

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 14-006907- -00002-0000	Fecha: 2014-02-26 14:50:50
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señora
LAURA MARCELA ALVAREZ RUIZ
laurita6204@gmail.com

Asunto: Radicación: 14-006907- -00002-0000
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 las siguientes preguntas:

1. "Tomando como base la normatividad consignada en la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013, ¿los bienes respecto de los cuales se ha solicitado la efectividad de una garantía por parte de un consumidor y respecto de los cuales se ha presentado una falla subsanable, pueden ser reparados por el fabricante usando repuestos remanufacturados y/o usados?"
2. "¿Cuáles son las normas aplicables a las reparaciones con repuestos usados y/o remanufacturados?"
3. "En caso de que la respuesta a la inquietud número 1 sea positiva, ¿cuál es el procedimiento que debe ser agotado por el fabricante o el distribuidor para proceder con la reparación de bienes con repuestos usados y/o remanufacturados cuando aún se encuentra vigente la garantía?"

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.

Dentro del ámbito de las referidas competencias, a continuación damos respuesta 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.

Por otra parte se debe tener en cuenta que el término de la garantía se entiende suspendido durante el tiempo que el proveedor o productor tengan un su poder el bien:

“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.” (10)

2.4 Primera y segunda preguntas. Imposibilidad de efectuar reparaciones por garantía con repuestos de segunda o remanufacturados.

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. (11)
- Reposición del bien, cuando no sea posible su reparación, o cuando ya fue reparada y persiste la falla o daño. (12)
- Devolución parcial o total del precio, cuando el bien no admite reparación o cuando ya fue reparado y persiste la falla o daño. (13)

De acuerdo con lo anterior, y atendiendo a la naturaleza del bien y del daño o falla que presente el producto, ante la primera falla el proveedor puede decidir reparar el bien.

En su consulta pregunta sobre la posibilidad de llevar a cabo reparaciones, con fundamento en la efectividad de la garantía, con repuestos de segunda o remanufacturados.

Dichos productos se encuentran regulados en el artículo 15 de la Ley 1480 de 2011: “PRODUCTOS IMPERFECTOS, USADOS, REPARADOS, REMANUFACTURADOS REPOTENCIALIZADOS O DESCONTINUADOS. Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o discontinuados, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria, de acuerdo con las instrucciones que señale la Superintendencia de Industria y Comercio. PARÁGRAFO. Cuando en la factura de venta se haya informado al consumidor el o los imperfectos y/o deterioros, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.” (14)

Adicionalmente a esa clase de bienes resulta aplicable el Reglamento Técnico para etiquetado de productos en circunstancias especiales el cual fue adoptado mediante la Resolución número 497 del 20 de febrero de 2013, el cual en su numeral 6.2 establece:

“Información mínima necesaria de etiquetado: Sin detrimento de lo señalado en la Ley 1480 de 2011, especialmente en los artículos 17 y 24, la etiqueta deberá contener, al menos los siguientes datos e información para el producto en circunstancia especial:

- a) País de origen del producto en circunstancia especial. (...)
- b) El nombre del productor o proveedor, según sea su caso. (...)
- c) La circunstancia o circunstancias especiales ofrecidas al consumidor.
- d) Instrucciones al consumidor (...)(15)

De acuerdo con lo anterior se puede concluir que la regulación de protección al consumidor ha aceptado como algo excepcional y sometido a requisitos adicionales la venta de bienes de segunda, remanufacturados o en general productos en circunstancias especiales.

En este sentido, dado que la ley expresamente no ha previsto la posibilidad de que las reparaciones fundamentadas en la efectividad de la garantía se lleven a cabo con repuestos de ese tipo, no es válido llevar a cabo una interpretación extensiva de algo

excepcional como lo es el uso de bienes de segunda o remanufacturados, por lo cual se debe entender que no es posible llevar a cabo esa clase de reparaciones.

Es así como, las reparaciones que los proveedores y/o productores lleven a cabo como una de las obligaciones de las garantías deben ser efectuadas exclusivamente con repuestos nuevos.

2.5 Tercera pregunta.

Dado que esta pregunta parte de la base de que se diera una respuesta positiva a la primera pregunta, al haberse dado una respuesta negativa al primer cuestionamiento no hay lugar a abordarla.

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 1.2.8.4 del Capítulo 1 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- (11) Numeral 1 Artículo 11 Ley 1480 de 2011.
- (12) Numeral 2 Artículo 11 Ley 1480 de 2011.
- (13) *Ibidem*
- (14) Artículo 15 Ley 1480 de 2011.
- (15) Numeral 6.2 Resolución 497 de 2013.

elaboró: Mariana Naranjo

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica