

Bogotá D.C.,

10

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

Asunto: Radicación: 20- 226519
Trámite: 113
Actuación: 440

Apreciado señor:

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad el 10 de julio de 2020, en el cual consulta:

Consulta Por medio de la presente solicito se me informe sobre el siguiente:

¿ El servicio técnico postventa es considerado necesario para el desarrollo del objeto social de la empresa comercializadora y/o productora, si estas estan en la obligación legal de ofrecerlo a sus consumidores ?.” (sic)

Al respecto nos permitimos responder en los siguientes términos:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“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”.¹

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor y competencia desleal.

4. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de garantía, entre otras.
- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

¹ Sentencia C-542 de 2005, Corte Constitucional.

- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

5. GARANTÍA

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 1480 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.

“En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.”²

Siempre que se presenten fallas o daños relacionados con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad, las cuales deben estar garantizadas, en relación con los productos (bienes o servicios) adquiridos, el consumidor afectado podrá solicitar directamente ante el proveedor o distribuidor o ante el productor del bien o servicio respectivo la efectividad de la garantía correspondiente, esto es, que se cumplan las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas por el productor, distribuidor o expendedor, al proponer la prestación del servicio o la adquisición del bien.

² Ley 1480 de 2011, artículo 7.

En virtud del artículo 11, ejúsdem, se establece que las garantías otorgadas por el productor, proveedor o expendedor, se extienden al suministro de los repuestos necesarios para la reparación y la asistencia técnica indispensable para su utilización, sin costo alguno para el consumidor durante el término de vigencia de la garantía, y a costa suya una vez vencido aquél.

De la misma forma, en el evento de existir repetición de la falla, el consumidor podrá optar ante el proveedor o productor, por una nueva reparación, cambio del bien parcial o total o la devolución del dinero pagado por el producto.

“ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL.

Corresponden a la garantía legal 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.”³

Uno de los aspectos que compone el cumplimiento de la dentro de la garantía es la entrega del producto, y, en los casos en que es necesario, el registro correspondiente.

Mientras las garantías referidas a las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de un producto se encuentren vigentes, no le es permitido al productor, proveedor o expendedor cobrar suma alguna al consumidor por los siguientes conceptos: a) La asistencia técnica que sea indispensable prestar para hacer posible la utilización del producto; y b) 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, en los casos en que la naturaleza del bien permita su reparación sin alterar su esencia (calidad e idoneidad).

De cualquier manera, cada caso debe ser considerado de manera particular, a efectos de determinar el alcance de la garantía y las circunstancias de tiempo, modo y lugar que hacen parte del mismo, lo cual será de examen de la autoridad que conozca del asunto.

5.1 Servicio postventa automotores

En relación con las garantías de los automotores, la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante su Circular Única, impartió instrucciones sobre los términos en que debe otorgarse la garantía y estableció los mecanismos de control del cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor aplicables a los productores, ensambladores, importadores, representantes del productor, concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados del sector de automotores.

“1.1.1.1 Definiciones

“Para efectos del presente numeral 1.2.2, entiéndase por:

“(…”

“k) Servicio de postventa: Servicio que asegura el mantenimiento preventivo y correctivo, el cumplimiento de la garantía y la reposición de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores.

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

“(…)”

Es así como la mencionada Circular dispone que los destinatarios de estas normas, deben garantizar que sus productos satisfagan las especificaciones anunciadas o las corrientes del mercado para vehículos automotores de la clase correspondiente, mediante el otorgamiento de una garantía de calidad e idoneidad y servicio de postventa, de la cual deben entregar un certificado en el que deben constar sus términos.

Las siguientes son las disposiciones contenidas en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre la protección al consumidor del sector automotor:

"1.2.2 Automotores

“Según la naturaleza del bien o servicio, la garantía mínima presunta obliga a proporcionar la asistencia técnica indispensable para su utilización y a reparar y suministrar los repuestos necesarios para este último efecto, según lo establecido en el artículo 13 del decreto 3466 de 1982.

“En este sentido, se fijan los términos de la garantía mínima presunta y se establecen reglas para el control de las normas sobre protección del consumidor en el sector automotor, aplicables a los productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados del sector automotor.

“(…)”

"1.2.2.2 Garantía de calidad, idoneidad y servicio postventa

*“Independientemente de que se cumpla con las obligaciones señalada en los numerales subsiguientes, los destinatarios de este numeral 1.2.2.2 garantizarán al comprador que sus productos satisfacen las especificaciones anunciadas o las corrientes del mercado para vehículos automotores de la clase correspondiente, mediante el otorgamiento de una garantía de calidad, idoneidad y **servicio de postventa**.*

*“Frente al consumidor, el cumplimiento de los términos de la garantía es obligación solidaria de todos los que hayan intervenido en la cadena de producción y distribución del vehículo respectivo. El consumidor podrá hacer uso de la garantía de calidad, idoneidad y **servicio de postventa** en cualquiera de los canales de distribución establecidos y autorizados por el productor, importador, representante de productor o concesionario, independientemente de las acciones que quien responda ante el consumidor tenga frente al responsable del daño.*



“1.2.2.2.1 Certificado de garantía

*“Los destinatarios de este numeral deberán tener un documento escrito en el que consten los términos de su garantía de calidad, idoneidad y **servicio de postventa**, que, como mínimo, implicará los estándares aquí previstos.*

“El documento deberá conservarse como se señala en el numeral 1.2.2.4.6 siguiente, en el entendido que, quienes registren sus condiciones de calidad e idoneidad en el registro de que trata el artículo 3 del decreto 3466 de 1982, quedarán relevados de esa necesidad.

“Copia de ese documento deberá entregarse a cada adquirente. En cada operación deberá dejarse constancia expresa de haber entregado el documento.

“El certificado de garantía de que trata el presente numeral deberá constar por escrito, en idioma español, en letra legible y contener como mínimo:

- “- La identificación del fabricante, concesionario o importador;*
- “- La identificación del vendedor;*
- “- La identificación del vehículo con las especificaciones necesarias para su correcta individualización;*
- “- Las condiciones en que se presentará el alistamiento del vehículo;*
- “- Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de vigencia;*
- “- La descripción de las partes del vehículo excluidas de la garantía;*
- “- Las condiciones de atención de la garantía y del **servicio de postventa** especificando los “canales de distribución establecidos y autorizados donde podrán hacerse efectivos.*

“Las exclusiones deberán ser expresas y se entenderán siempre de manera taxativa. Las exclusiones sólo podrán ser respecto de las partes y piezas que usualmente sufren deterioro o desgaste por la operación normal del vehículo.

“1.2.2.2.2 Término de la garantía

*“La garantía de calidad y **servicio de postventa** amparará el producto por todos los defectos no imputables al usuario y asegurará la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, como mínimo, en las condiciones siguientes:*

“Para vehículos particulares, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

“Para vehículos de servicio público de transporte de pasajeros, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador

original o cincuenta mil (50.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

“Para los demás vehículos de servicio público, por cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

“Para los vehículos comerciales particulares, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

“Para las motos, motonetas y motocarros por seis (6) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o seis mil (6.000) kilómetros de recorrido, lo primero que se cumpla.

“Las motocicletas, motonetas y motocarros que se destinen a competencias deportivas quedan excluidas de esta obligación, quedando por lo tanto en libertad los ensambladores, importadores y representantes de productor en fijar el término de la garantía y condiciones. El lapso, superior a una semana, durante el cual el consumidor esté privado del uso del vehículo automotor en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación imputable a los responsables de efectuarla, interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada, debiendo computarse dicho tiempo como prolongación del mismo.

“1.2.2.2.3 Alcance de la garantía

*“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.

“1.2.2.2.4 El servicio de postventa

*“El **servicio de postventa** deberá ser prestado por todo productor, ensamblador, importador, o representante de productor, concesionarios, taller y expendedor de repuestos y garantizar, como mínimo, lo siguiente:*

“- Talleres adecuados y suficientes para ofrecer la atención de mantenimiento, garantía y reparaciones.

“Para el sector de motos, motonetas y motocarros se deberá asegurar la disponibilidad de talleres autorizados, adecuados y suficientes para ofrecer la atención de mantenimiento, garantía y reparaciones en todos los lugares del país en donde haya presencia de la red de ventas (concesionarios) y en donde no habiendo concesionarios se cuenta con 500 vehículos en circulación, y

“- Personal técnico capacitado y herramientas especializadas para los modelos y servicios ofrecidos.”

En consecuencia, cuando se presenten fallas o daños relacionados con las condiciones de calidad e idoneidad garantizadas, en relación con los bienes o servicios adquiridos, el consumidor afectado podrá solicitar directamente ante el proveedor o expendedor o ante el productor o importador del bien o servicio respectivo que haga efectiva la garantía correspondiente, esto es, que dé cumplimiento a las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas por el productor o importador o por el proveedor o expendedor al proponer la prestación del servicio o la adquisición del bien, generándose la obligación de suministro de repuestos para la reparación requerida, y sin costo alguno para consumidor.

Es determinante tener en cuenta que también se ha dispuesto de un sistema de PQR para el sector automotor, regulado a través del numeral 1.2.2.3.1., Título II de la mencionada Circular Externa No. 10, donde se establece que *“los productores, ensambladores, importadores, representantes del productor, concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados, deberán disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de PQ'R debidamente documentado”*.

5.2 Servicio postventa electrodomésticos

La Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, proferida en desarrollo de nuestras atribuciones legales, en su numeral 1.2.8 del Título Segundo, al regular lo atinente al servicio postventa establece:

“1.2.8. Electrodomésticos* y Gasodomésticos

“1.2.8.1. Definiciones

“Para efectos de la presente circular, entiéndase por:

“a) **Electrodomésticos:** Son aparatos que utilizan la energía eléctrica o para desarrollar tareas domésticas, actividades de esparcimiento, del cuidado del hogar y el cuidado personal, etc., tales como alisar la ropa en el caso de las planchas, las grecas para preparar un café, calentar o cocinar los alimentos, lavar o secar la ropa, lavar los platos, aspirar el polvo, recibir señales de imagen y sonido y reproducirlas, hacer trabajos en computador y reproducirlos, etc.. Los electrodomésticos utilizan diferentes componentes que pueden ser eléctricos, mecánicos, electrónicos, tecnológicos o algunos que combinan varios de los anteriores. Ejemplos de electrodomésticos son: Neveras, lavadoras, secadoras, lava-torres, lavaplatos, estufas, campanas extractoras, cocinetas, hornos (eléctricos, tostadores, microondas, etc.), aspiradoras, planchas para la ropa, cafeteras, teteras, grecas, ollas (arroceras, vaporeras, freidoras, multiusos, wook, foundue, etc.), exprimidores, licuadoras, batidoras, pica todos, tostadoras, sanducheras, abrelatas, cuchillos, televisores, reproductores de video (teatro en casa, blu ray, sistema receptores de A/V, VHS, DVD, etc.) video proyectores, computadores (de escritorio, portátiles, etc.), equipos multifuncionales, impresoras, consolas de juegos, cámaras digitales, cámaras filmadoras, equipos de sonido, minicomponentes, radios, grabadoras, reproductores MP3, MP4, IPOD, IPAD, memorias (USB, class, etc.), parlantes, teléfonos (inalámbricos, celulares, etc.) faxes, fotocopadoras, radiadores eléctricos, calentadores, ventiladores, aires acondicionados, máquinas de coser, planchas, y secadores de cabello, masajeadores de pies, afeitadoras, depiladoras, etc.

“(…)

“d) **Servicio de postventa:** Servicio que asegura:

- “• el mantenimiento preventivo y correctivo,
- “• el cumplimiento de la garantía y
- “• la reposición de repuestos, partes, piezas, componentes, accesorios e insumos para electrodomésticos.

“e) **Gasodoméstico:** Artefacto de uso doméstico y/o comercial, que funciona con combustible gaseoso.

Establece, igualmente, que el consumidor para el servicio de postventa puede acudir a cualquiera de los que han participado en la comercialización del electrodoméstico.

“1.2.8.2. Garantía de calidad, idoneidad y servicio postventa

“Independientemente de que se cumpla con las obligaciones señaladas en los numerales subsiguientes, los destinatarios de esta circular garantizarán al comprador que sus productos satisfacen las especificaciones

anunciadas o las corrientes del mercado para electrodomésticos y gasodomésticos, mediante el otorgamiento de una garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa. Frente al consumidor, el cumplimiento de los términos de la garantía es obligación solidaria de todos los que hayan intervenido en la cadena de producción y distribución del electrodoméstico o gasodoméstico. El consumidor podrá hacer uso de la garantía de calidad, idoneidad y **servicio de postventa** directamente ante el expendedor o comercializador o en cualquiera de los canales establecidos y autorizados por el productor, importador o representante de productor, independientemente de las acciones que quien responda ante el consumidor tenga frente al responsable del daño.

“1.2.8.2.1. Certificado de garantía

“Los destinatarios de la presente circular deberán tener un documento escrito, en idioma español en letra legible, en el que consten los términos de su garantía de calidad, idoneidad y **servicio de postventa**, que, como mínimo, implicará los estándares aquí previstos.

“El certificado de garantía deberá entregarse a cada adquirente, y contener como mínimo:

- “- La identificación del productor o importador;
- “- La identificación del electrodoméstico o gasodoméstico con las especificaciones necesarias para su correcta individualización;
- “- Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de vigencia;
- “- La descripción de las partes del electrodoméstico o gasodoméstico excluidas de la garantía;
- “- Las condiciones de atención de la garantía y del servicio de postventa especificando los canales de atención establecidos y autorizados donde podrán hacerse efectivos;
- “- Declaración del tiempo durante el cual se garantiza el suministro de repuestos e insumos para el adecuado funcionamiento del bien.

“Las exclusiones deberán ser expresas y se entenderán siempre de manera taxativa. Las exclusiones sólo podrán ser respecto de las partes y piezas que usualmente sufren deterioro o desgaste por la operación normal del electrodoméstico o gasodoméstico.

Señala que dentro del alcance de la garantía debe incluirse lo relativo al servicio postventa, en los siguientes términos:

“1.2.8.2.2. Alcance de la garantía

“En desarrollo de lo señalado en el artículo 29 del decreto 3466 de 1982 y sin perjuicio de la obligación de cambiar el bien por otro o devolver el dinero, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del citado decreto, la garantía de calidad, idoneidad y **servicio de postventa**,



compromete a sus obligados respecto de los electrodomésticos y gasodomésticos en cuya fabricación, importación, distribución o venta haya participado, como mínimo a proporcionar la asistencia técnica, reparar y suministrar los repuestos, partes, piezas y accesorios necesarios que permitan el adecuado funcionamiento del electrodoméstico o gasodoméstico durante todo el período que ampare la garantía sin costo alguno para el consumidor.

“Para los efectos previstos en este numeral, los productores, importadores, representante de productor y expendedores, deberán disponer directamente, o a través de centros de servicio autorizados o expendedores de repuestos, de un inventario representativo de los repuestos, partes y piezas de mayor rotación y garantizar el suministro oportuno de los restantes repuestos así como de unidades de reposición e insumos. En todo caso, los productores, importadores y representantes de productor deberán garantizar el suministro oportuno de los repuestos partes y piezas en todas las ciudades en que operen.

“1.2.8.2.3. El servicio de postventa

“El servicio de postventa deberá ser prestado por todo productor, importador o representante de productor directamente o a través de centros de servicio autorizados o por proveedores o expendedores y garantizar, como mínimo, lo siguiente:

- “• Centros de servicio adecuados y suficientes para ofrecer el mantenimiento y reparaciones;*
- “• Personal técnico idóneo, capacitado y las herramientas mínimas y especializadas para los modelos, referencias y servicios ofrecidos;*
- “• Asegurar la disponibilidad o suministro de repuestos, unidades de reposición, partes, piezas, accesorios e insumos durante la permanencia del electrodoméstico o gasodoméstico en el mercado, que garanticen la idoneidad del mismo.*

En refuerzo, la Circular Única, establece un mecanismo de protección al consumidor desarrollado a través de un sistema de PQR, que resulta obligatorio para aquellos que produzcan, importen, comercialicen o distribuyan electrodomésticos o gasodomésticos. Podrá consultarlo en numeral 1.2.8.3 de la citada circular.

5.3 Servicio postventa para producto no perecederos

En ejercicio de sus facultades legales, en el punto 1.2.9 del Título II de la Circular Única, la Superintendencia de Industria y Comercio, se dispone lo siguiente respecto al evento en el cual se presumirá la garantía mínima para los bienes no perecederos, el término de esta y las condiciones que deben cumplirse para que el productor, distribuidor o expendedor respondan por un término de garantía inferior a aquella:

“1.2.9 Término de la garantía mínima para productos no perecederos

*Por regla general, cuando el productor, distribuidor o expendedor de un producto no perecedero no informe al consumidor sobre el término de la garantía mínima, referida a las condiciones de idoneidad y calidad del mismo y del **servicio de postventa**, que ampara el producto por todos los defectos no imputables al usuario y asegura la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, se presumirá que el término de dicha garantía es de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de entrega del producto al comprador original. No obstante, el productor, distribuidor o expendedor que alegue haber dado una garantía por un término inferior, al de los doce (12) meses acá establecidos, deberá probar que informó el término de la garantía correspondiente al consumidor y que éste lo aceptó de manera expresa.*

“(..)

Como puede verse, dentro de las condiciones de venta de los productos no perecederos se contempla lo relacionado con el servicio postventa de estos productos.

5.4 Servicio postventa en ventas mediante métodos no tradicionales y ventas a distancia

La Ley 1480 de 2011, en su artículo 5 de “definiciones”, numeral 15, precisa que se consideran ventas que utilizan métodos no tradicionales en los siguientes términos:

“Ventas con utilización de métodos no tradicionales: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.”

A su vez, el Decreto 1074 de 2015 señala las modalidades en que se pueden presentar las ventas que utilizan métodos no tradicionales:

“Artículo 2.2.2.37.3. Modalidades de ventas que utilizan métodos no tradicionales. De acuerdo con lo previsto en el numeral 15 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, se entenderán como ventas que utilizan métodos no tradicionales aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como:

“1. Las ventas realizadas en el lugar de residencia o de trabajo del consumidor;



“2. Las ventas en las que el consumidor es abordado de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio;

“3. Las ventas en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.

Parágrafo. El vendedor, al entrar en contacto con el consumidor, deberá informarle expresamente y de manera inequívoca que se trata de una oferta comercial.”

En los artículos siguientes hace algunas precisiones sobre el tema, las cuales consideramos importantes para el entendimiento del tema:

“Artículo 2.2.2.37.4. Ventas no tradicionales por abordaje intempestivo. Se considera que existió una venta no tradicional por abordaje intempestivo cuando, sin ser propiciado por el consumidor, el primer contacto entre este y el vendedor se da por fuera del establecimiento de comercio, aun cuando la operación se concluya en el establecimiento de comercio del vendedor o en instalación provisional o temporal acondicionada para el efecto.

“En estos términos, se consideran ventas no tradicionales por abordaje intempestivo, entre otras situaciones, aquellas en las que el consumidor es abordado en espacios públicos abiertos o en corredores o lugares de desplazamiento público de instalaciones comerciales o institucionales, o las que usualmente ocurren para la venta de colecciones de libros o enciclopedias, revistas, suscripciones, cursos o materiales para el aprendizaje de idiomas, tiempos compartidos, planes vacacionales o de turismo, seguros, planes funerarios, acciones de clubes, afiliaciones a gimnasios, entre otros.

“Artículo 2.2.2.37.5. Ventas no tradicionales en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento. Podrán considerarse como ventas en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento y se sujetarán a las disposiciones previstas en este decreto, entre otras, las ventas que:

“1. Utilicen técnicas de ventas con sistemas de escalonamiento de vendedores para oponerse o desvirtuar las negativas del consumidor y dilatar o dificultar el rechazo de la oferta o;

“2. Utilicen expresiones o actos que ridiculicen o discriminen al consumidor para oponerse o desvirtuar su negativa y dilatar o dificultar el rechazo de la oferta, entre otras.”

El citado Decreto 1074 define ventas a distancia así:

“Artículo 2.2.2.37.6. Ventas a distancia. De acuerdo con lo establecido en el numeral 16 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, se consideran ventas a distancia las realizadas sin que el consumidor tenga contacto

directo con el producto que adquiere, a través de correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia.”

En relación con la información previa que debe suministrarse a los consumidores en este tipo de venta, tenemos que el artículo 8 del citado decreto establece:

“Artículo 2.2.2.37.8. Información previa que el vendedor debe suministrar al consumidor en las transacciones de ventas a través de métodos no tradicionales o a distancia. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 23, 24 Y 37 de la Ley 1480 de 2011, en las ventas por métodos no tradicionales o a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo la siguiente información:

- “1. Su identidad e información de contacto;*
- “2. Características esenciales del producto;*
- “3. El precio, conforme con las reglas previstas en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011;*
- “4. Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda;*
- “5. Las formas de pago que se pueden utilizar;*
- “6. Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio;*
- “7. La disponibilidad del producto;*
- “8. La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio, cuando corresponda;*
- “9. La existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011;*
- “10. La existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011;*
- “11. El plazo de validez de la oferta y del precio;*
- “12. Las cláusulas y condiciones relativas a renovación automática o permanencia mínima, ésta última en caso de que proceda en los términos del artículo 41 de la Ley 1480 de 2011.”*

Sobre los contenidos de los contratos se establecieron una serie de obligaciones y requisitos, tal y como se contempla en el artículo 2.2.2.37.9.:

“Artículo 2.2.2.37.9. Contenido mínimo de los contratos de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, los contratos de ventas no tradicionales o a distancia deberán incorporar como mínimo las siguientes condiciones:

- “1. Identidad del vendedor y su información de contacto;*
- “2. Características esenciales del producto;*
- “3. El precio, conforme con las reglas previstas en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011;*
- “4. Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda;*
- “5. Las formas de pago que se pueden utilizar;*
- “6. Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio;*



“7. La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio, cuando corresponda. Salvo pacto en contrario, el vendedor deberá entregar el bien o iniciar la prestación del servicio a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la celebración del contrato;

“8. Información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de retracto y reversión del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011;

“9. **La identificación e información de contacto del prestador de los servicios postventa, así como la forma de acceder a dichos servicios;**

“10. Las condiciones de terminación cuando se trate de contratos de duración indeterminada o superiores a un año;

“11. Las cláusulas y condiciones relativas a renovación automática o permanencia mínima, ésta última en caso de que proceda en los términos del artículo 41 de la Ley 1480 de 2011, las cuales deberán constar en documento aparte y ser aceptadas expresamente por el consumidor.

6. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar que no es viable mediante consulta entrar a resolver lo expuesto por usted, sin embargo, como manifiesta inconformidad en relación con la entrega de un bien, le ponemos de presente lo siguiente:

Todos los bienes nuevos gozan de una garantía, frente a la cual son responsables los productores, importadores, expendedores, es decir, todos aquellos que participan en la cadena de producción de un bien.

Tal y como se ha expuesto, el servicio postventa hace parte de la garantía que debe ser otorgada a los consumidores cuando se está frente a una relación de consumo en los términos señalados dentro del presente documento.

De la misma forma, la Superintendencia de Industria y Comercio, en desarrollo de sus funciones, ha impartido instrucciones en lo referente a los sistemas de peticiones, quejas y reclamos (PQR) en los sectores automotor, de electrodomésticos y gasodomésticos, telecomunicaciones, en los grandes almacenes y ventas de boletería, las cuales se encuentran incluidas en la Circular Única de la Entidad.

Ahora bien, la inclusión o no del servicio postventa dentro de la “razón social” no hace ninguna diferencia frente a las obligaciones que se tienen ante los consumidores. Además de lo anterior, las normas de consumidor, como bien lo señala el Dr. Juan Carlos Villalba Cuellar en su libro “Introducción al Derecho del Consumo”, tienen un carácter especial “y, por lo tanto, su aplicación es preferente



frente a las normas de carácter general". En el mismo texto, al explicar las características del derecho del consumo, considera que éste es transversal, pluridisciplinario, especial, proteccionista, de orden público, de un gran contenido social y con fundamento en la Constitución. Tal caracterización de las leyes de consumo no hace más que reforzar su talante especialísimo y su condición de preferente.

Con independencia de las eventuales demandas que puedan interponer los consumidores, la violación de las normas reseñadas podrá dar lugar a la imposición de las sanciones establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011⁴.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

⁴ ARTÍCULO 61. SANCIONES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.



Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: José González
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha

