

Asesoría jurídica a la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. con énfasis en el régimen de  
responsabilidad civil contractual derivado de las desocupaciones: contratos de arrendamiento /  
contratos de mandato

Noriana Fernanda Méndez Pacheco

Trabajo de Grado para Optar el título de Abogada

Director

Fabian Andrés Duran Rivero

Especialista en Derecho Procesal y Derecho Administrativo

Tutora

Lucia Cristina Carvajal Jiménez

Especialista en Derecho Comercial

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Derecho y Ciencia Política

Bucaramanga

2020

## **Dedicatoria**

*A mis padres: Yeinni y Henry por ser mis pilares en este proceso.  
Laura, Luis Fernando, Johan y Paola por ser apoyo incondicional y compañía en cada  
momento. Por último, a Fabian por ser guía con tanta paciencia.*

## **Agradecimientos**

*Agradezco a la Universidad Industrial de Santander por brindar el espacio y las condiciones para cumplir este sueño, así como a todos los docentes que contribuyeron en mi formación como Abogada.*

*Igualmente, profundo agradecimiento a la Inmobiliaria Esteban Ríos por brindarme la oportunidad de realizar mi Practica Jurídica en su empresa, por la calidez de todas las personas que tuve la oportunidad de conocer y todo lo aprendido.*

## Contenido

	Pág.
Introducción .....	15
1. Objetivos .....	18
1.1 Objetivo general .....	18
1.2 Objetivos específicos .....	18
2. Método .....	19
2.1 Adaptación y conocimiento de la empresa .....	19
2.2 Análisis de la información obtenida .....	20
2.3 Planteamiento de soluciones .....	20
2.4 Elaboración de documentos .....	21
2.5 Socialización y evaluación de la utilidad de los instructivos.....	21
3. Información de la empresa.....	21
3.1 Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. ....	22
3.2 Misión .....	22
3.3 Visión.....	22
3.4 Valores corporativos .....	23
3.5 Organigrama .....	23

4. Marco referencial .....	23
4.1 Marco de antecedentes jurídicos .....	23
4.2 Marco teórico .....	28
4.3 Marco conceptual .....	34
5. Primer informe de desarrollo de Práctica Jurídica Empresarial.....	36
5.1 Manejo de procesos internos.....	39
5.1.1 Departamento de Mantenimiento.....	39
5.1.2 Departamento de Desocupaciones. ....	41
5.2 Conclusiones .....	43
6. Segundo informe de desarrollo de Práctica Jurídica Empresarial .....	45
6.1 Contrato de arrendamiento.....	45
6.2 Contrato de mandato .....	52
7. Tercer informe de desarrollo de la Práctica Jurídica Empresarial .....	57
7.1 Problemática planteada .....	57
7.2 Referentes normativos .....	60
7.3 Propuesta de instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador .....	65
7.3.1 Socialización de instructivo de desocupaciones. ....	70
7.3.2 Encuesta para evaluar utilidad del producto. ....	71
7.3.3 Recolección y análisis de datos.....	73

9. Conclusiones ..... 84

10. Recomendaciones ..... 87

Referencias Bibliográficas ..... 88

Apéndices..... 89

**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1. <i>Cuadro comparativo de los contratos de arrendamiento 2002 - 2019</i> .....	45

**Lista de figuras**

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Página 1 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador.....	65
<i>Figura 2.</i> Página 2 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador.....	66
<i>Figura 3.</i> Página 3 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador.....	67
<i>Figura 4.</i> Página 4 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador.....	68
<i>Figura 5.</i> Página 5 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador.....	69
<i>Figura 6.</i> Página 6 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador.....	70
<i>Figura 7.</i> Modelo de encuesta aplicado .....	72
<i>Figura 8.</i> Resultados de claridad del Instructivo de Desocupaciones: Arrendatario / arrendador .....	73
<i>Figura 9.</i> Resultados de utilidad de Instructivo de desocupaciones; Arrendatario / arrendador	74
<i>Figura 10.</i> Resultados de encuesta de satisfacción.....	75
<i>Figura 11.</i> Página 1 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos.....	78
<i>Figura 12.</i> Página 2 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos.....	79
<i>Figura 13.</i> Página 3 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos.....	80
<i>Figura 14.</i> Página 4 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos.....	81

<i>Figura 15.</i> Página 5 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos.....	82
<i>Figura 16.</i> Página 6 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos.....	83

**Lista de Apéndices**

	Pág.
Apéndice A. Normograma de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.....	89
Apéndice C. Instructivo de Desocupaciones: arrendatario /arrendador para la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.....	90
Apéndice B. Encuestas realizadas a personal de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.....	92

## Resumen

**Título:** Asesoría jurídica a la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. con énfasis en el régimen de responsabilidad civil contractual derivado de las desocupaciones: contratos de arrendamiento / contratos de mandato\*

**Autor:** Noriana Fernanda Méndez Pacheco\*\*

**Palabras Clave:** Contrato de arrendamiento, arrendatario, desocupaciones, terminación unilateral anticipada del contrato, Ley 820 de 2003.

**Descripción:** En este trabajo de grado se hace un análisis de las obligaciones contractuales que se registran en las minutas utilizadas por la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. a efectos de obtener información acerca del régimen de responsabilidad al cual se someten las partes, principalmente respecto de las condiciones para dar terminación anticipada y unilateral del contrato, temática de la cual se encarga el Departamento de Desocupaciones y de Mantenimiento de la Inmobiliaria. Con base en ello se logró identificar la causa por la cual la mayoría de solicitudes sobre el particular resultan improcedentes, pues aquellas no se basan en una causal válida para dar lugar a la terminación. Para este fin se hizo un estudio de las disposiciones normativas contenidas en la Ley 820 de 2003 en lo referente a la terminación unilateral del contrato de forma anticipada por parte del arrendatario y el arrendador y la sanción a la que se hace acreedora la parte que insista en terminar el contrato sin causal procedente. La Ley 820 de 2003 se estudia en contexto con los contratos de mandato y de arrendamiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. con el fin de verificar la aplicación de las disposiciones y como estas se traducen en el planteamiento de un proceso que busca dar solución, dentro de las posibilidades normativas, a las peticiones de los clientes.

En consecuencia, se resume la información obtenida en la Ley 820 de 2003 respecto a las causales de terminación unilateral y anticipada del contrato con el fin de disminuir los efectos de la falencia de información detectada en el desarrollo de la práctica, lo cual dota del principio de publicidad al contrato, lo que se espera se traduzca en un mejor entendimiento del régimen de responsabilidad en cuanto al citado tópico.

---

\* Trabajo de grado

\*\* Facultad de Ciencias Humanas, Escuela de Derecho y Ciencia Política. Director: Fabian Andrés Duran Rivero, Especialista en Derecho Procesal y Derecho Administrativo

## Abstract

**Title:** Legal advice to Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. with emphasis on the contractual civil liability regime derived from unemployment: lease contracts / mandate contracts\*.

**Author:** Noriana Fernanda Méndez Pacheco\*\*

**Keywords:** Lease, tenant, unemployment, unilateral early termination of the contract, Law 820 of 2003.

### Description:

In this degree work an analysis is made of the contractual obligations that are recorded in the minutes used by Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. in order to obtain information about the liability regime to which the parties submit, mainly regarding the conditions for early and unilateral termination of the contract, the subject of which the Department of Unemployment and Maintenance of the Real Estate Department is in charge. Based on this, it was possible to identify the cause for which the majority of requests on the matter are inadmissible, since those are not based on a valid cause to give rise to termination. For this purpose, a study was made of the regulatory provisions contained in Law 820 of 2003 regarding the unilateral termination of the contract in advance by the lessee and the lessor and the sanction to which the insisting party is credited in terminating the contract without proper cause. Law 820 of 2003 is studied in context with the mandate and lease contracts of Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. in order to verify the application of the provisions and how they translate into the approach of a process that seeks to solve, within the regulatory possibilities, the clients' requests.

Consequently, the information obtained in Law 820 of 2003 regarding the causes of unilateral and early termination of the contract is summarized in order to reduce the effects of the lack of information detected in the development of the practice, which endows the principle of publicity to the contract, what is expected translates into a better understanding of the liability regime regarding the aforementioned topic.

---

\* Degree work

\*\* Faculty of Human Sciences, School of Law and Political Science. Director: Fabian Andrés Duran Rivero, Specialist in Procedural and Administrative Law.

## **Introducción**

La presente práctica empresarial se cimienta en el análisis del régimen jurídico aplicable a los contratos de arrendamiento como desarrollo del derecho a la propiedad con función social, asunto de orden público que se regula bajo criterios de interés general.

En ese orden de ideas, resulta factible afirmar que gran parte de la población habitante del área metropolitana de Bucaramanga es y ha sido parte en algún momento de su vida de un contrato de arrendamiento; actualmente la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. cuenta con 2.553 contratos de arrendamiento activos, situación que denota la importancia de este negocio jurídico en relación con la frecuencia en que se utiliza dicha figura contractual.

Sentar bases sólidas para brindar seguridad jurídica a las partes en el contrato de arrendamiento fue un asunto que tuvo que resolver el legislador en Colombia, pues tratándose de inmuebles para uso de habitación o para realizar actividad comercial, las personas que los ocupan desarrollan de forma sustancial su proyecto de vida, por lo que la posibilidad de dar por terminado los contratos de forma abrupta y sin fundamento daría lugar a graves perjuicios patrimoniales y sociales.

Debido a lo anterior, el legislador ha establecido los requisitos necesarios para dar lugar a la terminación anticipada del contrato y la posterior desocupación del inmueble, así como la forma de determinar la obligación de indemnizar que asiste al contratante que termina el contrato, sin el lleno de los requisitos o causales necesarias para ello.

Las obligaciones derivadas de la terminación anticipada del contrato de arrendamiento difícilmente son asumidas o acatadas en debida forma por las partes contractuales, pese a la

información verbal brindada sobre las condiciones, el procedimiento a seguir y las consecuencias jurídicas que se desprenden de solicitar la desocupación del inmueble con anterioridad a la fecha pactada de entrega, todo esto previo al perfeccionamiento del contrato de arrendamiento. Esto se debe, principalmente, a la falta de conciencia acerca del alcance y efecto de contraer obligaciones dentro de un contrato de arrendamiento, situación que se evidencia en la falta de claridad del arrendatario respecto a las obligaciones que le asisten en relación con el bien inmueble, a pesar de no ostentar la propiedad sobre el mismo, así como la creencia errada del arrendador de inferir que el derecho real de dominio puede oponerse abusivamente a otra relación contractual.

Se ha identificado que las situaciones problema antes referidas podrían minimizarse con la entrega física de la información jurídica básica acerca del régimen de responsabilidad contractual sobre la terminación anticipada del contrato y las desocupaciones, de forma concomitante con la entrega material del bien inmueble; esto con el fin de garantizar a las partes el pleno conocimiento sobre ese particular. Dicha información ha de ser clara, concisa, didáctica y de fácil entendimiento, toda vez que las personas que adquieren el servicio de administración de bienes inmuebles por medio de la inmobiliaria son, en su mayoría, personas que no tienen formación jurídica, no obstante, aquella deberá contener la fuerza vinculante que reviste las normas que regula la materia.

En consideración a la situación expuesta anteriormente, se busca por medio de esta práctica jurídica proporcionar a las partes contratantes, en forma de instructivos, la información básica sobre la aplicación de las normas jurídicas que regulan la terminación del contrato de arrendamiento, así como las obligaciones derivadas de la responsabilidad civil contractual que es aplicable a las desocupaciones.

Esta información será compilada en un documento guía de forma clara, completa y entendible, con destino a los propietarios y arrendatarios de inmuebles destinados a vivienda urbana, así como a los arrendamientos de locales comerciales y su fin será contribuir a minimizar las complicaciones, omisiones o pleitos que se están presentando con las solicitudes de terminación anticipada del contrato y la correspondiente desocupación en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo general**

Crear instructivos con información jurídica clara y precisa para que tanto propietarios como arrendatarios conozcan los alcances de la responsabilidad derivada del procedimiento de terminación del contrato de arrendamiento.

### **1.2 Objetivos específicos**

Analizar las minutas actuales y las tres anteriores sucesivas de contrato de arrendamiento y de contrato de mandato usadas por la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., con el fin de identificar las modificaciones realizadas y la suficiencia de estas para la protección de los derechos y cumplimiento de los deberes tanto de los arrendatarios, como de los propietarios y la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.

Proponer modificaciones pertinentes a las minutas de contrato de arrendamiento y mandato, con el fin de mejorar la seguridad jurídica que estas proporcionan a las partes del contrato.

Analizar las solicitudes realizadas al Departamento de Desocupaciones en el periodo comprendido entre primero (1) de agosto al treinta (30) de agosto de 2019, con el fin de detectar

las solicitudes de desocupaciones realizadas por razones de mantenimiento y otras causas más usuales para solicitud de este trámite.

Sintetizar de forma clara en instructivos las obligaciones establecidas en las normas jurídicas que le corresponden a los propietarios, arrendatarios y a la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. en los arrendamientos de inmuebles destinados a vivienda urbana y locales comerciales y su eventual terminación que se derive en la desocupación anticipada del inmueble.

Evaluar la utilidad de los instructivos realizados por medio de una encuesta realizada al personal de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. y a una población muestra de los clientes de la misma.

## **2. Método**

La realización del proyecto propuesto cuenta con etapas que se han establecido según el análisis de la tarea a culminar en el desarrollo de la práctica jurídica empresarial, las etapas se definen de la siguiente forma:

### **2.1 Adaptación y conocimiento de la empresa**

En esta etapa se busca conocer y entender los procesos internos usados por la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. y el manejo regular de las solicitudes incoadas al área de mantenimiento y

desocupaciones, así como identificar las necesidades a nivel jurídico que pueden presentarse a la hora de resolver las peticiones presentadas en cada área.

## **2.2 Análisis de la información obtenida**

Con base en la información y conocimientos obtenidos en la etapa de adaptación y estudio de los procesos y conductos regulares de la empresa, se procederá a hacer un análisis con el fin de identificar los puntos fuertes y débiles dentro de los mismos, teniendo como propósito hacer una gestión y dar apoyo jurídico que resulte útil a la empresa según los requerimientos propios de la misma.

## **2.3 Planteamiento de soluciones**

En esta etapa se busca proponer soluciones desde la experiencia obtenida en la intervención de los procesos del área de mantenimiento y desocupaciones desde una perspectiva jurídica, en aplicación a las normas vigentes que corresponden a cada materia y que sirvan de apoyo al personal de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. para cumplir a cabalidad con los objetivos de la empresa para con sus clientes.

## **2.4 Elaboración de documentos**

Se elaborarán documentos guía en forma de instructivos en que se contemplen de forma entendible las obligaciones que les asisten a propietarios y arrendatarios, según las falencias identificadas en la etapa de análisis, atendiendo a criterios propios de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. en los cuales se exponga en términos comprensibles para los clientes el régimen de responsabilidad que les aplica y el alcance de este.

## **2.5 Socialización y evaluación de la utilidad de los instructivos**

Se socializará el contenido de los documentos con el fin de verificar la claridad y su utilidad con los propietarios y arrendatarios que son los principales destinatarios del contenido, con el fin de que conozcan la responsabilidad que les atiende al momento de solicitar el inicio del trámite, así mismo, con el personal al que corresponde el conocimiento de las solicitudes, con el fin de que se familiaricen con el material y hagan uso de los documentos según su utilidad.

## **3. Información de la empresa**

Se procederá a describir la empresa según la información planteada en el sitio web oficial <https://estebanrios.com/compania/>:

### **3.1 Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.**

En Inmobiliaria Esteban Ríos SAS nuestra principal meta es la prestación de un servicio de calidad y eficiente, que satisfaga sus necesidades y expectativas de rentabilidad por medio de la protección total de su renta, los servicios públicos y la normal conservación del bien inmueble. Permítanos brindarle una asesoría con calidad y eficiencia para tomar la decisión correcta; para nosotros como inmobiliarios, nuestra actividad además de un negocio es un compromiso de servicio y profesionalismo en la comercialización de un inmueble para arriendo o venta.

### **3.2 Misión**

Ser líderes del mercado inmobiliario, por entregar confianza y seguridad en las líneas de negocio en las que participamos.

### **3.3 Visión**

En el año 2022 la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS será reconocida dentro del Sector Inmobiliario, por generar confianza y seguridad en el negocio de arrendamientos, ventas y avalúos, en Bucaramanga, su Área Metropolitana y Piedecuesta.

### **3.4 Valores corporativos**

- Servicio
- Pertenencia
- Bienestar
- Calidad

### **3.5 Organigrama**

Ver en Apéndice.

## **4. Marco referencial**

### **4.1 Marco de antecedentes jurídicos**

La normativa vigente, aplicable a las materias tratadas en el ejercicio de la práctica jurídica empresarial que orientan las acciones y proceder, por parte del practicante, a la hora de intervenir en los procesos del área de mantenimiento y desocupaciones son:

- Constitución Política de Colombia de 1991: En la carta magna de 1991 se establecen los fundamentos principales sobre los cuales se sustenta la propiedad privada en Colombia; en el

artículo 58 se consagra la garantizarían de *“la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores”* lo cual es la piedra angular de los derechos y, así mismo, obligaciones que atienden a las personas que ostentan derechos reales sobre un bien.

- Ley 57 de 1887 por medio de la cual se adopta como Código Civil la ley sancionada el 26 de mayo de 1873. Es el cuerpo normativo que establece las disposiciones legales que regulan las relaciones entre particulares, así como el marco bajo el cual deben sustentarse las obligaciones contraídas en ejercicio de la autonomía de la voluntad privada y su alcance.

En el título XXVI, en los artículo 1973 al 2044 encontramos las disposiciones legales correspondientes al contrato de arrendamiento de cosas y principalmente bienes muebles e inmuebles, que es el objeto de interés para el desarrollo de la práctica jurídica empresarial, ya que define el contrato, los derechos y obligaciones del arrendador y arrendatario en casos particulares lo cual se hace necesario para el entendimiento y solución de los conflictos que puedan presentarse. En este aparte se procederá a poner de presente los criterios que fundamentan el actuar desde las áreas de Mantenimiento y Desocupaciones, con el fin de aclarar los argumentos jurídicos básicos establecidos dentro de este cuerpo normativo:

En cuanto al contrato de arrendamiento de inmuebles urbanos destinados a vivienda, que según el artículo dos de la ley 820 de 2003 es aquel por el cual dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de un inmueble urbano destinado a vivienda, total o parcialmente, y la otra a pagar por este goce un precio determinado.

En el mismo sentido, es necesario hacer mención al contrato de mandato, que es la figura jurídica mediante la cual el sector inmobiliario se vincula contractualmente con sus clientes. El contrato de mandato es regulado tanto en el Código Civil como en el Código de Comercio, en

este caso puntual se tomará para el efecto la definición del Código de Comercio es que se define que es un contrato por el cual una parte se obliga a celebrar o ejecutar uno o más actos de comercio por cuenta de otra.

Hay dos clases de mandatos, el mandato con representación y el mandato sin representación: El primero es mediante el cual el mandatario ejecuta los actos para los que fue facultado por el mandante a nombre de este y aclarando siempre a los terceros su calidad de mandatario y la identificación de su mandante. Por otro lado, el mandato sin representación es aquel mediante el cual el mandatario actúa en nombre propio, en ejercicio de sus facultades obligando, aun así, al mandante.

En el caso de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. las partes acuerdan un contrato de mandato sin representación, en el entendido que para todas sus actuaciones la Inmobiliaria actúa en nombre propio y en muchos casos los terceros no saben la identificación del propietario o tiene contacto con él, por lo que para todos los efectos la inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. cumple con el papel de arrendador.

Asimismo, se enmarcan las obligaciones y el alcance del contrato, por lo que se hace necesario a la hora de establecer la responsabilidad que le asiste al mandatario en el caso en que se configure alguno de los presupuestos que dan lugar a la terminación unilateral del contrato.

- Ley 820 de 2003: Planteada la normatividad general, se hace necesario remitirnos a la ley 820 de 2003 por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana, es decir, se regula de forma específica el arrendamiento de los inmuebles urbanos destinados a vivienda, por lo cual su inclusión y estudio son esenciales para el desarrollo del presente proyecto. Los artículos primordiales a tener en cuenta son los que comprende el CAPITULO VII del artículo 21 al 27, en el cual se establecen los lineamientos aplicables a la terminación del contrato, ya sea

por mutuo acuerdo o de formar unilateral por el arrendador o arrendatario. Para esto se consagran causales taxativas, las cuales de configurarse legitiman a la parte para terminar de forma unilateral la relación contractual.

Estas causales están establecidas de forma taxativa y corresponden de forma general al incumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato o las establecidas en la Ley y que están encaminadas especialmente a asegurar que el arrendador garantice el inmueble de servir para el fin que fue arrendado y que el arrendatario corresponda a este cumplimiento con el cuidado del objeto del contrato y de su obligación principal que es el pago del canon.

- Decreto 410 de 1971 por el cual se expide el Código de Comercio. Si bien la norma mencionada en el acápite anterior regula lo que concierne a los inmuebles destinados a vivienda urbana, respecto al arriendo de inmuebles destinados a fines comerciales también nos encontramos con legislación específica, la cual consagra de forma expresa las causales por las que puede darse la terminación del contrato de arrendamiento o su no renovación, estas se encuentran consignadas en el artículo 518, el cual establece que cuando un arrendatario comerciante haya desarrollado una misma actividad de comercio por un periodo no inferior a dos años, este tendrá derecho a que le renueve el contrato excepto en tres casos que son: i) cuando el arrendatario haya incumplido sus obligaciones convenidas en el contrato; ii) cuando el propietario requiera el inmueble para su propia habitación o disponer de él para desarrollar alguna actividad comercial que tiene que ser sustancialmente diferente a la realizada por el arrendatario que se desahucia y, iii) cuando el inmueble deba ser reconstruido o requiera la ejecución de reparaciones necesarias para su conservación y que estas no se puedan realizar mientras el inmueble se encuentre ocupado.

Respecto al contrato de mandato también se dictan disposiciones en el Código de Comercio, en su artículo 1262 establece: *“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.”*

- Ley 675 de 2001, por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal, se hace menester tomar como referencia esta norma, en tanto, las causales establecidas para la terminación del contrato refieren, en su mayoría, el cumplimiento de obligaciones por parte del arrendador o arrendatario según el caso, de las cuales muchas se encuentran contempladas en esta ley. De su cumplimiento depende, en muchos casos, el uso y goce del bien inmueble de forma plena, así como la posibilidad de que el arrendador mantenga la cosa en buen estado para su uso. Igualmente, en el caso de los bienes inmuebles a los que es aplicable el régimen de propiedad horizontal les asiste el cumplimiento de normas de convivencia básicas que son determinantes para el desarrollo pleno del contrato de arrendamiento por el tiempo estipulado.

- Ley 1801 de 2016, por la cual se expide el Código Nacional de Policía y convivencia, ya que dentro de este cuerpo normativo se encuentran disposiciones encaminadas a la protección de los bienes inmuebles, estableciendo lo que se consideran comportamientos contrarios a la posesión y mera tenencia de los mismos, consagrando a su vez, multas aplicables a quien realice estas acciones de perturbación, por lo que, teniendo en cuenta el tema tratado, es menester considerar la incidencia de esta norma, ya que al contrato de arrendamiento debe darse cumplimiento acorde a las normas de convivencia dentro de ella establecidas, so pena de que se apliquen las sanciones a quien no las cumpla a cabalidad.

## 4.2 Marco teórico

El arrendamiento de bienes inmuebles como figura contractual es de suma importancia práctica, lo cual se evidencia en la frecuencia con que se utiliza, debido a que su esencia corresponde a suplir necesidades comunes de las personas. Por esta razón, la institución jurídica tiene un amplio desarrollo, tanto normativo como doctrinal y jurisprudencial.

El contrato de arrendamiento, así como los contratos en general debe contar con tres elementos esenciales para que no se considere viciado, estos son: i) capacidad para contratar; ii) consentimiento; iii) objeto lícito y iv) causa lícita.

Respecto a la capacidad para contraer obligaciones, señala el Código Civil en su artículo 1504 que está revestida de esta facultad toda persona, excepto las declaradas legalmente incapaces, las personas pueden ser incapaces para contratar de forma relativa o absoluta. El consentimiento consiste en el acuerdo de voluntades de las partes contractuales de forma libre y consciente, en cuanto al objeto del contrato, establece el Código Civil colombiano en el artículo 1517 que toda declaración de voluntad, es decir, expectativa de negocio jurídico debe tener por objeto una o más cosas sobre las cuales se predique la obligación de dar, hacer o no hacer. Por último, la causa del contrato que se entiende como el motivo particular que tuvieron las partes para contratar el conocimiento de esto busca entender la relevancia social del negocio o interés objetivo que se tenga en el mismo.

Una vez configurados los requisitos anteriores para la existencia de un contrato, hay dos elementos que son esenciales al contrato de arrendamiento, sin los cuales no se configura el negocio o degenera en otra figura contractual que no es la mencionada, estos son: i) la cosa arrendada y ii) el precio o renta.

Según Gómez Estrada (2008) para que haya contrato de arrendamiento es indispensable que exista un bien que el arrendador entrega al arrendatario para que este último haga uso de él. Ya que de fundarse el contrato en una cosa que no existe, o que se espera que exista, pero no llegase a existir, se carecerá de objeto del contrato, lo cual se traduce en incumplimiento de uno de los requisitos esenciales.

En el mismo sentido, se plantea que, de no estipularse el precio del canon a pagar a cambio del goce de la cosa dada en arriendo, no se configura el contrato de arrendamiento, sino que degeneraría en un contrato de comodato, por lo que se dispone de este aspecto como uno sustancial del contrato que nos atiende. (Gómez Estrada, 2008)

En tanto Sáenz, Cabrera y Leal (2005) plantean que el contrato de arrendamiento es equivalente a dar en alquiler, en locación, lo que significa permitir el goce de una cosa a título precario a cambio de un precio que debe pagarse periódicamente, con la expresión “a título precario” hacen referencia a que el bien se da en administración al arrendatario para que le dé uso según la destinación pactada en el contrato. Asimismo, plantean como características del contrato que es bilateral, oneroso, consensual, conmutativo, de tracto sucesivo, acto administrativo no dispositivo, principal, nominado y prorrogable.

Teniendo en cuenta lo anterior, ahondaremos en tres características a las que se considera necesario aclarar para efectos del presente proyecto, estos son: el tracto sucesivo, acto administrativo no dispositivo y la prórroga.

La caracterización que tiene el contrato de arrendamiento como uno de tracto sucesivo sugiere que se realiza o ejecuta periódicamente, es decir, que las obligaciones se cumplen de forma constante en los plazos establecidos durante toda la duración del contrato. Según Sáenz, Cabrera y Leal (2005) esto quiere decir que el cumplimiento de las obligaciones por las partes

solo es susceptible de realizarse mediante la repetición o reiteración de un mismo acto, es menester aclarar que en este tipo de contratos no cabe hablar de resolución del contrato, debido a que no es factible devolver las cosas al estado anterior del pacto, por el contrario, debe hablarse de terminación del contrato, que busca cesar la obligación que asiste a una parte con la otra.

El hecho de que el contrato de arrendamiento es un acto administrativo no dispositivo, hace referencia a que cuando el propietario y arrendador hace entrega de la cosa al arrendatario es con el fin de que este último ejerza sobre el bien actos meramente administrativos. Bajo ninguna circunstancia en el contrato de arrendamiento se cede el derecho de propiedad.

Por último, se tiene la prórroga por tacita reconducción, es decir, el contrato de arrendamiento es susceptible de ser continuado o renovado por el hecho de que el arrendatario siga en uso y goce del bien aun después de vencido el término, esto en tanto el arrendador o propietario no haya hecho efectiva la desocupación al vencimiento del término establecido inicialmente. Es de aclarar que bajo estas circunstancias aún son exigibles en su totalidad los derechos y obligaciones que le asisten al arrendatario, propietario y arrendador del bien.

Una vez planteada la teoría general del contrato de arrendamiento, se procederá a referenciar las obligaciones propias que le asisten a cada una de las partes intervinientes en el contrato según el bien inmueble objeto del contrato, esto es: inmueble destinado a vivienda urbana o local comercial.

Para abarcar, en primer lugar, el arrendamiento de vivienda urbana es necesario remitirnos a la ley 820 de 2003, mediante la cual se regula lo pertinente a los inmuebles con esta destinación. Es menester mencionar que se consagran dentro del cuerpo normativo cuatro modalidades posibles de contrato de arrendamiento, a saber: i) contrato individual; ii) contrato mancomunado; iii) contrato compartido, y iv) contrato de pensión.

Para efectos de desarrollar los conceptos necesarios para la realización de la tarea dispuesta, es menester mencionar las causales por las cuales los sujetos de la relación negocial pueden solicitar la terminación unilateral del contrato.

El propietario o arrendador puede solicitar la terminación del contrato unilateralmente y posterior desocupación del inmueble, al vencimiento del primer plazo estipulado, sin perjuicio de las disposiciones dispuestas para la prórroga del contrato por los siguientes motivos:

a) Cuando lo requiera para ocuparlo y destinarlo a su propia habitación. En este caso, solo puede invocar la causal el propietario del bien inmueble dado en arriendo, en ningún caso el arrendador, de ser personas diferentes, lo cual es totalmente factible y es la situación que se contempla dentro del desarrollo del proyecto, debido a que el arrendador es la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.

b) Cuando se requiera la desocupación para hacer reparaciones indispensables en el inmueble o la demolición del mismo. Respecto a esta causal es de aclarar que las reparaciones deben ser necesarias para la conservación del inmueble, que de no hacerse sea sustancialmente riesgoso para los inquilinos y que estas reparaciones no puedan llevarse a cabo con el inmueble ocupado.

c) Cuando deba entregarse el bien inmueble para perfeccionar un contrato de compraventa. Esta causal solo puede ser alegada, en tanto, la entrega del objeto del contrato de compraventa (el bien inmueble en arriendo) sea el único elemento que falte para el cumplimiento total del contrato. Aun así, es de aclarar que esta causal no podrá ser invocada sin que se haya expirado el término de duración del arriendo establecido en el contrato de arrendamiento inicialmente.

d) Es procedente la plena voluntad de dar por terminado el contrato como causal, siempre y cuando, el contrato de arrendamiento cumpliera como mínimo cuatro (4) años de ejecución. El arrendador deberá indemnizar al arrendatario con una suma equivalente al precio de uno punto cinco (1.5) meses de arrendamiento.

Aun en cumplimiento de los motivos referidos el propietario y arrendador debe llevar a cabo acciones tendientes a impedir que se produzca la prórroga. En cuanto al arrendatario y su deseo de no prorrogar el contrato de arrendamiento al término del vencimiento inicial establecido se plantea que este puede hacerlo, sin que le asista obligación de indemnización dando aviso por correo certificado al arrendador o propietario, según el caso, con tres meses de antelación.

Posteriormente, en el artículo 24 de la ley referida se hace mención a las causales posibles de terminación unilateral del contrato de arrendamiento por parte del arrendatario, las cuales son:

a) Cuando se dé la suspensión de la prestación de los servicios públicos al inmueble por acciones del arrendador. Esta puede alegarse, en tanto, la culpa de la suspensión sea meramente del propietario o arrendador.

b) Acciones reiteradas por parte del propietario o arrendador que afecten gravemente el disfrute normal del inmueble. En este caso, esta perturbación por parte del propietario o arrendador a la tenencia debe ser debidamente probada ante la autoridad policiva.

c) En este aparte se consagra como causal de terminación del contrato por parte del arrendatario el desconocimiento por parte del arrendador de derechos desconocidos por ley o contractualmente, es decir, cualquier incumplimiento por medio del arrendador, en el entendido de que esto se traducirá como violación de los derechos legales y contractuales contraídos.

Estas son las causales establecidas legalmente, las cuales deben configurarse, de no hacerlo se contraerá la obligación de indemnización o de consignación de caución, según el caso, a favor de la parte cumplidora.

En cuanto al contrato de arrendamiento de locales comerciales se tiene que es una modalidad especial de arrendamiento regulada en el Código de Comercio a partir del artículo 518 y hasta el 524, con disposiciones especiales aplicables, sin perder de vista las normas generales dispuestas en el Código Civil en materia de arrendamiento de inmuebles para lo no regulado en la ley especial.

En este sentido es necesario definir lo que se entiende por locales comerciales y establecimiento de comercio. El establecimiento de comercio es el conjunto de bienes organizados por el empresario para el ejercicio de su actividad profesional, en este sentido, se entenderá por empresa lo dispuesto en el artículo 25 del Código de Comercio: *“Se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio.”* Por su parte, el local comercial es el inmueble en donde se encuentra localizado el establecimiento de comercio, por lo que el contrato de arrendamiento suscrito sobre el mismo se constituye este como un elemento integrante del establecimiento mercantil. (Sáenz, Cabrera y Leal, 2005).

Según el artículo 518 del Código de Comercio, las causales que impiden la renovación del contrato son:

- a) Incumplimiento del contrato por alguna de las partes.
- b) Restitución del inmueble por necesidad de ocupación, respecto a esta causal se establecen como requisitos para la ocupación que de ser para fines comerciales no se use para el

funcionamiento de establecimiento de comercio que busque aprovecharse de la buena fama, clientela o Good Will que el arrendatario adquirió durante el desempeño de su actividad comercial. Por lo que la actividad comercial a desarrollar debe ser sustancialmente diferente, so pena de que le asista al propietario obligación de indemnizar al arrendatario.

c) Restitución del inmueble por reconstrucción, reparación, demolición o construcción, esta causal solo tiene lugar cuando las reparaciones a realizar solo se pueden realizar con el inmueble desocupado y las reparaciones sean necesarias para la conservación del bien, por lo que de no hacerlas se consideran riesgosas para el inmueble, los ocupante o comunidad en general.

### **4.3 Marco conceptual**

Para efectos del desarrollo de la práctica jurídica empresarial se tendrán como conceptos base que serán utilizados en la gestión y participación de procesos los contenidos en los cuerpos normativos que los definen de forma expresa.

Contrato de Arrendamiento: definido en el Código Civil colombiano de la siguiente forma: *“El arrendamiento es un contrato en que las dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa, o a ejecutar una obra o prestar un servicio, y la otra a pagar por este goce, obra o servicio un precio determinado.”* Este concepto es aplicable a los inmuebles destinados a vivienda urbana y a los destinados como locales comerciales.

Contrato de mandato: Respecto al concepto de este contrato encontramos dos acepciones, la primera contenida en el Código Civil que refiere: *“Artículo 2142. Definición de mandato. El*

*mandato es un contrato en que 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.”*

En tanto que en el Código de Comercio se define como: *“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.”*

Estos conceptos se usarán según sea pertinente para el desarrollo de las actividades asignadas.

*Terminación unilateral del contrato de arrendamiento:* Es la facultad que asiste al arrendador o arrendatario de dar por terminada la relación contractual, puede ser con o sin justa causa, en el que según el caso al dar por terminado el contrato de arrendamiento de forma arbitraria sin cumplimiento de las causales establecidas según el objeto del inmueble (vivienda urbana o comercial) se desprenden obligaciones encaminadas a indemnizar los posibles daños causados, ya que se configura incumplimiento de las obligaciones del contrato.

*Indemnización:* Según el Código Civil en el título XII en que se abarca el efecto de las obligaciones se define esta figura como la obligación que nace de reparar el daño emergente y lucro cesante de una parte contratante cumplida por el hecho de incumplir una obligación o haberla incumplido de forma incompleta o tardía.

Entendido el artículo anterior se hace necesario tomar en consideración también las definiciones dispuestas en el cuerpo normativo del daño emergente y lucro cesante, a saber:

*“Artículo 1614. Daño emergente y lucro cesante. Entiéndese por daño emergente el perjuicio o la pérdida que proviene de no haberse cumplido la obligación o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado su cumplimiento; y por lucro cesante, la ganancia o provecho que deja de reportarse a consecuencia de no haberse cumplido la obligación, o cumplido imperfectamente, o retardado su cumplimiento.”*

*Responsabilidad civil contractual:* Se tomará como definición de esta figura la adoptada por la Corte Constitucional en la sentencia C-1008 del año 2010 tomada de Aubert (1979) que define: “La responsabilidad civil contractual ha sido definida por la doctrina especializada como aquella que resulta de la inejecución o ejecución imperfecta o tardía de una obligación estipulada en un contrato válido.” (p.117), así mismo, con base en lo anterior se establece dentro de la sentencia que el concepto de responsabilidad civil contractual se ubica en el contexto de un derecho de crédito de orden privado, que solo obra en un campo exclusivo y limitado, esto es, entre las partes del contrato y únicamente respecto de los perjuicios nacidos de ese negocio jurídico.

## **5. Primer informe de desarrollo de Práctica Jurídica Empresarial**

Mediante el presente informe se pretende dejar constancia de las actividades desempeñadas en cumplimiento de la práctica jurídica empresarial desarrollada como modalidad de grado.

La práctica jurídica tiene como objetivo principal brindar asesoría jurídica a los departamentos de mantenimiento y desocupaciones de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. respecto de las solicitudes que se radican ante estas dependencias a efectos de resolver los diferentes problemas jurídicos que se presentan. Este objetivo general se ha desarrollado por medio de las actividades asignadas como Practicante Jurídica, las cuales corresponden a:

- Realizar la fundamentación jurídica de respuestas a solicitudes de desocupación conforme a lo establecido en la Ley 820 de 2003, el Código Civil Colombiano, Código de Comercio y el contrato suscrito entre el arrendador y arrendatario.

- Realizar la fundamentación jurídica de respuestas a solicitudes de reparaciones remitidas al departamento de Mantenimiento conforme a lo establecido en la Ley 820 de 2003, el Código Civil Colombiano y Código de Comercio.

- Dar respuesta a los derechos de petición allegados a la Inmobiliaria con fundamento en la Ley 1755 de 2015 y que tengan relación con los departamentos de Mantenimiento y Desocupaciones, de acuerdo a la normatividad aplicable a cada caso concreto.

- Elevar derechos de petición ante personas jurídicas y/o naturales solicitando, según sea el caso, el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13, inciso 2 de la Ley 1755 de 2015.

- Dar respuesta a las solicitudes radicadas por los arrendatarios o propietarios para terminar de forma anticipada y unilateral el contrato de arrendamiento, cuando no haya lugar a la

procedencia de tal solicitud y se tenga como fundamentación la gestión oportuna realizada por el departamento de mantenimiento.

- Proyectar y radicar acciones de tutela según lo establecido en el Decreto 2591 de 1991, en los casos en que se viole el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia a la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.

- Brindar asesoría jurídica al personal de los departamentos de Desocupaciones y Mantenimiento sobre los casos que se presenten, en tanto, tengan aspectos de carácter jurídico.

A la hora de abordar las funciones asignadas en el desarrollo de la Práctica Jurídica Empresarial se hace necesario el estudio y aplicación de disposiciones contenidas en el Código Civil Colombiano sobre el contrato de arrendamiento de bienes inmuebles y lo dispuesto en materia contractual, así mismo, son normativas aplicables al contexto de la practica la Ley 820 de 2003, el Código de Comercio Colombiano y la Ley 675 de 2001.

En el mismo sentido, se hace uso de las acciones dispuestas en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición) y el Decreto 2591 de 1991 que regula la acción constitucional de tutela y las disposiciones posteriores que las modifican.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Se hace uso de esta herramienta jurídica frecuentemente, en el desarrollo de las actividades, ya que es común que corresponda a la administración ejecutar obras de reparación cuando se tiene como origen del daño un bien o zona común.

Por otro lado, en ocasiones se hace necesario solicitar información a las administraciones de los conjuntos residenciales sobre el estado de ejecución de las reparaciones que se solicitan a propietarios vecinos sobre sus inmuebles, o bien sobre bienes comunes de uso exclusivo de ese

propietario. En el entendido de que la administración es un aliado a la hora de requerir a los propietarios vecinos y adelantar la gestión correspondiente cuando estos causan el daño, en cumplimiento de las funciones asignadas en la Ley 675 de 2001.

Decreto 2591 de 1991: por medio del cual se reglamenta la acción constitucional de tutela. En el caso concreto, la acción se instaura con el fin de solicitar el amparo del derecho fundamental de petición, ya que es muy común que las entidades requeridas no respondan los mismos y no ejecuten las acciones solicitadas dentro del término legal establecido para ello en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro de los diez, quince o treinta días hábiles según sea el caso, contados a partir del día siguiente al de la radicación efectiva de la solicitud.

## **5.1 Manejo de procesos internos**

Se hace necesario poner de presente los procedimientos regulares de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. para dar gestión a las solicitudes y peticiones, pues en ella se evidencia la intervención como Practicante para brindar soluciones a los clientes.

**5.1.1 Departamento de Mantenimiento.** Se recibe la solicitud de mantenimiento escrita, por teléfono, correo electrónico o personalmente y se registra en el sistema, acto que comprende la apertura del caso en el SGI, el cual se asigna a una auxiliar, quien se encarga de la solicitud recibida, desde su creación hasta su cierre efectivo.

El correo electrónico debe ser revisado por lo menos dos (02) veces al día con el fin de presentar una gestión eficaz y eficiente de todas las solicitudes recibidas.

En el momento que se recibe la solicitud la persona debe hacer una valoración de la responsabilidad del inquilino respecto del daño reportado y un análisis al interior del SGI<sup>1</sup>, ya que el daño puede responder a garantía de algún trabajo realizado por un contratista de la Inmobiliaria.

Si los arreglos a realizar son de infraestructura del inmueble, por ejemplo: goteras, humedades, filtraciones, cañería, levantamiento de pisos, etc., le corresponde realizarlo al propietario sin importar el tiempo que lleve el arrendatario en el inmueble, siempre y cuando dichos daños no sean atribuibles al inquilino o producto de un mal uso o abuso por parte de éste, o el daño se encuentre enmarcado dentro de la garantía del contratista de la Inmobiliaria.

Cuando el reporte lo hace el arrendatario al inicio del contrato, es decir, dentro de los primeros ocho (08) días de ocupación, los daños se deben atender inmediatamente. Es responsabilidad de los Auxiliares determinar si el daño reportado fue ocasionado por el anterior arrendatario, ya que, de ser así, el arreglo lo debe asumir la Inmobiliaria, previa autorización del Director del área, de lo contrario, le corresponde a asumirlo al propietario.

En el caso que la afectación reportada tenga como origen el inmueble vecino, corresponde hacer remisión al Practicante Jurídico, a quien le corresponde enviar la carta Modelo 1<sup>2</sup>, el plazo de respuesta establecido es de cinco (5) días hábiles a partir del recibo de la comunicación; se establece este plazo con el fin de dar gestión a las solicitudes de los arrendatarios con prontitud y diligencia, pero, a su vez, se busca dar un tiempo prudente al propietario vecino para que haga la gestión que le corresponde en atención a la solicitud. En caso

---

<sup>1</sup> Sistema de Gestión Inmobiliaria de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., en el cual se encuentra toda la información sobre los inmuebles y se actualizan las acciones realizadas para dar gestión a cada solicitud.

<sup>2</sup> En esta carta se le pone de presente al propietario vecino la situación presentada, según el informe de Inspector de Obras Civiles, y se le informan las alternativas que tiene para hacer las reparaciones que correspondan o se le solicita su permiso para hacer inspección en el inmueble y así determinar el origen de las afectaciones y su posible arreglo. Por otro lado, se le brinda la información de contacto de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. con el fin de que se comunique y hacer gestión conjunta, así como verificar los resultados de las reparaciones y que se deje el inmueble en el estado anterior a la afectación.

de que no se conteste esta comunicación, se envía la carta Modelo 2<sup>3</sup>, en la cual se previene al destinatario de la posibilidad de instaurar una querrela en su contra, de conformidad con los parámetros de la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Policía, teniendo en cuenta su omisión para dar respuesta.

Cuando el propietario vecino se comunique con el departamento de Mantenimiento, corresponde al área jurídica realizar la gestión para que se efectúen las reparaciones, siempre poniendo de presente los fundamentos jurídicos que sustentan la obligación de reparación y los parámetros en los que debe hacerse.

Así mismo, cuando se presenten Derechos de Petición dirigidos a la Inmobiliaria que tengan como objeto de las pretensiones asuntos afines a Mantenimiento, se hará remisión al Practicante Jurídico para que dé respuesta dentro del plazo legalmente establecido para ello, aplicando los fundamentos jurídicos que correspondan, en concordancia con los principios de gestión de la empresa.

Es deber del Practicante Jurídico informar la fecha de recepción de la solicitud y la fecha de respuesta a la Coordinadora del Departamento de Mantenimiento.

**5.1.2 Departamento de Desocupaciones.** El conducto regular de respuesta a estas solicitudes es el siguiente:

El arrendatario manifiesta por escrito su intención de desocupar el inmueble por el vencimiento del plazo inicialmente pactado o por la compra de vivienda, el traslado de ciudad, entre otros asuntos. También aplica a los eventos en los que el arrendatario aduce una

---

<sup>3</sup>La carta Modelo 2 se envía en el caso que el propietario vecino no dé respuesta ni ejecute las reparaciones. En esta comunicación se le vuelve a poner de presente la situación y adicionalmente, el artículo 77 del Código Nacional de Policía “*comportamientos contrarios a la posesión y mera tenencia de bienes inmuebles*” informándole que su comportamiento puede ser susceptible de sanción y de la legitimación para instaurar querrela en su contra por la perturbación presentada.

problemática en su situación económica como causal para desocupar el inmueble, en este caso se trata de evitar la desocupación si la solución la puede brindar la Inmobiliaria.

El propietario igualmente puede solicitar por escrito la desocupación del inmueble la cual es gestionada conforme a la Ley.

El Auxiliar de Desocupaciones se comunica con el arrendatario para indagar las causas por las cuales desea desocupar el inmueble, consulta con el área de cartera de IER S.A.S. el comportamiento de cartera de cliente arrendatario, hace el registro en el cuadro de retención desocupaciones y pasa la información semanalmente al Asesor Comercial para iniciar la gestión de retención que corresponde a cada uno. La gestión de retención consiste en las actividades que realizan los Asesores de la Inmobiliaria con el fin de conservar al cliente, esto brindándole soluciones desde la disponibilidad de otros inmuebles que se ajusten a su nueva condición o requerimientos.

El Auxiliar de Desocupación realiza la gestión de retención de clientes por posible desocupación, buscando:

1. Rebaja o congelación del canon actual.
2. Gestión de arreglos solicitados y no realizados por el propietario.

El Asesor de Arriendos realiza la gestión de retención de clientes por posible desocupación con el fin de:

1. Buscar de alternativas de inmuebles, acorde a las necesidades del cliente.
2. Consultar con el área de cartera de IER SAS el comportamiento de cartera de cliente arrendatario para ofrecer beneficios de continuar arrendando con IER SAS.

Se revisa en el SGI, módulo de contabilidad, el estado de cuenta del propietario para verificar si tiene alguna deuda con la Inmobiliaria por concepto de préstamos vigentes, se

informa a Contabilidad por correo interno con el fin de que se gestione la recuperación de estos dineros.

Si la desocupación es inevitable, se le informa por escrito al arrendatario el procedimiento a seguir e igualmente se le informa al propietario la posible desocupación; para inmuebles con destinación comercio se informa la necesidad de los planos y licencias de construcción para la re consignación, es decir, volver a poner el inmueble en oferta para arriendo conforme a las facultades conferidas a la Inmobiliaria en el contrato de mandato.

En los casos que la solicitud de desocupación no esté sustentada en las causas legales establecidas para ello, corresponde hacer remisión al Practicante Jurídico para que éste dé respuesta a la solicitud fundamentando la negativa en las disposiciones legales correspondientes a cada caso.

## **5.2 Conclusiones**

Del proceso de adaptación y familiarización con las herramientas jurídicas al alcance para desarrollar las funciones asignadas, se encuentra la comunicación entre empresa y cliente como factor sustancial para dar gestión a las solicitudes presentadas a la Inmobiliaria, buscando brindar la información pertinente a los clientes sobre las facultades y posibilidades que tienen según la situación conforme a lo establecido en la Ley y pactado en el contrato.

Los procesos internos de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. buscan dar soluciones oportunas y diligentes a las situaciones presentadas. Sin embargo, este ejercicio de comunicación puede dar lugar a conflictos por posiciones contrarias según los intereses de cada una de las

partes.

Se busca evitar los conflictos por medio de una correcta comunicación e información eficiente al cliente y, en el mismo sentido, dar solución a los conflictos ya presentados por medio de una comunicación asertiva de las disposiciones normativas aplicables en cada caso y sus consecuencias. Por otro lado, se busca dar solución a las peticiones de los arrendatarios usando las herramientas jurídicas para solicitar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a terceros con el fin de lograr brindar un servicio óptimo y completo.

## 6. Segundo informe de desarrollo de Práctica Jurídica Empresarial

### 6.1 Contrato de arrendamiento

Teniendo en cuenta que el objeto de la Práctica Empresarial se enfoca en el análisis normativo y del clausulado contractual que regula aspectos del mantenimiento de los inmuebles y la terminación unilateral y anticipada del contrato de arrendamiento en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., se hizo necesario evidenciar cuales fueron las modificaciones realizadas a la minuta del mismo, pues una vez entró en vigencia la Ley 820 de 2003, por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana, se creó un hito en la regulación de la materia que incidió en la modificación, adición o sustracción de algunas cláusulas contractuales.

Así las cosas, se procedió a la revisión de las cláusulas quinta, novena, decimocuarta y decimonovena del contrato, a partir del estudio del formato Ft- 077 y haciendo una comparación del clausulado vigente (contrato de fecha 27 de abril 2019) con las cláusulas de un contrato de arredramiento suscrito antes de la vigencia de la Ley 820 de 2003 (de fecha 18 de diciembre de 2002), como se muestra a continuación:

Tabla 1.

*Cuadro comparativo de los contratos de arrendamiento 2002 - 2019*

Contrato de arrendamiento 2002	Contrato de arrendamiento 2019
<p><b>CLÁUSULA QUINTA. - REPARACIONES Y MEJORAS:</b> Las reparaciones, variaciones y reformas de cualquier clase que quiera hacer <b>EL ARRENDATARIO</b> será por cuenta de este y para efectuarlos se requiere previa autorización escrita de <b>EL ARRENDADOR</b>, siendo entendido que, en cualquier caso, ellas quedaran de propiedad del dueño del</p>	<p><b>CLÁUSULA QUINTA. - REPARACIONES Y MEJORAS:</b> Las reparaciones. Variación y reformas de cualquier clase que quisiera hacer <b>EL ARRENDATARIO</b> será por cuenta de este y para efectuarlas se requiere previa autorización escrita de <b>EL ARRENDADOR</b> siendo entendido que, en cualquier caso, ellas quedaran de propiedad del dueño del</p>

Contrato de arrendamiento 2002	Contrato de arrendamiento 2019
<p>inmueble. En consecuencia, <b>EL ARRENDADOR</b> no queda obligado a pagar tales mejoras o reformas ni a indemnizar en forma alguna a <b>EL ARRENDATARIO</b> aun en los casos en que aquellas se hayan autorizado expresamente, ni <b>EL ARRENDATARIO</b> podrá separar o llevarse los materiales utilizados. Queda expresamente estipulado que cualquier cerradura o implemento adicional que <b>EL ARRENDATARIO</b> instale en las puertas o ventanas interiores o exteriores del inmueble no lo podrá retirar y quedara de propiedad de <b>EL ARRENDADOR</b>, sin que haya lugar a reconocimiento de suma alguna por este concepto. <b>PARÁGRAFO PRIMERO.</b> - si <b>EL ARRENDATARIO</b> por alguna circunstancia efectuara mejoras en el inmueble objeto de este contrato de arrendamiento, no obstante, la prohibición contenida en esta cláusula y tales mejoras a juicio de <b>EL ARRENDADOR</b> constituyeran una depreciación para el inmueble, <b>EL ARRENDATARIO</b> se obliga a retirarlas y a entregar el bien en el estado en que lo recibió. Si no diere cumplimiento a dicha obligación, la depreciación del inmueble será estimada parcialmente y su valor será exigible por la vía ejecutiva. <b>PARÁGRAFO SEGUNDO.</b> No obstante, lo dispuesto en esta cláusula <b>EL ARRENDATARIO</b> estará obligado a efectuar las reparaciones locativas. Así mismo, está obligado expresamente en los términos señalados en los artículos 2029 y 2030 del Código Civil. <b>PARAGRAFO TERCERO.</b> <b>EL ARRENDATARIO</b> se obliga expresamente a informar por escrito a <b>EL ARRENDADOR</b> los daños presentados en el inmueble, cuyas reparaciones no estén a su cargo.</p>	<p>inmueble. En consecuencia, <b>EL ARRENDADOR</b> no queda obligado a pagar tales mejoras o reformas ni a indemnizar en forma alguna <b>EL ARRENDATARIO</b> aun en los casos en que aquellas se hayan autorizado expresamente, ni <b>EL ARRENDATARIO</b> podrá separar o llevarse los materiales utilizados. Queda expresamente estipulado que cualquier cerradura o implemento adicional que <b>EL ARRENDATARIO</b> instale en las puertas o ventanas interiores o exteriores del inmueble no lo podrá retirar y quedará de propiedad de <b>EL ARRENDADOR</b>, sin que haya lugar a reconocimiento de suma alguna por este concepto. <b>PARÁGRAFO PRIMERO.</b> - Si <b>EL ARRENDATARIO</b> por alguna circunstancia efectúa mejoras en el inmueble objeto de este contrato de arrendamiento, no obstante, la prohibición contenida en esta cláusula, y tales mejoras a juicio de <b>EL ARRENDADOR</b> constituyeran una depreciación para el inmueble, <b>EL ARRENDATARIO</b> se obliga a retirarlas y a entregar el bien en el estado en que lo recibió. Si no diere cumplimiento a dicha obligación, la depreciación del inmueble será estimada parcialmente y su valor será exigible por la vía ejecutiva. <b>PARÁGRAFO SEGUNDO.</b> – No obstante, lo dispuesto en esta cláusula <b>EL ARRENDATARIO</b> estará obligado a efectuar las reparaciones locativas. Así mismo, está obligado expresamente en los términos señalados en los artículos 2029 y 2030 del Código Civil y demás normas concordantes. <b>PARÁGRAFO TERCERO.</b> – <b>EL ARRENDATARIO</b> se obliga expresamente a informar por escrito al <b>ARRENDADOR</b> los daños presentados en el inmueble, y cuyas reparaciones no estén a su cargo a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación del daño, en caso de omisión de la notificación deberá asumir el costo de la reparación y de los mayores daños causados. <b>PARÁGRAFO CUARTO.</b> – Si durante la ejecución del presente contrato el <b>ARRENDATARIO</b> es autorizado a realizar reformas o mejoras, será de cargo de este la obtención de las licencias y permisos necesarios para asegurar el cumplimiento de la normatividad urbanística aplicable, salvo convenio en contrario.</p>
<p><b>CLÁUSULA NOVENA. - RENUNCIA A REQUERIMIENTOS:</b> el incumplimiento de una cualquiera de las cláusulas estipuladas u obligaciones del contrato a cargo de <b>EL ARRENDATARIO</b> dará derecho a <b>EL ARRENDADOR</b> para dar por terminado el contrato sin previo aviso y sin necesidad de requerimiento de ninguna clase a los cuales renuncia <b>EL ARRENDATARIO.</b> <b>EL ARRENDADOR</b> podrá además pedir la restitución del inmueble arrendado por la mora en el pago del precio de arrendamiento. El inicial o el que resulte de aplicar los reajustes, sin que para ello sean necesarias las reconveniones previstas en el artículo 2035 del Código Civil, ni la prueba de que</p>	<p><b>CLÁUSULA NOVENA – RENUNCIA A REQUERIMIENTOS:</b> El incumplimiento de una cualquiera de las cláusulas estipuladas u obligaciones del contrato a cargo de <b>EL ARRENDATARIO</b> dará derecho a <b>EL ARRENDADOR</b> para dar por terminado el presente contrato sin previo aviso y sin necesidad de requerimiento de ninguna clase a los cuales renuncia <b>EL ARRENDATARIO.</b></p>

## Contrato de arrendamiento 2002

## Contrato de arrendamiento 2019

**EL ARRENDATARIO** no prestó oportunamente la caución a que se refiere el mismo artículo, porque tanto a las unas como a la facultad de prestar la otra renuncia de modo expreso **EL ARRENDATARIO**.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - OTRAS CAUSALES DE TERMINACION: EL ARRENDADOR** además podrá dar por terminado el presente contrato por los siguientes motivos: 1) cuando el no pago de los servicios públicos cause la suspensión, desconexión o pérdida del servicio. 2) cuando se subarriende total o parcialmente el inmueble, se ceda o se dé una destinación distinta a la pactada en el contrato. 3) cuando **EL ARRENDATARIO** reiteradamente afecte la tranquilidad de los vecinos o destine el inmueble para actos delictivos o que impliquen contravención. 4) cuando **EL ARRENDATARIO** realice mejoras, adiciones, cambios o ampliaciones en el inmueble, o lo destruya total o parcialmente. 5) cuando **EL ARRENDATARIO** viole las normas del respectivo reglamento interno o de propiedad horizontal. 6) cuando **EL PROPIETARIO o POSEEDOR** necesite el inmueble para ocuparlo, o cuando el inmueble haya de demolerse para efectuar una nueva construcción, o cuando se requiere desocupado con el fin de ejecutar obras indispensables para su reparación. 7) cuando el inmueble haya de entregarse en cumplimiento de las obligaciones originadas en un contrato de compraventa.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA- OTRAS CAUSALES DE TERMINACIÓN: EL ARRENDADOR** además podrá dar por terminado el presente contrato por los siguientes motivos: 1) cuando el no pago de los servicios públicos cause la suspensión, desconexión o pérdida del servicio 2) cuando subarriende total o parcialmente el inmueble, se ceda o se dé una destinación distinta a la pactada en el contrato. 3) cuando **EL ARRENDATARIO** reiteradamente afecte la tranquilidad de los vecinos o destine el inmueble para actos delictivos o que impliquen contravención. 4) cuando **EL ARRENDATARIO** realice mejoras, adiciones cambios o ampliaciones en el inmueble, o lo destruya total o parcialmente sin autorización previa y escrita del **ARRENDADOR**. 5) cuando **EL ARRENDATARIO** viole las normas del respectivo reglamento interno o de propiedad horizontal. 6) cuando **EL PROPIETARIO o POSEEDOR** necesite el inmueble para ocuparlo, o cuando el inmueble haya de demolerse para efectuar una nueva construcción, o cuando se requiere desocupado con el fin de ejecutar obras indispensables para su reparación. 7) cuando el inmueble haya de entregarse en cumplimiento de las obligaciones originadas en un contrato de compraventa. **EL ARRENDATARIO** podrá dar por terminado el contrato de arrendamiento cuando **EL ARRENDADOR** incurra en incumplimiento de las obligaciones contempladas e el artículo 8 de la ley 820 de 2003.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA-. CLÁUSULA PENAL:** el incumplimiento o el cumplimiento tardío de cualquiera de las obligaciones que contrae **EL ARRENDATARIO** por este documento, le acarrea por ese solo incumplimiento o por el cumplimiento tardío, el pago de una suma igual a tres meses del arrendamiento vigente al momento del incumplimiento o cumplimiento tardío, a título de pena, exigible sin necesidad de los requerimientos previos ni constitución en mora de que tratan los artículos 1594 y 1595 del Código Civil o cualquier otra disposición que así los contemple, derechos estos a los que renuncia expresamente **EL arrendatario**, y sin que su cobro implique la extinción de la obligación principal o de cualquiera de las obligaciones derivadas de contrato y sin perjuicio del cobro de las demás indemnizaciones que ese incumplimiento o el cumplimiento tardío causen.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. CLÁUSULA PENAL.** El incumplimiento o cumplimiento tardío de cualquiera de las obligaciones que contrae **EL ARRENDATARIO** por este documento, le acarrea, por ese solo incumplimiento o por el cumplimiento tardío, el pago de una suma igual a tres (3) meses del arrendamiento vigente al momento el incumplimiento o cumplimiento tardío, a título de pena, exigible sin necesidad de los requerimientos previos, ni constitución en mora de que tratan los artículos 1594 y 1595 del Código Civil o cualquier otra disposición que así los contemple, derechos estos a los que renuncia expresamente **EL ARRENDATARIO**, y sin que su cobro implique la extinción de la obligación principal o de cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato y sin perjuicio del cobro de las demás indemnizaciones que ese incumplimiento o el cumplimiento tardío causen. Además, esta pena es adicional a la indemnización que debe pagar **EL ARRENDATARIO** para dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento, acogiéndose al numeral 4 del artículo 24 de la ley 820 de 2003.

Conforme a lo expuesto, se considera pertinente poner de presente las siguientes observaciones:

En cuanto a la cláusula quinta sobre reparaciones y mejoras, se nota que se mantiene el texto íntegro en ambas minutas hasta el párrafo tercero, en aplicación a los artículos 2029 y 2030 del Código Civil referentes a las obligaciones del inquilino durante el contrato de arrendamiento de conservar, mantener y, en el caso de daño por el uso, reparar el inmueble.

A partir del párrafo tercero se nota una adición que tiene como fin delimitar la obligación que le asiste al arrendatario de reportar los daños que se presenten en el inmueble y que no sean su responsabilidad, determinando un plazo de cinco (5) días para hacer el reporte correspondiente, buscando dar una plazo prudente al arrendatario, pero sin que por una afectación se deteriore el inmueble de forma irremediable por no haber realizado las reparaciones correspondientes en tiempo o se incurra en un sobre costo por su no reporte. En caso de que el arrendatario omita la obligación que le asiste de informar se le traslada la responsabilidad de subsanar los daños que pudieren causarse. Es necesario resaltar que no se establece si los días son hábiles o calendario, esto es necesario para los efectos de la exigencia de la obligación y al no establecerse se da aplicación al artículo 829 del Código de Comercio que establece “(...) *Los plazos de días señalados en la ley se entenderán hábiles; los convencionales, comunes.*” Lo que quiere decir que en este caso los cinco (5) días se entenderían como días comunes por encontrarse en una convención, es decir, el contrato.

Así mismo, encontramos la adición del párrafo cuarto, en el cual se establece que corresponde al arrendatario que pretenda hacer mejoras encargarse de obtener las licencias de construcción ante la autoridad competente, cuando ellas fueren necesarias de acuerdo a la normatividad urbanística vigente.

Por otro lado, en cuanto a la cláusula novena, sobre renuncia de requerimientos se evidencia un cambio entre el contrato de arrendamiento suscrito en el año 2002 y el actual, ya que en el año 2002 se hace necesaria la renuncia expresa de requerimientos según lo dispuesto en el artículo 2035 derogado del Código Civil que establecía:

*Artículo 2035. La mora de un período entero en el pago de la renta, dará derecho al arrendador, después de dos reconvenciones, entre las cuales medien a lo menos cuatro días, para hacer cesar inmediatamente el arriendo, si no se presta seguridad competente de que se verificará el pago dentro de un plazo razonable, que no bajará de treinta días.*

La disposición anterior fue derogada por el artículo 43 de la Ley 820 de 2003, eliminando las obligaciones de dos reconvenciones previas para solicitar la restitución del inmueble, por lo que, en los contratos celebrados desde la vigencia de la norma, es decir, 10 de julio de 2003, se suprime esta disposición de los contratos de arrendamiento.

Ahora, referente a la cláusula decimocuarta en que se ponen de presente al arrendatario las causales por las que se puede dar por terminado el contrato por parte del arrendador, es menester resaltar que la minuta del contrato del año 2002, si bien, hace mención expresa de la facultad que le asiste al arrendador para dar por terminado el contrato en determinadas situaciones, no se hace mención alguna de la misma facultad que asiste al arrendatario.

Por otro parte, con la entrada en vigencia de la Ley 820 de 2003 en que se establecen de forma taxativa las causales que puede invocar el arrendatario en el caso de que se presenten los hechos, se adicionó en la minuta actual lo siguientes: “**EL ARRENDATARIO** podrá dar por terminado el contrato de arrendamiento cuando **EL ARRENDADOR** incurra en incumplimiento de las obligaciones contempladas en el artículo 8 de la ley 820 de 2003.” Sin embargo, se

considera insuficiente la sola mención del artículo, en contraste con la enunciación taxativa de las causales aplicables al caso del arrendador.

Este punto es esencial en cuanto a la justificación de la propuesta, debido a que se evidencia la no socialización con el arrendatario de la facultad que le es dada por la ley para terminar el contrato cuando se presentan determinadas situaciones, lo que podría generar desinformación y la presentación de solicitudes sin fundamento por parte del arrendatario cuya respuesta es negativa en la mayoría de los casos.

Por último, se revisa la cláusula décimo novena que contempla la cláusula penal que, como establece la Corte Suprema de Justicia en providencia de 31 de julio de 2018, Magistrado Ponente Luis Alonso Rico Puerta<sup>4</sup>:

*En el ámbito de la dogmática jurídica, civil se denomina «cláusula penal» al acuerdo de las partes sobre la estimación de los perjuicios compensatorios o moratorios, para el evento del incumplimiento del convenio o la mora en la satisfacción de las obligaciones derivadas del mismo, recibiendo en el primer caso el nombre de «cláusula penal compensatoria» y en el segundo, «cláusula penal moratoria»; así mismo se reconoce, que cumple la función complementaria de apremiar al deudor para el adecuado cumplimiento de la prestación.*

En este caso, se da lugar a la sanción por el incumplimiento de las obligaciones de las partes obligadas, entendiendo la suma pactada como una tasación anticipada de los perjuicios que pudieren causarse con el incumplimiento de tales obligaciones.

---

<sup>4</sup> Sentencia de casación radicación No. 25899-31-03-002-2013-00162-01, Bogotá, D.C., treinta y uno (31) de julio de dos mil dieciocho (2018), Magistrado Ponente Luis Alonso Rico Puerta.

En este aparte surgió la duda de la aplicación de la cláusula penal de forma indistinta a la sanción establecida en el numeral 4 del artículo 24 de la Ley 820 de 2003, sobre cómo se daba aplicación a una o la otra según el caso, en tanto, cuando se termina el contrato de arrendamiento unilateralmente de forma anticipada sin que se configure causal para ello, se incurre en incumplimiento de las obligaciones, dando lugar a la cláusula penal, pero, en el mismo sentido, la Ley establece una sanción taxativa que es la del pago de tres (3) meses de arrendamiento. Al indagar sobre este aspecto se tiene que en la práctica se hace cobro de una o de otra, excluyéndose entre sí, y en el caso concreto, se hace el cobro al arrendatario incumplido bajo la figura de la cláusula penal.

Teniendo en cuenta las observaciones anteriores, se concluye que es necesaria y resulta útil la divulgación y socialización de la información que no se puntualiza muy bien en el contrato, como lo son las causales consagradas en el artículo 24 de la Ley 820 de 2003, con el fin de que los arrendatarios reconozcan las situaciones expresas en que los reviste la facultad para la terminación unilateral, o bien, para fortalecer las herramientas que estos tienen para exigir sus derechos al arrendador, con lo que se pretende lograr un correcto funcionamiento y gestión de las solicitudes desde el reconocimiento de los derechos y obligaciones.

Respecto del tipo de obligación adquirida por parte de la Inmobiliaria frente al arrendatario, se puede concluir que se trata de una obligación de resultado, debido a que las obligaciones que nacen del contrato de arrendamiento deben garantizarse, sin que sirva como excusa la gestión realizada.

## 6.2 Contrato de mandato

Para dar desarrollo a los objetivos de la Propuesta de la Práctica Jurídica Empresarial con inferencia en los Departamentos de Mantenimiento y Desocupaciones, se realizará únicamente el análisis de la minuta de contrato de mandato vigente en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., ya que en las tres anteriores no se evidencian cambios sustanciales que se relacionen con el marco normativo del proyecto. Se pondrán de presente las cláusulas del contrato de mandato actual referentes a las reparaciones, mejoras y conservación del inmueble, así como terminación unilateral y anticipada del contrato por incumplimiento de las obligaciones, que son los temas de análisis en este proyecto:

**SEGUNDA – EL MANDANTE** faculta al **ADMINISTRADOR** para que efectúe los siguientes actos: ... 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, siempre y cuando el inmueble este arrendado por medio de contrato de arrendamiento y el mismo se encuentre vigente; a partir de la fecha en que aquel se dé por terminado **EL ADMINISTRADOR** no estará obligado a ejecutar reparaciones, encontrándose estas a cargo exclusivo de **EL MANDANTE**.

**TERCERA- ... PARAGRAFO:** si por actos u omisiones del **MANDANTE** se llegara a incumplir el contrato de arrendamiento que afecte al arrendatario, el **ADMINISTRADOR** quedara exento de cancelar la renta y hacer efectivo el seguro de arrendamiento, como también

cuando el inmueble presenta fallas que dificulten su uso y conlleven al incumplimiento del arrendador, por ejemplo, servicios o aspectos estructurales del mismo...”

**DECIMA TERCERA – EL ADMINISTRADOR** pagara a **EL MANDANTE** que ha tomado la fianza o seguro de arriendo los cánones de arrendamiento hasta el máximo de los meses que las respectivas **FIANZA** o **SEGURO** cubra y no cancelará ningún tipo de indemnización a **EL MANDANTE**, ni en el evento en que el inmueble sea entregado antes del vencimiento de su término inicial o de sus prorrogas, a menos que dichos montos sean cancelados de forma directa por el arrendatario ante el **ADMINISTRADOR**, caso en el cual se hará el desembolso correspondiente al **MANDANTE** previa deducción de la comisión pactada por gestión de administración.

**DECIMA QUINTA** – si el inmueble fuere desocupado por los arrendatarios en la fecha de vencimiento del contrato de arrendamiento, previa notificación de acuerdo a lo establecido en la norma vigente, no habrá lugar a pago de indemnización alguna. Si el inmueble es desocupado durante el termino inicial del arrendamiento o durante la ejecución de alguna de sus prorrogas, **EL MANDANTE** autoriza al **ADMINISTRADOR**, para que llegado el caso negocie con los arrendatarios el valor de la indemnización prevista por el incumplimiento en el contrato de arrendamiento o los exonere, y su pago solo se hará en el momento en que sea recibido por **EL ADMINISTRADOR** y únicamente por el monto recaudado, descontando la respectiva comisión sobre la indemnización pagada por el arrendatario.

En las cláusulas anteriores se encuentra el fundamento de los procedimientos establecidos en la Inmobiliaria para cada solicitud con base en las facultades que se tienen y las obligaciones que contrae la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. como mandatario respecto del mandante y posteriormente con el arrendatario por medio del contrato de arrendamiento.

En consideración de las disposiciones puestas de presente de este contrato, se hacen las siguientes observaciones:

En relación con la cláusula segunda, se hace necesario enfatizar lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 24 de la Ley 820 de 2003 respecto a los motivos por los que el arrendatario puede solicitar la terminación anticipada del contrato sin indemnización: “3. *El desconocimiento por parte del arrendador de derechos reconocidos al arrendatario por la Ley o contractualmente.*”, debido a que es común que los arrendatarios pretendan la desocupación anticipada del inmueble por daños que en principio fueron reportados al Área de Mantenimiento. En estos casos, cuando el arrendatario presenta la solicitud de daños en el inmueble y posteriormente estos se imputan como obligación del arrendador por parte del Inspector de Obras Civiles, la Inmobiliaria Esteban Ríos, actuando con fundamento en el Contrato de Mandato, procede a hacer requerimiento al propietario del inmueble con el fin de que éste autorice las reparaciones necesarias. Se presenta en ocasiones que los propietarios se niegan a autorizar al mandatario (Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.) para realizar las reparaciones, por lo que en esos casos se desconocen las obligaciones que le asisten al arrendador de mantener el inmueble en estado óptimo de uso y habitación para el arrendatario, lo que permite la desocupación del inmueble solo en los eventos en que la afectación es muy grave y el costo de la reparación supera lo que puede ser recaudado en el canon de arrendamiento, por parte de la Inmobiliaria, en el supuesto de hacer la reparación por su cuenta. En ese sentido, se le comunica al arrendatario la terminación anticipada del contrato de arrendamiento sin lugar a indemnización alguna y de la misma forma se procede cuando no se puedan ejecutar las obras necesarias para la conservación o reparación del inmueble mientras esté siendo habitado.

En los demás casos, aun cuando el propietario no dé respuesta o esta sea negativa, la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. da aplicación a la cláusula segunda, literal f puesta de presente y procede a hacer la gestión para efectuar la reparación y posteriormente descontar el valor cobrado por el contratista del canon de arrendamiento, sin que haya lugar a oposición por parte del propietario, con fundamento en la facultad otorgada a la inmobiliaria de realizar las reparaciones que a su juicio sean necesarias para cumplir las obligaciones como arrendador.

Por otro lado, debe abordarse el tema de la responsabilidad de las partes del contrato de mandato frente al arrendatario y por daños presentados en el inmueble. Frente a este aspecto, la Inmobiliaria se reafirma como un intermediario que se encarga de la publicidad del inmueble para los fines que su propietario considere pertinentes, la gestión de arriendo o venta y el recaudo de los valores a que haya lugar por concepto de las obligaciones contraídas. La Inmobiliaria es un intermediario entre el propietario y el arrendatario para todos los fines que sean de su interés en la etapa pre contractual y contractual en que sea objeto el inmueble señalado. Por lo que no le asiste responsabilidad por los daños que en el inmueble se presenten por su estructura o condiciones propias del mismo, como tampoco, las perturbaciones que puedan presentarse por causa del mandante. En cambio, sí le asiste responsabilidad de realizar diligente gestión con respecto a los daños que el arrendatario pudiese reportar, procurando se subsanen las perturbaciones presentadas. De omitirse el deber de dar trámite a la solicitud y por ello se presentaren hechos más dañosos sí se configuraría responsabilidad de indemnización a cargo de la Inmobiliaria.

En la cláusula décimo tercera se hace referencia a un procedimiento en que hay un interviniente diferente a los ya mencionados, que es la aseguradora o afianzadora. En la etapa previa al contrato de arrendamiento, se da la posibilidad al propietario de tomar la fianza o

seguro, según considere pertinente sobre un monto específico de cánones de arrendamiento determinado por la afianzadora, lo cual va dirigido especialmente a los casos en los cuales se inicia proceso de restitución y el trámite judicial excede de 36 meses, escenario en que, tanto las afianzadoras como las aseguradoras, limitan su cubrimiento hasta el tiempo señalado. De no tomarse el seguro, el reconocimiento de los cánones dependerá de que el arrendatario realice el pago ante la Inmobiliaria quien posteriormente desembolsará al mandante, como expresa la cláusula.

Por último, encontramos en la cláusula décimo quinta la facultad de conciliar que se le concede al mandatario cuando el inmueble sea entregado de forma anticipada al vencimiento del contrato o al de sus prórrogas y haya lugar al cobro de la indemnización correspondiente a los tres (3) cánones de arrendamiento. Esto atendiendo a la realidad material que se presenta en medio de algunas de estas solicitudes y es las dificultades que puede tener la parte que termina unilateralmente, por lo que es posible que, de llegarse a un acuerdo, se pacte el pago de una suma inferior a la establecida. Sin embargo, para cerrar el acuerdo de la suma que haya sido negociada se requiere de la autorización del propietario que es a quien se traslada la suma de dinero recibida por la inmobiliaria a título de indemnización, previo recaudo de las sumas correspondientes por la gestión de administración sobre la indemnización.

Cabe concluir que la obligación de la Inmobiliaria respecto del mandante es una obligación de medio, en el entendido que las obligaciones comprenden el despliegue de acciones encaminadas a lograr cierto y determinado resultado sin que el mismo pueda ser garantizado, debido a que la ejecución en la mayoría de ocasiones depende de terceros, por lo que en la gestión diligente de las solicitudes y requerimientos se refleja el cumplimiento de las

obligaciones contraídas, dirigiendo tales actividades de gestión con fundamento en la Ley y los principios empresariales con los que se ha consolidado.

## **7. Tercer informe de desarrollo de la Práctica Jurídica Empresarial**

### **7.1 Problemática planteada**

Para la creación del instructivo de desocupaciones, se hace necesario abordar la problemática planteada, según los informes que anteceden al presente, en procura de brindar solución por medio de un método de publicación y socialización de información.

En la propuesta presentada para acoger como modalidad de grado la Práctica Jurídica Empresarial en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., se plantea como problemática principal lo siguiente:

*La Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. busca, por medio de personal capacitado, brindar soluciones y rápida gestión a las solicitudes radicadas en cada una de las dependencias. Actualmente, se presentan numerosas peticiones ante el Departamento de Desocupaciones solicitando la terminación anticipada del contrato de arrendamiento, muchas de estas solicitudes se radican con ocasión de peticiones previas de competencia del área de Mantenimiento, alegando la presencia de daños o afectaciones como causales de terminación unilateral del contrato. Si bien, la Inmobiliaria Esteban Ríos*

*S.A.S. tramita de manera diligente estas solicitudes, se hace necesario responder la mayoría de forma negativa, ya que no se configuran los requisitos necesarios para llevar a cabo la desocupación del inmueble según los lineamientos jurídicos establecidos en la ley 820 de 2003, el Código Civil Colombiano y el Código de Comercio.*

*Por otra parte, se ha identificado que los propietarios de los inmuebles consignados en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., suelen solicitar la terminación anticipada del contrato sin tener claras las consecuencias de dicha petición, pues con ello se podría incurrir en la causal de indemnización que establece el numeral 7° del artículo 22 de la Ley 820 de 2003 o en su defecto, en la obligación de consignar el valor de la caución establecida en el numeral 8, inciso 1 del mismo artículo, siempre que no se configure una justa causal para tal efecto.*

*Como consecuencia de lo expuesto, los propietarios manifiestan gran inconformidad frente a las causas por las cuales les es negada la petición de terminación anticipada del contrato y desconocen las obligaciones e indemnización que la ley les impone en caso de ejecutar dicho acto de forma arbitraria, situación que se propone minimizar con las estrategias propuestas en la presente práctica empresarial.*

La sensación de inconformidad referida, se hace extensiva a los arrendatarios que radican solicitudes en la inmobiliaria con las que pretenden la terminación unilateral del contrato de arrendamiento de forma anticipada, por lo que, se propone la entrega de un instructivo en forma de plegable a efectos de brindar una mayor publicidad de la información acerca de los derechos y obligaciones contractuales a cargo de las partes, tanto en el perfeccionamiento del contrato de

arrendamiento, como en el del contrato de mandato, estrategia que apunta a aclarar dudas sobre la temática y contribuye a minimizar las controversias surgidas sobre este particular.

Con dicho instructivo, el arrendatario y propietario del inmueble podrán reconocer los elementos fácticos que configuran causales que los facultan para dar por terminado el contrato de arrendamiento de forma anticipada, sin que se dé aplicación a la sanción pecuniaria pactada en el contrato, ni a las sanciones legales consagradas en la ley. En caso de no encontrarse inmersos en las referidas causales, en el instructivo se informa acerca de las multas y sanciones a las que pueden verse sometidos en el evento de pretender seguir con el trámite de terminación anticipada del contrato de arrendamiento.

Se espera que al tener la información clara desde el principio, esto es, incluso antes de perfeccionar el contrato, las partes asuman de conformidad y con plena consciencia las obligaciones que les competen y, como consecuencia, se reduzcan las solicitudes de desocupación de los inmuebles que no estén fundamentadas en hechos que den lugar a conceder tal petición, según lo establecido en el ordenamiento jurídico referente al contrato de arrendamiento, lo que a su vez se traduce en materializar el principio de seguridad jurídica en la etapa negocial o previa a la suscripción del contrato.

Por otro lado, se espera que, de presentarse una solicitud de este tipo, la percepción de la parte solicitante cambie a la hora de recibir una negativa, porque se le recuerdan y entiende las obligaciones que contrajo con pleno conocimiento de las mismas a la hora de perfeccionarse el contrato.

## 7.2 Referentes normativos

En búsqueda de lograr estos efectos por medio del instructivo, acudimos, en primer lugar, a la Ley 820 de 2003, artículos 21 y 22, en los que se contemplan de forma expresa las causales que facultan a las partes para solicitar unilateralmente la terminación del contrato de arrendamiento, cuando aquel es destinado a vivienda urbana.

*Artículo 22. Terminación por parte del arrendador. Son causales para que el arrendador pueda pedir unilateralmente la terminación del contrato, las siguientes:*

- 1. La no cancelación por parte del arrendatario de las rentas y reajustes dentro del término estipulado en el contrato.*
- 2. La no cancelación de los servicios públicos, que cause la desconexión o pérdida del servicio, o el pago de las expensas comunes cuando su pago estuviere a cargo del arrendatario.*
- 3. El subarriendo total o parcial del inmueble, la cesión del contrato o del goce del inmueble o el cambio de destinación del mismo por parte del arrendatario, sin expresa autorización del arrendador.*
- 4. La incursión reiterada del arrendatario en proceder que afecten la tranquilidad ciudadana de los vecinos, o la destinación del inmueble para actos delictivos o que impliquen contravención, debidamente comprobados ante la autoridad policiva.*

5. *La realización de mejoras, cambios o ampliaciones del inmueble, sin expresa autorización del arrendador o la destrucción total o parcial del inmueble o área arrendada por parte del arrendatario.*

6. *La violación por el arrendatario a las normas del respectivo reglamento de propiedad horizontal cuando se trate de viviendas sometidas a ese régimen.*

7. *El arrendador podrá dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento durante las prórrogas, previo aviso escrito dirigido al arrendatario a través del servicio postal autorizado, con una antelación no menor de tres (3) meses y el pago de una indemnización equivalente al precio de tres (3) meses de arrendamiento.*

*Cumplidas estas condiciones el arrendatario estará obligado a restituir el inmueble.*

8. *El arrendador podrá dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento a la fecha de vencimiento del término inicial o de sus prórrogas invocando cualquiera de las siguientes causales especiales de restitución, previo aviso escrito al arrendatario a través del servicio postal autorizado con una antelación no menor a tres (3) meses a la referida fecha de vencimiento:*

a) *Cuando el propietario o poseedor del inmueble necesitare ocuparlo para su propia habitación, por un término no menor de un (1) año;*

b) *Cuando el inmueble haya de demolerse para efectuar una nueva construcción, o cuando se requiere desocuparlo con el fin de ejecutar obras independientes para su reparación;*

c) *Cuando haya de entregarse en cumplimiento de las obligaciones originadas en un contrato de compraventa;*

*d) La plena voluntad de dar por terminado el contrato, siempre y cuando, el contrato de arrendamiento cumpliera como mínimo cuatro (4) años de ejecución. El arrendador deberá indemnizar al arrendatario con una suma equivalente al precio de uno punto cinco (1.5) meses de arrendamiento.*

*Artículo 24. Terminación por parte del arrendatario. Son causales para que el arrendatario pueda pedir unilateralmente la terminación del contrato, las siguientes:*

*1. La suspensión de la prestación de los servicios públicos al inmueble, por acción premeditada del arrendador o porque incurra en mora en pagos que estuvieren a su cargo. En estos casos el arrendatario podrá optar por asumir el costo del restablecimiento del servicio y descontarlo de los pagos que le corresponda hacer como arrendatario.*

*2. La incursión reiterada del arrendador en proceder que afecten gravemente el disfrute cabal por el arrendatario del inmueble arrendado, debidamente comprobada ante la autoridad policiva.*

*3. El desconocimiento por parte del arrendador de derechos reconocidos al arrendatario por la Ley o contractualmente.*

*4. El arrendatario podrá dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento dentro del término inicial o durante sus prórrogas, previo aviso escrito dirigido al arrendador a través del servicio postal autorizado, con una antelación no menor de tres (3) meses y el pago de una indemnización equivalente al precio de tres (3) meses de arrendamiento.*

*Cumplidas estas condiciones el arrendador estará obligado a recibir el inmueble; si no lo hiciera, el arrendatario podrá hacer entrega provisional mediante la intervención de la autoridad competente, sin perjuicio de acudir a la acción judicial correspondiente.*

*5. El arrendatario podrá dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento a la fecha de vencimiento del término inicial o de sus prórrogas, siempre y cuando dé previo aviso escrito al arrendador a través del servicio postal autorizado, con una antelación no menor de tres (3) meses a la referida fecha de vencimiento. En este caso el arrendatario no estará obligado a invocar causal alguna diferente a la de su plena voluntad, ni deberá indemnizar al arrendador.*

*De no mediar constancia por escrito del preaviso, el contrato de arrendamiento se entenderá renovado automáticamente por un término igual al inicialmente pactado...*

Ahora, se considera necesario incluir las disposiciones vigentes con respecto a la terminación unilateral del contrato de locales comerciales, teniendo en cuenta las particularidades de los inmuebles que se destinan al ejercicio de actividades que tienen como fin generar utilidades a través del desarrollo de una actividad mercantil, teniendo en cuenta que para estos casos se consideran causales distintas a las dispuestas en la Ley 820 de 2003 por la protección que se pretende dar a la unidad económica de propiedad del arrendatario en pro de la seguridad jurídica, se pone de presente lo dispuesto en el artículo 518 del Código de Comercio (Decreto 410 de 1971):

*Artículo 518. Derecho de renovación del contrato de arrendamiento.*

*El empresario que a título de arrendamiento haya ocupado no menos de dos años consecutivos un inmueble con un mismo establecimiento de comercio, tendrá derecho a la renovación del contrato al vencimiento del mismo, salvo en los siguientes casos:*

*1) Cuando el arrendatario haya incumplido el contrato;*

*2) Cuando el propietario necesite los inmuebles para su propia habitación o para un establecimiento suyo destinado a una empresa sustancialmente distinta de la que tuviere el arrendatario, y*

*3) Cuando el inmueble deba ser reconstruido, o reparado con obras necesarias que no puedan ejecutarse sin la entrega o desocupación, o demolido por su estado de ruina o para la construcción de una obra nueva.”*

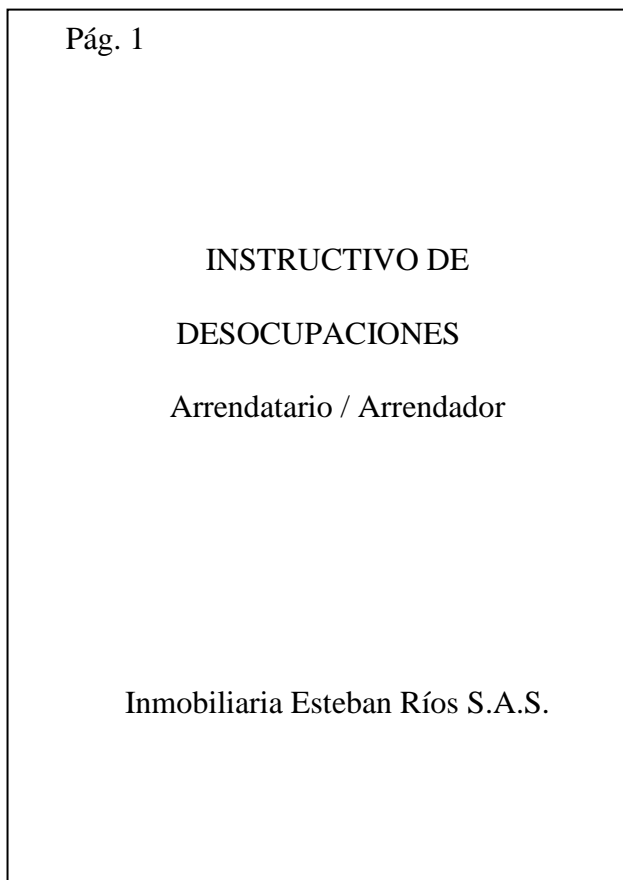
En concordancia con lo anterior, es menester citar el artículo 520 del Código de Comercio que establece el periodo de anticipación con que debe hacerse el desahucio a efectos de dar por terminado el contrato de arrendamiento de local comercial con ocasión de la ocurrencia de algunas de las causales previstas en los numerales 2 y 3 del artículo 518 del Código de Comercio:

*Artículo 520. <Desahucio al arrendatario>. En los casos previstos en los ordinales 2o. y 3o. del artículo 518, el propietario desahuciará al arrendatario con no menos de seis meses de anticipación a la fecha de terminación del contrato, so pena de que éste se considere renovado o prorrogado en las mismas condiciones y por el mismo término del contrato inicial. Se exceptúan de lo dispuesto en este artículo los casos en que el inmueble sea ocupado o demolido por orden de autoridad competente.*

Para efectos prácticos, la información se plasmará en el instructivo en términos positivos y de forma resumida, poniendo, en primer lugar, las circunstancias que deben configurarse para que la parte queden facultada para su solicitud y, en segundo lugar, las sanciones aplicables a las diferentes circunstancias.

### **7.3 Propuesta de instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador**

Se propone el siguiente contenido en el instructivo:



*Figura 1.* Página 1 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador

Pág. 2

Señor arrendatario,

Usted puede solicitar la terminación unilateral del contrato, sin obligación de pagar indemnización, solo en el caso de que se configure una de las siguientes causales:

1. Cuando por culpa del arrendador le sean suspendidos los servicios públicos.
2. Cuando, de forma reiterada, el arrendador afecte GRAVEMENTE su disfrute a cabalidad del inmueble, esto debe comprobarse ante autoridad policia.
3. Cuando el arrendador desconozca sus derechos consagrados en la Ley o pactados en el contrato.
4. Cuando se dé el vencimiento del término o de sus prorrogas siempre y cuando se dé previo aviso al arrendador por escrito, tres (3) meses antes de la fecha de vencimiento, mediante correo certificado.

De no configurarse ninguna de las situaciones anteriores, se podrá dar por terminado el contrato dentro del término inicial o durante sus prorrogas, solo si se da aviso tres (3) meses antes de la desocupación y se paga, a favor del arrendador, una indemnización equivalente a tres (3) cánones de arrendamiento.

Tomado de artículo 24 de Ley 820 de 2003.

*Figura 2.* Página 2 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador

Pág. 3

El arrendador podrá dar por terminado el contrato de arrendamiento unilateralmente solo bajo las siguientes causales:

1. Cuando el arrendatario no cancele las rentas y reajustes dentro del término para ello.
2. Cuando el arrendatario no cancele los servicios públicos o las expensas comunes, causando la desconexión o pérdida del servicio.
3. Cuando el arrendatario subarriende, ceda el contrato o el goce del inmueble o cambie la destinación del mismo, sin autorización previa del arrendador.
4. Cuando el arrendatario afecte constantemente la tranquilidad ciudadana de los vecinos o destine el inmueble para actos delictivos o que impliquen contravención, esto debe ser probado ante autoridad policiva.
5. Cuando el arrendatario haga mejoras, cambios o ampliaciones, sin expresa autorización del arrendador o destruya total o parcialmente el inmueble.
6. Cuando el arrendatario viole las normas de la propiedad horizontal, en los casos en que la vivienda pertenezca a este régimen.
7. Cuando se dé el vencimiento del término o de sus prorrogas siempre y cuando se dé previo aviso al arrendador por escrito, tres (3) meses antes de la fecha de vencimiento, mediante correo certificado.
8. De no configurarse ninguna de las situaciones anteriores, se podrá dar por terminado el contrato dentro del término inicial o durante sus prorrogas, solo si se da aviso tres (3) meses antes de la desocupación y se paga a favor del arrendatario una indemnización equivalente a tres (3) cánones de arrendamiento.

Tomado de artículo 22 de Ley 820 de 2003.

Figura 3. Página 3 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador

Pág. 4

Terminación del contrato de arrendamiento de  
locales comerciales

Según el artículo 518 del Código de Comercio, el comerciante que lleve al menos dos (2) años en el inmueble arrendado con la explotación de un mismo Establecimiento de Comercio, tendrá derecho a que se le renueve el contrato al vencimiento del mismo, excepto en las siguientes situaciones:

1. Cuando el arrendatario haya incumplido cualquiera de las cláusulas del contrato.
2. Cuando el propietario del inmueble lo necesite para su propia habitación o para disposición de un establecimiento de comercio que desarrolle actividad comercial sustancialmente diferente a la del arrendatario.
3. Cuando el inmueble deba ser reconstruido, demolido, se vaya a hacer una nueva construcción o requiera mejoras necesarias que no se pueden ejecutar sin la desocupación del inmueble.

En las situaciones de los numerales 2 y 3, el arrendador debe desahuciar al arrendatario con mínimo seis (6) meses de anticipación a la fecha de terminación del contrato, de no hacerlo, el contrato se considera prorrogado en las mismas condiciones y termino del contrato inicial. Excepto: Cuando el inmueble sea demolido u ocupado por autoridad competente.

Ojo: Si el propietario alega alguna de las causales mencionadas y no da a los locales el destino que indicó, ni inicia las obras dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de entrega o utiliza el inmueble para establecimientos que desarrollan actividades comerciales similares a los del arrendatario, deberá indemnizar los perjuicios causados al arrendatario.

Tomado de artículo 518, 520 y 522 del Código de Comercio.

Figura 4. Página 4 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador

Pág. 5

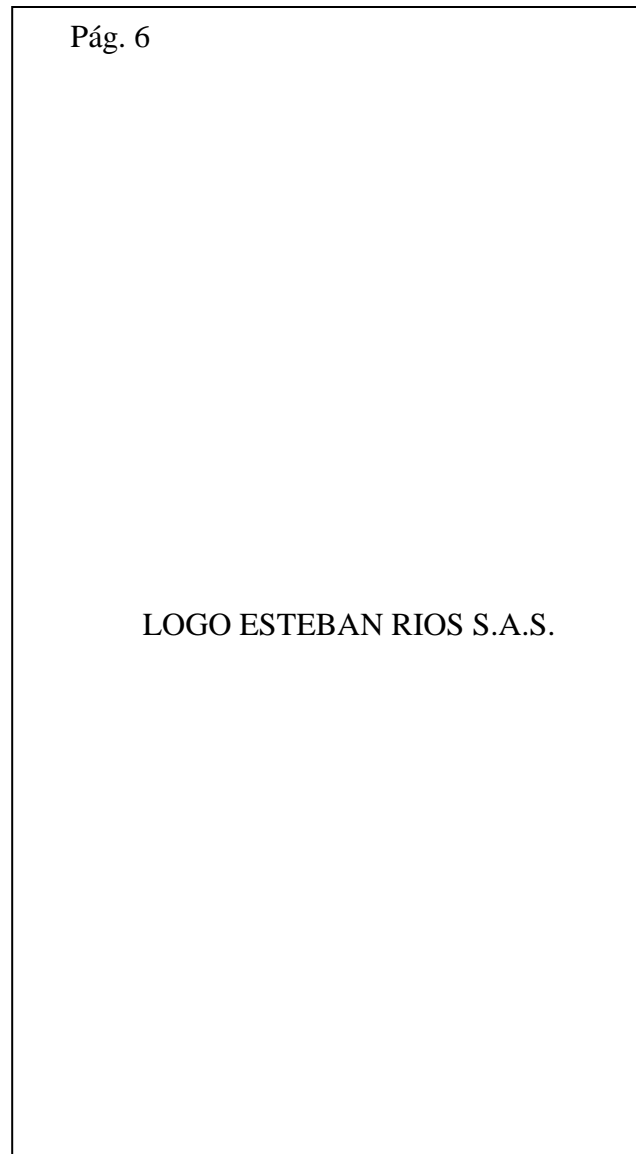
PROCESO DE ENTREGA DEL INMUEBLE AL  
MOMENTO DE TERMINAR EL CONTRATO  
UNILATERALMENTE

Cuando el contrato de arrendamiento se termina anticipadamente por mutuo acuerdo: se cobra indemnización a favor de la inmobiliaria, equivalente a tres (3) meses de comisión según lo pactado en el contrato de mandato.

Se le sugiere solicitar una visita con ocho (8) días de anticipación al día fijado para la entrega, con el fin de revisar posibles arreglos que deban realizarse y así entregar de conformidad el día que corresponda.

Se le recuerda que el canon de arrendamiento, los servicios públicos y los servicios de los que sea acreedor como arrendatario del inmueble, deberán ser cancelado hasta la fecha en que la Inmobiliaria reciba el Inmueble.

*Figura 5.* Página 5 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador



*Figura 6.* Página 6 del Instructivo de desocupaciones: arrendatario/arrendador

**7.3.1 Socialización de instructivo de desocupaciones.** Con el fin de cumplir con los objetivos propuestos en el desarrollo de la Práctica Jurídica Empresarial, una vez creado y aprobado el instructivo que se anexa a este informe, se procede a hacer la socialización del mismo con los Auxiliares Técnicos de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., quienes son los

agentes que, en su mayoría, entablan comunicación con los clientes y dan trámite a las solicitudes en materia de Mantenimiento y Desocupaciones.

La persona encargada de dar respuesta a las solicitudes, procede a enviar una carta modelo en la que se le informa al arrendatario la razón por la cual su petición resulta improcedente, según las disposiciones del clausulado contractual, si hacer referencia a la Ley, situación que evidencia que en esta etapa no se da al solicitante toda la información sobre el particular.

**7.3.2 Encuesta para evaluar utilidad del producto.** Una vez socializadas las disposiciones contenidas en el instructivo con las personas del Departamento de Desocupaciones, se procedió a evaluar la utilidad y claridad de la información consignada en el documento, así mismo, se solicitaron sugerencias a los encuestados respecto al instructivo, las cuales serán consideradas para el producto final, en caso de considerarse pertinentes, pues el material queda abierto a modificaciones. Adicionalmente, uno de los aspectos a analizar fue el nivel de satisfacción que se genera con la herramienta documental suministrada.

El método usado para la evaluación de la utilidad, claridad y satisfacción de la información comprende una encuesta, en que la población de muestra corresponde a los trabajadores de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. que desempeñen sus funciones en el Departamento de Desocupaciones y demás personal que en determinado momento haya tenido injerencia con las solicitudes de desocupación anticipada.

Se realizó la encuesta en una muestra de diez (10) personas, de las cuales se tomaron en cuenta sugerencias en función del nivel de satisfacción y de considerarse necesario se realizarán las modificaciones que los mejoren.

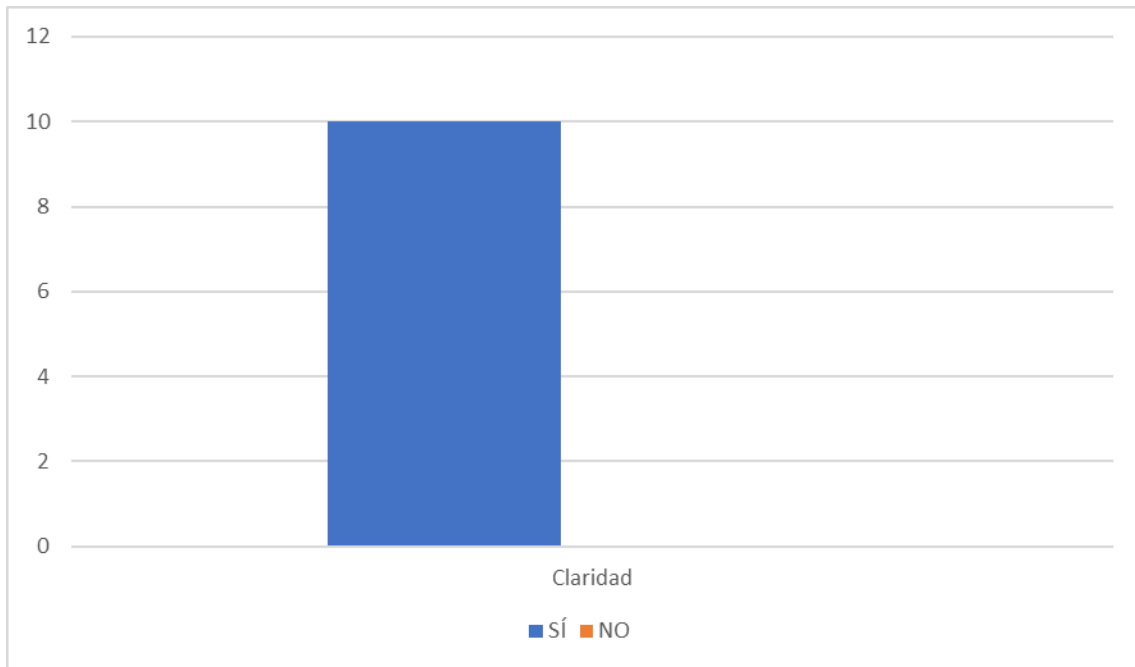
A continuación, se muestra el modelo de encuesta aplicado:

<p style="text-align: center;"><b>ENCUESTA DE SATISFACCION RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES ARRENDATARIO/ ARRENDADOR</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Departamento al que pertenece: _____</p> <p>1. ¿La información suministrada en el <i>Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador</i> es clara?</p> <p style="padding-left: 40px;">SÍ</p> <p style="padding-left: 40px;">NO</p> <p>2. ¿La información suministrada en el <i>Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador</i> le es útil?</p> <p style="padding-left: 40px;">SÍ</p> <p style="padding-left: 40px;">NO</p> <p>3. El <i>Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador</i> le parece:</p> <p style="padding-left: 40px;">Excelente</p> <p style="padding-left: 40px;">Bueno</p> <p style="padding-left: 40px;">Regular</p> <p style="padding-left: 40px;">Malo</p>
--

Figura 7. Modelo de encuesta aplicado

**7.3.3 Recolección y análisis de datos.** Se obtuvo como resultado de las encuestas lo siguiente:

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?



*Figura 8.* Resultados de claridad del Instructivo de Desocupaciones: Arrendatario / arrendador

2. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

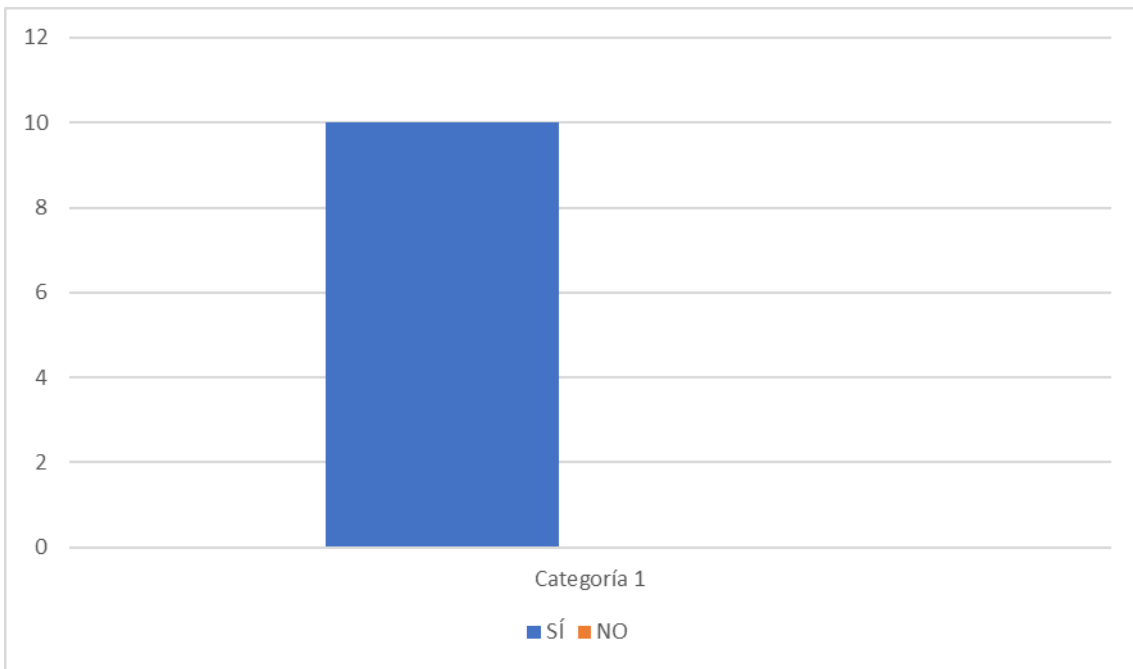


Figura 9. Resultados de utilidad de Instructivo de desocupaciones; Arrendatario / arrendador

### 3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

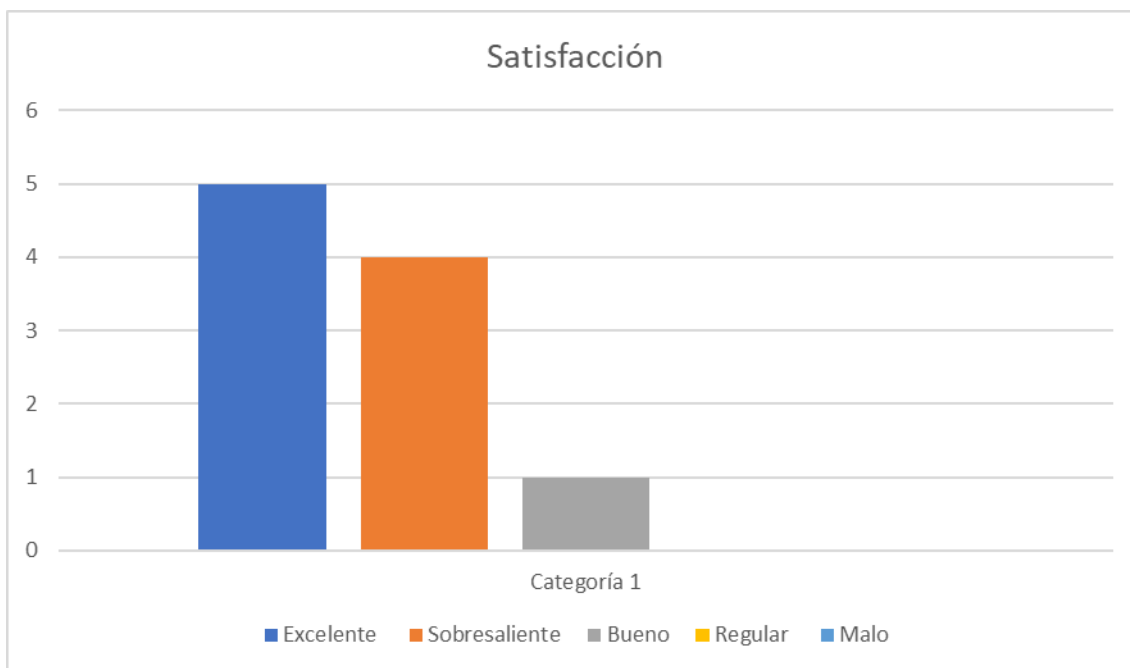


Figura 10. Resultados de encuesta de satisfacción

En cuanto a las sugerencias y comentarios, se extrae que cuatro de los participantes diligenciaron este campo, en el siguiente sentido:

1. Información clara y describe los temas de una forma puntual.
2. ¡Super bien! Tiene mucho contenido, pero muy útil.
3. Siempre aclarar en cada ítem salvedades o excepciones para reforzar el contenido.
4. Se recomendaría que fuera más dinámico, ya que la mayoría de clientes de IER S.A.S. en especial arrendatarios, no tiene un conocimiento legal, ni del contrato de arrendamiento, y en muchos casos la información suministrada no es leída.
5. Se recomienda cambiar la palabra arrendatario por inquilino, ya que es más entendible para los clientes y aclarar la desocupación con indemnización.

En cuanto a los resultados obtenidos, se observa que para el 100% de las personas encuestadas la información es clara y útil.

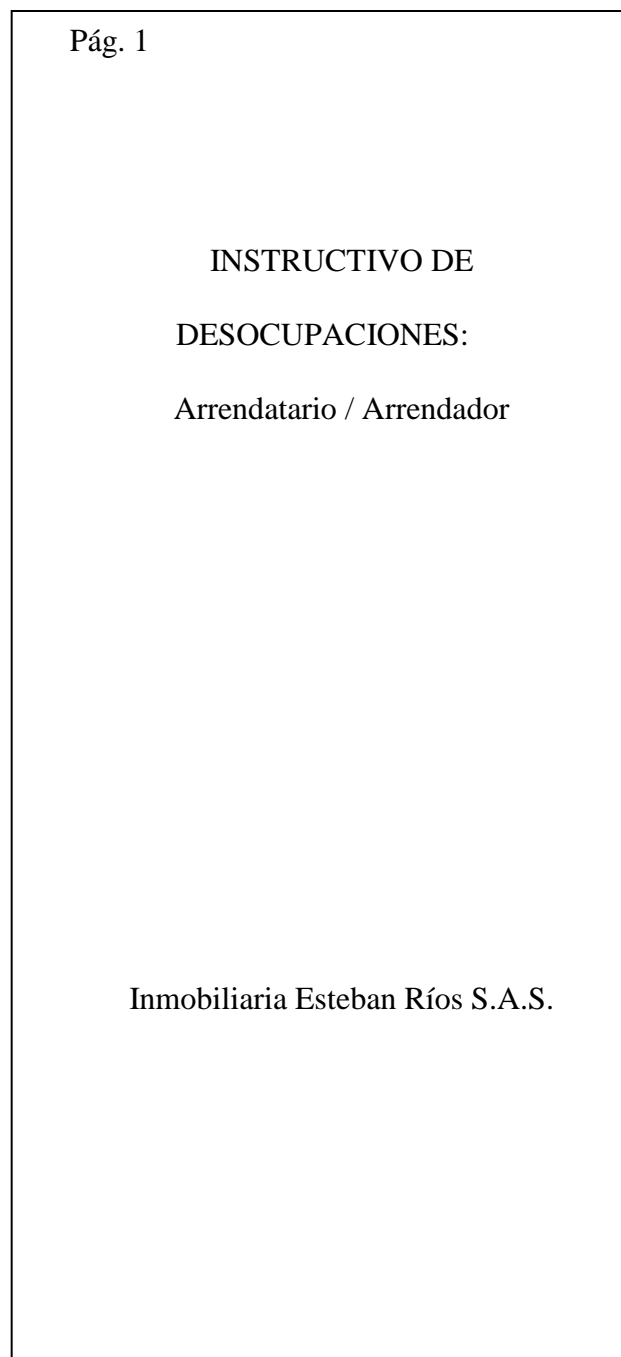
Sin embargo, al momento de revisar los comentarios y sugerencias se encuentra que estas van encaminadas, en su mayoría, a la forma en que se consignó la información en el instructivo. Por ejemplo, cuando se sugiere que se planteen las disposiciones de forma más dinámica, debido a que la población a la que va dirigida suele no leer la información suministrada, o el comentario sobre la cantidad de contenido, que a juicio de la encuestada es mucho.

En este sentido y una vez realizado el análisis correspondiente, se concluyó que se justifica la cantidad del contenido del instructivo pues en él se pretende consignar las disposiciones de forma leal a la Ley 820 de 2003, que es una información que los arrendatarios no tendrían de otra manera durante el proceso de celebración ejecución del contrato. Por otro lado, respecto a la posibilidad de omitir la lectura del material, se considera como una probabilidad alta, no obstante, es factible que al momento en que un arrendatario inicie una solicitud de desocupación, con el fin de dar por terminado el contrato de arrendamiento de forma anticipada y unilateral, acuda al contenido del instructivo pues será de especial interés para su situación, por lo que resultaría probable su lectura y, por ende, se evidenciaría su utilidad.

Se plantea el instructivo como herramienta de prevención, así como de solución en el caso que, de omitirse su contenido, se interponga una solicitud sin los fundamentos establecidos en la ley y el contrato para tal efecto, ya que al momento de dar respuesta de forma negativa al arrendataria, la misma resulta más completa al poner de presente todo el panorama de las disposiciones que rigen la materia, las cuales han contado con el principio previo de publicidad, lo que se traduce en una negativa definitiva y concisa.

Se fórmula como sugerencia el cambio de la palabra “arrendatario” por el término “inquilino”, debido a que las personas asimilan mejor esta palabra y es más cercana a su entendimiento, en el mismo sentido, se plantea que el lenguaje usado sea uno más cercano a los clientes sin conocimiento jurídico, con el fin de que la población a la que va dirigido el instructivo pueda entender y hacer uso de la información correctamente.

Teniendo en cuenta las sugerencias y comentarios obtenidos de las encuestas se procederá a hacer modificaciones que se evidenciarán a continuación, con el objetivo de satisfacer las expectativas de los encuestados:



*Figura 11.* Página 1 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos

Pág. 2

Señor inquilino,

Usted puede solicitar la terminación unilateral del contrato, sin obligación de pagar indemnización, solo en el caso de que se configure una de las siguientes causales:

5. Cuando por culpa del arrendador le sean suspendidos los servicios públicos.
6. Cuando, de forma reiterada, el arrendador afecte GRAVEMENTE el uso y goce del inmueble, esto debe comprobarse ante autoridad policia.
7. Cuando el arrendador no garantice sus derechos consagrados en la Ley o pactados en el contrato.
8. Cuando se dé el vencimiento del término o de sus prórrogas siempre y cuando se dé previo aviso al arrendador por escrito, tres (3) meses antes de la fecha de vencimiento.

De no configurarse ninguna de las situaciones anteriores, podrá dar por terminado el contrato antes de que se venza, solo si da aviso tres (3) meses antes de la pretendida desocupación y paga a favor del arrendador, una indemnización equivalente a tres (3) cánones de arrendamiento.

Tomado de artículo 24 de Ley 820 de 2003.

*Figura 12.* Página 2 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos

Pág. 3

El arrendador podrá dar por terminado el contrato de arrendamiento unilateralmente solo bajo las siguientes causales:

9. Cuando el inquilino no cancele las rentas y reajustes dentro del término pactado.
10. Cuando el inquilino no cancele los servicios públicos o las expensas comunes, causando la desconexión o pérdida del servicio.
11. Cuando el arrendatario subarriende, ceda el contrato o el goce del inmueble o cambie la destinación del mismo sin autorización previa del arrendador.
12. Cuando el arrendatario afecte constantemente la tranquilidad de los vecinos o destine el inmueble para actos delictivos o que impliquen contravención, esto debe ser probado ante autoridad policiva.
13. Cuando el arrendatario haga mejoras, cambios o ampliaciones sin expresa autorización del arrendador o destruya total o parcialmente el inmueble.
14. Cuando el arrendatario viole las normas de la propiedad horizontal, en los casos en que la vivienda pertenezca a este régimen.
15. Cuando se dé el vencimiento del término o de sus prórrogas siempre y cuando se dé previo aviso al arrendatario por escrito, tres (3) meses antes de la fecha de vencimiento, mediante correo certificado.

De no configurarse ninguna de las situaciones anteriores, podrá dar por terminado el contrato antes

*Figura 13.* Página 3 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos

Pág. 4

Terminación del contrato de arrendamiento de  
locales comerciales

Según el artículo 518 del Código de Comercio, el comerciante que lleve al menos dos (2) años en el inmueble arrendado con la explotación de un mismo Establecimiento de Comercio, tendrá derecho a que se renueve el contrato al vencimiento del mismo, excepto:

4. Cuando el arrendatario haya incumplido cualquiera de las cláusulas del contrato.
5. Cuando el propietario del inmueble lo necesite para su propia habitación o para un establecimiento de comercio que desarrolle actividad comercial sustancialmente diferente a la del arrendatario.
6. Cuando el inmueble deba ser reconstruido, demolido, se vaya a hacer una nueva construcción o requiera mejoras necesarias que no se pueden ejecutar sin la desocupación del inmueble.

En las situaciones de los numerales 2 y 3, el arrendador debe desahuciar al arrendatario con mínimo seis (6) meses de anticipación a la fecha de terminación del contrato, sino el contrato se considera prorrogado en las mismas condiciones y término del contrato inicial.

*Figura 14.* Página 4 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos

Pág. 5

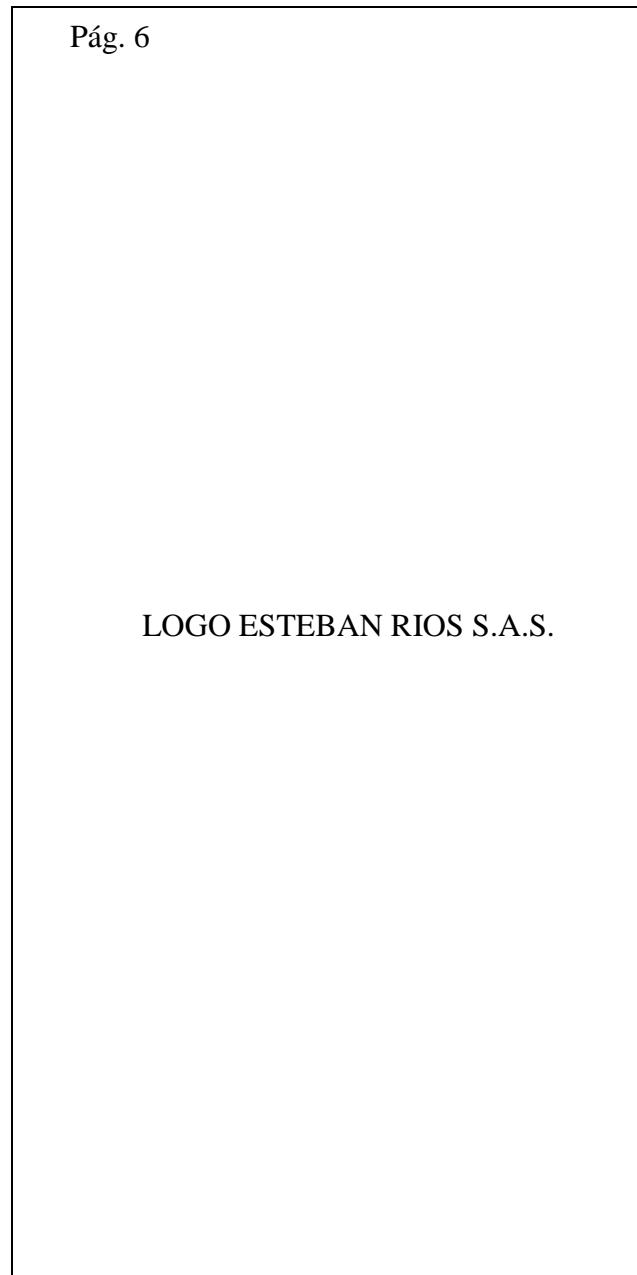
PROCESO DE ENTREGA DEL INMUEBLE  
AL MOMENTO DE TERMINAR EL CONTRATO  
UNILATERALMENTE

Cuando el contrato de arrendamiento se termina anticipadamente por mutuo acuerdo: se cobra indemnización a favor de la inmobiliaria, equivalente a tres (3) meses de comisión según lo pactado en el contrato de mandato.

Se le sugiere solicitar una visita con ocho (8) días de anticipación al día de la entrega, para identificar necesidad de arreglos y así entregar de conformidad el día fijado.

El canon de arrendamiento, los servicios públicos y los servicios de los que sea acreedor como inquilino, serán liquidados hasta la fecha en que la Inmobiliaria reciba el inmueble.

*Figura 15.* Página 5 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos



*Figura 16.* Página 6 del Instructivo de desocupaciones Arrendatario / Arrendador modificado por la sugerencias y comentarios obtenidos

Se espera que los cambios realizados se acojan de conformidad y a satisfacción por parte del personal destinatario, a efectos de mejorar los procedimientos a los cuales le es aplicable brindar un mejor servicio a los clientes de la inmobiliaria.

Se dejará una muestra de diez instructivos en la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. y el diseño del mismo en formato PDF para las posteriores impresiones que se consideren pertinentes.

## **9. Conclusiones**

Producto del desempeño de la Práctica Jurídica Empresarial y con el propósito de dar cumplimiento al objetivo general propuesto, se construyó un Instructivo en el cual se consignó la información referente a las causales que dan lugar a la facultad de dar por terminado el contrato de arrendamiento de forma anticipada o al vencimiento del término inicial o de sus prorrogas, por cada una de las partes. Lo anterior con el propósito de brindar publicidad a las condiciones contractuales y que las partes puedan analizar las situaciones fácticas e que se encuentran para proceder de conformidad con la ley y las estipulaciones pactadas, lo que dotaría de idoneidad y fundamentos las solicitudes de desocupación anticipada, procuraría su procedencia y de esta forma se contribuye a la minimización de la congestión del Departamento de Desocupaciones.

De otro lado, se observó que la minuta del contrato de mandato utilizada por la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., contiene en sus disposiciones obligaciones de medio, en tanto, el resultado del cumplimiento de las mismas depende, en su mayoría, de la ejecución de actos a cargo de un tercero. Igualmente, se concluye que la responsabilidad que asume la inmobiliaria en virtud del contrato de mandato es subjetiva, ya que se requiere del elemento esencial de la culpa

para que surja la obligación de indemnizar los perjuicios causados por negligencia en la gestión, si ello se configurase.

En cuanto al contrato de arrendamiento se resalta el papel de la Ley 820 de 2003 como legislación predominante en la materia, así como el Código Civil y demás disposiciones aplicables al contrato de arrendamiento de vivienda urbana. Con las actividades desarrolladas, se validaron las modificaciones que en materia de mantenimiento de inmuebles fueron efectuadas a la minuta del contrato de arrendamiento, así como las causas por las cuales se puede aplicar su terminación anticipada y unilateral, con el fin de dar un contexto normativo a las funciones asignadas y desarrolladas en el transcurso de la práctica jurídica empresarial, ejercicio mediante el cual se fortalecieron los conceptos jurídicos que se llevaron a la práctica al observar la adaptación de las disposiciones normativas en las cláusulas del contrato pactado y la incidencia de las mismas en los casos reales.

La mayoría de solicitudes de terminación anticipada del contrato de arrendamiento se presentan por razones no configuradas en el artículo 24 de la Ley 820 de 2003, como lo son el traslado de ciudad y el cambio en las condiciones económicas que no permite cubrir la obligación de pago del canon y el excedente de las mismas se caracterizan por esbozar posibles causas de terminación del contrato que carecen de sustento fáctico y redundan en una respuesta negativa sobre las pretensiones del peticionario.

Como las causas por las que puede darse por terminado el contrato de arrendamiento de forma anticipada unilateralmente son taxativas, se vio la necesidad de dar mayor publicidad a las condiciones contractuales para brindar seguridad jurídica a los obligados, con el fin de no someterlos a las decisiones caprichosas de su contraparte y evitar los perjuicios que las

decisiones arbitrarias causan, entre otros asuntos porque la vivienda constituye un aspecto esencial de la vida de las personas.

Durante el tiempo de asignación del cargo se dio solución a las diversas solicitudes de forma amable y concreta con destino a los clientes de la Inmobiliaria y, en el desempeño de estas funciones, se asumieron las problemáticas que surgen de distintos hechos y actos jurídicos a los que fue necesario dar respuesta oportuna y con fundamentos normativos, así como siguiendo el protocolo y las políticas de la Empresa. En este caso particular, se identificaron las falencias del trámite de respuesta a las solicitudes de Desocupación que se presentan a la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., tanto en aquellas que se presentan directamente al departamento de Desocupaciones, como cuando se presentan de forma posterior a una solicitud en el Departamento de Mantenimiento. En este proceso se identificó que el suministro de información tanto verbal, como escrita, es un punto clave que influye tanto en el buen desarrollo del proceso, como en la actitud del cliente frente al mismo.

Por otro lado, se advirtió acerca del pago que debe hacer la parte incumplida del contrato por concepto de clausula penal, con el fin de informar de una manera concisa acerca de la sanción de la cual puede ser sujeto, en el evento de no dar lectura al contrato o se tenga la creencia de poder excluirse de la obligación sin fundamento legal alguno.

En el procedimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. cuando se da por terminado un contrato de forma anticipada por parte del arrendatario y es procedente la indemnización, se hace el cobro de la sanción al arrendatario bajo el título de clausula penal, la cual es equivalente en la cuantía a la sanción establecida en el artículo 24 de la Ley 820 de 2003.

## **10. Recomendaciones**

Con respecto a la cláusula quinta del contrato de arrendamiento, en que se establece el plazo al arrendatario para reportar un daño detectado en el inmueble, que es de cinco (5) días, se sugiere precisar si se hace referencia a días hábiles o días calendario. En caso de mantenerse la redacción actual se debe dar aplicación al artículo 829 del Código de Comercio, es decir entender que son días comunes pues constan en una convención.

Se sugiere con respecto a la cláusula decima cuarta que se incluya de forma taxativa las causales que establece el artículo 24 de la Ley 820 de 2003 por las cuales puede terminar el contrato de arrendamiento de forma unilateral y anticipada, con el fin de dejar en igualdad de información a las partes sobre este punto.

Se sugiere hacer entrega del Instructivo de Desocupaciones al Arrendatario y al propietario del inmueble al momento de suscribir el contrato de arrendamiento y, de igual forma, a los solicitantes ante el Departamento de Desocupaciones cuando acudan a hacer trámites ante tal dependencia, con el fin de poner en conocimiento el contenido del mismo.

### Referencias Bibliográficas

Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sentencia SC3047 (2018), [M.P. Luis Alonso Rico Puerta]. Bogotá, D.C., Rad. no. 25899-31-03-002-2013-00162-01

Colombia. Congreso de la República. Ley 1801 (2016). *Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana*. Diario oficial, Bogotá, 29, julio, 2016, no. 49.949.

Colombia. Congreso de la República. Ley 675 (2001). *Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal*. Diario oficial, Bogotá, 4, agosto, 2001, no. 44.509

Colombia. Congreso de la República. Ley 820 (2003). *Por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones*. Diario oficial, Bogotá, 10, julio, 2003, no.45.244

Colombia. El Consejo Nacional Legislativo. Ley 57 (1887). *Sobre adopción de Códigos y unificación de la legislación nacional*. Diario oficial, Bogotá, 20, abril, 1887, no. 7.019

Colombia. Presidente de la República. Decreto 410 (1971). *Por el cual se expide el Código de Comercio*. Diario oficial, Bogotá, 16, junio, 1971, no. 33.339.

Gómez, Cesar (2008). *De los principales contratos civiles*. Bogotá: Editorial Temis.

Saenz, Luz; Cabrera, Manuel; & Leal, Hildebrando (2005). *El contrato de arrendamiento y el proceso de restitución del inmueble, locales comerciales y vivienda urbana* (novena ed.).

Colombia: Leyer.

## Apéndices

Apéndice A. Normograma de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.



Apéndice B. Instructivo de Desocupaciones: arrendatario /arrendador para la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.

Ojo: Si el propietario alega alguna de las causales mencionadas y no da a los locales el destino que indicó, ni inicia las obras dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de entrega o utiliza el inmueble para establecimientos que desarrollan actividades comerciales similares a los del arrendatario, deberá indemnizar los perjuicios causados al arrendatario.

Tomado de artículo 518, 520 y 522 del Código de Comercio.

**PROCESO DE ENTREGA DEL INMUEBLE AL MOMENTO DE TERMINAR EL CONTRATO UNILATERALMENTE**

- Cuando el contrato de arrendamiento se termina anticipadamente por mutuo acuerdo se cobra indemnización a favor de la inmobiliaria, equivalente a tres (3) meses de comisión según lo pactado en el contrato de mandato.
- Se le sugiere solicitar una visita con ocho (8) días de anticipación al día fijado para la entrega, con el fin de revisar posibles arreglos que deban realizarse y así entregar de conformidad el día que corresponda.
- Se le recuerda que el canon de arrendamiento, los servicios públicos y los servicios de los que sea acreedor como arrendatario del inmueble, deberán ser cancelado hasta la fecha en que la Inmobiliaria reciba el inmueble.



**Inmobiliaria Esteban Ríos**  
Expertos respaldando su futuro

**CONTACTO**

Cl. 36 #23 - 44, Bucaramanga, Santander  
(7) 6352877

## INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES

Arrendatario / Arrendador

**Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S**



**Inmobiliaria Esteban Ríos**

**SEÑOR INQUILINO,**

Usted puede solicitar la terminación unilateral del contrato, sin obligación de pagar indemnización, solo en el caso de que se configure una de las siguientes causales:

1. Cuando por culpa del arrendador le sean suspendidos los servicios públicos.
2. Cuando, de forma reiterada, el arrendador afecte GRAVEMENTE el uso y goce del inmueble, esto debe comprobarse ante autoridad policiva.
3. Cuando el arrendador no garantice sus derechos consagrados en la Ley o pactados en el contrato.
4. Cuando se dé el vencimiento del término o de sus prórrogas siempre y cuando se dé previo aviso al arrendador por escrito, tres (3) meses antes de la fecha de vencimiento.

De no configurarse ninguna de las situaciones anteriores, podrá dar por terminado el contrato antes de que se venza, solo si da aviso tres (3) meses antes de la pretendida desocupación y paga a favor del arrendador, una indemnización equivalente a tres (3) cánones de arrendamiento.

Tomado de artículo 24 de Ley 820 de 2003.

El arrendador podrá dar por terminado el contrato de arrendamiento unilateralmente solo bajo las siguientes causales:

1. Cuando el arrendatario no cancele las rentas y reajustes dentro del término para ello.
2. Cuando el arrendatario no cancele los servicios públicos o las expensas comunes, causando la desconexión o pérdida del servicio.
3. Cuando el arrendatario subarriende, ceda el contrato o el goce del inmueble o cambie la destinación del mismo, sin autorización previa del arrendador.
4. Cuando el arrendatario afecte constantemente la tranquilidad ciudadana de los vecinos o destine el inmueble para actos delictivos o que impliquen contravención, esto debe ser probado ante autoridad policiva.
5. Cuando el arrendatario haga mejoras, cambios o ampliaciones, sin expresa autorización del arrendador o destruya total o parcialmente el inmueble.
6. Cuando el arrendatario viole las normas de la propiedad horizontal, en los casos en que la vivienda pertenezca a este régimen.
7. Cuando se dé el vencimiento del término o de sus prórrogas siempre y cuando se dé previo aviso al arrendatario por escrito, tres (3) meses antes de la fecha de vencimiento, mediante correo certificado.

De no configurarse ninguna de las situaciones anteriores, se podrá dar por terminado el contrato dentro del término inicial o durante sus prórrogas, solo si se da aviso tres (3) meses antes de la desocupación y se paga a favor del arrendatario una indemnización equivalente a tres (3) cánones de arrendamiento. Tomado de artículo 22 de Ley 820 de 2003.

**TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE LOCALES COMERCIALES**

Según el artículo 518 del Código de Comercio, el comerciante que lleve al menos dos (2) años en el inmueble arrendado con la explotación de un mismo Establecimiento de Comercio, tendrá derecho a que se le renueve el contrato al vencimiento del mismo, excepto en las siguientes situaciones:

1. Cuando el arrendatario haya incumplido cualquiera de las cláusulas del contrato.
2. Cuando el propietario del inmueble lo necesite para su propia habitación o para disposición de un establecimiento de comercio que desarrolle actividad comercial sustancialmente diferente a la del arrendatario.
3. Cuando el inmueble deba ser reconstruido, demolido, se vaya a hacer una nueva construcción o requiera mejoras necesarias que no se pueden ejecutar sin la desocupación del inmueble.

En las situaciones de los numerales 2 y 3, el arrendador debe desahuciar al arrendatario con mínimo seis (6) meses de anticipación a la fecha de terminación del contrato, de no hacerlo, el contrato se considera prorrogado en las mismas condiciones y término del contrato inicial. Excepto: Cuando el inmueble sea demolido u ocupado por autoridad competente.

## Apéndice B. Encuestas realizadas a personal de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES: ARRENDATARIO /  
ARRENDADOR

Nombre: Clara Beatriz Ríos

Departamento al que pertenece: \_\_\_\_\_

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?

Sí

NO

2. La información suministra en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

Sí

NO

3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Regular

Malo

4. Sugerencias y comentarios:

Usuario es pereoso para leer, más conciso y claro.  
De pronto ven que es muy largo. Hay gente de edad  
que no entiende términos, está acostumbrado a otros ex  
arrendatario = inquilino

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES: ARRENDATARIO / ARRENDADOR

Nombre: DR. Daniel Ríos

Departamento al que pertenece: Servicio al cliente y personas

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?

SI

NO

2. La información suministra en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

SI

NO

3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Regular

Malo

4. Sugerencias y comentarios:

Se recomendaría que fuera más dinámico, ya que la mayoría de clientes de IER SAI, en especial arrendatarios, no tienen un conocimiento legal ni del contrato de arrendamiento, y en muchos casos la información suministrada no es clara

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES: ARRENDATARIO / ARRENDADOR

Nombre: José García Blanco

Departamento al que pertenece: Servicio al Cliente

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?

NO

2. La información suministra en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

NO

3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Regular

Malo

4. Sugerencias y comentarios:

Información Clara y Describe los temas  
de una forma puntual

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES: ARRENDATARIO /  
ARRENDADORNombre: Karol HernandezDepartamento al que pertenece: Arrendos y

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?

SÍ

NO

2. La información suministra en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

SÍ

NO

3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Regular

Malo

4. Sugerencias y comentarios:

Super bien! Tiene mucho contenido, Pero muy  
útil.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES: ARRENDATARIO /  
ARRENDADORNombre: JULIO CESAR CONTRERASDepartamento al que pertenece: MANTENIMIENTO

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?

sí 

NO

2. La información suministra en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

sí 

NO

3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

Excelente

Sobresaliente 

Bueno

Regular

Malo

4. Sugerencias y comentarios:

SIEMPRE ACLARAR EN CADA ÍTEM SALVEDADES  
O EXCEPCIONES PARA REFORZAR EL CONTENIDO.

---

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES: ARRENDATARIO / ARRENDADOR

Nombre: Ricardo Fabian Vargas R.

Departamento al que pertenece: Mantenimiento

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?

SI

NO

2. La información suministra en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

SI

NO

3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Regular

Malo

4. Sugerencias y comentarios:

---

---

---

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES: ARRENDATARIO /  
ARRENDADORNombre: Jennyfer Orta RabeloDepartamento al que pertenece: Recurso Humano

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?

 Sí

NO

2. La información suministra en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

 Sí

NO

3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Regular

Malo

4. Sugerencias y comentarios:

---

---

---

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES: ARRENDATARIO / ARRENDADOR

Nombre: \_\_\_\_\_

Departamento al que pertenece: Desocupaciones

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?

SÍ

NO

2. La información suministra en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

SÍ

NO

3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Regular

Malo

4. Sugerencias y comentarios:

---

---

---

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES: ARRENDATARIO / ARRENDADOR

Nombre: Betty Saizel S.

Departamento al que pertenece: Montevideo.

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?

sí

NO

2. La información suministra en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

sí

NO

3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Regular

Malo

4. Sugerencias y comentarios:

---



---



---

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO EL INSTRUCTIVO DE DESOCUPACIONES: ARRENDATARIO /  
ARRENDADOR

Nombre: Leir González

Departamento al que pertenece: Idaw

1. ¿La información suministrada en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* es clara?

SÍ

NO

2. La información suministra en el *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le es útil?

SÍ

NO

3. El *Instructivo de Desocupaciones Arrendatario / Arrendador* le parece:

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Regular

Malo

4. Sugerencias y comentarios:

---

---

---