

**Facultades, Deberes y Prerrogativas en el Ejercicio de la Intermediación Inmobiliaria**  
**Frente a Problemáticas de Mantenimiento y Servicios Públicos de los Inmuebles**  
**Administrados: una Práctica Jurídico Empresarial en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.**

**Luis Mauricio Usuga Mendoza**

**Trabajo de grado para optar al título de**  
**Abogado**

**Directora Del Proyecto**

**Rocío Serrano Gómez**

**Mg. Derecho de Familia**

**Universidad Industrial De Santander**

**Facultad de Ciencias Humanas**

**Escuela De Derecho y Ciencia Política**

**Bucaramanga**

**2018**

### **Dedicatoria**

*A Él, a quien sin entender de razones, me ha dado su esencia.*

*A mi papá, quien bendijo arrodillado cada noche mi camino.*

*A mi madre, por darme su vida, tiempo y juventud.*

*A ella, por escoger al muchacho con las manos vacías llenas de sueños.*

## Contenido

	Pág.
Introducción	13
1. Planteamiento del problema	16
2. Alcance del trabajo.	18
3. Objetivos	19
3.1 Objetivo General	19
3.2 Objetivos específicos	19
4. Metodología	20
5. Información sobre la empresa	21
5.1 Logo de la empresa	21
5.2 Objeto social	21
5.3 Misión	21
5.4 Visión	22
5.5 Política de calidad	22
5.6 Servicios	22
5.7 Estructura organizacional	24
5.8 Reseña histórica	25
5.9 Objetivos de calidad	26
5.10 Principios y valores	27
5.11 Departamento jurídico y de cartera	27
5.11.1 Descripción general del cargo	27
5.11.2 Responsabilidades	27

5.11.3 Actividades del cargo	27
6. Marcos de referencia	30
6.1 Marco de antecedentes jurídicos	30
6.1.1 La Constitución Política de 1991	30
6.1.2 Código Civil Colombiano	31
6.1.3 Código de Comercio Colombiano	33
6.1.4 Ley 820 de 2003	34
6.1.5 Ley 675 de 2001	34
6.1.6 Código General del Proceso	34
6.1.7 Ley 142 de 1994	35
6.1.8 Código Nacional de Policía	35
6.2 Marco teórico	36
6.3 Marco conceptual	39
6.3.1 Contrato de arrendamiento de vivienda urbana	39
6.3.2 Contrato de mandato	41
6.3.3 Intermediación inmobiliaria	41
6.3.4 Contrato de servicios públicos	42
7. Cronograma	43
8. Primer informe	44
9. Segundo informe	58
10. Tercer informe	63
11. Cuarto informe	67

12. Lineamientos, modelos y directrices para el mejoramiento de la gestión jurídica en la atención de solicitudes de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios	70
12.1 Gestión en el área de mantenimiento	70
12.1.1 Definición de la responsabilidad en la ejecución del mantenimiento	70
12.1.2 Pautas para la ejecución de las reparaciones	73
12.1.3 Tratamiento de los daños o averías evidenciadas en el inmueble causadas por propietarios vecinos	74
12.2 Gestión en el área de servicios públicos domiciliarios	76
12.2.1 Alto consumo facturado por las empresas de servicios públicos domiciliarios	76
12.2.2 Reclamo por cobro posterior de consumos facturados varios años antes	77
13. Conclusiones	81
Bibliografía	83
Apendice	85

**Lista de Figuras**

	<b>Pág.</b>
<i>Figura 1.</i> Logo de la empresa	21
<i>Figura 2.</i> Estructura organizacional	24

**Lista de Tablas**

Tabla 1. *Cronograma*

**Pág.**  
43

**Lista de Anexos**

	<b>Pág.</b>
Apéndice A. Restitución de Inmueble arrendado	86
Apéndice B. Contrato de transacción entre Inmobiliaria Esteban Ríos SAS y xx	100
Apéndice C. Derecho de petición de carácter particular	103
Apéndice D. Querrela policiva por perturbación a la propiedad y tenencia de bien inmueble	106
Apéndice E. Recurso de reposición y en subsidio apelación	112

### Resumen

**Título:** Facultades, Deberes y Prerrogativas en el Ejercicio de la Intermediación Inmobiliaria Frente a Problemáticas de Mantenimiento y Servicios Públicos de los Inmuebles Administrados: una Práctica Jurídico Empresarial en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.\*

**Autor Luis Mauricio Usuga Mendoza\*\***

**Palabras Claves.** Practica, Juridica Emprearial, contrato de mandato, Inmueble

La práctica jurídica empresarial realizada en la Inmobiliaria Esteban Ríos tuvo como fundamento y/o eje problematizador, la determinación de las facultades otorgadas mediante la celebración del contrato de mandato, con el propósito de delimitar los alcances de la responsabilidad frente al mantenimiento y cuidado del inmueble administrado, como también el cumplimiento de los deberes y obligaciones que se adquiere como arrendador directo del predio.

Con este fin, se realizó un análisis de la figura del intermediario, el tipo de contratación que se emplea durante el desarrollo de la actividad inmobiliaria y cómo esto repercute en los conflictos legales que se presentan posteriormente durante la ejecución del contrato de arrendamiento, teniendo como objetivo salvaguardar la responsabilidad de la agencia inmobiliaria y a su vez procurar el bienestar de los clientes de esta.

De igual manera, se pudo efectuar un estudio sobre las problemáticas que se presentan en forma recurrente en las áreas de mantenimiento y servicios públicos, planteando los instrumentos legales idóneos para brindar un servicio eficaz y eficiente desde el Departamento Jurídico de la Inmobiliaria Esteban Ríos. Finalmente, con base en todo el estudio casuístico, legal y doctrinario recopilado se formularon los lineamientos y directrices pertinentes, para un mejoramiento de la gestión del área jurídica, respecto de los trámites de coadyuvancia y asesoramiento jurídico de las dependencias objeto de esta modalidad de grado.

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Facultad de Ciencias Humanas. Escuela De Derecho y Ciencia Política Directora Del Proyecto  
Rocío Serrano Gómez

## Summary

**Title:** Powers, Duties and Prerogatives in the Exercise of Real Estate Intermediation Faced with Problems of Maintenance and Public Services of Managed Real Estate: a Corporate Legal Practice in Real Estate Esteban Ríos S.A.S\*

**Author** Luis Mauricio Usuga Mendoza\*\*

**Keywords.** Practice, Empreal Law, mandate contract, Property

The business legal practice carried out at Inmobiliaria Esteban Ríos had as a basis and / or problematic axis, the determination of the powers granted through the execution of the contract of mandate, with the purpose of delimiting the scope of the responsibility towards the maintenance and care of the property managed, as well as the fulfillment of the duties and obligations that is acquired as a direct landlord of the property.

To this end, an analysis was made of the figure of the intermediary, the type of contract used during the development of the real estate activity and how this affects the legal conflicts that arise later during the execution of the lease, with objective to safeguard the responsibility of the real estate agency and at the same time procure the welfare of the clients of this.

Similarly, it was possible to carry out a study on the problems that are recurrent in the areas of maintenance and public services, raising the appropriate legal instruments to provide an effective and efficient service from the Legal Department of Esteban Ríos Real Estate. Finally, based on the casuistic, legal and doctrinal study compiled, the pertinent guidelines and guidelines were formulated, for an improvement of the management of the legal area, regarding the coadyuvance procedures and legal advice of the dependencies subject of this degree modality. .

---

\* Degree work

\*\* Faculty of Human Sciences. School of Law and Political Science Director of the Project Rocío Serrano Gómez

## Introducción

La vivienda hace parte del catálogo de los derechos sociales, económicos y culturales establecidos en el Título II de la Constitución Política de Colombia, resaltando que una de las necesidades esenciales para una existencia digna es tener un lugar donde habitar o residir (Constitucion Política de colombia, 1991). Para dar respuesta a dicha necesidad se ha desarrollado toda una normatividad, reglamentación y rama del derecho dedicada exclusivamente al área inmobiliaria. Esto, dado que se encuentra en constante evolución y progreso las formas como las personas pueden llegar a adquirir un lugar donde establecer su domicilio, hallándose entre estas maneras, la de efectuar un contrato de arrendamiento.

En un principio, este contrato se efectuaba directamente por las partes, es decir, una persona se obliga con otra persona a concederle el disfrute de un bien y la otra a pagar por el goce del inmueble (Confederacion colombiana de Consumidores , 2003 ) (Congreso de Colombia , 2003).

Sin embargo, son frecuentes las dificultades que se presentan desde la misma elaboración del contrato de arrendamiento, de hacer efectivo el cumplimiento de las obligaciones allí establecidas para el arrendador y el arrendatario y, finalmente, la terminación adecuada de este negocio jurídico.

Así pues, surge la idea de establecer un intermediario entre las partes que favorezca y medie por los intereses de estas, de una manera responsable y diligente, dando como resultado la creación de las inmobiliarias. La Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. se ha destacado como una empresa que ha brindado soluciones inmobiliarias con un servicio de alta calidad en el Área Metropolitana de Bucaramanga. Tiene como propósito la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus

clientes en lo referente a una asesoría profesional y administración inmobiliaria tanto para la venta o arriendo de bienes inmuebles.

En el desarrollo de su objeto social y en vista de los servicios que pone a disposición de sus clientes, pueden surgir conflictos referentes al cumplimiento de las obligaciones contractuales del arrendatario en el contrato de arrendamiento, su deber frente al pago de los cánones de arrendamiento, servicios públicos y administración de propiedad horizontal, situaciones que pasan a ser analizadas desde el área jurídica con miras a la mejor prestación del servicio inmobiliario.

Por lo anterior, se presenta un interrogante respecto al alcance de las facultades como intermediarios inmobiliarios, toda vez que la empresa actúa como mandatario de los intereses del propietario respecto al cuidado, conservación y, de ser el caso, la explotación comercial de un determinado predio, pero a su vez adquiere las responsabilidades de un arrendador, dado que el contrato de arrendamiento es suscrito directamente por la agencia inmobiliaria. Todas aquellas vicisitudes que surjan frente al manejo del inmueble implican el acatamiento de unos deberes por el intermediario, los cuales dependen de la forma específica en que se hayan redactado los contratos de administración y/o mandato.

No obstante, todas aquellas gestiones o problemas singulares que surgen en el desarrollo de sus actividades, como por ejemplo un conflicto de perturbación a la posesión por parte de un agente externo o la debida prestación de los servicios proporcionados por los administradores de las propiedades horizontales, supone para la empresa un detallado análisis de que le corresponde efectivamente ejecutar como mandatarios y arrendadores del inmueble y su responsabilidad por su acción u omisión en dichos asuntos.

Así pues, mediante la práctica jurídica empresarial que se desarrollara en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. se busca brindar alternativas y soluciones a las diferentes situaciones que

puedan presentarse durante el desarrollo de esta modalidad de grado, a partir de un examen legal y jurisprudencial, en específico frente a las problemáticas que surjan en los áreas de mantenimiento y servicios que sean reportadas por parte de arrendatarios, mandantes, empresas de servicios públicos domiciliarios y propietarios de inmuebles colindantes, en desarrollo de las líneas misionales del Departamento Jurídico, con el propósito de que la gestión desarrollada por parte de la empresa sea tanto apropiada y pertinente como efectiva para la resolución de cada conflicto.

## 1. Planteamiento del problema

La Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. se ha destacado como una empresa de relevancia en el sector mercantil en que se desempeña, proporcionando servicios de alta calidad en arrendamiento, avalúos, compraventa de finca raíz, entre otros. En su estructura organizacional, se encuentra el Departamento Jurídico y de Cartera que tiene como finalidad y función dentro de la empresa la de proporcionar apoyo en la atención de consultas y asuntos del orden jurídico de la Inmobiliaria, asegurando la actuación dentro del cumplimiento de términos y los requisitos de ley.

Así pues, esta función es desarrollada por la Coordinadora de este Departamento y una abogada junior, las cuales deben encargarse de adelantar diligentemente las gestiones asignadas, entre las cuales se halla la radicación de demandas, tutelas, solicitudes de conciliación, presentación de memoriales judiciales o administrativos cuando sea requerido; debe, además, efectuarse un seguimiento continuo a los procesos judiciales instaurados por la empresa y en contra de ella mediante visitas periódicas a los Juzgados de conocimiento y entidades administrativas, junto con la proyección de derechos de petición y otros que sean necesarios.

Además de las funciones anteriormente enunciadas, le corresponde al Departamento Jurídico proporcionar soluciones y brindar asesoría jurídica a sus clientes, tanto propietarios como arrendatarios en el ámbito legal. Debido a esto, por parte de la Coordinación Jurídica se asumen los temas correspondientes al apoyo legal del nivel Gerencial y Directivo cuando surge la necesidad, así como adelantar procesos de restitución de inmueble arrendado y ejecutivos. La abogada junior asume los temas que conciernen al área de desocupaciones, contabilidad y contratos, en colaboración y asesoramiento jurídico a la auxiliar de contratos.

Por tal motivo, los temas que versan sobre mantenimiento, que abarca lo relacionado a daños ocasionados por parte de propietarios vecinos, administraciones, como también de desperfectos que originan la solicitud de garantía por parte de la Constructora, y conflictos generados por temas de mantenimiento entre arrendatarios y propietarios son en su mayoría asumidos por el área de mantenimiento, personal que no cuenta con un respaldo legal y/o jurídico para la realización de su gestión. Lo anterior, repercute a la hora de determinar a qué persona natural o jurídica debe exigírsele la responsabilidad en la ejecución de las reparaciones necesarias.

Lo anterior, sucede de igual forma con el área de servicios públicos, quienes reciben diariamente solicitudes por parte de clientes tanto propietarios como arrendatarios, referente a la prestación, suspensión o corte de la prestación de los mismos, lo que obliga a que permanentemente deban presentar peticiones, reclamos o quejas ante las empresas prestadoras del servicio, quedando su gestión en la mayoría de oportunidades en la respuesta que para tales efectos otorgan dichos entes, sin que se recurra al agotamiento de los recursos de reposición y/o en subsidio apelación o, inclusive y de ser necesario, a recurrir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siempre y cuando, las facultades contractuales del mandatario le permitan actuar de conformidad.

En razón a las situaciones anteriormente expuestas, la práctica jurídico empresarial en la Inmobiliaria Esteban Ríos se presenta como un espacio preciso para el desarrollo y puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en materia de derecho civil y comercial, aplicados a la resolución de conflictos jurídicos en donde la gestión tenga como punto de partida el establecimiento de la responsabilidad como intermediario inmobiliaria, para de esta forma hacer uso de los instrumentos jurídicos necesarios y efectivos para la resolución de cualquier vicisitud referente a estas materias.

## **2. Alcance del trabajo.**

Entre las funciones encomendadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. al practicante del área jurídica se encuentran la de generación de ideas para el mejoramiento de servicios, su puesto de trabajo y la empresa en general, identificando y gestionando los productos no conformes que se identifique desde el Departamento Jurídico y de Cartera, registrando y gestionando las acciones correctivas y preventivas de mejora a la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa.

Así pues, en el presente caso el enfoque particular de apoyo y mejoramiento a la actividad de la empresa estará relacionado al tema de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios, buscando salvaguardar la responsabilidad de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. frente a los conflictos jurídicos que lleguen a presentarse, y así propiciar que la gestión que se adelante en estas áreas cumpla las líneas misionales establecidas con un respaldo jurídico-legal.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Establecer lineamientos, modelos y directrices a implementar en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. orientados al desarrollo de una gestión empresarial eficaz que cumpla con todos los requerimientos legales en los temas de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios, que salvaguarden la responsabilidad de la empresa como intermediarios inmobiliarios y satisfagan las necesidades de sus clientes propietarios y arrendatarios.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Identificar cuáles son los conflictos y/o inconvenientes que se presentan de forma frecuente respecto a los temas de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios de los inmuebles administrados.

Proyectar los documentos de contenido jurídico apropiados para la resolución de las vicisitudes y de gestión que surjan en el área de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios.

Proponer lineamientos que sugieran y/o orienten los trámites y acciones a interponer ante la presentación de inconvenientes en materia de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios que permitan una gestión ágil y eficaz por parte de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.

#### **4. Metodología**

De acuerdo con los objetivos propuestos, las etapas con las cuales se logrará la consecución de estos, teniendo en cuenta que para el desarrollo de la práctica jurídica empresarial a partir de la obtención del aval del comité de grados se tiene como término cuatro (4) meses, es la rendición de un informe que contendrá los avances y actividades realizadas en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., de conformidad con las funciones designadas.

Dichos informes reposarán por escrito y se entregarán de manera mensual ante al Director del Proyecto, habiéndose obtenido previamente visto bueno por parte de la tutora de la empresa, ejecutando de forma coordinada y diligente las funciones específicas. Finalmente, en el informe final, esto es, el cuarto informe, contendrá tanto el informe parcial como el informe definitivo, exponiendo la forma como se cumplieron con las metas propuestas al inicio de la Práctica Empresarial acerca del apoyo jurídico en la verificación y puesta en marcha de los lineamientos para la resolución de los conflictos legales que surjan en el área de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios.

## 5. Información sobre la empresa

### 5.1 Logo de la empresa



*Figura 1.* Logo de la empresa

### 5.2 Objeto social

Inmobiliaria Esteban Ríos SAS tiene por objeto brindar soluciones inmobiliarias a través del servicio de intermediación, que garanticen al propietario la seguridad de la renta y la conservación de la finca raíz, y al arrendatario satisfacer la necesidad de un bien inmueble para usarlo en su vivienda o negocio.

### 5.3 Misión

Brindar soluciones inmobiliarias a través del servicio de intermediación que garanticen al propietario la seguridad de la renta y la conservación de su finca raíz y al arrendatario satisfacer la necesidad de un bien inmueble para usarlo en su vivienda o negocio.

#### **5.4 Visión**

En el 2018 Inmobiliaria Esteban Ríos consolidará el liderazgo de calidad en la administración inmobiliaria, prestando un servicio ágil, oportuno y seguro, en Bucaramanga, su Área Metropolitana y el Municipio de Piedecuesta.

#### **5.5 Política de calidad**

La Política de Calidad se basa en el compromiso de cumplir y satisfacer los requisitos del cliente propietario y arrendatario en el servicio de administración inmobiliaria, basado en un servicio amable y oportuno, contando con el apoyo de un equipo humano competente, con una tecnología adecuada y con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, buscando la lealtad y atracción de nuestros clientes y el crecimiento económico y social de la organización.

#### **5.6 Servicios**

**a.** Arrendamientos: Se ofrece una gran variedad de inmuebles de acuerdo con la necesidad de vivienda o negocio. Casas, apartamentos, oficinas, locales, bodegas, entre otros.

**b.** Cancelación de servicios: Mientras el inmueble está desocupado, el propietario o su representante puede solicitar por escrito la activación de este servicio, para lo cual usted debe presentar las últimas dos facturas de servicios públicos.

**c.** Pago anticipado de renta: Se ofrece en la modalidad de crédito, el anticipo de hasta 10 cánones de arrendamiento con intereses similares a los del consumo en el sistema bancario.

d. Mantenimiento inmobiliario: Se cuenta con personal competente en todas las especialidades de mantenimiento inmobiliario, dispuestos a solucionar los daños que se puedan presentar, tanto necesarios como locativos de inquilino, y del propietario respectivamente.

e. Avalúos: La empresa brinda servicios profesionales en la ejecución de avalúos urbanos, teniendo vinculado para tal fin un profesional certificado por el Registro Nacional de Avaluadores y la Longa de Propiedad Raíz de Santander.

f. Asesoría jurídica: La Inmobiliaria cuenta con un departamento jurídico, responsable de cumplir el marco legal en los contratos suscritos por la empresa y con el fin de asegurar un documento elaborado correctamente en cuanto a información y datos.

g. Seguro de servicios públicos: El propietario a través de la aseguradora o afianzadora puede y debe adquirir la póliza o fianza de servicios públicos y faltantes de inventario, que le permiten recuperar alguna deuda que hubiese quedado pendiente por el inquilino.

h. Compraventa de finca raíz: Hay vendedores capacitados y profesionales que apoyan la negociación de su inmueble, asesorando al cliente para colocar un precio correcto en el mercado y ejecutar acciones que permitan la pronta respuesta de los clientes potenciales

5.7 Estructura organizacional



Figura 2. Estructura organizacional

## 5.8 Reseña histórica

En el año de 1940, el fundador de la inmobiliaria, Esteban Ríos Colmenares creó una Oficina de Arrendamientos que se ubicó en la Carrera 17 con Calle 28 en la ciudad de Bucaramanga, al observar la oportunidad de administrar los bienes inmuebles de sus conocidos y demás personas que quisieran obtener este servicio.

Posteriormente, en el año 1950 la Oficina se trasladó a la Calle 37 entre la carrera 15 y 16 en donde el servicio de administración de inmuebles se fortaleció alcanzando a atender a más de 200 clientes para dicha época. La actividad inmobiliaria se ha enriquecido con sus diferentes aportes, entre los más importantes se encuentran el primer “AMPARO DE RENTA” implementado con el eslogan “PAGUE O NO EL INQUILINO”, además de su participación en la creación de la empresa “Crédito Inmobiliario S.A.”, el periódico “Se Vende & Se Arrienda”, la empresa de ventas inmobiliarias “Inmored S.A.”, la empresa Inmofianza SAS, como también en la fundación del gremio inmobiliario por intermedio de la Lonja de Propiedad Raíz de Santander. Todo esto denota un desarrollo constante que se ha consolidado a lo largo del tiempo y que ha impulsado el ejercicio y la profesionalización de la intermediación en finca raíz.

Siempre innovadora y atenta a los cambios del entorno para ajustarse a nuevas necesidades del mercado y del cliente, ha desarrollado una filosofía de calidad del servicio, que tiene sus bases en la permanente capacitación de su gente, el desarrollo de estrategias y tecnología de sistemas, lo cual le ha permitido una permanencia fructífera en el ámbito del servicio por más de 60 años.

La Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. adopta una filosofía de calidad de servicio que se fundamenta la capacitación continua de quienes la conforman, a su vez, la implementación de estrategias y tecnología de sistemas, lo que permite que se adecúe a las necesidades actuales del

mercado y en especial de sus clientes, permitiéndole brindar el servicio por más de 60 años de manera innovadora y exitosa.

La dirección en sus inicios estuvo a cargo de su fundador Don Esteban Ríos Colmenares y su hija Bertila Ríos Salazar. Quienes los sucedieron fueron Don Esteban Ríos Salazar y el Sr. Enrique Uribe Barrera y, posteriormente, esta tarea fue asumida por el Dr. Gonzalo Ríos Fernández y sus hermanas Clara Beatriz, Elsa y Luz Marina. Actualmente, en la Gerencia General de la organización se halla la Dra. Karina Tatiana Reyes Anaya, desarrollando las actividades de la empresa en el edificio ubicado en la Calle 36 No. A 23-44, y dos sucursales ubicadas en la Calle 31A No. 26-32 en Cañaveral y en la Calle 8 No. 07 - 10 en Piedecuesta, en donde proporciona a sus clientes la mejor atención.

### **5.9 Objetivos de calidad**

- El liderazgo del servicio y la satisfacción del cliente en Bucaramanga, su Área Metropolitana y Piedecuesta.
  - La colocación de los inmuebles antes de tres meses desde su consignación.
  - La sostenibilidad de las sucursales de la Inmobiliaria.
  - La profesionalización y capacitación del personal de la Inmobiliaria para la prestación de un servicio integral en las tres líneas de negocio establecidas.
  - La participación continua de los procesos en el sistema de gestión de calidad.

## 5.10 Principios y valores

Servicio, Pertenencia, Bien estar, Calidad, Honestidad y Ética.

## 5.11 Departamento jurídico y de cartera

**5.11.1 Descripción general del cargo.** Brindar soporte en la atención de consultas y asuntos del orden jurídico surgidas del servicio de la Inmobiliaria a los diferentes procesos y sus clientes, asegurando la actuación dentro del cumplimiento de términos y los requisitos de ley.

### 5.11.2 Responsabilidades

Por contacto con otras personas:

- Relaciones internas: Personal de la empresa
- Relaciones externas: Arrendatarios, propietarios, aseguradora, afianzadora, empresas de servicios, administraciones de Conjuntos Residenciales
- Por información confidencial: Datos de clientes y procesos jurídicos.

### 5.11.3 Actividades del cargo

- Imprimir, revisar y enviar cartas prejurídicas de la Aseguradora, Afianzadora, Oficina y sin garantía de renta el día 19 de cada mes.
  - Actualizar FT-064 (Inactivos) y FT-065 (Vigentes), realizando gestión de cobro y seguimiento.
  - Informar por escrito a propietarios sobre deudas de servicios públicos cuyos arrendatarios estén vigentes, dejando el respectivo registro.

- Verificar con listados de la Aseguradora y/o Afianzadora los inmuebles que entran en proceso de restitución y enviar carta a propietarios notificando la situación.
- Bloquear el pago de arriendo cuando el arrendatario está en mora en los servicios públicos y administraciones.
- Diligenciar el FT-039 y entregar la documentación generada a Archivo.
- Gestionar y controlar el archivo general del Departamento Jurídico.
- Atención y Asesoría a clientes arrendatarios y propietarios.
- Actualizar las observaciones en S.G.I. en cuanto a Vigentes e Inactivos, colocando los valores de servicios sin fianza y servicios adicionales.
- Entregar el informe de recuperación de cartera y de gestión de su cargo entre el día 1 y el 5 de cada mes.
- Tramitar ante las empresas de servicios públicos los inconvenientes presentados mediante derechos de petición y demás recursos.
- Elaborar y enviar los derechos de petición por concepto de administraciones (deudas, reintegros, etc.).
- Estar en contacto con los abogados externos respecto al estado actual de los procesos de restitución y ejecutivos que adelantan.
- Supervisar y controlar el desarrollo de las funciones de la Auxiliar de Cartera.
- Asesorar jurídicamente las solicitudes generadas al interior de la empresa y por propietarios y arrendatarios.
- Iniciar y realizar seguimiento a los procesos judiciales instaurados por la empresa y en contra de ella.
- Realizar el cobro jurídico, prejurídico a la Cartera de Oficina y Sin garantía de renta.

- Negociar acuerdos de pago con morosos.
- Realizar acompañamiento y asesoría jurídica al departamento comercial y ventas.
- Revisar, alimentar y gestionar el cuadro de Visitas a inmuebles en proceso de restitución, procesos ejecutivos, querellas, y demás procesos instaurados por IER o en contra de la Inmobiliaria.
- Notificarse por medio de poder, cada vez que se requiera ante las empresas de servicios públicos y Superintendencia en el caso de Derechos de petición, en casos que lo ameriten.
- Asistir a Audiencias de Conciliación en representación de los intereses de la Inmobiliaria y los propietarios.

## 6. Marcos de referencia

### 6.1 Marco de antecedentes jurídicos

El sustento normativo sobre el cual se desarrolló la práctica jurídico empresarial está relacionado con temas relativos al contrato de mandato, contrato de arrendamiento, contrato de servicio público y rompimiento de solidaridad en el pago de las facturas de los servicios públicos domiciliarios. Así pues, entre estos se enuncian los siguientes:

**6.1.1 La Constitución Política de 1991.** La supremacía de la normatividad constitucional se haya plasmado en el artículo 4° Superior, de manera que obliga a todas las personas residentes en el territorio colombiano a acatar la constitución. Ante cualquier incompatibilidad de una ley con la Constitución debe acatarse lo señalado en la norma superior (Colombia Asamblea Nacional Constituyente, 1991), razón por la cual se hace necesario que en todo examen de normas jurídicos se parte en primera medida de la norma de normas.

En lo que respecta a la materia que se aborda, se contempla en el artículo 58 de la Constitución que en Colombia se garantiza la propiedad privada y los derechos que en virtud de esta se hayan adquirido de conformidad con las leyes civiles. En dicho artículo de igual forma se armoniza lo señalado en los principios fundamentales del Estado colombiano referente a la prevalencia del interés general. De manera que el ejercicio de los derechos que devienen del dominio de la propiedad debe ajustarse a lo ordenado en la Constitución y las leyes (Colombia Asamblea Nacional Constituyente , 1991).

De igual forma, en el artículo 366 de la Constitución Política se establece que son finalidades del Estado el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, asumiendo entonces la obligación de cubrir necesidades primarias de la población, integrándose en éstas los servicios públicos. Así pues, en el artículo antecedente se señala que un objetivo inherente del Estado es la prestación eficiente de estos servicios, para lo cual se establece una regulación, control y vigilancia especial, refiriendo igualmente que podrá prestarse directamente por entidades estatales o por particulares. Es de gran importancia dentro del marco constitucional lo señalado en el artículo 366 Superior a los fines de esta práctica empresarial:

*“Artículo 366. La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.”*

**6.1.2 Código Civil Colombiano.** Se debe necesariamente hacer referencia a esta norma, puesto que tal como lo declara lo establece el artículo primero de esta normatividad, el código civil “comprende las disposiciones legales sustantivas que determinan especialmente los derechos de los particulares, por razón del estado de las personas, de sus bienes, obligaciones, contratos y acciones civiles” (Congreso de los Estados Unidos de Colombia , 1873) .En este código se encuentra consagrado lo referente a los derechos reales en el artículo 665. El derecho real de dominio se halla establecido en los artículos 669 al 674; lo que refiere al contrato de arrendamiento se haya regulado en el Título XXVI del Libro Cuarto y, asimismo, en el Título XXVIII están las normas que rigen el contrato de mandato.

Es necesario puntualizar en aquellas disposiciones normativas que refieren a las obligaciones tanto del arrendador como del arrendatario respecto al mantenimiento y deberes de conservación con el inmueble. Así pues, puede hacerse mención de las siguientes disposiciones normativas concernientes al tópico:

ARTICULO 1982. OBLIGACIONES DEL ARRENDADOR. El arrendador es obligado:

- 1.) A entregar al arrendatario la cosa arrendada.
- 2.) A mantenerla en estado de servir para el fin a que ha sido arrendada.
- 3.) A librar al arrendatario de toda turbación o embarazo en el goce de la cosa arrendada.

ARTICULO 1985. <RESPONSABILIDAD DEL MANTENIMIENTO DE LA COSA ARRENDADA>. La obligación de mantener la cosa arrendada en buen estado consiste en hacer, durante el arriendo, todas las reparaciones necesarias, a excepción de las locativas, las cuales corresponden generalmente al arrendatario.

Pero será obligado el arrendador aún a las reparaciones locativas, si los deterioros que las han hecho necesarias provinieron de fuerza mayor o caso fortuito, o de la mala calidad de la cosa arrendada.

Las estipulaciones de los contratantes podrán modificar estas obligaciones.

ARTICULO 1986. <LIMITES A LAS REPARACIONES>. El arrendador, en virtud de la obligación de librar al arrendatario de toda turbación o embarazo, no podrá, sin el consentimiento del arrendatario, mudar la forma de la cosa arrendada, ni hacer en ella obras o trabajos algunos que puedan turbarle o embarazarle el goce de ella.

Con todo, si se trata de reparaciones que no pueden sin grave inconveniente diferirse, será el arrendatario obligado a sufrirlas, aun cuando le priven del goce de una parte de la cosa arrendada; pero tendrá derecho a que se le rebaje entre tanto el precio o renta, a proporción de la parte que fuere.

Y si estas reparaciones recaen sobre tan gran parte de la cosa, que el resto no aparezca suficiente para el objeto con que se tomó en arriendo, podrá el arrendatario dar por terminado el arrendamiento. El arrendatario tendrá, además, derecho para que se le abonen los perjuicios, si las reparaciones procedieren de causa que existía ya al tiempo del contrato y no era entonces conocida por el arrendatario, pero lo era por el arrendador, o era tal que el arrendador tuviese antecedentes para temerla, o debiese por su profesión conocerla.

Lo mismo será cuando las reparaciones hayan de embarazar el goce de la cosa demasiado tiempo, de manera que no pueda subsistir el arrendamiento sin grave molestia o perjuicio del arrendatario.

ARTICULO 1998. <REPARACIONES LOCATIVAS>. El arrendatario es obligado a las reparaciones locativas. Se entienden por reparaciones locativas las que según la costumbre del país son de cargo de los arrendatarios, y en general las de aquellas especies de deterioro que ordinariamente se producen por culpa del arrendatario o de sus dependientes, como descalabros de paredes o cercas, albañales y acequias, rotura de cristales, etc.

**6.1.3 Código de Comercio Colombiano.** Tratándose de actos que se enmarcan en la categoría de mercantiles debe hacerse referencia al Decreto 410 de 1971. El contrato de mandato comercial es uno de los más usados dentro de las actividades de las inmobiliarias, de modo que el

Título XII del Libro Cuarto “De los contratos y las obligaciones mercantiles”, es una fuente normativa necesaria para el desarrollo de práctica comercial. De igual forma, se señala las pautas para el arrendamiento de locales comerciales en los artículos 518 al 524.

**6.1.4 Ley 820 de 2003.** Mediante esta ley se regula el régimen de arrendamiento vivienda urbana, así pues, es la base sobre la que se desarrolla la mayor parte del negocio inmobiliario. Señala una definición del contrato de arrendamiento, las formalidades que se requieren para su creación, las obligaciones tanto del arrendador como del arrendatario, la ejecución y terminación, entre otros.

**6.1.5 Ley 675 de 2001.** La propiedad horizontal es una forma especial de dominio en donde no solamente hay derechos de dominio sobre bienes privados, sino que también se hallan los de copropiedad y demás bienes comunes, con el fin de que se garantiza la convivencia pacífica (Congreso de la Republica de Colombia , 2001 ). Esto interesa a la práctica empresarial puesto que los bienes inmuebles que son susceptibles de los servicios de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. están sometidos bajo este régimen especial y, por lo tanto, las controversias que surjan deben resolverse desde esta legislación.

**6.1.6 Código General del Proceso.** En este código se establece todo lo relacionado a la actividad procesal en los asuntos civiles, agrarios y comerciales. Así pues, los procesos que se adelantan en el negocio inmobiliario pertenecen a la jurisdicción ordinaria, de modo que se remite a esta norma jurídica en donde se encuentran señalados la competencia y el procedimiento que corresponde a realizar, por ejemplo, en un proceso de restitución de inmueble arrendado.

**6.1.7 Ley 142 de 1994.** Los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural, entre otros, se encuentran regulados en esta normatividad de consulta permanente para determinar las obligaciones tanto del arrendador, de la Empresa de Servicios Públicos como también del arrendatario frente y la responsabilidad que asumen frente a un determinado daño o deuda. Por demás está señalar que en éste se encuentra regulado lo que respecta al contrato de servicio públicos, partes, suspensión y terminación. Tal como lo señala la Corte Constitucional, en esta ley se condensan los componentes más importantes en lo atinente a los servicios públicos domiciliarios (Palacio, 2013).

**6.1.8 Código Nacional de Policía.** La Ley 1801 de 2016, que propende por el establecimiento de medidas de carácter preventivo a efectos de asegurar los mínimos requerido para la convivencia en el territorio nacional mediante el fomento de la vigencia de las obligaciones de las personas, establece en su articulado normativo procedimientos e instrumentos que son de especial utilidad para asegurar que el arrendatario pueda ostentar la tenencia del inmueble sin ninguna turbación.

Lo anterior, debido a que el artículo 188 establece una medida, consistente en la orden de Policía por medio de la cual se exige a una persona, reparar un daño material causado en un bien inmueble o mueble, sin perjuicio de los procedimientos y las acciones civiles a las que haya lugar. Por lo tanto, se constituye en un instrumento jurídico útil, en tanto no implica un desgaste mayor de la administración de justicia y ostenta una mayor celeridad en el trámite.

## 6.2 Marco teórico

El Código Civil en el Título I del Libro Cuarto establece las fuentes de las obligaciones, la definición y clasificación de los contratos. Se establece que las obligaciones nacen en virtud del concurso de voluntades de una pluralidad de personas, como también mediante un hecho voluntario unilateral de una persona con vocación a adquirir una obligación o a consecuencia de un hecho que ha causado un daño y/o perjuicio (Congreso de los Estados Unidos de Colombia , 1873 ). La doctrina conceptúa de distintas formas las obligaciones; respecto a esto, Fernando Hinestroza la define de la siguiente manera:

*"Obligación significa ligamen, atadura, vínculo, términos próximos entre sí, cuando no sinónimos, que vertidos al derecho implican una relación jurídica, o sea una relación sancionada por aquel, establecida entre dos personas determinadas, en razón de la cual un sujeto activo, que se denomina acreedor, espera fundadamente un determinado comportamiento, colaboración, que es la prestación, útil para él y susceptible de valoración pecuniaria, de parte y a cargo de otro, sujeto pasivo, llamado deudor, quien se encuentra, por lo mismo, en la necesidad de ajustar su conducta al contenido del nexa, so pena de quedar expuesto a padecer ejecución forzada, o sea a verse constreñido alternativamente, a instancia de su contraparte, a realizar la prestación original o a satisfacer su equivalente en dinero y, en ambos casos, además, a resarcir los daños y perjuicios ocasionados por su incumplimiento (Hinestroza , 2008)".*

De la definición citada puede extraerse los siguientes aspectos: Las partes envueltas se denominan acreedor y deudor. El objeto de la obligación es denominado generalmente como prestación. Respecto a su contenido, el artículo 1495 del Código Civil, señala que puede ser de dar, hacer o no hacer. Así pues, la clasificación tradicional de la conducta exigible al deudor es la mencionada, sin embargo, no es la única. Otra de las categorías con las que se puede etiquetar es dividir las entre

obligaciones de medio y de resultado (Hinestroza , 2008), la cual busca determinar cuánta responsabilidad ha asumido alguna de las partes frente a un incumplimiento de las expectativas y deberes contenidos en el contrato.

En la celebración de un negocio jurídico la claridad de las cargas asumidas por los contratantes permite que en el desarrollo, ejecución y terminación del contrato se sepa con claridad quien ha asumido y en qué medida la responsabilidad frente a determinada cláusula u obligación. En lo que respecta al origen de esta distinción, se le ha concedido por la doctrina francesa a Demogue en su *Traité de obligations*, sin embargo, Henry Mazeud considera esto una equivocación al no ubicar sus antecedentes en el derecho romano en donde se realizaba la diferenciación entre una obligación de prudencia y diligencia y, la otra, una obligación determinada (Lopez Fernandez , 2000).

Centrándose en la conceptualización, se tiene que en las obligaciones de medios el deudor adquiere el deber de ejecutar o cumplir con una actividad, sin comprometerse a garantizar un resultado determinado; viceversa, son obligaciones de resultado aquellas en que se prescinde de una actividad instrumental y se obliga a la finalidad acordada (Rozo Sordini , 1998). En la primera, el deudor pone a disposición la ejecución de unos medios de manera diligente que posibiliten al acreedor obtener el fin esperado, mientras que, en la segunda, no hay acuerdo acerca de cómo deberá ejecutar la labor u obligación, puesto que deberá cumplirle con el resultado de la manera así estipulada en el contrato.

La teoría de las obligaciones de medios y de resultado ha sido tratada por la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, recalcándose que en las obligaciones de medio, le basta demostrar debida diligencia y cuidado (artículo 1604-3 del Código Civil); y en las de resultado, al presumirse la culpa, le incumbe destruir el nexo causal entre la conducta imputada y el daño irrogado,

mediante la presencia de un elemento extraño, como la fuerza mayor o el caso fortuito, la culpa exclusiva de la víctima o el hecho de un tercero (Tolosa Villabona , 2017). En esa dirección, la Corte también ha asociado la aleatoriedad del fin perseguido, según el grado de ocurrencia, al decir que:

*“(...) en las obligaciones de medio el azar o el acaso es parte constitutiva de su contenido, y el resultado no depende directa y necesariamente de la actuación diligente del deudor, mientras que, por el contrario, en las obligaciones de resultado lo contingente está presente en una mínima proporción, de manera que la conducta del obligado debe ser suficiente para obtener el logro esperado por el titular del derecho de crédito.*

*“En la actualidad (...), el criterio más aceptado para distinguir uno y otro tipo de obligación se encuentra en la incidencia que en el concepto de cumplimiento pueda tener el que con la conducta debida se realice el interés primario del acreedor, es decir, que éste efectivamente obtenga el resultado útil o la finalidad práctica que espera lograr. En algunas obligaciones, el deudor asume el compromiso de desarrollar una conducta determinada en favor del acreedor, con el propósito de satisfacer el resultado esperado por éste; no obstante, si tal resultado también depende de factores cuyo control es ajeno al comportamiento del deudor, v.gr. elementos aleatorios o contingentes, la obligación, en dichos eventos, es de medio o de medios, y el deudor cumple su compromiso si obra con la diligencia que corresponda, aunque no se produzca la satisfacción del interés primario del acreedor. Por su parte, en otras obligaciones, las de resultado, el interés primario del titular del derecho crediticio sí se puede obtener con el comportamiento o conducta debida, toda vez que en ellas la presencia del componente aleatorio o de azar es exigua, y por ende, el deudor sí puede garantizar que el acreedor obtenga el resultado o logro concreto que constituye dicho interés primario” (Solarte Rodríguez, 2013).*

Habiendo realizado precisión acerca de las obligaciones, se requiere a continuación hacer referencia a la solidaridad de las obligaciones. En el artículo 1568 del Código Civil se señala que en virtud de la ley como fuente de obligación puede exigirse a cada uno de los deudores o por cada uno de los acreedores el total de la deuda y, entonces, la obligación es solidaria o *in solidum*

(Hinestroza , 2008). Doctrinariamente, Fernando Hinestroza señala que la solidaridad es modo de ser de la obligación, acordado por las partes u establecido por la ley, en la cual cada acreedor ostenta el derecho al todo (solidaridad activa) y cada deudor está obligado al todo y responde por él (solidaridad pasiva), pero en ambos casos se trata del mismo todo, por lo que se halla comprometido la totalidad de las partes tanto en su reducción o acrecentamiento. (Congreso de los Estados Unidos de Colombia , 1873 )

### **6.3 Marco conceptual**

**6.3.1 Contrato de arrendamiento de vivienda urbana.** En virtud del artículo 2° de la Ley 820 de 2003, el contrato de arrendamiento es aquel mediante el cual dos partes adquieren obligaciones de forma recíproca, una concede el uso del inmueble urbano destinado a vivienda de forma total o parcial, y la otra a pagar por un precio determinado por ese goce. Asimismo, en la norma citada se contemplan dos definiciones más, referentes a los servicios, cosas o usos conexos y los adicionales. En cuanto al primero, se trata utilidades inherentes a la vivienda en dicho inmueble, tales como los servicios públicos domiciliarios. Frente al segundo, es decir, los usos adicionales, son aquellos pactados por las partes los cuales no son necesarios para el goce del bien.

Puede celebrarse tanto de manera escrita como verbal siempre y cuando las partes se pongan de acuerdo en los siguientes elementos esenciales:

- a) Nombre e identificación de los contratantes.
- b) Identificación del inmueble objeto del contrato.
- c) Identificación de la parte del inmueble que se arrienda, cuando sea del caso, así como de las zonas y los servicios compartidos con los demás ocupantes del inmueble.

- d) Precio y forma de pago.
- e) Relación de los servicios, cosas o usos conexos y adicionales.
- f) Término de duración del contrato.
- g) Designación de la parte contratante a cuyo cargo esté el pago de los servicios públicos del inmueble objeto del contrato. (Congreso de la Republica de Colombia , 2003 )

Mencionado esto, se tiene que quien ofrece el goce del inmueble es el arrendador y quien paga por esto es el arrendatario. La clasificación del contrato de arrendamiento se encuentra consagrada en el artículo 4° de la ley citada, entre las cuales se encuentran:

- a) Individual. Siempre que una o varias personas naturales reciban para su albergue o el de su familia, o el de terceros, cuando se trate de personas jurídicas, un inmueble con o sin servicios, cosas o usos adicionales;
- b) Mancomunado. Cuando dos o más personas naturales reciben el goce de un inmueble o parte de él y se comprometen solidariamente al pago de su precio;
- c) Compartido. Cuando verse sobre el goce de una parte no independiente del inmueble que se arrienda, sobre el que se comparte el goce del resto del inmueble o parte de él con el arrendador o con otros arrendatarios;
- d) De pensión. Cuando verse sobre parte de un inmueble que no sea independiente, e incluya necesariamente servicios, cosas o usos adicionales y se pacte por un término inferior a un (1) año. En este caso, el contrato podrá darse por terminado antes del vencimiento del plazo por cualquiera de las partes previo aviso de diez (10) días, sin indemnización alguna.

En cuanto al término de duración del contrato de arrendamiento se tiene que puede estipularse por la voluntad de las partes. En caso de que no se llegue a acuerdo expreso, se entenderá que se ha

fijado por el término de un año (Congreso de la Republica de Colombia , 2003 ). De igual forma, el artículo 6° de la Ley 820 de 2003 establece que el contrato se entenderá prorrogado en las mismas condiciones y términos, siempre y cuando se hayan cumplido con las obligaciones dispuestas en el acto jurídico.

**6.3.2 Contrato de mandato.** El Código de Comercio es quien regula lo referente a este tipo de contratación, observándose que en el artículo 1262 de esta normatividad se contempla la definición de este, señalándose que es aquel por el cual una parte se obliga a celebrar o ejecutar uno o más actos de comercio por otra. Las partes son mandataria, a quien se le encomienda la realización de los actos comerciales por cuenta de otra, el mandante. En el artículo siguiente se establece que puede efectuarse con o sin representación, especificando que en desarrollo del contrato se ejecutan tanto los actos conferidos como los necesarios para la ejecución de lo convenido.

Contrato de comisión: Es una forma especial del contrato de mandato por el cual se encomienda a una persona que se dedica profesionalmente a ello, la ejecución de uno o varios negocios, en nombre propio, pero por cuenta ajena (Congreso de la Republica de Colombia , 2001 ).

**6.3.3 Intermediación inmobiliaria.** La labor de los agentes inmobiliarios de arrendamiento se desenvuelve en el marco de la intermediación, en tanto son los propietarios de los inmuebles quienes se acercan a estas empresas con el fin de obtener uno de los servicios proporcionados por estas, procurando obtener la estabilidad en la renta y la minimización de los riesgos al contratar. Entre los servicios que ofrecen se encuentran la ubicación de potenciales

clientes interesados y el estudio de las condiciones comerciales y económicas de éstas, la elaboración del contrato y documentos necesarios para que se entregue el bien inmueble. (Montoya , 2006)

**6.3.4 Contrato de servicios públicos.** La naturaleza y características especiales del contrato de servicio público se encuentran señaladas con precisión y síntesis en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, definiendo que se trata de un contrato uniforme, consensual, *“del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados (Congreso de la Republica de Colombia , 1994)”*.



## 8. Primer informe

Tal como fue planteado de forma inicial en la propuesta presentada, con el propósito de dar cumplimiento de los objetivos planteados en la práctica jurídica empresarial, se evidenciaron los avances realizados respecto de las actividades propuestas en el cronograma, y de forma específica, frente al análisis legal y doctrinal de la responsabilidad del intermediario respecto de la gestión y los actos jurídicos que él mismo emite al igual que su concreción en el desarrollo de esta modalidad de grado.

Lo anterior, dado que el argumento inicial refiere a establecer las prerrogativas, obligaciones y deberes de los agentes inmobiliarios durante el ejercicio de actividad mercantil, a efectos de circunscribir el campo de acción en donde se encuentra inmerso la actividad de la Inmobiliaria, en especial, en lo que respecta al ámbito de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios. Con esta finalidad, es relevante el entendimiento de lo que significa ser un intermediario inmobiliario, su origen evidentemente contractual, pero más que esto, lo que atañe en su responsabilidad y lo que, en definitiva, corresponde tanto a cliente-propietario como cliente-arrendatario.

El Capítulo VIII de la Ley 820 de 2003, tiene como tópico principal las personas dedicadas a ejercer la actividad de arrendamiento de bienes raíces. El artículo 28 de la mencionada normatividad señala lo siguiente:

*“ARTÍCULO 28. MATRÍCULA DE ARRENDADORES. Toda persona natural o jurídica, entre cuyas actividades principales esté la de arrendar bienes raíces, destinados a vivienda urbana, de su propiedad o de la de terceros, o labores de intermediación comercial entre arrendadores y arrendatarios, en los*

*municipios de más de quince mil (15.000) habitantes, deberá matricularse ante la autoridad administrativa competente.*

*Para ejercer las actividades de arrendamiento o de intermediación de que trata el inciso anterior será indispensable haber cumplido con el requisito de matrícula. Las personas matriculadas quedarán sujetas a la inspección, vigilancia y control de la autoridad competente.*

*Igualmente deberán matricularse todas las personas naturales o jurídicas que en su calidad de propietarios o subarrendador celebren más de cinco (5) contratos de arrendamiento sobre uno o varios inmuebles, en las modalidades descritas en el artículo cuarto de la presente ley.*

*Se presume que quien aparezca arrendando en un mismo municipio más de diez (10) inmuebles de su propiedad o de la de terceros, ejerce las actividades aquí señaladas y quedará sometido a las reglamentaciones correspondientes”.*

Así pues, lo que puede observarse en la citada disposición legal es el ánimo del legislador por tener un control y registro de las personas que se dediquen al arrendamiento de bienes raíces y/o la intermediación comercial entre arrendadores y arrendatarios. De forma que se erige como una de las principales obligaciones del arrendador la obtención de dicha matrícula. Ahora bien, los requisitos para la obtención de la mencionada matrícula están establecidos en el artículo 29 de la Ley 820 de 2003, los cuales son tres en específico, a saber:

a) Presentar documento que acredite existencia y representación legal, cuando se trate de personas jurídicas. En el caso de personas naturales, el registro mercantil;

b) Presentar el modelo o modelos de los contratos de arrendamientos, y los de administración que utilizarán en desarrollo de su actividad;

c) Las demás que determine la autoridad competente.

En cuanto al literal a), puede señalarse que se trata de un requisito formal para la realización de una actividad mercantil, pero que no determina con especificidad unos requerimientos especiales para el desarrollo de la actividad inmobiliaria. El segundo corresponde más a una forma de verificación en la cual se pretende examinar que los contratos no incluyen cláusulas leoninas o que se observen en exceso gravosas para los suscriptores del contrato. Lo anterior, si bien es evidentemente necesario, se presenta como una medida general que sólo vigila el inicio de la relación contractual más no la forma en que ésta se desenvolverá ni los problemas específicos con los cuales deberá reglarse, toda vez que no menciona una sola pauta bajo la cual se deba realizar un examen o análisis de este tipo de contratos.

Por último, señala que como requisito lo son aquellas que además exijan las autoridades competentes. Conforme al artículo 32 de la Ley 820 de 2003, la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y las alcaldías de los municipios y distritos del país, tienen la competencia para adelantar las actividades de inspección, vigilancia y control en materia de arrendamientos.

Sin embargo, puede observarse con claridad que no hay una reglamentación específica de las conductas que deben ser respetadas por parte de los agentes inmobiliarios. Lo anterior no obsta para señalar que, en vista de una falta de regulación específica al respecto, cobra entonces con mayor vigencia la aplicación de los principios generales del derecho comercial (Montoya , 2006).

Es necesario observar que la necesidad de un intermediario puede devenir, como se ha podido observar en el desarrollo de esta práctica jurídica, de la imposibilidad física de realizar una gestión personal en el cuidado o arrendamiento del inmueble, debido a que se encuentran en el

extranjero. Puede requerirse también debido a una idoneidad profesional en la ejecución y vigilancia del contrato, o simplemente, por la determinación personal del individuo.

En virtud de estas necesidades, la intermediación inmobiliaria puede hallar su fundamento legal en diversas instituciones legales señaladas en la legislación civil y/o comercial. El mandato, por ejemplo, establecido y regulado en el artículo 2142 y ss., cuya definición es la de ser un contrato mediante el cual una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. La persona que concede el encargo se llama comitente o mandante, y la que lo acepta apoderado, procurador, y en general mandatario (Congreso de los Estados Unidos de Colombia, 1873).

Por otro lado, se encuentra el mandato comercial señalado en el artículo 1262 del Código de Comercial el cual señala que *“El mandato comercial es un contrato por el cual una parte se obliga a celebrar o ejecutar uno o más actos de comercio por cuenta de otra. El mandato puede conllevar o no la representación del mandante.”* En esta regulación es importante señalar lo que se menciona respecto a los límites del mandato (art. 1266 C. Co.), consulta obligatoria al mandante en los casos no previstos (art. 1267 C. Co.), deber de información (art. 1268 C. Co.), silencio del mandante equivalente a aprobación (artículo 1270 C. Co.), entre otros.

Como contratos derivados con una especificidad regulatoria más orientada a profesionales dedicados exclusivamente a la explotación de una actividad mercantil, se encuentra la comisión. Es una especie de mandato por el cual se encomienda a una persona que se dedica profesionalmente a ello, la ejecución de uno o varios negocios, en nombre propio, pero por cuenta ajena (Presidencia de la Republica de Colombia , 1971). No se ahondará en el tema de corretaje, toda vez que el tema principal de la práctica jurídica más que en la intermediación inmobiliaria para la compra o venta

de inmuebles, se centra en los conflictos jurídicos generados en los contratos de administración y arrendamiento.

Del análisis que se ha podido realizar de los servicios ofrecidos por la Inmobiliaria Esteban Ríos, puede señalarse categóricamente que esta empresa actúa mediante un mandato no representativo, esto es, la agencia actúa a nombre propio como mandatario, pero a cuenta del mandante, de forma que este generalmente permanece desconocido por parte del arrendatario, a no ser que por voluntad propia el propietario del inmueble permita la transmisión de sus datos de contacto. Esto implica que los contratos de arrendamiento son celebrados directamente entre la Inmobiliaria y el arrendatario, previo a la celebración de un contrato entre el cliente propietario y la agencia para la administración del predio, asumiendo todas las obligaciones como arrendador, como también las prerrogativas y deberes como administrador y/o mandatario.

La Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, mediante sentencia del 17 de abril de 2007 con el Magistrado Ponente Pedro Octavio Munar Cadena, señaló lo siguiente respecto a esta forma de mandato:

*“Significa lo anterior, en resumen, tiene dicho la Corte, que el carácter del mandato no representativo estriba en que, interiormente, entre mandante y mandatario existe por hipótesis un contrato de mandato civil o mercantil llamado a gobernarse por sus propias reglas, mientras que en el plano exterior no se da esa percepción jurídica del mandato pues la representación -se repite-no existe ya que el mandatario obra en su propio nombre, no en el de su mandante. Por lo tanto, forzoso es diferenciar la relación entre aquél y los terceros, de un lado, y del otro la relación entre el mandante y el mismo mandatario que fungió como gestor de sus intereses; no existe, pues, vínculo directo del mandante y los terceros como sí se presenta en el mandato común, lo que en materia de obligaciones lleva a sostener que, en tesis general, tratándose del mandato no representativo no hay un deber, espontáneo e inmediato, de prestación a favor del tercero contra el mandante o viceversa, postulado este cuya razón de ser se halla en que, dadas las particulares*

*características de esta forma de contratación, los terceros y el propio mandante la usan porque abrigan confianza en el proceder del mandatario en cuanto hace con el cumplimiento de su cometido y por eso, enseñan autorizados expositores, lo hacen funcionar como una especie de ‘órgano conmutador’ en el sentido de que siendo dueño del negocio, en él está la titularidad de derechos y obligaciones, pero obviamente los riesgos que a éstas son inherentes y por cuanto desde un punto de vista preponderantemente económico ellas van a redundar en provecho del mandante, tendrán que gravitar –dichos riesgos- sobre el patrimonio de este último y no sobre el que quien fuera su mandatario, concepto del que con facilidad se comprende, se siguen consecuencias de notable importancia para el estudio del caso sub lite’*

### **Obligaciones derivadas del contrato de mandato**

Como norma rectora, el artículo 2157 señala que el mandatario deberá regirse estrictamente por las cláusulas establecidas del mandato, salvo las estipulaciones legales que obliguen actuar en otro sentido. Así pues, el mandato es una institución que denota y resalta plausiblemente el principio de la autonomía privada, mediante la cual son las partes las que fijan los términos en que se va a desenvolver la actividad contractual, siempre con el límite de lo que ordene el ordenamiento jurídico.

El artículo subsiguiente, establece lo referente a las facultades otorgadas al mandatario, señalando que el mandato confiere naturalmente el poder general para el giro ordinario de las actividades que permitan efectuar una correcta administración de sus negocios. Para cualquier otro acto, se requerirá un poder especial por parte del mandante.

El mandatario por virtud del artículo 2181 está obligado a la rendición de cuentas, lo cual implica un deber de información en la ejecución de sus actividades. Las de mayor relevancia deben ser documentadas e inclusive, la relevación de rendir cuentas no exonera al mandatario de los cargos que contra él justifique el mandante. Se erige entonces un deber claro del mandatario de

presentar informes del desarrollo de sus labores, y de solicitar poderes especiales, cuando se presentes situaciones extraordinarias que no fueron o debieron ser contempladas al momento de la suscripción del contrato de mandato.

En cuanto a las obligaciones del mandante, el artículo 2184 del Código Civil señala lo siguiente:

**“ARTICULO 2184. OBLIGACIONES GENERALES.** *El mandante es obligado:*

- 1. A proveer al mandatario de lo necesario para la ejecución del mandato.*
- 2. A reembolsarle los gastos razonables causados por la ejecución del mandato.*
- 3. A pagarle la remuneración estipulada o usual.*
- 4. A pagarle las anticipaciones de dinero con los intereses corrientes.*
- 5. A indemnizarle de las pérdidas en que haya incurrido sin culpa, o por causa del mandato.*

*No podrá el mandante disculparse de cumplir estas obligaciones, alegando que el negocio encomendado al mandatario no ha tenido buen éxito o que pudo desempeñarse a menos costo; salvo que le pruebe culpa”<sup>4</sup>.*

Básicamente, las obligaciones del mandante se resumen en darle el pago estipulado por el desarrollo de sus actividades y la indemnización por las pérdidas que no ocurran como consecuencia de una incorrecta o indebida gestión por parte del arrendatario. En cuanto a las obligaciones y derechos de las partes que intervienen en el mandato comercial, es necesario citar varias disposiciones normativas del Capítulo II, Título XIII del Código de Comercio, a saber:

**“ARTÍCULO 1266. <LÍMITES DEL MANDATO Y ACTUACIONES>.** *El mandatario no podrá exceder los límites de su encargo.*

*Los actos cumplidos más allá de dichos límites sólo obligarán al mandatario, salvo que el mandante los ratifique.*

*El mandatario podrá separarse de las instrucciones, cuando circunstancias desconocidas que no puedan serle comunicadas al mandante, permitan suponer razonablemente que éste habría dado la aprobación.*

**ARTÍCULO 1267. <CONSULTA OBLIGATORIA AL MANDANTE EN LOS CASOS NO PREVISTOS>.**

*En los casos no previstos por el mandante, el mandatario deberá suspender la ejecución de su encargo, mientras consulta con aquél. Pero si la urgencia o estado del negocio no permite demora alguna, o si al mandatario se le hubiere facultado para obrar a su arbitrio, actuará según su prudencia y en armonía con las costumbres de los comerciantes diligentes.*

**ARTÍCULO 1268. <DEBER DE INFORMACIÓN>.** *El mandatario deberá informar al mandante de la marcha del negocio; rendirle cuenta detallada y justificada de la gestión y entregarle todo lo que haya recibido por causa del mandato, dentro de los tres días siguientes a la terminación del mismo.*

*El mandatario pagará al mandante intereses por razón de la suma que esté obligado a entregarle, en caso de mora.*

**ARTÍCULO 1269. <COMUNICACIÓN AL MANDANTE DE LA EJECUCIÓN COMPLETA DEL MANDATO>.** *El mandatario deberá comunicar sin demora al mandante la ejecución completa del mandato.*

*Estará igualmente obligado el mandatario a comunicar al mandante las circunstancias sobrevinientes que puedan determinar la revocación o la modificación del mandato.*

**ARTÍCULO 1270. <SILENCIO DEL MANDANTE EQUIVALENTE A APROBACIÓN>.** *Si el mandante no respondiere a la comunicación del mandatario en un término prudencial, su silencio equivaldrá a aprobación, aunque el mandatario se haya separado de sus instrucciones o excedido el límite de sus facultades”.*

El doctrinante Juan Pablo Montoya Palacio, en su trabajo de grado para optar a Magister en Derecho, trata el tema de la Responsabilidad Civil del Intermediario en el Arrendamiento de Inmuebles, señala que las modalidades contractuales utilizadas por los agentes intermediarios inmobiliarios pueden agruparse en cuatro categorías, entre las cuales se hallan las siguientes: (i) contrato de mandato con representación, actuando en nombre y por cuenta del mandante; (ii) contrato de mandato sin representación, actuando por cuenta y en interés del mandante; (iii) contrato de comisión (sin representación, pero por cuenta ajena) y (iv) contrato de corretaje. Señala el jurista que la actividad inmobiliaria al ser desarrollada por profesionales dedicados a la actividad mercantil de intermediación en el arrendamiento de bienes raíces, más que constituirse como un contrato de mandato sin representación, se encuadra más en el contrato de comisión por su profesionalización.

El Departamento Jurídico de la Inmobiliaria Esteban Ríos evidenciando que de las cláusulas acordadas en el contrato se puede observar una mixtura entre el contrato de corretaje, contrato de mandato sin representación y el contrato de comisión, pasó a denominarse en forma particular, contrato de administración. Este contrato atípico, tiene a su vez dos modalidades, que tienen que ver únicamente con la garantía o no del pago del canon de arrendamiento. Como marco general, las facultades otorgadas al Administrador por parte del mandante en los contratos celebrados con la Inmobiliaria, que resultan relevantes mencionar para el desarrollo de esta práctica son las siguientes:

- Libre fijación del canon de arrendamiento y sus ajustes, salvo instrucciones del mandante por escrito.

- Celebrar en nombre propio y bajo las garantías que de acuerdo con su apreciación sean pertinente, los contratos de arrendamientos.

- Siempre y cuando el mandante haya dejado la provisión respectiva y mantenga la misma, el pago de los servicios de energía, acueducto, teléfono y demás, cuando el inmueble no se encuentre en arriendo, o cuando dicho pago no corresponda a los inquilinos.

- Efectuar por cuenta y riesgo del mandante, las reparaciones necesarias que aseguren el uso y disfrute del inmueble en los términos del contrato, así como todas aquellas que sean ordenadas por las autoridades.

Tal y como fue aclarado inicialmente, entre las materias objeto de estudio jurídico asignadas al practicante de conformidad con la división de funciones referirán al ámbito de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios. Previo a hacer referencia de los documentos proyectados, se hace necesario presentar en síntesis la forma de operación del área de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios.

El Departamento de Mantenimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos recibe las solicitudes de diferentes formas, a saber: Comunicaciones escritas enviadas a las oficinas de la agencia, correos electrónicos, informes presentados por los Inventaristas e Inspectores de Obras Civiles y/o memorandos remisorios de otros departamentos. Entre sus remitentes se encuentran los inquilinos, propietarios, propietarios de inmuebles colindantes, administraciones, entre otros.

De acuerdo con el análisis realizado ya sea por el auxiliar de mantenimiento o el Inspector de Obras Civiles, se contacta a los que deben responder por la ejecución de los arreglos ante los daños presentados. Las solicitudes que pueden resolverse en esta instancia, es decir, mediante el acercamiento entre los funcionarios de la Inmobiliaria y el directo responsable, no hace necesario activar la gestión jurídica. Son aquellas peticiones que a pesar de haberse presentado oportunamente, no son resueltas por quienes han generado las afectaciones, las que llegan al

conocimiento del Departamento Jurídico para que se realicen las gestiones pertinentes y eficaces que permitan lograr el cumplimiento de los deberes de la agencia inmobiliaria.

Lo anterior, es recibido ya sea con el traslado simple de la solicitud del Departamento de Mantenimiento en la que especifican que gestión se ha adelantado y lo que se pretende lograr, como también es presentado con un informe técnico ya sea por parte de un Inspector de Obras Civiles o de los maestros de obra de la Inmobiliaria. Asimismo, se reciben cartas o derechos de petición presentados por los directamente interesados, los cuales deben ser resueltos con un fundamento legal.

Así pues, en el primer mes de la práctica referente al tema de mantenimiento se procedió a la proyección de treinta comunicaciones, ocho derechos de petición y cuatro tutelas, que consistían en las siguientes temáticas:

**a. Afectaciones o daños que se evidenciaban en los inmuebles administrados por parte de la Inmobiliaria Esteban Ríos provenientes de propiedades vecinas:** Inicialmente, se procedía a enviar una comunicación formal al propietario vecino a efectos de poner en su conocimiento los daños presentados en el inmueble donde reside el inquilino, solicitándole se pusiera en contacto con el Departamento de Mantenimiento de la Inmobiliaria dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la comunicación para coordinar el inicio de las obras de reparación. Existieron casos en los cuales, si bien ya se había enviado una comunicación en este sentido, se procedía a enviar una segunda comunicación realizando un último requerimiento, so pena de dar inicio a trámites legales.

**b. Recepción y contestación de quejas, reclamos y/o peticiones debido a presuntos perjuicios generados por parte del inmueble administrado por la IER a predios vecinos.** Frente a esto, se observa que la gestión jurídica debía realizarse acompañada de los fundamentos

legales que permitían identificar la responsabilidad del arrendatario o propietario, teniendo en cuenta el tipo de daño presentado y si se dio o no aviso o reporte a la Inmobiliaria de la situación presentada, con un informe técnico del personal de mantenimiento que permitiese dirimir el conflicto presentado con agentes externos.

**c. Vicisitudes generadas en el trámite de devolución y entrega del inmueble por parte del inquilino al momento de la terminación del contrato de arrendamiento.** Al respecto, se tiene que el arrendatario debe adelantar un trámite de desocupación señalado por los lineamientos de la Inmobiliaria, dentro de un tiempo y orden predeterminado, comunicado oportunamente al mismo. Por lo anterior, en ocasiones debían efectuarse unas reparaciones locativas previo a la fecha de terminación de la prórroga o término inicial del contrato de arrendamiento, las cuales no eran realizadas en las fechas acordadas. Así pues, todos los reclamos que se generaban durante esta etapa se resolvieron teniendo claridad de cuales reparaciones debían ser ejecutadas por el inquilino y ofreciéndole vías para la resolución de estos inconvenientes asegurando el cumplimiento del contrato de administración.

**d. Requerimientos a propietario para la realización de reparaciones necesarias solicitadas por los arrendatarios.** Se atendieron casos en los cuales podía observarse que el Departamento de Mantenimiento, una vez realizado la inspección en el predio, habiéndose elevado las respectivas cotizaciones de las reparaciones que eran requeridas de forma urgente debido a la grave afectación sufridas por los arrendatarios, el propietario no se mostraba cooperativo en la realización de estos arreglos. En estos casos, se elaboraron comunicaciones con un sólido fundamento legal en la que se le indicaba al propietario la obligación jurídica de realizar estas reparaciones y las posibles consecuencias de no proceder en tal sentido, en tratándose de reparaciones necesarias que debían asumirse por el dueño de la propiedad.

En lo que refiere al área de Servicios Públicos, los auxiliares reciben las solicitudes allegadas por los arrendatarios, propietarios o empresas de servicios públicos domiciliarios recibidas mediante correo escrito o electrónico. Dentro de sus funciones están las de recibir las peticiones de los sujetos anteriormente mencionados, realizar el trámite de corte de servicios para exigir el pago total del consumo facturado al inquilino que va a realizar la desocupación, determinar el estado de cuenta cuando se recibe el predio por proceso de restitución de inmueble arrendado y cualquier otro tópico relacionado.

En el área de servicios públicos, se realizó la proyección de quince (15) comunicaciones, dieciséis (16) derechos de petición presentados ante el AMB, ESSA, Metrogas, Telebucaramanga, entre otros, en cuanto a los siguientes temas:

a. **Recuperación en el pago de servicios públicos domiciliarios de deudas adquiridas por parte de arrendatarios.** Se procedía a enviar una comunicación formal en la que se evidenciaba el estado de cuenta de la deuda, solicitándole procediera al pago de esta dentro un plazo determinado, so pena de declarar la terminación del contrato de arrendamiento por incumplimiento y el cobro consecuente de la cláusula penal.

b. **Modificación en el porcentaje de pago de un servicio público domiciliario de uso compartido.** Como sucede recurrentemente, en ocasiones hay inmuebles que tienen un determinado servicio público compartido con otro inmueble. Debido al número relevante de predios administrados por la Inmobiliaria Esteban Ríos, se presentan casos en los cuales los dos o tres inmuebles están consignados en la agencia inmobiliaria. Si bien por regla general el uso se divide en cuotas iguales a cada arrendatario, en ocasiones se observa que por la actividad comercial que allí se realiza implica un consumo mayoritario del servicio del que se trate, motivo por el cual,

una vez se realice una inspección técnica, se realiza una modificación en el porcentaje de pago a efectos de un pago más equitativo, situación que está contemplada en el clausulado de los contratos de arrendamiento.

**c. Peticiones a las empresas de servicios públicos domiciliarios por una desviación significativa de alto consumo y su respectivo cobro en las facturas por ellos expedidas.** Se invoco como fundamento de derecho la Ley 142 de 1994, capítulo VI, referente a la facturación, con énfasis en el artículo 149: *“Artículo 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”*.

## 9. Segundo informe

Dando continuación a las actividades desarrolladas en el Departamento Jurídico de la Inmobiliaria para dar solución a las solicitudes y reclamos en el área de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios, mediante el presente informe se evidenciará el progreso en el cumplimiento de los objetivos propuestos primariamente.

Las temáticas que fueron abordadas en el primer informe se siguieron presentando de forma permanente en el transcurso del segundo mes de la práctica con la concurrencia de elementos adicionales que permitieron realizar un examen jurídico-legal diferente y que permitieron la interposición de acciones distintas, aparejando una evolución en el entendimiento de la dinámica de las peticiones y situaciones conflictivas que son resueltas desde el Departamento Jurídico de la Inmobiliaria.

Se retomará la división propuesta en el primer informe, referente a la exposición de los resultados por una parte del área del mantenimiento y por el otro de servicios públicos domiciliarios. Precedente a esto, debido a que había una mixtura de motivos por los cuales se proyectó este instrumento jurídico se procederá a enunciar que en el desarrollo de las actividades asignadas por la tutora de la práctica jurídica, se procedió a la proyección de una demanda de restitución de inmueble arrendado, en vista de que el arrendatario de uno de los inmuebles administrado por la Inmobiliaria Esteban Ríos incumplió el pago de servicio de gas domiciliario y, a su vez, procedió a realizar modificaciones estructurales en el inmueble sin contar con una autorización previa por parte de la agencia inmobiliaria (ApendiceA).

Así pues, se procederá a continuación a presentar las actividades desarrolladas durante esta mensualidad respecto del área de mantenimiento. Se proyectaron cuarenta y un (41)

comunicaciones con contenido jurídico tendientes a la resolución de los conflictos jurídicos latentes en las solicitudes de mantenimiento; once (11) derechos de petición y la elaboración de seis (6) tutelas para la protección del derecho de petición.

Vale resaltar de forma especial que se procedió a la elaboración de un contrato de transacción para el adelantamiento de unas reparaciones locativas por parte del arrendatario, las cuales debían ejecutarse posterior a la fecha de vencimiento del contrato de arrendamiento (ApendiceB). En cuanto a las temáticas abordadas durante este mes, pueden enunciarse las siguientes:

**a. Informes de la gestión adelantada a cliente propietario y arrendatario por parte del Departamento Jurídico.** Pudo observarse que una de las molestias que se presentan por parte de los clientes, es el desconocimiento de los trámites o acciones interpuestas por parte de la Inmobiliaria, lo cual lleva a conocimiento errado de que no se ha efectuado ninguna diligencia. Lo anterior, cobra relevancia al detallarse que, como intermediarios inmobiliarios, en ejecución del contrato de administración se tiene la obligación de presentar de forma permanente informes de la gestión, hecho que le corresponde al mandatario en virtud del deber de información. Así pues, se procedía a enviar al cliente un documento en el que se detallaba los trámites adelantados y las posibles alternativas legales que se adelantarían de no alcanzarse los resultados esperados con las acciones hasta el momento interpuestas.

**b. Resolución de conflictos generados por la intervención directa del mandante frente a las vicisitudes reportadas por el arrendatario en el inmueble.** La generalidad en el tratamiento de las peticiones presentadas por el arrendatario es la intervención y comunicación entre el inquilino y la agencia inmobiliaria. No obstante, en ocasiones se presentan problemáticas relacionadas con la temática del mantenimiento en el inmueble, las cuales, al ser asumidas

directamente por propietario, en ocasiones ha implicado la generación de conflictos que se generan precisamente por la interacción entre propietario e inquilino. Al respecto es necesario la intervención de la Inmobiliaria para establecer los parámetros de intercambio de ideas e información, actuando como un agente mediador entre las partes y estableciendo para la posterioridad el tratamiento exclusivo de los inconvenientes a través de la agencia inmobiliaria.

**c. Incorrecta prestación de los servicios ofrecidos por las administraciones de las propiedades horizontales.** Este tipo de conflictos se generan por una prestación deficiente de los servicios que deberían ser prestados por parte de las administraciones. Por lo tanto, la Inmobiliaria inicia la gestión elevando derechos de petición a la Administración de una determinada propiedad horizontal a efectos de que proporcione los servicios en forma óptima. En caso de que no se reciba respuesta, se realice la presentación de la acción tutela, con lo cual se logra obtener una respuesta de fondo frente a las solicitudes. No obstante, la obligación de la Inmobiliaria consistirá en adelantar el trámite pertinente para la superación de este conveniente, sin que pueda atribuirse un deber de resultado al respecto. Para lo anterior, se incluye dentro del clausulado de los contratos de arrendamiento lo siguiente:

*“CLAÚSULA SEXTA: Los servicios de energía eléctrica, gas, acueducto, alcantarillado, teléfono, larga distancia, publicaciones en el directorio telefónico, impuesto de alumbrado público, cuota de sostenimiento de T.V. cable, cuota de sostenimiento de antena parabólica, recolección de basuras, cuotas de administración de propiedad horizontal o celaduría, con los incrementos que al respecto decreta la Asamblea de Copropietarios o Juntas Comunales, etc. serán por cuenta y pagados directamente por EL ARRENDATARIO sin que EL ARRENDADOR tenga responsabilidad alguna por la correcta o deficiente prestación de tales servicios”.*

Lo anterior no representa en ningún sentido un eximente de la responsabilidad por los inconvenientes generados por la copropiedad, sino que establece un límite en las facultades y deberes de la Inmobiliaria en la prestación de estos servicios.

a. **Solicitud de intervención para la realización de arreglos ante otras agencias inmobiliarias.** Se procedió a la proyección de derechos de petición dirigidos a otras Inmobiliarias debido a que los inmuebles por estas administrados estaban generando una serie de afectaciones en los predios de los clientes de esta empresa.

En cuanto al área de servicios públicos, durante este mes se procedió a la proyección de siete (7) comunicaciones dirigidas en su mayoría a clientes arrendatarios a efectos de realizar recuperación de los pagos de las deudas facturadas por las empresas de servicios públicos domiciliarios. Asimismo, se procedió a la proyección de dieciocho (18) derechos de petición dirigidos a las empresas de servicios públicos domiciliarios de acuerdo con las necesidades de los clientes, a saber:

- La realización de unos trabajos de resane debido a obras ejecutadas en el inmueble para la revisión y reparación de contadores y/o tuberías del servicio públicos.

- En varias oportunidades, los inquilinos de inmuebles recientemente arrendados se presentaron a la Inmobiliaria con una factura expedida por una empresa de servicio público domiciliario respecto de una deuda que presentaba una mora de entre 30 a 40 meses de consumo reportado de hace tres o cuatro años atrás. Así pues, se procedió a solicitarle a las empresas prestadoras del servicio un estado de cuenta detallado de los consumos facturados, además de peticionar que debido al tiempo transcurrido se procediera a expedir una constancia de paz y salvo por este servicio, los cuales en diferentes situaciones se comprobó ya se había cancelado con anterioridad (ApendiceC)

- Se continuó con la proyección de derechos de petición por alto consumo, solicitándoles nos informaran si se había efectuado alguna investigación, revisión o reparación para el particular y de ser así, cuáles fueron los actos investigativos ejecutados, los hallazgos realizados y las obras ejecutadas. Además, de hallarse alguna irregularidad, se procediera a la reliquidación de la factura de conformidad al promedio histórico.

- Se presentaron peticiones a las empresas de servicios públicos domiciliarios respecto a la instalación de algún servicio, toda vez que, en ocasiones se presentaron situaciones conflictivas debido a que el inmueble fue arrendado con una serie de servicios públicos, sin embargo, al momento de la desocupación el arrendatario había procedido a la instalación de otros. Así pues, de haberse dado este inconveniente, se les solicitó a las empresas procedieran al cobro de lo adeudado únicamente al suscriptor del servicio, en virtud de lo señalado en la Ley 1341 de 2009.

- Una derecho de petición de especial relevancia refiere a una solicitud presentada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios respecto de la expedición de una certificación del archivo y cierre definitivo de cualquier procedimiento administrativo sancionatorio adelantado contra GASORIENTE S.A. E.S.P. por motivo de la investigación por silencio administrativo positivo interpuesta por la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., de la cual se desistió por haberse llegado a una conciliación ante el Ministerio Público.

## 10. Tercer informe

A continuación se procede a realizar la informe de progreso de la práctica jurídico-empresarial desarrollada en la Inmobiliaria Esteban Ríos, en específico, de las actividades ejercidas como practicante jurídico que propenden por un mejoramiento en la gestión adelantada por parte de las áreas de mantenimiento y servicios públicos, esto es, que los trámites adelantados estén acompañados del fundamento legal correspondiente que permitan efectuar con diligencia el cumplimiento de las líneas misionales de la entidad.

Es necesario precisar que el adelantamiento de las actividades hasta ahora realizadas tienen como propósito el cumplimiento del objetivo final fijado para esta práctica, que refiere al establecimiento de lineamientos, modelos y directrices a implementar en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. orientados al desarrollo de una gestión empresarial eficaz que cumpla con todos los requerimientos legales en los temas de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios, que salvaguarden la responsabilidad de la empresa como intermediarios inmobiliarios y satisfagan las necesidades de sus clientes propietarios y arrendatarios.

Por tal razón ha sido necesario la exploración de cuáles son las situaciones y problemáticas que deben resueltas de forma frecuente por parte del Departamento Jurídico debido a las quejas, reclamos y peticiones presentadas por propietarios, arrendatarios, administraciones y empresas de servicios públicos, a efectos de plantear unos parámetros generales que permitan una gestión célere de estas solicitudes.

Así entonces, se procede entonces a ilustrar cuáles han sido las actividades desarrolladas en cuanto al área de mantenimiento. Se proyectaron cuarenta (40) comunicaciones dirigidas a las partes interesadas o responsables en virtud del análisis de cada situación en particular. De igual

forma, se procedió a la elaboración de diecinueve (19) derechos de petición los cuales fueron remitidos en su mayoría a administraciones de propiedades horizontales en pro de un acompañamiento en la gestión adelantada por la Inmobiliaria con propietarios vecinos que han hecho caso omiso a las comunicaciones enviadas por la agencia para la reparación de daños generados a los predios administrados. Se realizaron seis (6) tutelas por incumplimiento al derecho de petición ante solicitudes presentadas con anterioridad, habiéndose determinado un incumplimiento al término establecido en la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta a los mismos.

En cuanto a las temáticas abordadas durante esta mensualidad se tienen las siguientes:

a. **Solicitud de asunción de los costos de reparación por el adelanto de obras de levantamiento de edificación por parte de Constructoras.** Si recibieron solicitudes de mantenimiento por parte de arrendatarios en el que manifestaban que debido a los inicios de obra en inmuebles vecinos. Por lo anterior, una vez se realizaban las visitas por parte del personal técnico del Departamento de Mantenimiento, los informes eran enviados a las empresas constructoras a efectos de que realizaran el reconocimiento de su responsabilidad por la presentación de los desperfectos en el inmueble, y la asunción de los costos de reparación.

b. **Contestación a solicitudes de terminación del contrato de arrendamiento debido a la presencia de daños en los inmuebles ofrecidos a los clientes arrendatarios.** Este tipo de solicitudes eran analizadas con especial cuidado, toda vez que se está frente a una situación en la que la Inmobiliaria debe observar el cumplimiento de sus deberes y obligaciones como arrendadores, determinando si los daños que se están presentando, en primera medida, corresponden a averías o deterioros que afectan gravemente el uso y el disfrute del predio. En segunda medida, si legalmente le ha correspondido realizarlos como arrendador o si son de

aquellos que le corresponden al arrendatario. Todo lo anterior, debe constatarse mediante visitas técnicas que permitan de comprobar que la dimensión y gravedad de los daños y, así, no autorizar la desocupación y proceder en forma prioritaria a la realización de arreglos, o autorizarlas y buscar la terminación del contrato de arrendamiento por común acuerdo.

**c. Respuesta a solicitudes de reembolso de las mejoras necesarias no locativas.** El artículo 1993 del Código Civil señala que: *“El arrendador es obligado a rembolsar al arrendatario el costo de las reparaciones indispensables no locativas, que el arrendatario hiciere en la cosa arrendada, siempre que el arrendatario no las haya hecho necesarias por su culpa, y que haya dado noticia al arrendador lo más pronto, para que las hiciese por su cuenta. Si la noticia no pudo darse en tiempo, o si el arrendador no trató de hacer oportunamente las reparaciones, se abonará al arrendatario su costo razonable, probada la necesidad”*. Así pues, en este caso se debe evaluar que las reparaciones que se hayan asumidos no se traten de aquellas que le corresponden legalmente al arrendatario.

**d. Reclamaciones de protección al consumidor.** Este tipo de requerimiento se enviaron a Constructoras con el propósito de solicitar el cumplimiento de la garantía y la realización de las reparaciones en virtud de lo preceptuado en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, y en el Decreto reglamentario 735 de 2013.

Durante este mes además se procedió a la proyección de tres (3) querellas policivas por perturbación a la propiedad y tenencia de bien inmueble, acorde al numeral 2° del Art. 77 del Código Nacional de Policía y Convivencia, por el trámite de Proceso Verbal Abreviado tal como se encuentra señalado en el artículo 223 de la Ley 1801 de 2016 (ApendiceD)

Los documentos proyectados para el área de servicios públicos consistieron en la elaboración de nueve (9) documentos jurídicos dirigidos a los arrendatarios y propietarios, por

mantenimiento o revisiones anuales de los servicios públicos, como también recuperación de cartera. Asimismo, la proyección de nueve (9) derechos de petición dirigidos a las empresas de servicios públicos domiciliarios solicitando copias de acta de revisión de contador, o informes de revisiones especializadas, reclamaciones por alto consumo o eliminación de conceptos de cobros incluidos en las facturas.

Vale resaltar dentro del presente informe, que el derecho de petición presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no fue resuelto en el término legal, motivo por el cual se debió proceder a la proyección y presentación de la acción de amparo. De igual forma, rememorando que en el anterior informe se había mencionado la proyección de unos derechos de petición consistentes en la solicitud de la expedición de un estado de cuenta detallado del servicio, los consumos facturados y, a su vez, la constancia de paz y salvo debido a que el cobro de estos servicios se había realizado posterior a tres y cuatro años, en vista de que se recibieron las decisiones empresariales fueron negativas, se proyectaron los recursos de reposición y en subsidio apelación ante la Superservicios. Se pudo establecer que los mismos fueron efectivos, toda vez que se decidió favorablemente a las pretensiones y se logró obtener constancias de paz y salvo en tres oportunidades (ApendiceE).

## 11. Cuarto informe

El cuarto y último mes de la práctica empresarial desarrollada en la Inmobiliaria Esteban Ríos, concluye la labor y gestión desplegada como practicante jurídico en pro del mejoramiento de la gestión jurídica que se adelanta en las áreas de mantenimiento y servicios públicos, buscando proporcionar a los clientes confianza y seguridad en el cumplimiento y respuesta a las solicitudes por ellos presentadas, asegurando además la responsabilidad de la empresa en todos y cada uno de los trámites iniciados.

En virtud de lo anterior, para el área de mantenimiento se procedió a la proyección de cincuenta y dos (52) comunicaciones, a efectos de cumplir con los siguientes propósitos:

- Lograr el ingreso al inmueble vecino por parte del personal técnico de la Inmobiliaria, con el propósito de determinar el origen de las afectaciones a inmuebles administrados por esta agencia inmobiliaria y, consecuentemente, a quien le era atribuible la realización de los arreglos pertinentes de conformidad con la legislación civil.

- Requerir a las empresas constructoras proceder a realizar los arreglos que surjan a raíz de daños originados en deficiencias durante la construcción del inmueble, en virtud de lo preceptuado en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, y en el Decreto reglamentario 735 de 2013.

- Informes de gestión a cliente-propietario de las gestiones a la fecha adelantadas por el Departamento Jurídico, planteando las alternativas legales idóneas para la solución de perturbaciones ocasionadas por inmuebles colindantes, en especial, de la querrela policiva regulada en el Código Nacional de Policía.

- Respuestas a la Lonja de Propiedad Raíz de Santander, respecto de reclamaciones interpuestas por clientes activos e inactivos de la Inmobiliaria Esteban Ríos (ApendiceG).

- Contestación a derechos de petición interpuestos por los arrendatarios respecto a temas de reparaciones locativas y necesarias, a efectos de determinar la responsabilidad de inquilino y propietario en el cuidado y conservación del inmueble, con un fundamento legal apropiado para cada caso en particular.

- Comunicaciones a las Administraciones o Consejos de Administración por retrasos en la ejecución de arreglos que le competen a la propiedad horizontal por afectación de los bienes comunes a las unidades privadas, a efectos de que cumplan con la normatividad y compromisos adquiridos.

- Advertir a los arrendatarios que no están permitiendo la realización de arreglos en el inmueble que su proceder tiene unas consecuencias legales que facultan a la Inmobiliaria para repetir contra el inquilino en caso de que se lleguen a generar mayores daños, haciéndole responsable por la asunción de los costos de los arreglos que amerite el inmueble.

Además, se procedió de igual forma a la elaboración de diecinueve (19) derechos de petición, orientados a cumplir los siguientes objetivos:

- Acompañamiento de las Administraciones de propiedades horizontales en las gestiones adelantadas por parte de la empresa, referente a establecer comunicación con propietarios vecinos para la realización de reparaciones que le son atribuibles.

- Coordinación entre la Inmobiliaria Esteban Ríos y otros intermediarios inmobiliarios para la ejecución de arreglos que deban realizarse en los inmuebles administrados por la empresa o aquellos que se encuentren afectados a su vez por estos.

- Solicitudes de realización de arreglos que le corresponden ya sea a la Administración de la propiedad horizontal por tratarse de bienes comunes, o a las Constructoras por averías originadas desde la edificación del inmueble.

Por otro lado, para el área de servicios públicos se procedió a la proyección de once (11) comunicaciones, sin ninguna muestra significativa de variación en cuanto a las solicitudes presentadas por los clientes y las empresas de servicios públicos domiciliarios respecto de lo enunciado en los anteriores informes. Se elaboraron once (11) derechos de petición elevados a las empresas de servicios públicos domiciliarios para el logro de los siguientes cometidos:

- Determinar la persona que ha autorizado la cancelación de un servicio en particular y si por la prestación de éste, quedaba algún monto dinerario por cancelar, como también en el caso contrario, quien había solicitado la instalación del servicio. Lo anterior, con el propósito de evitar posteriores inconvenientes con el cliente propietario al volverse a arrendar el respectivo inmueble por los servicios contratados o cancelados por anteriores arrendatarios.

- Solicitar revisiones especializadas por el personal técnico debido a la facturación de altos consumos.

Por último, se procedió a la proyección de cinco (5) acciones de tutelas, en su mayoría, contra las administraciones de los conjuntos o unidades residenciales quienes omiten dar respuesta en los términos de la Ley 1755 de 2015 a las peticiones respetuosas presentadas por esta agencia inmobiliaria.

## **12. Lineamientos, modelos y directrices para el mejoramiento de la gestión jurídica en la atención de solicitudes de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios**

A continuación, se expondrá el aporte realizado a la Inmobiliaria Esteban Ríos respecto del tratamiento de las solicitudes de mantenimiento y servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con el estudio y revisión del marco jurídico avocado en el desarrollo de la práctica jurídico-empresarial, como también el análisis de las situaciones revisadas y cuál fue la respuesta de gestión efectuada:

### **12.1 Gestión en el área de mantenimiento**

**12.1.1 Definición de la responsabilidad en la ejecución del mantenimiento.** En el momento que se recibe la solicitud, el auxiliar de mantenimiento debe identificar el tiempo de ocupación del inmueble e inicialmente hacer una valoración de la responsabilidad del propietario o inquilino respecto del cuidado que le atañe realizar. Al observarse una deficiencia a la hora de determinar qué arreglos le corresponden a cada uno, se procedió a una socialización de la normatividad civil que determina la responsabilidad del arrendatario y el arrendador, a efectos de que ellos constaten a cuál persona irrogar la realización de los arreglos:

En primer lugar, se procedió a señalar que al arrendador como regla general le corresponde las siguientes obligaciones de acuerdo con el artículo 1982 del Código Civil:

- A entregar al arrendatario la cosa arrendada.
- A mantenerla en estado de servir para el fin a que ha sido arrendada.
- A librar al arrendatario de toda turbación o embarazo en el goce de la cosa arrendada.

El Capítulo III del Título XX referente a las obligaciones del arrendatario, establece como reglas generales las siguientes:

- Dar el uso que se estableció en el contrato de arrendamiento (Artículo 1996 C.C.).
- Procurar un cuidado y mantenimiento del inmueble como el de un buen padre de familia (Artículo 1997 C.C.).
- La realización de reparaciones locativas, que son aquellas que devienen del mantenimiento que debe efectuarse por el uso ordinario del inmueble, o que por la costumbre del país le corresponde al inquilino (Artículo 1998 C.C.).

Con más especificidad, el Capítulo V del mencionado título, trata las obligaciones y reglas particulares aplicables al arrendamiento de bienes inmuebles, señalándose de forma subsecuentes las siguientes:

*“ARTICULO 2028. REPARACIONES LOCATIVAS A CARGO DEL ARRENDATARIO. Las reparaciones llamadas locativas a que es obligado el inquilino o arrendatario de casa, se reducen a mantener el edificio en el estado que lo recibió; pero no es responsable de los deterioros que provengan del tiempo y uso legítimos, o de fuerza mayor, o de caso fortuito, o de la mala calidad del edificio, por su vetustez, por la naturaleza del suelo, o por defectos de construcción.*

*ARTICULO 2029. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL INQUILINO. Será obligado especialmente el inquilino:*

- 1. A conservar la integridad interior de las paredes, techos, pavimentos y cañerías, reponiendo las piedras, ladrillos y tejas que durante el arrendamiento se quiebren o se desencajen.*

2. *A reponer los cristales quebrados en las ventanas, puertas y tabiques.*

3. *A mantener en estado de servicio las puertas, ventanas y cerraduras.*

*Se entenderá que ha recibido el edificio en buen estado, bajo todos estos respectos, a menos que se pruebe lo contrario.*

**ARTICULO 2030. OTRAS OBLIGACIONES DEL ARRENDATARIO.** *El inquilino es, además, obligado a mantener las paredes, pavimentos y demás partes interiores del edificio medianamente aseadas; a mantener limpios los pozos, acequias y cañerías, y a deshollar las chimeneas.*

*La negligencia grave bajo cualquiera de estos respectos dará derecho al arrendador para indemnización de perjuicios, y aún para hacer cesar inmediatamente el arriendo en casos graves”.*

Con claridad del anterior fundamento jurídico, es posible el adelantamiento de toda una gestión y desgaste por parte del Departamento de Mantenimiento, por reparaciones que le conciernen únicamente al arrendatario y, de llegar al Departamento Jurídico, se ha establecido un modelo de comunicación en la que se le informa al inquilino cuáles son sus deberes y que, en virtud de estos, ni la Inmobiliaria ni el propietario procederá a asumir dichos arreglos.

Por otro lado, presentándose el caso opuesto, esto es, en ocasiones el Departamento de Mantenimiento ha adelantado una gestión con el propietario que se ha extendido por varios meses, debido a la negligencia de este en proceder a la realización de arreglos. Por lo tanto, se ha propuesto lo siguiente:

- Estos asuntos deben ser asumidos por parte del Departamento Jurídico, cuando se ha podido constatar que el propietario no ha dado a conocer una determinación para proceder respecto

de las reparaciones necesarias que le corresponden o se ha observado una evasiva en el cumplimiento de sus deberes.

- Teniendo en cuenta lo anterior, se procede a solicitar al personal técnico de la Inmobiliaria, en específico, al Inspector de Obras Civiles la presentación de un informe en el que se detallen los desperfectos o averías que se presenten efectivamente en el inmueble.

- Posteriormente, se solicita a dos contratistas elevar una cotización con la explicación detallado del valor de los materiales y la mano de obra, los cuales deben ser presentados a la mayor brevedad posible, para una revisión por parte del Inspector de Obras Civiles.

- Una vez aprobadas, se procede a la proyección de la denominada “CARTA MODELO 1”, en la cual se le informa la gestión adelantada por la Inmobiliaria, se anexan las respectivas cotizaciones y se advierte, que de no recibirse respuesta en un término de cinco (días) calendario después del recibido de la comunicación, la Inmobiliaria procederá a ejecutar los arreglos con cargo al valor de su renta. Lo anterior con fundamento en el contrato de mandato suscrito entre las partes, cláusula segunda, literal F: *“Efectuar por cuenta y riesgo de EL MANDANTE, las reparaciones necesarias que aseguren el uso y disfrute del inmueble en los términos del contrato, las locativas que EL ADMINISTRADOR juzgue convenientes para la conservación del inmueble o para facilitar su arrendamiento, así como todas aquellas que sean ordenadas por las autoridades”*.

**12.1.2 Pautas para la ejecución de las reparaciones.** Las reparaciones que deban realizarse a cargo del propietario en el inmueble no pueden ser ejecutadas de forma arbitraria, esto es, perturbando el uso del inmueble por el inquilino. Por lo anterior, se procedió a ilustrar que de

conformidad al artículo 1986 del Código Civil, el arrendador, no podrá, sin el consentimiento del arrendatario hacer en ella obras o trabajos algunos, o cambiar la estructura del predio.

Sin embargo, si se trata de reparaciones que no afecten gravemente el uso del inmueble durante su ejecución, el arrendatario tiene el deber de permitir las, teniendo derecho a que se le rebaje el valor del canon de arrendamiento por el término de la obra o dependiendo del espacio que la misma comprendió. No obstante, de tratarse de una reparación de tal magnitud como, por ejemplo, el cambio total de la cubierta del inmueble, podrá darse por terminado el contrato de arrendamiento, para lo cual se procedió a la proyección de un modelo de carta en la que se señala que la agencia inmobiliaria ha autorizado la desocupación del predio.

En el evento en que decida continuar en el inmueble, a pesar de tener conocimiento del estado en que se encuentra el mismo, en la misiva se le deja expresamente señalado que de ocurrir algún evento que pueda poner en riesgo la seguridad de los residentes del predio, nos declaramos exonerados de cualquier responsabilidad contractual o extracontractual eventual presente o futura, debido a que para la Inmobiliaria es claro que el inmueble no es apto para ser habitado.

Puede presentarse que el arrendatario, a pesar de ser una reparación que no le prive significativamente del uso del inmueble, evidencie comportamientos obstaculizantes. Para lo anterior, se procedió a la elaboración de un modelo estándar de carta, la cual tiene como eje principal el párrafo segundo del artículo 1986 del Código Civil, en la cual se le indica al arrendatario que, de no permitir la realización de los arreglos, cualquier agravación del estado actual del predio, deberá ser asumida por él.

**12.1.3 Tratamiento de los daños o averías evidenciadas en el inmueble causadas por propietarios vecinos.** La mayoría de las remisiones del Departamento de Mantenimiento al área

jurídica devienen de aquellos daños que no son generados por el estado del inmueble o que corresponden a los arrendatarios, sino los que son causados por el mal estado o daños que se presentan en inmuebles colindantes. Este tipo de vicisitudes conllevaban un tiempo de gran desgaste, toda vez que se enviaban numerosas comunicaciones por los auxiliares de mantenimiento, para luego ser trasladadas al Departamento Jurídico, quien a su vez procedía al envío de otras comunicaciones, tiempo durante el cual se seguía deteriorando el inmueble.

En tal sentido, se ha procedido a proponer y exponer el siguiente lineamiento para el tratamiento de estas solicitudes:

- Debe revisarse en el sistema de información de la empresa, cuál ha sido la gestión previamente adelantada por el Departamento de Mantenimiento. De observarse que ha procedido a enviar más de una comunicación, el área jurídica debe enviar una sola comunicación como un último requerimiento al propietario vecino de la realización de arreglos.

- Lo anterior debe ir acompañado de una solicitud de acompañamiento en la gestión a la Administración de la propiedad horizontal, quien en muchas ocasiones ha mostrado brindar una ayuda certera ya sea para convocar al Comité de Convivencia a los dos propietarios y lograr una solución conciliada, tratar personalmente con el propietario vecino dándole a conocer las solicitudes de la Inmobiliaria o brindando información de contacto de la agencia inmobiliaria que administra el inmueble o de la persona encargada del inmueble.

- Si nada de lo anterior da el resultado esperado, se procede a la proyección de informe completo y detallado al propietario de la gestión adelantada por la agencia inmobiliaria, en la cual se le expone que la manera puntual para terminar con las molestias presentadas es dar inicio a un trámite policivo de perturbación a la posesión, mediante la presentación de una querrela ante la Inspección de Policía de la localidad.

Sobre el trámite de querrela, la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. no contempla en sus labores de administración encomendadas la interposición de este tipo de acciones, razón por la cual el cliente tendría las siguientes opciones en caso de instaurar la querrela: Realizar y presentar directamente la querrela; solicitarle al Departamento Jurídico de la Inmobiliaria la elaboración de la querrela, lo cual no tiene ningún costo, pero su presentación y seguimiento deberá ser realizado personalmente por el propietario o su apoderado; y, por último, encomendar toda la gestión al Departamento Jurídico, por un valor adicional.

## **12.2 Gestión en el área de servicios públicos domiciliarios**

### **12.2.1 Alto consumo facturado por las empresas de servicios públicos domiciliarios.**

Este es el tema más frecuente en las solicitudes que se reciben por parte de los clientes arrendatarios, toda vez que en ocasiones se observa como de forma anormal se presente un consumo que supera el 65% del facturado en el registro histórico. Al respecto, la gestión puede darse de dos formas:

- El caso se remite al Departamento Jurídico de la Inmobiliaria, quien procede a elevar un derecho de petición detallando el alto consumo facturado, solicitando a la empresa de servicios públicos domiciliarios nos envíen un informe y los anexos correspondientes, en el caso de que se haya efectuado una revisión especializada del contador. De no haberse efectuado, se solicita que se proceda a enviar a sus técnicos a la revisión de este y, por último, en virtud de lo estipulado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se facture con base en los periodos anteriores, mientras se establecen las causas de tal incremento, realizando el reajuste correspondiente de la factura.

- Si después de haberse realizado lo anterior, la respuesta de la empresa de servicios públicos domiciliarios es que no se presenta ninguna anomalía en el contador ni en la red hidráulica o eléctrica exterior, se procede a enviar al Inspector de Obras Civiles acompañado de un contratista para determinar si el problema se presenta por las redes internas del inmueble, o averías en las tuberías. De ser el caso, se procede a enviar el informe con la cotización aportada por el contratista al propietario, para la realización de los arreglos. El mayor consumo le será cargado al propietario, quien puede decidir entre acercarse a las Oficinas y pagarlos de forma directo, o que estos sean descontados del valor de la renta.

**12.2.2 Reclamo por cobro posterior de consumos facturados varios años antes.** Una de las situaciones que se repensaron durante el desarrollo de la práctica jurídica empresarial, es lo referente a las situaciones expuestas en dos de los informes presentados, respecto de los casos en que arrendatarios actuales, generalmente de contratos celebrados en 2018, se presentaban a la Inmobiliaria con facturas de servicios de telefonía que se habían cancelado con una anterioridad de entre dos a cinco años, ejecutando un cobro de dichos consumos.

Así pues, se presentaba la situación de que quienes habían ocupado el inmueble durante ese tiempo, ya no eran clientes de la Inmobiliaria ni se tenía conocimiento actual de su domicilio, por lo que la empresa asumía el pago de esos costos, los cuales eran en ocasiones sumamente elevados. Por lo tanto, se hizo una revisión de las normas jurídicas que regulaban estos casos, para lo cual fue de suma importancia el Concepto 228 de 2011 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en la cual emitía su posición respecto de la prescripción de las facturas de emitidas por las empresas de servicios públicos domiciliarios. Al respecto, la Superservicios señaló que:

*“En cuanto a la prescripción de las facturas, este es un modo de extinción de las obligaciones por el cual se extinguen las acciones y derechos ajenos por no ejercitar las mismas durante cierto lapso de tiempo.*

*Teniendo en cuenta que se trata del cobro de un título ejecutivo y no un título valor, se predica respecto de la misma la prescripción de la acción ejecutiva de que trata el artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002 esto es, de cinco años(...).”*

Si era el caso, el trámite era el de elevar un derecho de petición consistente en solicitar la expedición de una constancia de paz y salvo por la prescripción de la acción ejecutiva.

No obstante, en general los casos se presentaban por cobros que aún no superaban este término. Por lo anterior se enviaba en primera medida, un derecho de petición exponiendo la situación particular y solicitando se sirvieran informarnos un estado de cuenta detallado del monto adeudado por el servicio de telefonía y, que debido a la falta de notificación de la deuda que se reportaba por la línea telefónica, y que no se adelantó en ningún momento alguna gestión de cobranza, dado el tiempo que ha transcurrido desde el cobro de la factura, se procediera por parte de la empresa a eliminar los valores adeudados y a emitir paz y salvo.

La explicación del porqué de la primera pretensión se debe a que era necesario establecer las fechas precisas del consumo facturado, la resolución por la cual se procedía a la suspensión y, posteriormente a la cancelación del servicio.

Todos los derechos de petición en primera instancia eran denegados, por lo cual se hizo necesario una revisión del trámite o gestión que se había adelantado. En tratándose de actos administrativos de carácter particular, la notificación de estos comporta un carácter esencial para su vigencia. De forma que el análisis de este aspecto permitió interponer los recursos de reposición

y en subsidio apelación ante la Superservicios, efectivamente logrando el resultado esperado, esto es, la expedición de la constancia de paz y salvo por este.

Dicho trámite fue adelantado en cuatro oportunidades. Cuando se inicia por quinta vez, la empresa de servicio, en específico, Telebucaramanga S.A. modificó su fundamento legal para determinar lo siguiente:

La Ley 142 de 1994 regula los servicios de domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y distribución de gas combustible, tal como se establece en el artículo 1° de la ley en mención<sup>1</sup>. El servicio de telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en un principio se encontraba regulada igualmente en esta ley, sin embargo, en el año 2009 se dio la expedición de la Ley 1341 de 2009, por medio de la cual se definieron los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, como también se creó la Agencia Nacional de Espectro, remitiéndose a la Ley 142 de 1994 solamente respecto del carácter esencial de la prestación del servicio, la naturaleza jurídica de las empresas prestadoras, régimen laboral y tributario.

Expuesto lo anterior, Telebucaramanga S.A. E.S.P. señaló que, en cuanto a la solicitud, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009, no existe solidaridad entre el propietario del inmueble y el suscriptor del servicio de Telecomunicaciones. Por tal razón, en el caso de que se instalasen nuevos servicios entraren en mora los ya instalados o se adquiriera el inmueble después de la fecha correspondiente al 1° de agosto de 2009, fecha de expedición de la ley referida, el único responsable de su pago será el suscriptor del servicio.

Así las cosas, para los casos en que los servicios de telefonía, televisión o internet sean instalados por parte del arrendatario, se debe verificar por parte del área de servicios públicos al

momento de la desocupación el traslado de los servicios o su cancelación, teniendo la certeza de que en, cualquier fuere el caso, quien debe asumir dichos costos será el suscriptor del servicio.

### 13. Conclusiones

La responsabilidad de los intermediarios inmobiliarios en el cuidado, mantenimiento y administración de los bienes inmuebles comporta una particular relevancia ante el avance escalonado de la sociedad hacia una búsqueda de la especialización en la adquisición de bienes y servicios. Así pues, la práctica empresarial desarrollada en la Inmobiliaria Esteban Ríos ha permitido un primer acercamiento a la aplicación fáctica de todos los conocimientos adquiridos en todo lo que respecta al derecho civil y comercial, clarificando el papel que tiene el área jurídica frente al asesoramiento y defensa de los intereses patrimoniales tanto de sus clientes como de la empresa.

En tal sentido, se ha logrado cumplir con los objetivos preestablecidos respecto del mejoramiento en la gestión adelantada por el Departamento Jurídico ante las solicitudes remitidas por el área de mantenimiento y servicios públicos. En primer lugar, se logró con eficiencia descongestionar todas las diligencias y tareas encomendadas al Departamento, efectuando un análisis permanente de la responsabilidad de la agencia respecto de cada una de las facultades otorgadas en el contrato atípico de administración implementado en la agencia inmobiliaria.

En segundo lugar, se logró trazar e implementar unas directrices claras que permitieran evitar desgastes innecesarios de gestión, habilitando una coordinación entre el papel de experticia técnica del personal del área de mantenimiento con la labor legal desarrollada y encomendada al Departamento Jurídico, como también de recepción y trámite de las solicitudes remitidas por el área de servicios públicos.

Finalmente, la tramitación del proyecto de Ley 124 del 2017 evidencia la necesidad de un esclarecimiento respecto de los deberes y facultades del intermediario inmobiliario a efectos de

una mayor profesionalización de las agencias dedicadas a este negocio en particular, pero que de igual permitirán establecer parámetros de calidad en la prestación de estos servicios que repercuten de forma significativa en la vida cotidiana de los colombianos.

## Bibliografía

- Confederación colombiana de Consumidores . (2003 ). <http://www.ccconsumidores.org.co>.  
Recuperado el 1 de Junio de 2018 , de  
<http://www.ccconsumidores.org.co/index.php/legislacion/19-legislacion/43-ley-820-de-2003-arrendamiento-de-inmuebles?showall=1>
- Congreso de Colombia . (10 de Julio de 2003). <http://www.teleantioquia.co>. Recuperado el 10 de Junio de 2018 , de <http://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2015/04/LEY-821-DE-2003.pdf>
- Congreso de los Estados Unidos de Colombia. (26 de Mayo de 1873). Artículo 2142. Legis.
- Constitucion Politica de colombia. (1991). <http://www.constitucioncolombia.com/>. Recuperado el 1 de Junio de 2018 , de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-51>
- Constitucion Politica de Colombia. (1991). <http://www.secretariasenado.gov.co>. Recuperado el 20 de Agosto de 2018, de  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)
- Hinestroza , F. (2008). Tratado de Obligaciones: Concepto, estructura, vicisitudes. 3. Bogota D.C.
- Lopez Fernandez , C. (2000). Obligaciones de medios y resultados. *Revista de la Facultad de Derecho*(18), 97-132.
- Montoya , J. P. (2006). La Responsabilidad Civil del Intermediario en el Arrendamiento de Inmuebles. 26. Medellin.
- Palacio, J. I. (8 de Mayo de 2013). Sentencia C263 de 2013.

Presidencia de la Republica de Colombia . (19 de Junio de 1971). Articulo 1272.

Rozo Sordini , P. E. (Julio de 1998). Las obligaciones de medios y resultados y la

responsabilidad medica y de los abogados en el derecho italiano. *Revista de Derecho*

*Privado*(4), 129-149.

Solarte Rodriguez, A. (2013). Sentencia 5 de Noviembre.

Toloz Villabona , L. A. (2017). Sentencia 24 de Mayo.

## APENDICE

**Apéndice A. Restitución de Inmueble arrendado**

Señor

**JUEZ CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA (REPARTO)**

E. S. D.

**REFERENCIA:** RESTITUCION DE INMUEBLE ARRENDADO

**PROCESO:** VERBAL

**DEMANDANTE:** INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.

**DEMANDADO:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**LUCIA CRISTINA CARVAJAL JIMENEZ**, mayor de edad, vecina de Bucaramanga (S/der), identificada con la Cédula de Ciudadanía No. XX.XXX.XXXde Bucaramanga, abogada en ejercicio, portadora de la Tarjeta Profesional No. 200.XXXexpedida por el Consejo Superior de la Judicatura, obrando como apoderada de la **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.** Sociedad comercial con domicilio principal en Bucaramanga, con Nit 890.207.305-0, representada legalmente por la Dra. Karina Tatiana Reyes Anaya, Gerente General, identificada con la cédula de ciudadanía No. 37.511.XXX de Bucaramanga, según poder conferido, respetuosamente le manifiesto al Señor Juez que demando por el trámite del **PROCESO VERBAL SUMARIO DE RESTITUCIÓN DE INMUEBLE ARRENDADO** con fundamento en el artículo 384 del Código General del Proceso, al señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, identificado con cédula de ciudadanía número 1.095.924.338 de Girón, con domicilio en la ciudad de Bucaramanga, en calidad de arrendatario, con fundamento en los siguientes,

## HECHOS

**PRIMERO:** La **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.**, celebró contrato de arrendamiento en calidad de arrendador con el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, en calidad de arrendatario, en relación con el inmueble ubicado en la CR 03X 03X 06X, Barrio Mejoras Públicas de Bucaramanga, con destinación comercial. Dicho contrato tenía como fecha de inicio el 27 de abril de 2015 con un término inicial de duración de treinta y seis meses, prorrogables sucesivamente por un plazo de doce (12) meses.

**SEGUNDO:** El inmueble ubicado en la CR 03X 03X 06X, Barrio Mejoras Públicas de Bucaramanga, se encuentra alinderado así: **POR EL NORTE:** En treinta y cuatro metros y treinta y dos centímetros (34.323 mts.) con predios de **XXXXXX**; **POR EL OESTE:** En extensión de diez metros (10.00 mts.) con predios del **XXXXXX**; **POR EL ESTE:** En extensión de nueve metros (9.00 mts.) con la carrera **XXXX**; **POR EL SUR:** En extensión de treinta y tres metros noventa centímetros (33.90 mts.). El inmueble en mención se encuentra identificado con Matricula Inmobiliaria No. **U-86XX** de la Oficina de Registro e Instrumentos Públicos de Bucaramanga, y cédula catastral No **102004XXXXXXXX**.

**TERCERO:** El 6 de abril de 2015, previo a la celebración del contrato de arrendamiento, el señor **XXXXXXXXXXXX** envió una comunicación a la Inmobiliaria Esteban Ríos, manifestando que le haría unas adecuaciones al local consistentes en la modificación de la fachada y el antejardín, estructura y techo del predio, la construcción de unos baños, como también el arreglo de los muros, piso, patio e instalaciones hidráulicas y eléctricas, junto con el cambio del sitio donde se hallaban instalados el medidor de la luz y el agua.

**CUARTO:** Por lo anterior, la Inmobiliaria Esteban Ríos le señaló que si bien el arrendatario podría realizar este tipo de adecuaciones, debía señalarse que éstas se realizarían por cuenta del arrendatario, **previamente autorizadas por el arrendador** y que, en cualquier caso, se daba por entendido que estas modificaciones, mejoras y/o reformas, quedarían de propiedad del dueño inmueble, el cual no estaría obligado a pagar ni a indemnizar por tales variaciones en el predio, dejándose constancia el 8 de abril de 2015 en un documento con la firma y huella del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

**QUINTO:** Así pues, en el contrato de arrendamiento quedó establecido dicho acuerdo en la cláusula quinta, estipulándose que las reparaciones, variaciones y reformas de cualquier clase que quisiera hacer el arrendatario serían por cuenta de éste y para efectuarlas se requería **previa autorización escrita del arrendador**, siendo entendido que en cualquier caso, ellas quedarían de propiedad del dueño del inmueble. Aunado a lo anterior, la cláusula sexta que refiere a los servicios públicos, señaló la obligación general del arrendatario del pago oportuno y directo por este concepto, señalándose que el incumplimiento de lo anteriormente mencionado, es causal suficiente para la terminación del contrato de arrendamiento.

**SEXTO:** A pesar de las condiciones anteriormente especificadas, el arrendatario inició las labores de adecuación sin que obrase una autorización escrita de la Inmobiliaria Esteban Ríos, desconociéndose desde un inicio los límites o alcances de las obras realizadas en el predio. Lo anterior, logró evidenciarse el 10 de marzo de 2016, cuando se tuvo conocimiento que en el predio ocurrió el colapso del muro medianero del patio.

**SÉPTIMO:** Ante esta situación, el Director Jurídico de la Inmobiliaria, acompañado del contratista XXXXXXXX, el 11 de marzo de 2016 realizó una visita al predio, obteniéndose registro fotográfico que constataba tal situación. Debido a esto, en comunicación vía correo

electrónico con el arrendatario de esa misma fecha, se le informó que el colapso del muro medianero fue ocasionado como consecuencia de las obras de construcción adelantadas en el inmueble, lo anterior dado que sus contratistas levantaron las tejas de zinc dispuesta para la protección de ese muro, toda vez que el material utilizado para el diseño del bien dado en arriendo era de barro o bareque, no concreto. Por esto, el arrendatario fue requerido para arreglar los daños ocasionados y reparar el predio vecino ubicado en la Carrera 3X No. 3X-6X, a quien se le habían ocasionado serias filtraciones con lo sucedido, recordándole el contenido del documento del 8 de abril de 2015.

**OCTAVO:** De dicha comunicación se tuvo respuesta el 14 de marzo de 2016 vía telefónica, en donde el arrendatario se comprometió a exigir la garantía de la construcción o asumir directamente el costo de los arreglos requeridos para reparar los perjuicios derivados del colapso del muro colindante, lo cual fue reconfirmado por el arrendatario al siguiente día ante la Gerente general de la Inmobiliaria Esteban Ríos.

**NOVENO:** No obstante, el 1º de noviembre de 2016 el propietario del inmueble le informó al Departamento Jurídico de la Inmobiliaria que a esa fecha, el arrendatario no había el arreglo del muro colindante, recibéndose por parte de ella el reclamo del propietario vecino ante los graves perjuicios que se le estaban ocasionando. Confirmando lo anterior, la señora XXXXXXXXX, propietaria del predio vecino ubicado en la Carrera 3X No. 3X-6X, el 25 de noviembre de 2016 nos allegó una carta en donde relató que el arrendatario, si bien en varias oportunidades le dijo que procedería al arreglo, hasta ese momento no había realizado ninguna reparación solicitándonos nuestra intervención en tal asunto.

**DÉCIMO:** Por lo anterior, el Director Jurídico de la Inmobiliaria el 26 de noviembre de 2016 le envió una comunicación al arrendatario, solicitándole atentamente realizara las mejoras

necesarias en muro medianero, a más tardar el 30 de noviembre de ese año, so pena solicitar la mediación de la Secretaría de Planeación y de la Inspección de Policía de Bucaramanga, reiterándole que toda adecuación al inmueble dado en arriendo es por cuenta y riesgo del arrendatario, debiendo responder ante vecinos y autoridades administrativas por los perjuicios causados.

**DÉCIMO PRIMERO:** El plazo otorgado al arrendatario para realizar los arreglos fue incumplido. Se resolvió finalmente enviar a la Inspectora de Obra de la Inmobiliaria a verificar si efectivamente estas reparaciones se habían realizado o no, concertándose una cita para el 27 de febrero de 2017 con el arrendatario. Esta cita fue incumplida por el señor XXXXXXXX, sin embargo, la funcionaria se dirigió al inmueble vecino ubicado en la Carrera 3X No. 3X- 6X, lugar en donde el propietario manifestó que estas obras no se habían adelantado y en donde pudo observarse que se presentaba humedad en el muro al fondo del inmueble, proveniente del predio por nosotros administrado.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Frente a esta situación, el 10 de marzo de 2017 se le solicitó al arrendatario mediante correo certificado que, en vista de que habíamos sido informados que no se habían efectuado los arreglos necesarios para evitar más daños de los ya presentados en el predio vecino, se sirviera realizar los arreglos dentro de un término máximo e improrrogable de tres (3) días contados a partir del recibido de dicha comunicación, so pena del estudio viable del proceso de restitución de inmueble arrendado, carta que fue recibida el 13 de marzo de 2017.

**DÉCIMO TERCERO:** El 17 de marzo de 2017, la Inspectora de Obra realizó una visita al predio para verificar la realización de los trabajos ejecutados, observándose que los arreglos se habían realizado con el muro colindante del Hotel con No. 3X-5X, mientras que la afectación

persistía con el inmueble vecino de la Carrera 3X No. 2X-6X. En esa ocasión, el señor XXXXXXXXXXXX se comprometió a realizar el arreglo requerido dentro de los 15 días siguientes.

**DÉCIMO CUARTO:** Dicho término fue flagrantemente incumplido por el arrendatario, quien sólo hasta el 4 de septiembre de 2017 se acercó a la Inmobiliaria Esteban Ríos para conocer que arreglos se requerían en el predio vecino ubicado en la Carrera 3X No. 3X- 6X, señalando que ya tenía al contratista para realizar las reparaciones solicitadas, habiéndosele advertido desde el 29 de abril de ese año que se iniciaría el proceso de restitución de inmueble arrendado.

**DÉCIMO QUINTO:** Sin embargo, el 26 de septiembre de 2017 la Inspectoría de Obra de la Inmobiliaria realizó una visita al inmueble para constatar si ya se estaban adelantando las reparaciones, presentando informe en el cual se señaló que se estaban realizando unas edificaciones en el patio del predio, pero se continúa sin arreglar los daños provocados al inmueble vecino.

**DÉCIMO SEXTO:** El 1º de noviembre de 2017 el arrendatario nos informó que los arreglos en el patio trasero ya se encontraban realizados, por lo que se efectuó una visita al predio el 9 de noviembre de ese año, en la cual pudo observarse que el arrendatario realizó mejoras en todo el inmueble, no obstante, los daños en el predio vecino aumentaron, generando graves humedades, las cuales han persistido desde el año 2016, acotándose que dichas mejoras en ningún momento han sido autorizadas por la Inmobiliaria ni por el propietario.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Por otro lado, el 13 de marzo de los corrientes se elevó un derecho de petición a GASORIENTE S.A. E.S.P. solicitando nos informaran si habían procedido a realizar la suspensión o corte del servicio público de gas domiciliario al inmueble, del cual se recibió respuesta el 3 de abril del presente año, señalándonos que el 31 de diciembre de 2017 se había cumplido el plazo máximo para realizar la Revisión Periódica y, teniendo en cuenta que a la fecha

no había sido remitido el Certificado de Conformidad de la instalación a pesar de haber sido notificado de este deber en tres (3) ocasiones, el 6 de febrero de 2018 se procedió al cierre preventivo del servicio. Es necesario señalar que el arrendatario en ninguna comunicación nos informó sobre esta situación, causándose por su negligencia el corte del servicio, incumpliendo el contrato de arrendamiento celebrado.

**DÉCIMO OCTAVO.** Dentro del contrato de arrendamiento se estableció en la cláusula Vigésima, el pago a título de pena de una suma equivalente a tres meses de arrendamiento vigentes por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el **ARRENDATARIO** mediante el contrato celebrado, tales como efectuar mejoras sin la autorización del arrendador y que con su comportamiento permita el cierre definitivo del servicio.

Por las razones expuestas anteriormente se me ha conferido poder para entablar la correspondiente acción.

### **PRETENSIONES**

Conforme a la narración de los hechos, solicito de su Despacho hacer las siguientes declaraciones:

**PRIMERA:** Que como consecuencia del incumplimiento del contrato de arrendamiento, por parte de la arrendataria, se declare judicialmente terminado el contrato de arrendamiento de inmueble destinado para vivienda ubicado en la CR 03X 03X 06X, Barrio Mejoras Públicas de Bucaramanga, que se encuentra alinderado así: **POR EL NORTE:** En treinta y cuatro metros y treinta y dos centímetros (34.323 mts.) con predios de XXXX; **POR EL OESTE:** En extensión

de diez metros (10.00 mts.) con predios del doctor XXXXXX; **POR EL ESTE:** En extensión de nueve metros (9.00 mts.) con la carrera XXXXX; **POR EL SUR:** En extensión de treinta y tres metros noventa centímetros (33.90 mts.). El inmueble en mención se encuentra identificado con Matricula Inmobiliaria No. **U-86XX** de la Oficina de Registro e Instrumentos Públicos de Bucaramanga, y cédula catastral No **102004XXXXXXXX**.

**SEGUNDA:** Que como consecuencia de la anterior declaración se ordene al demandado, el señor **XXXXXXXXXXXX** en calidad de arrendatario, la desocupación y entrega del inmueble referido en favor de la parte la demandante.

**TERCERA:** Que de no efectuarse la entrega dentro de la ejecutoria de la sentencia, se practique la diligencia de lanzamiento.

**CUARTA:** Se condene a la demandada a pagar al demandante la suma de **NUEVE MILLONES QUINIENTOS VEINTE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS MONEDA CORRIENTE (\$9.520.674.00)** por concepto de “*cláusula penal*” tal como lo establece el contrato para el caso de incumplimiento de las obligaciones allí pactadas.

**QUINTA:** Que se condene en costas y agencias en derecho a la parte demandada.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Invoco como fundamento de derecho los Art. 518 numeral 1 del Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias. Como fundamento procesal, invoco el Libro Tercero, Sección Primera, Título II, Capítulo I, artículo 384 del Código General del Proceso y demás normas concordantes y complementarias.

El incumplimiento del contrato de arrendamiento se erige como una causal que excepciona el derecho del empresario que, a título de arrendamiento, ha ocupado no menos de dos años consecutivos un inmueble con un mismo establecimiento de comercio, tal como se establece en el numeral 1° del artículo 518 del Código de Comercio. Así pues, de los hechos anteriormente relacionados puede señalarse en forma específica que concurre el incumplimiento de dos causales, a saber:

1. La cláusula quinta del contrato de arrendamiento celebrado con el señor XXXXXXXXXXXX señala categóricamente que las reparaciones, variaciones y reformas de cualquier clase que quisiera hacer el arrendatario, serían por cuenta de éste y, para efectuarlas, se requería **previa autorización escrita** del arrendador. Es necesario hacer énfasis que desde la etapa pre-contractual, el demandado conocía expresamente de estas condiciones, tal como consta en el documento que fue firmado con huella el 8 de abril de 2015, luego no hay ninguna justificación para el proceder del arrendatario.

De modo que el contrato, como expresión de la autonomía privada, se rige por el principio de “*pacta sunt servanda*”, el cual predica que los contratos válidamente celebrados deberán ser cumplidos por las partes, sin que llegue a invalidarse unilateralmente por una de ellas. Por lo anterior, en forma reiterativa el arrendatario realizó mejoras al inmueble sin el consentimiento o autorización del arrendador, los cuales han ocasionado daños severos en el predio colindante ubicada en la Carrera 3X No. 2X-6X de Bucaramanga, constituyéndose su comportamiento en un evidente incumplimiento del contrato de arrendamiento celebrado de acuerdo al numeral 3° de la cláusula décimo quinta.

1. Además de esto, el arrendatario a pesar de haber sido notificado en tres ocasiones por parte de la empresa GASORIENTE S.A. E.S.P., no solicitó la Revisión Periódica de las instalaciones internas del gas domiciliario, lo cual provocó el cierre preventivo del servicio, incurriendo en un incumplimiento de la cláusula sexta del contrato de arrendamiento, en donde se establece la responsabilidad del arrendatario del pago oportuno de los servicios públicos. En ningún momento informó a la Inmobiliaria de dicho asunto con el propósito de evitar el corte de los servicios, luego su negligencia ocasiona un grave perjuicio al inmueble y a los intereses del propietario.

## PRUEBAS

Solicito se tenga como tales las siguientes

### 1. DOCUMENTALES

1. Copia del contrato de arrendamiento suscrito entre **LA INMOBILIARIA ESTEBAN RÍOS SAS**, en calidad de arrendador y **XXXXXXXX**, en calidad de arrendatario, en relación con el inmueble ubicado en la A CR 03X 03X 06X, Barrio Mejoras Públicas de Bucaramanga de fecha del 27 de abril de 2015.

2. Copia de escritura pública No. 9XX del 9 de abril de 19XX de compraventa de inmueble en donde se encuentra contenidos los linderos del predio ubicado en la CR 03X 03X 06X, Barrio Mejoras Públicas de Bucaramanga.

3. Copia de la comunicación enviada por el señor **XXXXXXXX**, solicitando la realización de unas modificaciones en el predio, el 6 de abril de 2015.
4. Copia de la carta en donde el arrendatario acuerda que las reformas y/o mejoras en el inmueble deberán ser autorizadas por el arrendador, firmada y con huella, del 8 de abril de 2015.
5. Copia del Inventario Inicial de Entrega del inmueble ubicado en la CR 03X 03X 06X, Barrio Mejoras Públicas de Bucaramanga, al señor **XXXXXXXX**, del 27 de abril de 2015.
6. Fotografías tomadas el 11 de abril de 2016, donde se observa el colapso del muro medianero después de las modificaciones realizadas por el arrendatario.
7. Copia de la comunicación enviada por el Director Jurídico de la Inmobiliaria donde se le informa sobre la visita realizada al predio, y las razones que originaron el derrumbe de dicho muro.
8. Copia de la comunicación enviada por la señora **XXXXXXXX**, propietaria vecina del predio ubicado en la Carrera 3X No. 3X-6X de Bucaramanga, sobre los daños ocasionados por el inquilino del inmueble administrado por nosotros.
9. Copia de la comunicación enviada el 28 de noviembre de 2016 por parte del Director Jurídico de la Inmobiliaria, en la cual se le solicita al señor **XXXXXXXXXXXX** proceder a realizar los arreglos en el inmueble vecino.
10. Copia del Informe de la Inspectora del Departamento de Mantenimiento de la Inmobiliaria del 27 de febrero de 2017 y su respectivo registro fotográfico.
11. Copia de la comunicación enviada al arrendatario del 13 de marzo de 2017, requiriéndole para que efectúe a la mayor brevedad posible los arreglos en el predio vecino, so pena del inicio del proceso de restitución de inmueble arrendado.

12. Copia del Informe de la Inspectora del Departamento de Mantenimiento de la Inmobiliaria del 17 de marzo de 2017 y su respectivo registro fotográfico.

13. Copia de la comunicación del 29 de abril de 2017 informándole que se procedera a iniciar el proceso de restitución de inmueble arrendado.

14. Copia de la autorización otorgada por el representante del propietario del 9 de octubre de 2017, para el inicio del proceso de restitución de inmueble arrendado.

15. Copia del Informe de la Inspectora del Departamento de Mantenimiento de la Inmobiliaria del 11 de septiembre de 2017 y su respectivo registro fotográfico.

16. Copia del Informe de la Inspectora del Departamento de Mantenimiento de la Inmobiliaria del 11 de noviembre de 2017 y su respectivo registro fotográfico.

17. Copia del derecho de petición del 13 de marzo de 2018 elevado a la empresa GASORIENTE S.A. E.S.P.

18. Copia de la respuesta emitida por la empresa GASORIENTE S.A. E.S.P. del 3 de abril del presente año

## **2. INTERROGATORIO DE PARTE**

Solicito al Señor Juez se sirva citar y hacer comparecer a este Despacho al señor **XXXXXX**, en calidad de arrendatario para que en audiencia, cuya fecha y hora se servirá usted señalar, absuelva el interrogatorio de parte que personalmente le formularé.

## ANEXOS

Me permito anexar poder a mi favor, los documentos relacionados como pruebas, copia de la demanda con sus anexos para el traslado y copia de la misma para el archivo del Juzgado, junto con las copias digitales que ordena la normatividad procesal.

## PROCESO, COMPETENCIA Y CUANTIA

A la presente demanda debe dársele el trámite de un Proceso Verbal de Restitución de Inmueble Arrendado. Dado que nos encontramos ante una menor cuantía y teniendo como fundamento la ubicación del inmueble es usted competente señor Juez, para conocer de esta litis.

## NOTIFICACIONES

Mi poderdante las recibirá en su domicilio principal ubicado en la Calle 36 No. 44-77 de Bucaramanga, o al correo electrónico [gerencia@estebanrios.com](mailto:gerencia@estebanrios.com)

El demandado **XXXXXXXXXXXX** podrá ser notificado en la dirección del predio CR 03X 03X 06X, Barrio Mejoras Públicas de Bucaramanga, y correo electrónico xxxxxx.

La suscrita en la secretaría del Juzgado o en mi oficina ubicada en la Carrera 12 No. 34 – 67, oficina 704, Edificio Los Castellanos de la ciudad de Bucaramanga, correo electrónico xxxxxxxx.

Con deferencia,

**LUCIA CRISTINA CARVAJAL JIMENEZ**

C.C. XX.XXX.XXXde Bucaramanga

T.P. 200.XXXdel C. S. de la Judicatura

**Apéndice B. Contrato de transacción entre Inmobiliaria Esteban Ríos SAS y****XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Entre los suscritos a saber: **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.**, sociedad comercial legalmente constituida, con domicilio en la ciudad de Bucaramanga (S/der), identificada con Nit. 890.207.305-0, representada legalmente por la Doctora **KARINA TATIANA REYES ANAYA**, mayor y vecina de esta ciudad, identificada con cédula de ciudadanía No. 3X.51X.61X quien actúa en calidad de Gerente General, de una parte; y de otra parte **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mayor de edad, de esta vecindad, identificado como aparece al pie de su correspondiente firma y el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mayor de edad, de esta vecindad, identificado como aparece al pie de su correspondiente firma, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.469 y siguientes del Código Civil, celebramos de común acuerdo el presente **CONTRATO DE TRANSACCION**, con fundamento en las siguientes consideraciones:

I. Que entre la **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.** y **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** se está adelantando negociación relacionada con la entrega del predio ubicado en la **CL 10X B 04X A 01X LOTE 00X MANZANA 00X**, Barrio **SAN BERNARDO**, Municipio de **FLORIDABLANCA**.

II. Que para el día 4 de noviembre de 2017 se programó la desocupación del predio mencionado en numeral anterior.

III. Que a pesar de la diligencia programada, el inmueble requiere de unas reparaciones necesarias para la devolución satisfactoria de éste.

IV. Que se ha pactado realizar los arreglos requeridos en el inmueble en comento, con fundamento en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.** El señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **9X.24X.81X**, se compromete de manera libre y voluntaria a efectuar las reparaciones de la manera que corresponde en el predio ubicado en la **CL 10X B 04X A 01X LOTE 00X MANZANA 00X**, Barrio **SAN BERNARDO**, Municipio de **FLORIDABLANCA**.

**SEGUNDA.** Que para el cumplimiento de la obligación adquirida por el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **9X.24X.81X**, señalada en el numeral anterior, se le permitirá ingresar al inmueble referido por un término máximo de cinco (5) días calendario, contados a partir del día siguiente a la fecha de firma del presente contrato.

**TERCERO.** Deberá cancelarse el valor del canon de arrendamiento de acuerdo a la duración de las labores destinadas a realizar los arreglos respectivos, esto es, los días que se tarde el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **9X.24X.81X**, en efectuar los arreglos.

Deberá cancelarse el valor del canon de arrendamiento correspondiente a los días en que el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **9X.24X.81X**, ocupe el inmueble para el cumplimiento de la obligación acordada en el numeral primero.

**CUARTO:** Igualmente, el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **9X.24X.81X** se obliga a pagar el consumo de servicios públicos que se causen durante la ejecución de los arreglos acordados en el predio.

**QUINTO:** El presente documento presta mérito ejecutivo para el cobro de las sumas que se puedan llegar a generar durante el desarrollo de las reparaciones acordadas a efectuar en el inmueble referido en cabeza del señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **9X.24X.81X** y de los intereses de mora a la máxima tasa legal autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**SEXTO:** El suscrito **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mayor de edad, de esta vecindad, identificado con cédula de ciudadanía No. **9X.47X.55X** es deudor en forma solidaria e indivisible junto con el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, en todas las cargas y obligaciones contenidas en el presente contrato y en lo respecta al valor correspondiente por concepto de arrendamiento, servicios públicos, daños en el inmueble e intereses moratorios.

Para constancia, se firma en tantos ejemplares del mismo tenor, como sea necesario, en la ciudad de Bucaramanga, el día trece (13) del mes de abril de dos mil dieciocho (2018).

**KARINA TATIANA REYES ANAYA**

**C.C 3X.51X.61Xde Bucaramanga**

**Gerente General**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**C.C. 9X.24X.81X de XXXXX**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**91.478.557 de XXXXX**

**Apéndice C. Derecho de petición de carácter particular**

Bucaramanga, 6 de abril de 2018

Señores

**TELEBUCARAMANGA S.A.**

Cl. 36 #14 - 71

Bucaramanga, Santander

**Referencia:** Derecho de petición de carácter particular

**Inmueble:** CR 01X C 02X 01X / CL. 02X 01XC 00X PISO 00X

**KARINA TATIANA REYES ANAYA**, mayor de edad, vecina de Bucaramanga, identificada con cédula de ciudadanía número 3X.51X.61X de Bucaramanga, actuando en calidad de Gerente General/Representante Legal de la **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.**, sociedad comercial identificada con Nit. 890.207.305-0, en relación con el asunto de la referencia, me permito de manera respetuosa presentar ante ustedes Derecho de Petición de carácter particular en virtud del Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1755 de 2015, y con fundamento en los siguientes,

**HECHOS:**

**PRIMERO:** La **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.** es administradora del inmueble

ubicado en la CR 01X C 02X 01X / CL. 02X 01XC 00X PISO 00X, Barrio Los Rosales del municipio de Floridablanca.

**SEGUNDO:** El bien inmueble ubicado en la CR 01X C 02X 01X / CL. 02X 01XC 00X PISO 00X tenía el servicio de línea telefónica No. 639XXXX proporcionada por TELEBUCARAMANGA S.A. a nombre del propietario XXXXXXX.

**TERCERO:** A la fecha, el propietario no ha solicitado la cancelación del servicio de línea telefónica, el cual sin embargo, se encuentra actualmente cancelado.

### **PRETENSIONES:**

Con fundamento en los hechos antes narrados nos permitimos solicitarles de manera respetuosa:

**PRIMERA:** Informe acerca de la persona que autorizó la cancelación de la línea telefónica No. 639XXXX suministrada al inmueble ubicado en la CR 01X C 02X 01X / CL. 02X 01XC 00X PISO 00X de Floridablanca.

**SEGUNDA:** Además, se realice una verificación si actualmente se encuentra alguna deuda por el servicio de línea telefónica, junto con un historial de las modificaciones o novedades presentadas por el tiempo de existencia y activación de la línea telefónica.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

La presente petición la elevo con fundamento en lo preceptuado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 que reglamenta el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y modifica el Título I

Capítulo II artículos 5 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ANEXOS:**

1. Copia del certificado de existencia y representación legal de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.
2. Copia simple del contrato de mandato suscrito respecto del inmueble ubicado en la CR 01X C 02X 01X / CL. 02X 01XC 00X PISO 00X de Floridablanca.

**NOTIFICACIONES:**

La suscrita recibirá notificaciones en la calle 36 No. 23 – 44 de Bucaramanga, PBX 6352877.

Atentamente,

**KARINA TATIANA REYES ANAYA**

**Gerente General**

**INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.**

**NIT. 890.207.305-0**

**Apéndice D. Querrela policiva por perturbación a la propiedad y tenencia de bien inmueble**

Señores

**SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL ALCALDÍA DE BUCARAMANGA -  
INSPECCIÓN CIVIL DE POLICÍA (REPARTO)**

E. S. D.

**REF: QUERRELLA POLICIVA POR PERTURBACIÓN A LA PROPIEDAD Y TENENCIA  
DE BIEN INMUEBLE UBICADO EN CL 10X 02X A 00X TORRE X APTO 100X C.R.  
TORRE XXXXX, BARRIO PROVENZA DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.**

**QUERELLANTE: INMOBILIARIA ESTEBAN RÍOS S.A.S.**

**QUERELLADO: ----- Y/O PROPIETARIO INSCRITO PREDIO COLINDANTE  
APTO. 110X C.R. TORRE XXXXX**

**KARINA TATIANA REYES ANAYA**, mayor de edad, vecina de Bucaramanga, identificada con cédula de ciudadanía número 3X.51X.61Xde Bucaramanga, actuando en calidad de Gerente General/Representante Legal de la **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.**, sociedad comercial identificada con Nit. 890.207.305-0, a su vez actuando en calidad de ADMINISTRADORA del inmueble ubicado en la CL 10X 02X A 00X TORRE X APTO 100X C.R. TORRE XXXXX, Barrio Provenza de la ciudad de Bucaramanga, comedidamente acudo a

su Despacho para promover **QUERRELLA POLICIVA POR PERTURBACION A LA PROPIEDAD Y/O TENENCIA MATERIAL** contra el PROPIETARIO DEL PREDIO VECINO UBICADO EN LA CL 10X 02X A 00X TORRE X APTO 110X C.R. TORRE XXXXX, EL SEÑOR ----- Y/O QUIEN ESTÉ INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO, dado que a raíz de unos daños en su inmueble se han venido generando unas humedades en el predio por nosotros administrado, que afectan gravemente tanto al inmueble como a los arrendatarios que se encuentran habitándolo, trámite acorde al **numeral 2º del Art. 77 del NUEVO CODIGO NACIONAL DE POLICIA Y CONVIVENCIA (LEY 1801 DE 2016)**.

Por lo tanto y a través del trámite expuesto en el **NUEVO CÓDIGO NACIONAL DE POLICÍA Y CONVIVENCIA**, referente al **PROCESO VERBAL ABREVIADO (ART 223)**, solicito se ordene de forma inmediata las reparaciones necesarias con el fin de cesar los perjuicios mencionados, de conformidad con los siguientes:

### **HECHOS**

**PRIMERO:** La **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.** es administradora del inmueble ubicado en la CL 10X 02X A 00X TORRE X APTO 100X C.R. TORRE XXXXX de la ciudad de Bucaramanga. El propietario de dicho inmueble es el señor **XXXXXXXXXXXX** identificado con cédula de ciudadanía No. 91479XXX, quien consignó el inmueble en la Inmobiliaria el 4 de noviembre de 2009.

**SEGUNDO:** Debido a la relación contractual suscrita y las obligaciones asumidas como administradores del inmueble, el 26 de mayo de 2017 nos fue reportado por parte del arrendatario que debido al rompimiento de un tubo de agua en el apartamento 110X del C.R. TORRE XXXXX

se formó en el techo del inmueble por nosotros administrado una grieta, la cual no fue reparada por el propietario de ese predio y que genera humedades en dicho predio.

**TERCERO:** En razón a que el deterioro y riesgo no provenía del inmueble de mi propiedad, la **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.**, mediante el Departamento de Jurídica y de Cartera, realizó comunicación formal a la Administración del Conjunto Residencial TORRE XXXXX a efectos de que apoyaran la gestión adelantada por la Inmobiliaria sobre la reparación de los daños por parte del propietario del predio vecino, de lo cual se recibió respuesta el 18 de septiembre de 2017, señalando que darían copia de la comunicación al propietario.

**SEXTO:** El 13 de diciembre de 2017 la arrendataria del inmueble nos informó que a tal fecha no se había dado ninguna solución al problema presentado con el techo, razón por la cual se procedió nuevamente a enviar carta al propietario vecino del apartamento 110X el 22 de enero del presente año y a enviar un derecho de petición a la Administración del Conjunto Residencial el 20 de noviembre de 2017, gestiones que han resultado infructuosas.

**OCTAVO:** En razón a que se ha hecho caso omiso a las peticiones elevadas y que el inmueble continúa siendo afectado por humedades causadas por daños en el apartamento 501, la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. interpone la presente **QUERELLA** en aras de obtener la reparación de los daños por parte del Querellado.

Ruego a usted señor Inspector de Policía tener en cuenta las siguientes:

### **PRETENSIONES**

**PRIMERO: APLICAR** de manera inmediata y urgente la medida correctiva expuesta en parágrafo del artículo 77 en su numeral 2 y artículo 188 del Código Nacional de Policía, respecto a la reparación de daños materiales por perturbación a la posesión y tenencia de bienes inmuebles causada evidentemente por el señor ----- Y/O QUIEN ESTÉ INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO, propietario del inmueble colindante ubicado en la CL 10X 02X A 00X TORRE X APTO 110X C.R. TORRE XXXXX de la ciudad de Bucaramanga, ante su omisión en realizar los respectivos arreglos tendientes a eliminar las humedades que afectan la estructura física del inmueble por nosotros administrado.

**SEGUNDO: ORDENAR** al Querellado la ejecución inmediata de las reparaciones a las que hubiera lugar para cesar las humedades presentadas en el inmueble ubicado en la CL 10X 02X A 00X TORRE X APTO 100X C.R. TORRE XXXXX de la ciudad de Bucaramanga, el cual puede generar lesiones a los arrendatarios y daños físicos a mi predio.

**TERCERO: IMPONER** al Querellado las sanciones a que haya lugar por incumplimiento, de conformidad a lo establecido por el **NUEVO CÓDIGO NACIONAL DE POLICÍA Y CONVIVENCIA** y demás normas concordantes.

## **PRUEBAS**

### **DOCUMENTALES**

I. Contrato de mandato suscrito en la **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.** para el ejercicio de la administración del inmueble ubicado en la CL 10X 02X A 00X TORRE X APTO 100X C.R. TORRE XXXXX, Barrio Provenza de la ciudad de Bucaramanga.

II. Copia simple de la comunicación remitida al propietario vecino del inmueble con dirección CL 10X 02X A 00X TORRE X APTO 100X C.R. TORRE XXXXX del 13 de octubre de 2017.

III. Copia simple del derecho de petición presentado a la Administración del C.R. TORRE XXXXX.

### **FUNDAMENTOS LEGALES**

La presente Querella está fundamentada conforme a lo preceptuado por el **NUEVO CÓDIGO NACIONAL DE POLICÍA Y CONVIVENCIA** Artículo 76, 77, 79, 80 y art. 223 y siguientes de la misma normatividad; y demás normas concordantes del **CÓDIGO CIVIL**.

### **COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO**

Es usted señor Inspector de Policía competente para conocer del presente asunto por su naturaleza, vecindad de las partes y ubicación del inmueble causante de la perturbación, mediante el procedimiento y trámite establecido en el art. 223, Proceso Verbal Abreviado, del el **NUEVO CÓDIGO NACIONAL DE POLICÍA Y CONVIVENCIA – LEY 1801 DE 2016**.

### **ANEXOS**

I. Copia de la Querella y sus Anexos para el traslado al Querellado (1 traslado)

II. Copia de la Querella para el archivo de la Inspección.

III. Los demás documentos relacionados en el acápite de pruebas.

### NOTIFICACIONES

**EL QUERELLADO:** ----- Y/O QUIEN ESTÉ INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO como propietario del predio colindante, a la CL 10X 02X A 00X TORRE X APTO 100X C.R. TORRE XXXXX. Barrio Provenza de la ciudad de Bucaramanga.

**EL QUERELLANTE:** INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S a la CALLE 36 NO. 23-44. de la ciudad de Bucaramanga. Teléfono: 6352677.

Del Señor Inspector.

Atentamente,

**KARINA TATIANA REYES ANAYA**

**Gerente General**

**INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.**

**NIT. 890.207.305-0**

**Apéndice E. Recurso de reposición y en subsidio apelación**

Bucaramanga, 19 de mayo de 2018

Señores

**TELEBUCARAMANGA S.A.**

Calle 36 #14-71

Bucaramanga

**Referencia:** Recurso de reposición y en subsidio apelación de  
la decisión CUN 3547-18-000006XXXX

**Inmueble:** CR 01X C 02X 00X / CL 02X 01XC 00X PISO 00X

**Cód.** 0497

**KARINA TATIANA REYES ANAYA**, mayor de edad, vecina de Bucaramanga, identificada con cédula de ciudadanía número 3X.51X.61X de Bucaramanga, actuando en calidad de Gerente General/Representante Legal de la **INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.**, sociedad comercial identificada con Nit. 890.207.305-0, en relación con el asunto de la referencia, me permito interponer **RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN** de la respuesta al derecho de petición bajo radicado No. CUN 3547-18-000006XXXX, de acuerdo a lo siguiente:

En la respuesta referida a la primera petición, TELEBUCARAMANGA S.A. señala que fue la misma compañía quien efectuó el retiro del servicio el día 27 de febrero de 2013 mediante

Resolución No. 994XXX por motivo del no pago de la facturación desde el consumo del mes de septiembre del año 2011. Sin embargo, de acuerdo a la forma que en se sucedieron los hechos, con esta actuación se incumplió con el artículo 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) tratándose de un acto administrativo de carácter particular, no surtiéndose en debida forma la notificación personal al titular de la cuenta del servicio de línea telefónica No. 639XXXX, esto es, el propietario del inmueble, el señor XXXXXXXX, quien en ningún momento recibió notificación personal ni de aviso de la Resolución por ustedes referida, a efectos de que se diese cumplimiento al principio del debido proceso y publicidad.

En lo que respecta a la respuesta dada a la segunda petición, se tiene que es incompleta y no cumple con los parámetros establecidos por la jurisprudencia constitucional. La Corte Constitucional en Sentencia T-667 de 2011, Magistrado Ponente Luis Ernesto Vargas Silva, manifestó, reiterando la jurisprudencia sobre el tema, que:

*“Con fundamento en la norma constitucional, la Corte Constitucional ha sostenido que el ámbito de protección del derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos:*

*I. El derecho a presentar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas puedan negarse a recibirlas o tramitarlas.*

*II. El derecho a obtener una respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.*

*III. El derecho a recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. [...]*

Esto a razón de que en la petición se solicita conocer el reporte de consumo histórico del servicio para advertir las fechas en que se ha dado el consumo mostrado en la factura de servicios de TELEBUCARAMANGA S.A. y, en la respuesta, solamente se hace mención que los valores que a la fecha presenta pendiente son por valor de \$508.480 IVA incluido correspondiente a las facturas de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2011 (consumos de septiembre, octubre y noviembre de 2011) más el cargo fijo en la factura de enero de 2012 y la respectiva mora a la fecha, sin que se pueda determinar con claridad el consumo del mes y el valor específico de la factura, a cuánto equivale el cargo fijo y sobre qué periodo de tiempo se estableció, al igual que con los intereses moratorios, en tanto sólo se hace mención a estos sin especificarse qué periodo de tiempo comprende y cuál es el valor exacto de éstos.

Así pues, y de acuerdo a las consideraciones anteriormente expuestas se solicita se reponga el acto administrativo referido y además:

1. En virtud del incumplimiento de notificación personal de la Resolución No. 9994XXX de 2013, se de aplicación al inciso 3 del artículo 67 del CPACA y, por lo tanto, se realice una reliquidación aplicando el descuento respectivo en salvaguarda del principio de debido proceso y publicidad.

2. Se realice un reporte de consumo histórico de manera detallada, estableciendo de forma clara lo correspondiente al consumo mes a mes hasta la fecha en que se efectuó el retiro de la línea telefónica No. 639XXXX y el valor específico de la factura. De igual forma, a cuánto equivale el cargo fijo y sobre qué periodo de tiempo se estableció y el valor los intereses moratorios y qué período de tiempo comprende.

3. En caso de que no se reponga de conformidad a lo aquí mencionado, se proceda a la apelación de la decisión bajo radicado No. CUN 3547-18-000006XXXX de 2018 emitida por

TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.

La suscrita recibirá notificaciones en la calle 36 No. 23 – 44 de Bucaramanga, PBX 6352877.

Atentamente,

**KARINA TATIANA REYES ANAYA**

**Gerente General**

**INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.**

NIT. 890.207.305-0