Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
RAD: 15-247470- -00001-0000 Fecha: 2015-12-02 17:03:16
DEP: 10 OFICINAJURIDICA
TRA: 113 DP-CONSULTAS EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA Folios: 1

Bogotá D.C.,

10

Señora
**MARIANA LONDOÑO OCHOA**
mariana821l@hotmail.com

Asunto: Radicación: 15-247470- -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.

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 consulta:

"(…) me indiquen si la reiteración de la falla para que proceda el cambio del bien o la devolución del dinero, (…) [s]e refiere a que se presenten dos o más fallas en cualquier pieza del bien, es decir dos fallas, una en un sistema y otra en otro, o si la reiteración en la falla se refiere a que sea en la misma pieza o sistema.".

Atendiendo a las competencias otorgadas a esta Superintendencia por el Decreto 4886 de 2011, a continuación encontrará información que consideramos pertinente en relación con el tema consultado:

1. La garantía de bienes.
En la Ley 1480 de 2011 se regulan las materias relacionadas con la idoneidad y la calidad de los bienes y servicios, y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores frente a las mismas. Cuando se está frente al incumplimiento de estas condiciones, se hace responsable a productores y proveedores y/o expendedores de hacer efectiva la garantía.
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 (…).”

Por su parte, el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 define la garantía legal de la siguiente manera:
“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.”
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.
(...)"

Por lo tanto, según lo expuesto, 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.

1.1. Aspectos que incluye la garantía.

El artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor dispone:

"ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. Corresponden a la garantía legal

las siguientes obligaciones:
(…)
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.
(...)"

En relación con esta disposición, ha manifestado la doctrina:

"En cuanto a la forma en que se debe hacer efectiva la garantía de bienes, la ley plantea como primera medida, la obligación de repararlo y dejarlo en perfectas condiciones de uso. Este es un derecho del consumidor, pero también es un derecho del productor o expendedor; en muchas situaciones los consumidores exigen la devolución del dinero o el cambio del producto al primer defecto que se presente, sin permitirle al garante la reparación del mismo. La ley previó la posibilidad de que sea reparado, a no ser que no sea posible su arreglo. La reparación deberá ser totalmente gratuita, por tanto no podrá cobrarse ni por repuestos, ni por mano de obra, ni por transporte, en caso de que el bien tenga que ser llevado a algún sitio especial para su reparación.
(…)
En caso de repetirse la falla, establece el numeral 2, será el consumidor el que decida la forma en que le harán efectiva la garantía dependiendo del tipo de defecto; podrá ser: reparándolo nuevamente, devolviendo el dinero de forma total o parcial o cambiándolo total o parcialmente.
Si hay un cambio total o parcial, en ningún caso el o la parte dada en reemplazo puede ser de inferior calidad al adquirido inicialmente.
(…)"

(Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón. Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, páginas 52 y 53.)

Tenemos entonces, que cuando en un bien se repite la falla, ya sea por cuestiones atribuibles a defectos de calidad o idoneidad, durante la vigencia de la garantía, el consumidor, a su elección, podrá optar por el cambio, la devolución del dinero o una nueva reparación, pues no tiene que tolerar que el bien sea sometido a múltiples reparaciones que vulnerarían sus intereses, lo cual ocurre, sí el consumidor se ve en la necesidad de someter el producto a un sin número de reparaciones. Esta atribución, es conferida al consumidor, por el solo hecho de que la falla se repita.

Al evaluar la repetición de la falla, debe tenerse en cuenta los conceptos de calidad e idoneidad, pues puede suceder, que la repetición se de respecto a la una, a la otra, o ambas, y, en todo caso, se estará frente a los supuestos de la norma.
En el caso de que la falla se presenta respecto de ambas, tendrá que entenderse que el bien no sólo no cumple con las condiciones calidad que de él se predican y le son

inherentes, sino que además este no está satisfaciendo las expectativas con las que el consumidor lo adquirió, y por lo tanto, tampoco estará cumpliendo con la idoneidad.

En respuesta a su pregunta, para que el consumidor pueda solicitar el cambio, la devolución o la nueva reparación del bien, la falla puede repetirse en la misma pieza o sistema del bien o en cualquier otro, pues en el primer caso estaremos frente a una falla por la calidad y en el segundo deberá tenerse en cuenta la idoneidad de la pieza, sistema o el producto en sí mismo considerado.

Es importante que usted tenga en cuenta que las controversias que se presenten, deberán resolverse dentro del proceso de la acción jurisdiccional de protección al consumidor, en el cual el juez, en la sentencia que resuelve una situación particular puesta a su consideración por el demandante, evaluará las circunstancias de cada caso concreto y resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, pues debe tenerse en cuenta que en los términos del numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el juez tiene facultades para fallar infra, extra y ultrapetita.

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



Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 1, 3, 5, 7 y 10
Call Center(571) 592 04 00. Linea gratuita Nacional 01800-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: contactenos@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia