

Bogotá D.C.,

10

Señor  
**JAIME OCTAVIO POSSO IGUA**  
joposso@yahoo.com.co

|                                          |                            |
|------------------------------------------|----------------------------|
| SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO |                            |
| RAD: 13-222246- -00001-0000              | Fecha: 2013-10-28 11:15:13 |
| DEP: 10 OFICINAJURIDICA                  |                            |
| TRA: 113 DP-CONSULTAS                    | EVE: SIN EVENTO            |
| ACT: 440 RESPUESTA                       | Folios: 1                  |

Asunto:            Radicación:    13-222246- -00001-0000  
                         Trámite:        113  
                         Evento:        0  
                         Actuación:    440  
                         Folios:         1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número de la referencia, en los siguientes términos:

#### 1. Objeto de la consulta

Manifiesta en su escrito los inconvenientes que ha tenido con un proveedor de servicios de comunicaciones con el que adquirió un equipo terminal que ha presentado fallas y quien no le responde aduciendo que la tarjeta del mismo estaba quemada.

A continuación nos permitimos suministrarle información relevante en relación con el tema de la consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que esta oficina mediante un concepto no puede solucionar situaciones particulares.

#### 2. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de Protección al Consumidor

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta, entre otras, con las siguientes funciones: (i) Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, entre otras. (ii) En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor.

##### 2.1. Garantía de Equipos Terminales

El artículo 106 de la Resolución CRC 3066 de 2011, establece lo siguiente:

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5, 7 y 10  
Sede CAN: Av. Cra 50 No. 27-55 int. 2 PBX: 5870000  
Fax: 350 52 20 – 382 26 95. Línea 9800-910 165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co)  
Bogotá D.C. - Colombia

Manejo de equipos terminales. Toda persona que comercialice equipos terminales debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características y las restricciones de estos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

Toda solicitud presentada por un usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el proveedor a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, el Decreto-ley 3466 de 1982 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Los usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, la alteración del equipo podrá ser considerada por el proveedor como incumplimiento del contrato.

Al respecto, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) regula, entre otros aspectos, las materias relacionadas con la idoneidad, la calidad y las garantías de los productos y servicios, en general, y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores frente a las mismas.

El artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 señala las siguientes definiciones:

1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él;
5. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.
6. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

Siempre que se presenten fallas o daños relacionados con las condiciones de calidad e idoneidad, las cuales deben estar garantizadas, en relación con los bienes o servicios adquiridos, el consumidor afectado podrá solicitar directamente ante el proveedor o distribuidor o ante el productor del bien o servicio respectivo la efectividad de la garantía correspondiente, esto es, que se cumplan las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas por el productor, distribuidor o expendedor, al proponer la prestación del servicio o la adquisición del bien.

El artículo 9 de la mencionada ley, consagra lo siguiente:

Suspensión y ampliación del plazo de la garantía. El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

El término de la garantía se suspende mientras el consumidor no pueda hacer uso del producto, y en el evento en que proceda el cambio total por otro, la garantía empezará a correr nuevamente desde el momento de la reposición.

Por su parte, el artículo 11 de la precitada ley señala lo siguiente:

Aspectos incluidos en la garantía legal. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero;
2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía;
3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado;
4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos;
5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.
6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna;
7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.

8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

En consecuencia, mientras las garantías referidas a las condiciones de calidad e idoneidad de un bien o un servicio se encuentren vigentes, no le es permitido al productor, proveedor o expendedor cobrar suma alguna al consumidor por los siguientes conceptos: a) La asistencia técnica que sea indispensable prestar para hacer posible la utilización del producto; y b) Por los gastos y costos que implique la reparación del bien por fallas de calidad e idoneidad, incluidos los repuestos y el transporte del bien para su reparación y posterior devolución al consumidor, en los casos en que la naturaleza del bien permita su reparación sin alterar su esencia (calidad e idoneidad). En estos casos si, una vez reparado el bien, la falla persiste, podrá pedirse al productor, proveedor o expendedor el cambio del bien por otro, si aún se encuentra dentro del término de la garantía y si no existe pacto expreso en contrario.

## 2.2. Efectividad de garantía de equipos terminales ante los proveedores de servicios de comunicaciones

El artículo 9 de la resolución CRC 3066 define la petición así:

Petición: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.

Por su parte, el artículo 39 de la resolución CRC 3066 de 2011, señala lo siguiente:

Derecho de peticiones, quejas y recursos. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR– ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que les presenten sus usuarios.

En concordancia con lo anterior, el inciso segundo del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, establece:

En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el

servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC.

Por lo anterior, los usuarios de los servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones para hacer efectiva la garantía de los equipos terminales y los proveedores de servicios están en la obligación de recibir, atender, tramitar y responder de manera, eficiente, oportuna, expedita, sustentada y adecuada. El proveedor deberá dar respuesta en el término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la PQR fue presentada por el usuario.

Si la petición presentada ante el proveedor no es resuelto por éste dentro del los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, se podrá invocar el silencio administrativo positivo ante dicho proveedor, esto es, que se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario y, por lo tanto, éste podrá exigir al proveedor, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de dicho término, que cumpla con lo solicitado. Si el proveedor no accede a ello, el usuario puede acudir ante esta Superintendencia con el objeto que se obligue a aquél a hacer efectivo el acto presunto.

### 3. Conclusiones

3.1. La obligación de garantía incluye, como primera medida la reparación del bien, cuando esto es posible. En caso de repetición o cuando no es viable la reparación, se debe proceder al cambio del bien o a la devolución del dinero.

Los productores y/o proveedores deben contar con los repuestos e insumos necesarios y suficientes para la reparación del producto. Sin embargo, la garantía se suspende mientras el consumidor no pueda hacer uso del producto, y en el evento en que proceda el cambio total por otro, la garantía empezará a correr nuevamente desde el momento de la reposición.

3.2. Los usuarios que adquieran equipos terminales con el proveedor de servicios de comunicaciones deberán realizar la correspondiente petición ante el proveedor para la efectividad de garantía del terminal.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Elaboró: Carolina García

Revisó y Aprobó: William Burgos

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica