

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-016294- -00002-0000	Fecha: 2015-03-10 15:19:21
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor
NESTOR ARTURO NIEVA AMAYA
ussaproject@yahoo.es

Asunto: Radicación: 15-016294- -00002-0000
 Trámite: 113
 Evento: 0
 Actuación: 440
 Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto.

De conformidad con lo anterior, advertimos que la Oficina Jurídica profiere conceptos de carácter general y abstracto sobre las materias de su competencia, sin que le sea posible resolver a través de estos, situaciones particulares o pronunciarse sobre la legalidad de una conducta, pues estaríamos vulnerando el principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política.

En su comunicación indica que: “(...) Por distintas razones que pueden afectar al equipo, en algunas situaciones se requiere de RE- INSTALAR los sistemas operativos en los equipos y (sic) el gobierno no ha tomado cartas en este asunto y los usuarios quedan desamparados pues no sabemos que hacer cuando un computador requiere que se le RE- INSTALE su sistema operativo original de fábrica.”.

Al respecto consulta: “(...) Es obligación de los fabricantes o distribuidores de equipos de computación (...) hacer entrega de la Licencia o copia del SISTEMA OPERATIVO instalado de fábrica en el equipo?. Todo esto en otros medios físicos o magnéticos. (...) Es obligación del fabricante o distribuidor de (sic) realizar dicho suministro de las copias?”.

A continuación encontrará información que consideramos pertinente en relación con el tema consultado:

1. La garantía y los aspectos que incluye

La Ley 1480 de 2011, llamado Estatuto de Protección del Consumidor, 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 citada ley define garantía como la “[o]bligación 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”.

De acuerdo con el artículo 7, la garantía legal es:

“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”.

Por su parte, el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor establece los aspectos que incluye la garantía. Entre ellos, en el numeral 6, se dispone la siguiente obligación:

\"(…)

6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

(…)\"/> (Resaltado fuera de texto).

En relación con esta obligación, los autores Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, en su libro “Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor”, Legis, Primera Edición, 2012, página 51, expresan:

“(…) la nueva ley hizo total claridad del derecho que le asiste al consumidor de reclamar la entrega, no solo material sino también jurídica cuando ella depende de un registro, de los bienes y servicios que adquiere. Además, la nueva ley agrega el concepto de oportunidad: si el expendedor se comprometió a entregar el bien o servicio en un momento dado y éste no cumple, el consumidor tiene todo el derecho de pedir la devolución del dinero pagado y rescindir el contrato, además de la posibilidad de reclamar los posibles perjuicios causados.”

Tenemos entonces que, el consumidor tiene el derecho a exigir la entrega de los bienes y servicios que adquiere tanto material como jurídicamente, en este último caso, cuando el bien está sometido a registro. Además, la entrega debe ser oportuna, pues de no serlo, el productor, proveedor y/o expendedor estará obligado a hacer efectiva la garantía y el consumidor podrá exigir los posibles perjuicios causados.

En consideración a lo manifestado, en el caso planteado tendrá que decirse que, si un consumidor adquiere el componente físico del equipo más el sistema operativo, el productor o proveedor estará obligado a la entrega de dicho sistema.

La entrega deberá realizarse de una manera idónea, ya sea instalando el sistema en el equipo, o entregando una copia de este para la instalación, o ambas, lo cual dependerá de lo informado por el productor o proveedor o de lo que las partes hayan acordado, en virtud de la autonomía de la voluntad.

No debe olvidarse, que el artículo 11 ibídem, impone una serie de obligaciones al

productor y/o proveedor, que garantizan al consumidor el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad de los productos.

Es así como en primer lugar, tienen la obligación de reparar el bien, y en caso de que esto no sea posible deberán cambiarlo por otro de iguales o similares características, o proceder a la devolución del dinero.

Igualmente, deben disponer de asistencia técnica y contar con los repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada que permitan el funcionamiento de los bienes en las condiciones ofrecidas.

De conformidad con lo manifestado, el consumidor cuenta con las herramientas indispensables para hacer efectivo el derecho a la garantía de los productos que adquiere en el mercado.

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.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Adonia Aroca
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos