción alguna a todas las relaciones que implicaran el consumo de un producto o servicio entre personas naturales, personas jurídicas, y entre unos y otros secuencialmente.

De manera especial, la Ley 1480 de 2011 también puso en el ordenamiento jurídico la responsabilidad solidaria entre quien produce un producto y quien lo comercializa, la cual enmarca cuatro temas en particular: la información, garantía de calidad e idoneidad, publicidad y todo lo atinente a las cláusulas abusivas. El efecto jurídico de esta solidaridad establece una excepción al conocido principio del efecto relativo de los contratos.

Adicional a la responsabilidad solidaria entre el productor y el comercializador, el principio del efecto relativo de los contratos es susceptible de otras excepciones mediante las cuales es posible vincular de manera directa a un tercero que esté por fuera de una relación contractual. Una de esas situaciones excepcionales es conocida como Estipulación a Favor de Otro, que en términos generales es un contrato que se celebra entre dos partes y cuyo objeto es favorecer a un tercero que es ajeno y que no hace parte directa de dicha relación.

Esta excepción está consagrada en el artículo 1449 del Código Civil, este a su vez también dispone que únicamente esa tercera persona que se tomó como beneficiaria en el contrato, es la legitimada para demandar lo estipulado en el acto, siendo éste revocable por la sola voluntad de las partes intervinientes en él (Código Civil, 1873).

En la dinámica contractual que se plantea, el contratante (que para estos efectos también se denomina estipulante) es quién contrata a favor de un tercero; el promitente es aquella persona que se compromete en favor del tercero, y el tercero beneficiario será en últimas el acreedor de la obligación y, en ese sentido, será el legitimado para exigirla, con la necesidad de haberla aceptado previamente de manera expresa o tácita.

En torno a esto, la figura exige la aceptación expresa o tácita por parte del tercero, configurándose de manera automática una excepción al efecto relativo de los contratos, pues es claro que el tercero beneficiario no ha sido parte de la relación jurídica, pero, independiente de ello, puede convertirse en acreedor de esta.

Los requisitos para que pueda operar esta excepción van estrictamente ligados a la capacidad de las partes, debiendo el estipulante gozar de la capacidad para contratar, igual que el promitente que a su vez debe manifestar la intención de crear un derecho a favor de un tercero, y este tercero o beneficiario solo necesitará la capacidad de goce y ser una persona determinada. Siendo plenamente capaces y con la observancia de la autonomía de la voluntad, podrán las partes pactar en el beneficio de un tercero que no es obligado en el contrato.

Desde la llegada del estatuto se ha venido comentando en diferentes escenarios que este, en cierto modo, desplazó al Código Civil y al Código de Comercio. Esta opinión es compartida por tratadistas como el profesor Javier Tamayo Jaramillo, quien en una de sus columnas para *Ámbito Jurídico* comentó que

El asunto es de tal gravedad, que las cátedras de contratos civiles y mercantiles están seriamente averiadas en su estructura, pues muchas de las instituciones que son enseñadas a los alumnos están derogadas por el nuevo estatuto. Invito a que la doctrina y los jueces discutan pronto

sobre el tema, pues con la vaguedad de la ley, no sabemos hasta dónde la legislación anterior, que es la que habitualmente se enseña, está vigente o no (Tamayo Jaramillo, Javier, 2013).

Lo anterior es crítica por lo comentado en cuanto a la aplicación directa del Estatuto del Consumidor en temas contractuales.

Al respecto, y con un argumento que dista de la opinión del profesor Tamayo, es importante tener en cuenta la opinión de otro reconocido jurista y profesor, Alfredo Tamayo Jaramillo, que manifiesta que lo anterior “*no tiene sustento por cuanto este estatuto no contiene una teoría de las obligaciones ni define lo que son los actos de comercio ni otras instituciones propias del Código de Comercio*” (comunicación personal, 4 de abril de 2018), concepto que resulta acertado si se tiene en cuenta que, efectivamente, el estatuto introdujo una serie de garantías y derechos, y que como la gran mayoría de relaciones son de consumo, estas gozan de esos derechos y garantías, pero en el momento en que la relación es de otra naturaleza diferente a la de consumo, claramente surge la necesidad de acudir de manera expresa al Código Civil o al Código de Comercio dependiendo de la naturaleza del acto. Este argumento incluso se apoya en lo consagrado en el artículo 4 de la misma Ley que reza:

En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil (Estatuto del Consumidor, 2011).

Ahora, a efectos de darle un análisis desde otra perspectiva, también manifiesta el profesor Alfredo Tamayo Jaramillo la necesidad de preguntarse en qué punto el Estatuto del Consumidor invade la esfera del Derecho Comercial y del Derecho Civil, concluyendo que en este caso el punto neurálgico es el tema de las garantías, las cuales fueron concebidas en una forma absolutamente

diferente a como se hizo en el Código Civil y en el Comercial y con lo cual puede tener razón en su argumento el profesor Javier Tamayo Jaramillo en su columna para *Ámbito Jurídico*.

La protección a los derechos del consumidor exige el reconocimiento y cuidado de muchos otros fenómenos que giran en torno a la relación de consumo. En ese sentido, lo que se busca es la protección de los derechos en el ámbito individual y, a su vez, de manera colectiva, encontrando así posiciones que afirman que el Derecho del Consumo pretende ciertamente inclinar la balanza en favor del consumidor. Al respecto Juan Carlos Villalba (2009) manifiesta que

Su finalidad es corregir los desequilibrios que se presentan en la relación de consumo, suministrándole herramientas de protección al consumidor, siendo una innegable realidad, las diferentes posiciones que ostentan el consumidor y el productor en dinámica del libre mercado (p.83).

Así pues, el Derecho del Consumidor es un derecho autónomo, a partir de la autonomía otorgada a este por la Ley 1480 de 2011. Con el fin de poder describirlo y llevarlo a un plano que sea más cercano a la concepción contemporánea que de este se tiene, se puede tener en cuenta la caracterización propia que hace Villalba (2009), así:

A. Es un derecho Transversal: Por la manera como se encuentra en nuestro ordenamiento jurídico, ya que no podría encasillársele dentro del ámbito del derecho público o del derecho privado, dada su amplitud es necesario acudir a normas de derecho privado y público. Así mismo, permea muchas áreas del derecho por lo que encontramos normativas tendientes a regular la protección en cada una de estas áreas, por ejemplo, la protección al consumidor financiero. B. Es un derecho multidisciplinario: Es consecuencia directa de la anterior característica, y es consecuencia de los diferentes campos del proceso económico en los cuales se

relaciona con otras áreas del derecho, tales como el derecho civil, el derecho de la competencia, el derecho ambiental, entre otros. C. Es derecho económico: Por integrarse con su objeto de estudio: la regulación de la economía para alcanzar la máxima eficiencia. Así también, justifica su existencia, al reconocer la asimetría de la información poseída por el consumidor, que lo ubica en una situación de debilidad. D. Es un derecho especial: Ya que es de aplicación preferente a las normas de carácter general. E. Es un derecho proteccionista: Que no sigue la tradicional regla de igualdad de las partes, dado que parte de la debilidad que ostenta el consumidor y la necesidad de su protección. F. De normas de orden público: Dado que sus normas son de obligatorio cumplimiento, derogando el principio de la autonomía de la voluntad que rige las relaciones civiles y comerciales (p.84).

De fundamento constitucional: Por lo consagrado en la Constitución Política Colombiana en su artículo 78, estableciendo una obligación con respecto a la calidad e idoneidad de los bienes y servicios, artículo cuya presencia en el ordenamiento la define la Corte Constitucional (2014) en la ya citada Sentencia C-133, manifestando que:

La Constitución del año 1991 incluyó una serie de derechos que, hasta dicho momento, carecían de consagración constitucional en nuestro ordenamiento jurídico. Dentro de las novedades en esta materia, fue incluido el derecho de los consumidores y usuarios, que se encuentra en el capítulo de los derechos colectivos y del medio ambiente. Es el artículo 78 de la Constitución el que delimita los contenidos esenciales del mismo (Corte Constitucional, 2014).

Ámbito de aplicación del estatuto del consumidor

Es clara la Ley 1480 de 2011 al delimitar cuál es su campo de regulación y su margen de aplicación. Según lo establecido en el artículo 2: *“esta regula los derechos y obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente”* (Estatuto del Consumidor, 2011).

El estatuto también enmarca cuatro ámbitos de protección, a saber: la información, la publicidad, la idoneidad y el contenido de los contratos. Como ya se había mencionado, esto tiene aplicación general en todas las relaciones que sean de consumo; mientras el espíritu del acto sea de consumo de productos o servicios, ahí encuentra aplicabilidad el Estatuto del Consumidor. Lo anterior, claro está, siempre y cuando no exista regulación especial aplicable al caso en concreto; siendo así, ante estos eventos, se deberá atender a dicha regulación especial en primer lugar, y de manera suplementaria el Estatuto del Consumidor en lo no previsto dentro de esa misma regulación especial, esto por remisión directa del mismo artículo 2 del estatuto (Estatuto del Consumidor, 2011).

No obstante, la entrada en vigor de la Ley 1480 de 2011, esta se tiene:

Como una norma general de cierre, pero subsidiaria, y normas sectoriales que contienen catálogos de derechos bajo la supervisión de diversas autoridades que tienen las mismas funciones de vigilancia inspección y control sobre los agentes que intervienen en los mercados, lo que genera que a hoy no se tenga muy claro por ejemplo ante qué autoridad acudir para buscar protección o incluso las normas por aplicar (Plata & Monsalve, 2014, p.243).

Como régimen general, el Artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 es el que establece que su aplicación se dará de manera general a todos los sectores en los que no exista norma especial. De

otro modo, para los sectores dotados de regulación expresa, se tendrá que dar prevalencia directa y preferente sobre lo que consagre al respecto el Estatuto del Consumidor propiamente, dando aplicación a este solo en los casos vacíos, en situaciones que no estén reguladas expresamente en normas sectoriales o de protección al consumidor, se aplicarán en este orden el Código de Comercio y el Código Civil.

Un ejemplo de lo anterior es la Ley 142 de 1994 que reguló el sector de energía eléctrica, gas natural domiciliario, agua potable y saneamiento. Esta dispone que, a efectos de una reclamación por parte de los usuarios del servicio, se deberá acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es decir, en este caso los derechos de los consumidores están protegidos por esta ley. Así, y solo bajo el supuesto de faltar norma expresa aplicable, se podrá acudir a la Ley 1480 de 2011.

Para la protección de los derechos de los usuarios del sector financiero, mercado público de valores y asegurador, se expidió la Ley 1328 de 2009, otorgándole facultades administrativas a la Superintendencia Financiera. En este caso se deberá acudir inicialmente a la norma sectorial y a falta de disposición expresa a la Ley 1480 de 2011.

En palabras del profesor Plata (2018):

El sistema de fuentes legales de protección jurídica de los consumidores en Colombia es sectorial, entre las que se encuentran las siguientes: la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos domiciliarios, Decreto 1842 de 1991 Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, la Resolución 108 de 1997 derechos de los usuarios de energía eléctrica y gas, Resolución 413 de 2006; el Decreto 1441 de 1982 de Ligas y Asociaciones de Consumidores; la Ley 1341 de 2009 sobre Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la resolución

3066 de 2011, régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, Resolución 3038 de 2011 por medio de la cual se expide el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, Ley 1328 de 2009, régimen de protección al consumidor financiero, Ley 1266 de 2008 que regula el derecho de protección de los datos personales de carácter financiero, la Ley 1581 de 2012, que regula el habeas data no financiero, la Ley 1555 de 2012, de protección al crédito de consumo.

De este modo el consumidor se convierte en protagonista fundamental en las relaciones de consumo, poniéndolo como sujeto de derechos que encuentran sustento en la regulación que al respecto se tiene y que nacen desde el artículo 78 de la Constitución que ya fue comentado.

Antecedentes de la ley de arrendamiento de vivienda urbana

Contrario a lo que se pudo evidenciar respecto a la protección de derechos del consumidor, ha sido poca la legislación promulgada en torno al Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana. Inicialmente sólo se contaba con lo regulado en el Código Civil entre los artículos 1973 y 2035; posteriormente en la Ley 56 de 1985, y en la actualidad la Ley 820 de 2003 que aún se encuentra en vigencia. Esta Ley 56 de 1985 nació de la necesidad de regular el arrendamiento de vivienda urbana, poniendo también en sus efectos los contratos de arrendamiento cuyo objeto fueran oficinas, consultorios, espacios académicos, etc., viéndose en armonía con lo que al respecto traía el Código Civil y el Decreto 2221 de 1983.

Esta Ley contenía entre los artículos 2 al 19 todo lo atinente a la reglamentación como tal del Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana, y entre los artículos 23 y 25 se podían

encontrar las normas procedimentales que al respecto se tenían, siendo derogada en su totalidad por la Ley 820 de 2003 que en su artículo 43 resaltó:

Esta ley rige a partir del momento de su promulgación y deroga la Ley 56 de 1985, el artículo 2035 del Código Civil, el artículo 3 del Decreto 2923 de 1977, el artículo 4 del Decreto 2813 de 1978, el artículo 23 del Decreto 1919 de 1986, los artículos 2, 5 y 8 a 12 del Decreto 1816 de 1990, como también las demás disposiciones que le sean contrarias. (Ley N° 820, 2003)

La Ley 820 de 2003 rigió desde el mismo año de su promulgación; esto se debió al afán del Gobierno Nacional por incentivar y facilitar los medios de adquisición de vivienda a través de la modalidad de arrendamiento, por consecuencia de la fuerte crisis económica y financiera que se presentó en el país en los años 1998 y 1999, que afectó enormemente al sector de la construcción. La Ley 820 de 2003 está estructurada en doce capítulos, en ellos se desarrollan las formalidades del Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana, de manera taxativa se definen las obligaciones de las partes intervinientes en dicho contrato, también se puntualiza en lo referente a la prohibición de garantías y depósitos, se regula el subarriendo y cesión del contrato y se definen los parámetros para la fijación de la renta del arrendamiento.

A la fecha, esta es la norma de mayor aplicación entre las que de una u otra manera tocan lo referente al contrato de arrendamiento, trayendo consigo aclaraciones como la distinción entre el preaviso y el desahucio que consagra el Código de Comercio, la prórroga automática, el derecho a la renovación de la misma norma comercial, y la plena validez de los contratos de arrendamiento que se celebren de manera verbal.

Resolución de controversias en el contrato de arrendamiento de vivienda urbana

En el contrato de arrendamiento de vivienda urbana propiamente dicho

A efectos de la resolución de las controversias que se pueden llegar a presentar en la ejecución de un Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana, es necesario determinar inicialmente ante cuál funcionario se debe poner en conocimiento los conflictos.

La Ley 820 de 2003 consagró que el alcalde de la municipalidad y el juez civil son los funcionarios competentes para ejercer las funciones de inspección, control y vigilancia en materia de arrendamiento, y de esta manera son quienes se encargan de tramitar la resolución de los conflictos que giren en torno al Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana.

Es el juez civil municipal el funcionario competente para conocer los procesos derivados de las controversias contractuales en los contratos de arrendamiento de vivienda urbana, esto dependiendo de su cuantía y de la ubicación del bien inmueble objeto del contrato.

De otro modo, si se quisiera dirimir el conflicto ante el alcalde de la municipalidad o su delegado, el artículo 32 de la Ley 820 de 2003 es el que consagra que *“La inspección, control y vigilancia, estarán a cargo de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., la Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y las alcaldías municipales de los municipios del país”*.

A continuación, el artículo 33 de la misma norma define las funciones principales de estas entidades territoriales en cuanto al contrato de arrendamiento:

1. Conocer las controversias originadas por no expedir las copias del contrato de arrendamiento a los arrendatarios, fiadores y codeudores. Esto porque la norma impone en su artículo 8 la obligación en cabeza del arrendador de entregar ejemplar original del contrato de arrendamiento al arrendatario y a sus deudores solidarios si los hubiere.

2. Asumir las actuaciones que se le atribuyen a la autoridad competente en los artículos 22 al 25 en relación con la terminación unilateral del contrato. Son estos artículos los que delimitan

las causales y los requisitos para la terminación del contrato de arrendamiento, ya sea por parte del arrendador o del arrendatario directamente.

3. Conocer de los casos en que se hayan efectuado depósitos ilegales y conocer de las controversias originadas por la exigibilidad de estos. En su artículo 16 la Ley 820 de 2003 prohíbe de manera rotunda la constitución de cualquier tipo de depósito o cauciones reales en favor del arrendador para asegurar el cumplimiento del contrato de arrendamiento, esto sin detrimento de lo consagrado en el artículo 15 que avala la constitución de garantías, pero solo a efectos de procurar el pago de las facturas que por la prestación de servicios públicos domiciliarios se llegaren a efectuar.

4. Conocer de las controversias originadas por la no expedición de los comprobantes de pago al arrendatario, cuando no se haya acordado la consignación como comprobante de pago. Lo establece el artículo 11 de la norma, es obligación del arrendador expedir comprobantes de cada pago que en virtud del contrato de arrendamiento reciba, esto siempre y cuando dentro del mismo contrato no se haya pactado la consignación bancaria como mecanismo de pago del canon de arrendamiento.

5. Conocer de las controversias derivadas de la inadecuada aplicación de la regulación del valor comercial de los inmuebles destinados a vivienda urbana o de los incrementos. La fórmula para la fijación del canon de arrendamiento, el porcentaje y modo de incrementarse el mismo están contenidas en la norma.

6. Conocer del incumplimiento de las normas sobre mantenimiento, conservación, uso y orden interno de los contratos de arrendamiento de vivienda compartida. Entre las obligaciones que se le imponen al arrendador en el artículo 8, está la de mantener en adecuadas condiciones de funcionamiento, de seguridad y de sanidad las zonas o servicios de uso común y de efectuar por

su cuenta las reparaciones y sustituciones necesarias, cuando no sean atribuibles a los arrendatarios, y de garantizar el mantenimiento del orden interno de la vivienda.

Como funciones de control, inspección y vigilancia tienen las siguientes:

1. Investigar, sancionar e imponer las demás medidas correctivas a que haya lugar, a las personas a que se refiere el Artículo 28 de la presente ley o a cualquier otra persona que tenga la calidad de arrendador o subarrendador. Esas personas a que se refiere el artículo 28 son las naturales o jurídicas dedicadas a la actividad de arrendamiento de bienes raíces.

2. Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la presente ley y demás normas concordantes.

3. Controlar el ejercicio de la actividad inmobiliaria de vivienda urbana, especialmente en lo referente al contrato de administración. Mediante el contrato de administración el propietario del inmueble le delega su administración a la inmobiliaria, en este sentido también se les otorga la facultad de control y se buscan garantías para incentivar la actividad.

Los alcaldes también están legitimados para imponer sanciones y multas, el artículo 34 les dio esa potestad hasta por 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes y se debe hacer mediante resolución motivada y por las siguientes razones:

1. Cuando cualquier persona a las que se refiere el artículo 28 no cumpla con la obligación de obtener la matrícula dentro del término señalado en la presente ley. Aplica para personas naturales o jurídicas que se dediquen al arrendamiento de inmuebles propios o ajenos.

2. Cuando las personas a que se refiere el artículo 28 de la presente ley incumplan cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de administración suscrito con el propietario del inmueble. Vuelve y consagra cierto grado de protección para los propietarios de cara a las inmobiliarias directamente.

3. Cuando las personas a que se refiere el artículo 28 de la presente ley se anunciaren al público sin mencionar el número de la matrícula vigente que se les hubiere asignado.

4. Por incumplimiento a cualquier otra norma legal a que deban sujetarse, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por la autoridad competente.

5. Cuando las personas a que se refiere el artículo 28 de la presente ley, debido a su actividad inmobiliaria, o en desarrollo de arrendador o subarrendatario de vivienda compartida, incumplan las normas u órdenes a las que están obligados. Cuando las personas que tengan el carácter de arrendador de inmuebles destinados a vivienda urbana estén sometidas o no, a la obtención de matrícula de arrendador, incumplan con lo señalado en los casos previstos en los Numerales 1 a 3 del artículo anterior (Ley 820, 2003).

Como se puede observar, es amplio el campo de acción que tienen los alcaldes municipales en cuanto a funciones e interposición de sanciones en temas relacionados con el contrato de arrendamiento de vivienda urbana. En este sentido y con la única razón de procurar por la descongestión de los despachos judiciales, en principio resulta apropiado intentar la solución de los conflictos ante este funcionario competente, actuando solo ante los jueces municipales en los casos en los que no se pueda o no se logre la resolución del conflicto. Esto, sin entrar detrimento de lo que se manifestaba al inicio de este capítulo, de no existir exclusión alguna entre un funcionario y otro, dejando a discreción del ciudadano la decisión de escoger ante quién en definitiva se resolverá su conflicto.

En el contrato de alojamiento

Independiente de la denominación, si el arrendamiento de una vivienda urbana se contrata por una duración inferior a 30 días, se sitúa en el campo de la prestación de servicios turísticos,

configurándose la obligación de cumplir a cabalidad con las reglas jurídicas que para tales efectos consagra el régimen turístico colombiano.

La Abogada María Adelaida Panesso Uribe (2017), Profesional Jurídica en la Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia señala:

Para que se configure un contrato de arrendamiento de servicios turísticos, se tiene que cumplir con determinados requisitos, entre ellos el tiempo y la destinación, que no podrá ser otra que la estadía temporal y no la vivienda prolongada propiamente.

Adicional al tiempo de duración del contrato y a la destinación de este, se tiene que las viviendas destinadas a la prestación de servicios turísticos deben estar inscritas ante el Registro Nacional de Turismo, siendo este registro un requisito previo y obligatorio si se quiere prestar un servicio catalogado como turístico en determinado bien inmueble, requisito que no es necesario ni obligatorio si la destinación es de vivienda urbana y la duración supera los 30 días.

Además de lo anterior, de estar el bien inmueble sometido a reglamento de propiedad horizontal, es necesario que en los reglamentos de los edificios y conjuntos residenciales en donde se encuentre uno o varios inmuebles destinados, en todo o en parte, a la prestación permanente u ocasional de servicios de vivienda turística, se establezca expresamente la posibilidad de destinarlos para dicho uso, previo el cumplimiento de los requisitos de ley para el efecto.

De esta manera el prestador de servicios turísticos deberá cumplir las obligaciones establecidas en la Ley 1558 de 2012, mediante la cual se modificó la Ley de turismo y las normas reglamentarias como el Decreto 2590 de 2009.

El propietario del bien inmueble que presta el servicio de alojamiento sin autorización puede verse inmerso en la imposición de sanciones por parte de la copropiedad si su reglamento

así lo establece, esto según lo consagrado en el artículo 59, Numeral 2, de la Ley 675 de 2001, que establece que:

Clases de sanciones por incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. El incumplimiento de las obligaciones no pecuniarias que tengan su consagración en la ley o en el reglamento de propiedad horizontal, por parte de los propietarios, tenedores o terceros por los que éstos deban responder en los términos de la ley, dará lugar, previo requerimiento escrito, con indicación del plazo para que se ajuste a las normas que rigen la propiedad horizontal, si a ello hubiere lugar. Imposición de multas sucesivas, mientras persista el incumplimiento, que no podrán ser superiores, cada una, a dos (2) veces el valor de las expensas necesarias mensuales, a cargo del infractor, a la fecha de su imposición que, en todo caso, sumadas no podrán exceder de diez (10) veces las expensas necesarias mensuales a cargo del infractor.

Por otra parte, si el contrato de arrendamiento es inferior a 30 días, le serán aplicables plenamente las normas de protección al consumidor de servicios turísticos establecidas en la Ley 300 de 1996 y la Ley 1558 de 2012, y de manera subsidiaria el Estatuto del Consumidor por remisión directa del mismo.

De esta manera, el usuario de los servicios turísticos de alojamiento, en el evento de presentarse alguna reclamación por fallas en el servicio, podrá acudir a la acción de protección al consumidor establecida el artículo 56 numeral 3 del Estatuto del Consumidor cuya competencia recae en la Superintendencia de Industria y Comercio y el Juez Civil del lugar dónde se prestó el servicio.

El auge de las aplicaciones y sitios web para tomar inmuebles residenciales para alojamientos transitorios, han dado lugar a una nueva modalidad de arrendamiento, denominada contrato de alojamiento en el marco de los contratos de servicios turísticos, y en consecuencia se le aplica directa e inequívocamente las normas de protección al consumidor especiales por mandato expreso de las normas que regulan la materia y forma en suplementaria, las normas del Estatuto del Consumidor.

El estatuto del consumidor en el contrato de arrendamiento de vivienda urbana

Una vez comentada la materia de regulación y el campo de aplicación del Estatuto del Consumidor, es necesario realizar el análisis de aplicabilidad del mismo Estatuto en la Ley 820 de 2003. Esta última, regula todo lo atinente al Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana en Colombia, lo que de entrada ya indica que para el tema específico el ordenamiento jurídico colombiano, ofrece una regulación expresa exclusivamente.

Resulta acertado apreciar el arrendamiento como un servicio que tiene alto grado de importancia para la sociedad en general. Día a día el sector inmobiliario crece y debido a esto, y a la demanda de vivienda en modalidad de arrendamiento, surgió la necesidad de legislar en aras de poder salvaguardar los derechos de los arrendatarios y poder ponerle límite al manejo del negocio inmobiliario en el país.

De otro lado, y en razón a que el Estatuto del Consumidor no trae una definición de “*relación de consumo*”, con miras a poder llegar al punto más importante de este título y poder realizar el análisis que permita concluir la aplicabilidad del estatuto al contrato de arrendamiento de vivienda urbana, es pertinente poner como punto de partida el interrogante de si es o no el arrendatario un consumidor.

A la definición de Relación de Consumo se puede llegar mediante el artículo 5 del Estatuto del Consumidor, en el cual, en su numeral 3, define consumidor como: *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica”*. Complementándolo en el numeral 8 que, sin detrimento de lo anterior, consagra que “producto” es todo bien o servicio. Viéndolo de este modo, se puede concluir que el arrendatario si se puede catalogar como un consumidor a la luz de lo que dispone el estatuto, por lo que a su vez también es adecuado preguntarse si el arrendamiento se puede estimar como un servicio, para poder concluir si el estatuto es aplicable al Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana y el impacto que ello tiene.

Para resolver este último interrogante es necesario hacer resonancia en la definición de consumidor arriba citada, que dispone, extrayendo solo lo relevante, que consumidor es toda persona natural o jurídica que como destinatario final disfrute o utilice un producto para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, viéndola de manera conjunta con el numeral 8 para definir producto como todo bien o servicio.

De acuerdo con lo anterior, se tiene entonces que, toda vez que el arrendamiento satisface una necesidad privada y final, siendo considerado como un producto según el numeral 8, al tener el estatuto aplicabilidad en cualquier actividad económica no necesariamente comercial, y siendo el arrendamiento de bienes inmuebles un servicio que se presta por parte de las inmobiliarias y cuyo consumidor final es el ciudadano que tiene la voluntad de arrendar un inmueble para su propia habitación, con lo que se satisfacen necesidades domésticas. Atendiendo a lo ya comentado, sí es viable jurídicamente hacer uso del Estatuto del Consumidor para poder reivindicar los derechos

que en esta relación de consumo resulten vulnerados. Al existir regulación expresa en la Ley 820 de 2003, y atendiendo a la limitación que pone el artículo 2 del Estatuto del Consumidor:

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 (Estatuto del Consumidor, 2011).

Así pues, el estatuto sí tiene aplicación directa en el Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana, pero solo excepcionalmente ante los eventos en que la Ley 820 de 2003 no ofrezca la solución y el Estatuto del Consumidor si se haya pronunciado al respecto.

Después de comprender la aplicabilidad del estatuto en el Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana, es adecuado comentar ante cuales eventualidades se puede presentar la relación entre ambas normas, pues en la práctica y en la ejecución diaria de la dinámica contractual en materia de arrendamiento, existen situaciones particulares que por no estar reguladas en la Ley 820 de 2003 deben solucionarse bajo el amparo de la Ley 1480 de 2011, como, por ejemplo, y de manera introductoria, se puede mencionar la protección contractual del Estatuto del Consumidor y lo referente al tema de las garantías que están reguladas en el artículo 7 del mismo estatuto, que fueron reglamentadas mediante el artículo 13 del Decreto 735 de 2013 y que serán comentadas más adelante.

Otra situación de relevancia en la celebración de los diferentes instrumentos contractuales, incluyendo el Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana, es todo lo referente a la calidad, idoneidad y seguridad de los productos. El artículo 6 del Estatuto del Consumidor consagra que *“todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o*

ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida” (Estatuto del Consumidor, 2011). Al encontrarse frente al Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana, y en el entendido que el mismo puede considerarse un servicio y por ello es susceptible de ser visto a la luz del estatuto del Consumidor, es claro que la responsabilidad que enmarca el artículo 6 también obliga a las compañías inmobiliarias en la celebración de contratos de esta índole.

Así, será obligación del arrendador asegurar la calidad, idoneidad y seguridad de los bienes inmuebles entregados en virtud del contrato de arrendamiento, so pena de responder por la garantía de manera solidaria con el productor, que para el caso concreto sería la compañía constructora del bien, y de responder por daños por producto defectuoso en los términos que para ello dispone el estatuto.

Otro factor de suma importancia legal y que cambió el panorama jurídico en los contratos mediante los cuales surgen relaciones de consumo es el Régimen de Protección Contractual que introdujo el estatuto. Por lo que dispone el artículo 34, *“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”* (Estatuto del Consumidor, 2011). Redacción en sentido general que quiso el legislador, y que se interpreta para todos los instrumentos contractuales sin excepción alguna, que contengan relaciones de consumo. De este modo, se puede vincular entonces el contrato de arrendamiento a este Régimen de Protección Contractual toda vez que la normativa especial no tiene referente legal al respecto y el estatuto no impuso restricciones en cuanto al tipo de contrato respectivamente.

Si bien la Ley 820 de 2003 en su artículo 3 consagra la forma del contrato de arrendamiento y los puntos mínimos que éste debe tener, es claro que las partes pueden pactar condiciones propias y especiales adicionales a estas que claramente la ley no reguló por lo complejo de mencionar

todas y cada una de las situaciones que se pueden presentar en torno a la celebración y ejecución de un contrato de arrendamiento. En este sentido, y ya conociendo que en virtud del artículo 34 del estatuto las condiciones generales del contrato serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor, en los artículos 42 y 43 del Estatuto del Consumidor reposa otro elemento que en determinados casos también juega en favor del destinatario final en la cadena de consumo, que la Ley 820 de 2003 no contempla en su estructura pero que por las razones que ya se conocen encuentran validez según lo que indica la norma para estos casos específicos; esto es todo lo atinente a las cláusulas abusivas.

En el artículo 42 se definen como abusivas las que “*producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo y lugar en el que el consumidor puede ejercer sus derechos*” (Estatuto del Consumidor, 2011).

Es clara la norma en su parte final cuando menciona que en los eventos en que se incluyan cláusulas abusivas en los contratos, estas serán ineficaces de pleno derecho, y lo complementa con la lista taxativa que seguidamente menciona el artículo 43, que entre las que se definen concretamente como abusivas, incluye las que limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden, las que impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden, las que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, entre otras que introduce el mencionado artículo.

Garantías en el contrato de arrendamiento

Otro tema de importancia que no reguló la Ley 820 de 2003 pero que si introdujo el Estatuto del Consumidor, es todo lo atinente a las garantías ofrecidas por los productores y comercializadores en los productos y servicios ofertados.

Contenidas en el Título 3, Capítulo 1, Artículo 7 del mencionado estatuto, estas ponen en cabeza del arrendador, como prestador del servicio, la obligación de *“responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos”* (Estatuto del Consumidor, 2011), así mismo también estipula este artículo que en los servicios en los que el prestador tiene una obligación de medio y no de resultado, el criterio para definir la garantía se da *“no por el resultado sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, esto según las normas establecidas de carácter obligatorio y en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado”* (Estatuto del Consumidor, 2011).

Al existir la facultad legal de traer el tema de las garantías que dispuso el Estatuto del Consumidor al Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana, y toda vez que la Ley 820 de 2003 también guardó silencio al respecto, es procedente la aplicación de la exoneración mencionada en el artículo 16 del estatuto, a la luz de la normativa el productor o proveedor se exonerará de la garantía cuando demuestre que el defecto proviene de 1. Fuerza mayor o caso fortuito, 2. El hecho de un tercero, 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía; ultimo evento que puede tener más aplicabilidad en la comercialización de productos, que en la prestación de un servicio como el de arrendamiento en este caso: *“En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien”* (Estatuto del Consumidor, 2011).

Partiendo de la base de que es aplicable el estatuto, este puede verse en contraposición con la Ley 820 de 2003 y el Código Civil, entendiendo en principio el carácter de norma especial que tiene la Ley 820 de 2003 por cuanto regula ciertos aspectos del arrendamiento, pero que de una u otra manera no toca con la normatividad que para el arrendamiento en sí consagra el Código Civil,

sobre todo, lo que tiene que ver con el tema de las garantías, que también tiene aplicabilidad, toda vez que el artículo 43 de la Ley 820 de 2003, de forma expresa, solo derogó lo que le fuera contrario mas no lo que le fuera anterior, lo que implica que específicamente el Código Civil también tiene aplicabilidad en lo pertinente al arrendamiento de vivienda urbana.

Acciones jurisdiccionales de protección al consumidor

Una vez comentadas las situaciones no contempladas en la Ley 820 de 2003 y su aplicabilidad en el Estatuto del Consumidor, resulta importante mencionar el factor procedimental existente, en aras de poder lograr la reivindicación de los derechos que bajo estos escenarios les sean vulnerados a los consumidores.

Es necesario mencionar las herramientas que para estos fines contempla una norma y otra, empezando por la exigibilidad que consagra la Ley 820 de 2003 en su artículo 14, y que restrictivamente solo contempla la posibilidad de accionar ante el incumplimiento de pagar sumas en dinero a cargo de cualquiera de las partes, motivándolas a que en estos casos dichas obligaciones se hagan exigibles por la vía ejecutiva en el escenario de un proceso judicial con todas las implicaciones de tiempo, legales y económicas que ello implica.

Entendiendo que el no pago de una suma de dinero en favor del arrendatario es la única situación de vulneración que consagra la Ley 820 de 2003, y una vez comentado lo referente a la aplicabilidad del Estatuto del Consumidor en los casos en que no hayan soluciones jurídicas distintas que permitan dirimir los conflictos que se susciten en virtud de la vulneración de los derechos del consumidor en el Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana y que vayan más allá del no pago de una suma de dinero, se puede contemplar una vez más la aplicación del estatuto

por lo consagrado en el artículo 56, que menciona las acciones judiciales procedentes dependiendo del caso.

Consagra la mencionada norma que, sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son: 1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 (derechos de los consumidores y usuarios), 2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en la misma ley, que se tramitan mediante la jurisdicción ordinaria y que rige el Código General del Proceso, y 3. La acción de protección al consumidor que es:

Mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios. (Estatuto del Consumidor, 2011)

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

Régimen procedimental aplicable

Dispone el estatuto que los procesos cuya pretensión sea hacer valer los derechos de los consumidores y que estén establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, se tramitarán por el proceso verbal sumario, exceptuando la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares.

En este caso, y de manera obligatoria, se debe atender a las reglas generales contenidas en el artículo 58 del Estatuto del Consumidor, el cual, en su numeral 5, incluye el requisito de procedibilidad denominado Reclamación Directa, el cual no es otra cosa distinta que la solicitud que hace el consumidor al productor y/o proveedor de manera escrita, telefónica o verbal, en aras de que este cumpla con la garantía, repare el bien o servicio, lo cambie por uno nuevo de similares características, devuelva el dinero pagado, o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero. También se deberá agotar el requisito de procedibilidad cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, debiendo anexar la prueba documental indicando las razones de inconformidad. La Reclamación Directa deberá contener las pretensiones sobre el producto o bien, la fecha de adquisición, y en caso de reclamación por un defecto, la prueba de ello.

Una vez realizada la Reclamación Directa en los términos que consagra el estatuto, el productor y/o proveedor tiene la obligación de responder de manera formal dentro de los 15 días hábiles siguientes a la reclamación. Si fuera el caso de no responder dentro del término legal establecido, este hecho podrá constituir indicio grave en su contra y podrá ser valorado como prueba de la reticencia a recibir la reclamación.

Si la respuesta por parte del productor y/o proveedor es negativa o no satisface de manera total las pretensiones del consumidor, éste inmediatamente queda facultado para tramitar su caso ante la jurisdicción ordinaria y mediante el proceso verbal sumario ya mencionado, siendo los hechos y pretensiones formulados en la Reclamación Directa inicial, los mismos que se aduzcan en la demanda que posteriormente se interponga ante el juez competente o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

La demanda puede interponerse única y exclusivamente después de haber agotado el requisito de la Reclamación Directa, escrito que debe ir anexo para poder tramitarse procedimentalmente como lo dispone el Código General del Proceso. Ante los casos de reclamación por efectos de la garantía solo puede presentarse más tardar dentro del año siguiente al vencimiento de la misma, si fuere el caso de una controversia contractual, deberá presentarse más tardar el año siguiente a la terminación del contrato y para un caso u otro no se le exige al consumidor que la actuación se realice mediante apoderado judicial.

Facultades administrativas en materia de consumo

El Estatuto del Consumidor vinculó a diferentes entidades en aras de procurar la protección de los derechos de los consumidores. Es así como el artículo 57 le otorga facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de consumidor de servicios financieros.

Los asuntos contenciosos que se susciten entre los consumidores financieros y las entidades financieras sobre las materias a que se refiere el artículo citado, para que sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez (Estatuto del Consumidor, 2011).

Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en los sectores de la economía que han sido regulados (como en el caso del turismo que se mencionó anteriormente), a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares (Estatuto del Consumidor, 2011).

Lo anterior, deberá ejecutarse con la observancia obligada de las reglas de carácter especial contenidas entre los numerales 1 y 11 del mismo artículo.

A su vez, la Ley 1480 de 2011 también le otorgó facultades administrativas a la Superintendencia de Industria y Comercio, en materia de protección al consumidor. Dichas facultades están contenidas en el artículo 59 del estatuto y entre ellas se puede mencionar:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en el estatuto y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento e imponer las sanciones si es el caso, 2. Instruir a los destinatarios de la norma sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, 3. Interrogar de conformidad a lo que consagra el Código de Procedimiento Civil en el evento de que esto se requiera para esclarecer los hechos en una investigación que se adelante.

El procedimiento mediante el cual se impondrán las sanciones administrativas se hará de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, según lo consagrado en el artículo 60 del estatuto, facultando a la Superintendencia de Industria y Comercio a imponer sanciones, siempre y cuando se adelante previamente la investigación administrativa, las sanciones previstas en el artículo 61 por inobservancia de las normas, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, e 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.

Las sanciones son multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de estas. También, se contempla el cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días, entre otras contenidas en el mencionado artículo.

En consecuencia, las atribuciones administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio para investigar y sancionar con multas la violación de las normas de consumo, se

extiende a los arrendadores y a las empresas inmobiliarias, por cuanto les es aplicable subsidiariamente el Estatuto del Consumidor.

Conclusiones

Una vez realizado el análisis legal en torno al tema, queda claro que, aunque en dichas transacciones comerciales no se haya regulado absolutamente todas las situaciones atinentes a ellas, se tiene el Derecho de consumo como un apoyo en los casos en que no exista norma especial aplicable, como, por ejemplo, el Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana, que al estar regulado de manera especial en la Ley 820 de 2003, como resultado de esta investigación se pudo determinar que encuentra aplicación en el Estatuto del Consumidor en casos especiales y concretos.

Igualmente también se pudo determinar la diferencia entre el Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana y la prestación de servicios turísticos, poniendo como foco diferenciador el objeto del contrato y su duración, mencionando también los requisitos legales para la debida prestación de este servicio.

También se pudo evidenciar en el presente trabajo investigativo que, a través del tiempo, Colombia ha venido realizando cambios legislativos con la finalidad de incursionar en la era de la protección a los derechos del consumidor, etapa actual en la que se le otorga al consumidor el papel protagónico en las relaciones de consumo y en el manejo de las transacciones comerciales que día a día se realizan. Con todo esto, se puede concluir que el derecho del consumidor es una rama con autonomía e independencia, que encuentra legitimación incluso desde la Constitución Nacional en su artículo 78.

Adicional a lo anterior, como se pudo evidenciar al inicio de esta investigación, Colombia ha sido una nación que se ha preocupado por legislar en torno al cuidado de los derechos de los consumidores en los diferentes campos del comercio. Así, a través de la historia y desde hace mucho tiempo atrás se han promulgado normas que pretendían la protección del consumidor en

temas específicos, pero sin agrupar de una manera clara un estatuto que no discriminara en situaciones concretas, sino en general a todas las relaciones de consumo. Esto, hasta la entrada en vigencia del Estatuto del Consumidor que hoy se conoce y que se aborda en esta investigación.

Referencias

Corte Constitucional. (2002). Sentencia C-1071. [MP Eduardo Montealegre Lynett].

Corte Constitucional. (2014). Sentencia C-133. [MP Alberto Rojas Ríos].

Decreto N° 1320. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 73 de 1981. 07 de mayo de 1982.

Recuperado de: [http://www.suin-juricol.gov.co/clp/contenidos.dll/Decretos/1266016?fn=document-frame.htm\\$f=templates\\$3.0](http://www.suin-juricol.gov.co/clp/contenidos.dll/Decretos/1266016?fn=document-frame.htm$f=templates$3.0).

Decreto N° 1441. Por el cual se regula la organización, el reconocimiento y régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y se dictan otras disposiciones. 24

de mayo de 1982. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=34174>.

Decreto N° 2152. Por el cual se reestructura el Ministerio de Desarrollo Económico. 30 de diciembre de 1992. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=1207>.

Decreto N° 2153. Por el cual se reestructura la Superintendencia y de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones. 30 de diciembre de 1992. Recuperado de:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2153_1992.html.

Decreto N° 2221. Por el cual se dictan normas sobre control de arrendamiento de bienes inmuebles ubicados en áreas urbanas. 3 de agosto de 1983. Recuperado de:

<https://www.notinet.com.co/pedidos/dto2221-83.htm>.

Decreto N° 2269. Por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. 16 de noviembre de 1993. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=32037>.

Decreto N° 2590. Por el cual se reglamentan las Leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006. 9 de julio de 2009. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36779>.

Decreto N° 2876. Sobre el control de precios. 27 de noviembre de 1984. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15649>.

Decreto N° 2923. Por el cual se proroga la vigencia y se complementan los Decretos 2770 de 1976 y 63 de 1977 sobre control de precios de arrendamientos en las áreas urbanas. 20 de diciembre de 1977. Recuperado de:

[https://www.redjurista.com/Documents/decreto_2923_de_1977_ministerio_de_hacienda_y_credito_publico.aspx#/.](https://www.redjurista.com/Documents/decreto_2923_de_1977_ministerio_de_hacienda_y_credito_publico.aspx#/)

Decreto N° 3466. Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones. 2 de diciembre de 1982. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2764>.

Decreto N° 3467. Por el cual se dictan unas normas relativas a las ligas y asociaciones de consumidores. 2 de diciembre de 1982. Recuperado de: http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Decretos/2007_Hacia_Atras/Decreto_3467_1982.pdf.

Decreto N° 3468. Por el cual se crea y organiza el Consejo Nacional de Protección al Consumidor. 2 de diciembre de 1982. Recuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1528464>.

Decreto N° 410. Código de Comercio. Bogotá, Colombia. 27 de marzo de 1971. Recuperado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>.

Decreto N° 735. Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011. 17 de abril de 2013. Recuperado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=52670>.

Decreto N° 990. Por el cual se expide el reglamento de usuarios del servicio de Telefonía Móvil celular. 1 de junio de 1998. Recuperado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8284>.

Ibáñez, J. E. (1998). Los derechos de los consumidores y usuarios. Fundamentos constitucionales y desarrollo legal. En Política y Derecho del Consumo (pp. 59-133). Bogotá: El Navegante Editores.

Ley N° 100. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. 23 de diciembre de 1993. Recuperado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html.

Ley N° 1328. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. 15 de julio de 2009. Recuperado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html.

Ley N° 142. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. 11 de julio de 1994. Recuperado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752>.

Ley N° 1480. Estatuto del Consumidor. Bogotá, Colombia. 12 de octubre de 2011. Recuperado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=44306>.

Ley N° 1558. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006, y se dictan otras medidas. 10 de julio de 2012. Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html.

Ley N° 256. Por la cual se dictan medidas sobre competencia desleal. 15 de enero de 1996. Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0256_1996.html.

Ley N° 300. Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. 26 de julio de 1996. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8634>.

Ley N° 446 de 1998. Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. 7 de julio de 1998. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3992>.

Ley N° 45 de 1990. Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones. 18 de diciembre de 1990. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AXmmAe3hsdsJ:https://m.superfinanciera.gov.co/descargas%3Fcom%3Dinstitucional%26name%3DpubFile13565%26downloadname%3Dley45-90.rtf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co>.

Ley N° 472. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras

- disposiciones. 5 de agosto de 1998. Recuperado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=188>.
- Ley N° 56. Por la cual se dictan normas sobre arrendamiento de vivienda urbana y otras disposiciones. 18 de junio de 1985. Recuperado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=278>.
- Ley N° 675. Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal. Bogotá, Colombia. 03 de agosto de 2001. Recuperado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0675_2001.html.
- Ley N° 73. Por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se conceden unas facultades extraordinarias. 3 de diciembre de 1981. Recuperado de: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/col100568.pdf>.
- Ley N° 820. Por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones. Bogotá, Colombia. 10 de julio de 2003. Recuperado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0820_2003.html.
- Ley N° 87. Código Civil. Bogotá, Colombia. 26 de mayo de 1873. Recuperado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.html.
- Ossa, D. (2010). Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 40(112), 203-239.
- Panesso, M.A. Comunicación personal. 10 de diciembre de 2017.
- Plata, L. & Monsalve, V. (2014). Derecho del Consumo en Colombia: antecedentes, situación actual y perspectivas de futuro. En Tomillo, J. (Dir.), *La protección jurídica de los consumidores en el Espacio Euroamericano*. (pp. 235-254). Granada: Cartoné.
- Plata, L. Comunicación Personal, 19 de noviembre de 2017.

Tamayo Jaramillo, A. Comunicación personal. 4 de abril de 2018.

Tamayo Jaramillo, J. (2013, 14 de mayo). Más reflexiones sobre el Estatuto del Consumidor.

Ámbito Jurídico. Recuperado de: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-impreso/mercantil-propiedad-intelectual-y-arbitraje/mas-reflexiones-sobre-el>.

Villalba, J. C. (2009). Aspectos introductorios al Derecho del Consumo. Revista Prolegómenos.

Derechos y Valores de la Facultad de Derecho. 12(24), 77-95.

**Declaración de originalidad
(Obligatorio para postgrados)**

3 cm

(Fecha) 4 de octubre de 2018

(Nombre) SEBASTIÁN CADAVID JARAMILLO

“Declaro que esta tesis (o trabajo de grado) no ha sido presentada para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o cualquier otra universidad” Art. 82 Régimen Discente de Formación Avanzada.

4 cm

2 cm

Firma



3cm