

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 14-005522- -00001-0000	Fecha: 2014-02-24 16:42:57
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señora
SANDRA FABIOLA ROMERO
sandra852010@yahoo.com

Asunto: Radicación: 14-005522- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto, en los siguientes términos.

1. Consulta

La peticionaria formula la siguiente consulta:

“SI (sic) compre (sic) un articulo (sic) nuevo lo devuelvo a la semana siguiente de compra y este posee fallas de manejo, puedo SOLICITAR que me lo cambien por uno Nuevo o que me hagan la devolcuion (sic) de mi dinero.

En el almacén (sic) donde realice (sic) la compra me dicen que de acuerdo al decreto 735 de 2013 y la ley 1480 del 12 de abril de 2012 lo van a reparar y no me lo cambian por uno nuevo, ni me devuelven dinero, ES ESTO CIERTO, yo no quiero que lo reparen es nuevo.

Que (sic) puedo hacer (...)”

2. Materia objeto de la consulta

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer

criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

Al respecto, en primer lugar, nos permitimos advertirle que en virtud del principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, no nos es posible resolver a través de conceptos situaciones particulares, como la que usted expone en su comunicación.

Sin embargo, dentro del ámbito de las referidas competencias a continuación damos respuesta de manera general a su consulta.

2.1 Garantías

La Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor – constituye el marco general de las disposiciones aplicables a las relaciones de consumo, las cuales se presentan en relación con quienes adquieren para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica. (1)

Dentro las obligaciones contempladas por el ordenamiento jurídico, a cargo de los productores y proveedores, y a favor de los consumidores, se encuentran las garantías.

La garantía se define en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 de la siguiente manera:

“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 (...).”(2)

De acuerdo con lo anterior, los elementos principales de la garantía son los siguientes:

- Una obligación por un determinado periodo de tiempo.
- A cargo del productor y proveedor de un producto, quienes responden solidariamente ante los consumidores.
- Tiene por objeto el garantizar el buen estado del producto y que el mismo cumpla con las condiciones ofrecidas y las exigidas por la ley en relación con la idoneidad (3), calidad (4) y seguridad (5).

2.2 Clases de garantías.

En Colombia existen 3 clases de garantías, la garantía legal, la garantía suplementaria y la garantía ofrecida por el productor o proveedor a falta de disposición de obligatorio cumplimiento.

La garantía legal es definida de la siguiente manera por el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011:

“Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos (...).” (6)

Por su parte, la garantía suplementaria corresponde a las ampliaciones o mejoras que

los productores o proveedores realicen a la garantía legal, ya sea de forma gratuita u onerosa. (7)

La garantía legal incluye 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.” (8)

De acuerdo con lo anterior, ante una falla, daño o inconformidad de un bien con la calidad, idoneidad y seguridad inherentes a un producto o las atribuidas al producto en la información suministrada al consumidor, y mientras esté vigente la garantía, los consumidores pueden hacerla efectiva ante el proveedor o el productor del bien.

Por estar comprendidos dentro la garantía, durante la vigencia de la misma, el proveedor o expendedor no puede cobrar al consumidor 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.

2.3 Término de la garantía.

El artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 establece el término de la garantía legal:

“El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año.” (9) (Subraya fuera del texto).

Por regla general, la garantía de un bien o servicio será aquella que informen el productor o expendedor, a menos de que una norma de rango legal establezca un término específico.

Sin embargo, para ciertas clases de bienes o servicios se establecen términos especiales:

- Si es un bien nuevo y no se indica el término, será de un año, cuando se trata de productos no perecederos.
- Si es un producto perecedero, y no se indica el término, será el mismo término de vencimiento o caducidad del producto.
- Si es un bien inmueble el término de la garantía será de 1 año para los acabados y de 10 años para la estabilidad de la obra.

2.4 Posibilidad de solicitar la devolución del dinero o la entrega de un bien nuevo ante el daño o avería.

Según se ha analizado, cuando se presenta un daño o avería de un bien, por regla general puede el consumidor exigir dentro de un plazo determinado que se haga efectiva la garantía, la cual según el caso podrá consistir en una de las siguientes opciones:

- Reparación, cuando resulte posible. (10)
- Reposición del bien, cuando no sea posible su reparación, o cuando ya fue reparada y persiste la falla o daño. (11)

- Devolución parcial o total del precio, cuando el bien no admite reparación o cuando ya fue reparado y persiste la falla o daño. (12)

De acuerdo con lo anterior, y atendiendo a la naturaleza del bien y del daño o falla que presente el producto, se puede presentar la posibilidad de devolver parcial o totalmente el precio del bien o de entregar un bien nuevo, en los siguientes casos: (13)

- Cuando el proveedor o expendedor no considera adecuado reparar el bien o la reparación no es procedente.
- Cuando el bien ha sido reparado y presenta nuevamente la misma falla, a solicitud del consumidor.

Si el bien ha sido reparado y se presenta una nueva falla que no está relacionada con la anterior falla el productor o proveedor podrá reparar el bien, y solamente cuando se presente nuevamente esa segunda falla podrá el consumidor exigir la entrega de un bien nuevo o la devolución del dinero.

2.5 Acciones que pueden promover los consumidores.

La Ley 1480 de 2011 establece distintas acciones que pueden ser ejercidas por los consumidores ante el incumplimiento de las normas contenidas en dicha norma o de las instrucciones y órdenes impartidas sobre la materia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, entre ellas se encuentran:

- Acciones populares o de grupo previstas en la Ley 472 de 1998, ante la jurisdicción ordinaria o contencioso administrativa según el caso. (14)
- Acción de responsabilidad por producto defectuoso, ante la jurisdicción ordinaria. (15)
- Acción de protección al consumidor, ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, esta última en ejercicio de facultades jurisdiccionales. (16) Esta competencia es a prevención, por lo cual el consumidor puede escoger si demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio. (17)
- Presentación de una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de que esta inicie una investigación administrativa, en ejercicio de facultades administrativas. (18) Esta facultad es residual, por lo cual corresponde a dicha Entidad, siempre que no haya sido asignada expresamente a otra autoridad.

A continuación se analizan las dos últimas.

2.5.1 Acción jurisdiccional

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no

excedan de 40 smmlv (\$24.640.000 pesos para el año 2014) no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor se requerirá de abogado. (19)

- Antes de presentar la demanda debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. (20) Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
- Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la garantía, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (21)
- La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 75 del Código de Procedimiento Civil.
- El proceso se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

2.5.2 Actuación administrativa

Por otra parte, el consumidor puede presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de que se inicie una investigación administrativa en contra del productor o proveedor, que podrá terminar en la imposición de una multa. Para ello se debe tener en cuenta:

- La queja se puede presentar por los siguientes medios:
 - Por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la entidad, ubicada en la carrera 13 27–00, piso 1 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la entidad (<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/protecco>).

El formulario también se puede radicar en las siguientes direcciones:

CADES Bogotá:

CADE 30 Carrera 30 25–90 Módulo 37 Zona A

CADE Suba Calle 148 A 103 B–95

CADE Calle 13 Calle 13 37–35 Módulo 13

CADE Américas Av. Carrera 86 43–55 Sur Módulo 83

Otras ciudades:

Barranquilla Carrera 57 79–10 Sede Supersociedades

Bucaramanga Calle 41 37–62 Sede Supersociedades

Cali Calle 10 4–40 of. 201 Sede Supersociedades

Cartagena Torre del Reloj Carrera 7 32-39 piso 2 Sede Supersociedades

Cúcuta Avenida 0 (cero) A 21-14 Sede Supersociedades

Manizales Calle 23 26–60 Sede Cámara de Comercio

Medellín Calle 53 45–112 Piso 20 Edificio Colseguros

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

- A través de la página web de la Entidad (<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/denuncias-y-reclamos>).
- Por medio de un fax al número 5-87-02-84.

- La queja debe contener al menos la siguiente información:
 - Nombre completo e identificación del denunciante.
 - Nombre completo e identificación de la persona contra la cual se dirige la denuncia.
 - Dirección y teléfono, con indicación de la ciudad, tanto del denunciante como del denunciado.
 - Relato completo y legible de los hechos denunciados.
 - Copia de los documentos que respaldan la denuncia, como material publicitario y demás información que soporte los hechos.
 - Expresar claramente lo que solicita.
 - Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.

- El trámite se rige por lo previsto en los artículos 60 y subsiguientes de la Ley 1480 de 2011 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-.

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 en Internet, www.sic.gov.co.

Notas de referencia:

- (1) Numeral 3, Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (2) Numeral 5, Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (3) Por idoneidad se entiende la aptitud de un producto para satisfacer las necesidades para las que producido o comercializado. Numeral 6 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (4) La calidad hace referencia a la condición en que un producto cumple con las características que se le atribuyen y que le son inherentes. Numeral 1 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (5) La seguridad es la condición del producto que, en situaciones normales de uso, no genera riesgos irrazonables para la salud e integridad de los consumidores. Se entiende que es inseguro un producto que no cumple con los requisitos de seguridad establecidos en los reglamentos técnicos o medidas sanitarias. Numeral 14 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (6) Artículo 7 1480 de 2011.
- (7) Artículo 13 Ley 1480 de 2011.
- (8) Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (9) Artículo 8 Ley 1480 de 2011.
- (10) Numeral 1 Artículo 11 Ley 1480 de 2011.
- (11) Numeral 2 Artículo 11 Ley 1480 de 2011.
- (12) Ibídem
- (13) Ibídem
- (14) Numeral 2 Artículo 56 Ley 1480 de 2011.

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

- (15) Numeral 3 Artículo 56 Ley 1480 de 2011.
- (16) Artículo 58 Ley 1480 de 2011.
- (17) Artículos 59, 60 y 61 Ley 1480 de 2011.
- (18) Artículo 25 Código General del Proceso.
- (19) Numeral 5 Artículo 58 Ley 1480 de 2011.
- (20) Numeral 3 Artículo 58 Ley 1480 de 2011.
- (21) Artículo 59 Ley 1480 de 2011.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica