

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 15-245184- -1-0
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURIDICA
TRA: 113 DP-CONSULTAS
ACT: 440 RESPUESTA

FECHA: 2015-11-30 15:34:45
EVE: SIN EVENTO
FOLIOS: 4

Bogotá D.C.

10

Señora
VIVIANA PAOLA DONOSO MEJIA
av calle 26 70 a -25
BOGOTA D.C.--COLOMBIA

Asunto: Radicación: 15-245184- -1-0
Trámite: 113
Evento:
Actuación: 440
Folios: 4

Respetada 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.

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 manifiesta que dentro de sus clientes se encuentra una compañía que tiene como accionista mayoritario una sociedad vinculada a una investigación por lavado de activos y financiación del terrorismo.

Indica que en virtud de la Circular Externa No. 100- 000005 del 17 de junio de 2014 de la Superintendencia de Sociedades, es obligación de las sociedades implementar un sistema para prevenir el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, y se

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-245184- -1-0 – 2015-11-30 15:34:45

recomienda verificar que los clientes, proveedores, socios de negocios y empleados, no se encuentren en listas tales como: Clinton, Policía Nacional, Consejo Nacional de Naciones Unidas, etc.

Al respecto consulta:

“a. Mi compañía se encuentra obligada a seguir suministrándole repuestos y prestándole servicios a este cliente, debido a que presta un servicio público, pese a la investigación que por lavado de dinero y financiación del terrorismo cursa en contra de uno de los principales accionistas?

b. En caso afirmativo, con fundamento en qué norma, puede mi compañía negarse a suministrar repuestos y a prestar servicios de mantenimiento, teniendo en cuenta que tal negativa puede conllevar a la interrupción de la prestación del servicio público de transporte por parte de mi cliente? Esto con base en la protección constitucional que tienen los servicios públicos lo que hace que (sic) interrupción esté prohibida e incluso de considere delito.

c. Si debo suministrar repuestos y prestar servicios de mantenimiento, cómo mi compañía puede mitigar o evitar el riesgo de contagio y el posible perjuicio reputacional que puede acarrear la relación comercial con dicho cliente?”

A través de comunicación trasladada a esta Entidad por la Superintendencia de Sociedades, radicada bajo el número 15- 253517, la cual se encuentra acumulada a la presente, la peticionaria, también consulta:

“a. De las normas aplicables al caso, cuál prima, la Circular de la Superintendencia de Industria y Comercio, que establece las obligaciones mínimas de los fabricantes y comerciantes de vehículos o la Circular de la Superintendencia de Sociedades, que establece la obligatoriedad de contar con mecanismos para prevenir el riesgo de lavado de dinero y financiación del terrorismo.”

A continuación encontrará información, que consideramos pertinente, en relación con el tema consultado, la cual proporcionamos dentro del ámbito de las competencias otorgadas a esta Superintendencia por el Decreto 4886 de 2011.

Dado que en el escrito trasladado a esta Entidad por la Superintendencia de Sociedades se evidencia que los interrogantes de esta consulta, también se hicieron a dicha entidad, no será necesario dar traslado a esta.

1. La garantía de bienes.

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

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-245184- -1-0 – 2015-11-30 15:34:45

“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 (...).”

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 calidad, idoneidad y seguridad.

Según lo dispuesto por el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 en sus numerales 1°, 6° y 14, debe entenderse por:

1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

(...)

6. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

(...)

14. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

(...)

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.”

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-245184- -1-0 - 2015-11-30 15:34:45

Superintendencia de Industria y Comercio: Cra 13 No. 27-00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000
E-mail: contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano la entidad le ofrece los siguientes canales para hacer seguimiento a su solicitud así:

Página web: www.sic.gov.co

Centro de atención telefónica en Bogotá: 5920400

Línea gratuita a nivel nacional: 018000910165

Kiosco Informático Centro Comercial Gran Estación en Bogotá

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, y está contemplada en el artículo 13 de la mencionada Ley 1480.

Como requisitos de este tipo de garantía, el artículo 14 contempla que esta debe constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, el término de la garantía legal será aquel que fije la ley o la autoridad competente, por lo cual, cuando la ley o la Superintendencia de Industria y Comercio fijen el plazo de la garantía para un determinado producto, el mismo es de obligatorio cumplimiento.

En relación con los automotores, el numeral 1.2.2.2.3 del Capítulo I del Título II de la Circular Única, al dar alcance a la garantía, establece un término mínimo durante el cual debe garantizarse la existencia de repuestos para los automotores que se han comercializado.

“Complementando lo señalado en el artículo 29 del decreto 3466 de 1982, la garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa, compromete a sus obligados respecto de los vehículos automotores en cuya fabricación, ensamble, distribución o venta haya participado, como mínimo a:

- Proporcionar la asistencia técnica o el reemplazo de las piezas necesarias que permita el adecuado funcionamiento del automotor durante todo el período que ampare la garantía sin costo alguno para el comprador;
- Garantizar, por un término no menor de diez (10) años, material de reposición para los vehículos nacionales e importados.

Para los efectos previstos en este numeral, el productor, ensamblador, importador, representante de productor, concesionario taller y expendedor de repuestos, deberá mantener un inventario representativo de las partes y piezas de rápido movimiento y garantizar el suministro oportuno de los restantes repuestos, en todas las ciudades en que opere.”. (Resaltado fuera de texto).

Lo anterior nos indica que para los productores y proveedores es clara la obligación de suministro de repuestos durante un término de diez (10) años, para los automotores, tanto nacionales como importados, lo que está en concordancia con el numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, que establece:

“ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-245184- -1-0 – 2015-11-30 15:34:45

“(...)

“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.” (Resaltado fuera de texto).

En este orden de ideas, todo bien o servicio amparado por una garantía, goza de la prerrogativa de tener todos los repuestos, partes insumos y mano de obra capacitada, que sean necesarios para su utilización, acorde con lo que haya establecido al respecto la autoridad competente, el productor o las condiciones ordinarias o habituales del mercado, que en el caso de los repuestos para automotores, corresponde a 10 años.

Ahora bien, por regla general todos los bienes que se comercializan en el país deben tener una garantía, y esta comprende no solo al bien en sí mismo considerado, sino también a todas sus partes y componentes, por lo tanto, en el evento de que estas presenten fallas de calidad o idoneidad, cada pieza del bien debe contar con una garantía.

Como se ha explicado, la garantía de los bienes y servicios está referida al cumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad en los términos que definidos por la ley, en consecuencia, las situaciones que impliquen el incumplimiento de las mencionadas características, propiciarán la responsabilidad del productor y/o proveedor, quienes deberán hacerla efectiva, en los términos del artículo 11 transcrito.

2. Exoneración de la responsabilidad del productor y/o proveedor

Tanto el productor como el proveedor están obligados a hacer efectiva la garantía de los productos que ponen en circulación en el mercado, y tanto el consumidor como el usuario pueden exigírsela, sin que a estos les sea posible oponerse, a menos que se demuestre una causal de exoneración de la responsabilidad de las establecidas taxativamente en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor.

“ARTÍCULO 16. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-245184- -1-0 – 2015-11-30 15:34:45

3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano. PARÁGRAFO. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.

Respecto al tema de las causales de exoneración admisibles dentro de una investigación adelantada por la autoridad competente en materia de protección al consumidor, la Corte Constitucional, mediante sentencia del trece de noviembre de dos mil dos (2002), Magistrado Ponente: Dr. Alvaro Tafur Galvis, Expediente D-4032, Acción pública de inconstitucionalidad, sostiene:

“Cabe recordar en efecto que dentro del marco de las causales de exoneración a que se ha venido haciendo referencia, el productor puede ejercer eficazmente su derecho de defensa en el procedimiento que se adelante en su contra y demostrar que su situación se encuadra en una de esas causales, presentando argumentos, solicitando pruebas e impugnando las que se presenten en su contra, y contravirtiendo las decisiones que se tomen.”

Por lo tanto, en cada caso en concreto se deberá determinar si existe causal de exoneración probada, para lo cual deberá someterse al examen individual y particular de la autoridad competente, con el objeto de valorar todas las pruebas a que haya lugar para llegar a determinar si procede o no la exoneración.

En consecuencia, debe decirse que la obligación de garantía que recae sobre el productor o proveedor, puede ser desvirtuada, únicamente, mediante la prueba de alguna de las causales de exoneración.

3. Respuesta

La garantía es una obligación de carácter legal, que hace a los proveedores y productores responsables por el cumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de los productos que ponen en el mercado.

Dentro de los aspectos que contempla la garantía, está la de proporcionar la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de que esta esté vencida, y, por el término establecido por la autoridad competente, que en el caso de los automotores, por disposición del numeral 1.2.2.2.3 del Capítulo I del Título II de la Circular Única de esta Entidad, es de 10 años.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-245184- -1-0 – 2015-11-30 15:34:45

Por lo tanto, considera esta Oficina Asesora Jurídica que deberá demostrarse la existencia de una causal de exoneración dentro de una investigación adelantada por la autoridad competente en materia de protección al consumidor, para que cese dicha obligación para el productor del bien o servicio de que se trate.

En respuesta a las preguntas a y b del radicado 15- 245184, debe decirse que su compañía está obligada a “[c]ontar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada”, por el término de 10 años, tal como lo establece el numeral 1.2.2.2.3 de la Circular Única de esta Superintendencia, y sólo en el caso de que se demuestre una causal de exoneración, según lo explicado, podrá negarse a su cumplimiento.

En relación con la pregunta c de dicha comunicación, consideramos que no somos competentes para darle respuesta, no obstante, como lo manifestamos al inicio de este escrito dado que usted ya realizó esta misma pregunta a la entidad que consideramos competente para absolverla, esto es, la Superintendencia de Sociedades, no realizaremos traslado de esta.

Finalmente, en lo que respecta a la pregunta a del radicado 15- 253517, trasladada a esta Entidad por la Superintendencia de Sociedades, reiteramos que no le compete a esta Oficina Jurídica, resolver mediante un concepto una situación o caso particular, pues de hacerlo se invadiría la órbita de las competencias de las autoridades, desbordando la naturaleza del derecho de petición de consulta y desconociendo los principios de autonomía de los jueces y de distribución funcional de competencias.

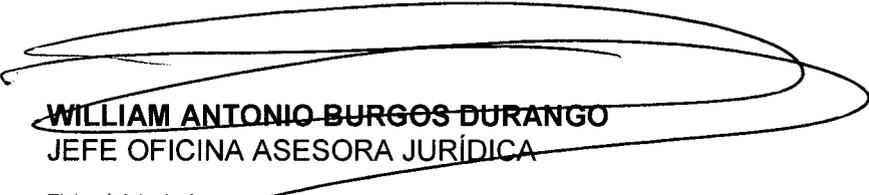
En consecuencia, considera la Oficina Asesora Jurídica, que en este caso, corresponde a los Jueces de la República, en virtud de sus funciones, de manera autónoma y libre, y dentro de un proceso de argumentación y debida motivación fáctica y jurídica, dentro de los límites de la Constitución y la ley, determinar la primacía de las normas consultadas, sustentando de manera lógica y razonable su decisión.

Debe recordarse que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo los conceptos emitidos no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley, pues así lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-542 de 2005, en la cual se pronunció sobre la exequibilidad del artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-245184- -1-0 - 2015-11-30 15:34:45

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.

Atentamente,


WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

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

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-245184- -1-0 – 2015-11-30 15:34:45