

Bogotá D.C., 24 de marzo de 2021

{Datos Personales eliminados en virtud de la Ley 1580 de 2012}

Asunto: Radicación: 21-58973
Trámite: 113
Actuación: 440
Folios: 11

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto 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, 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 a través su comunicación del 13 de octubre de 2020 en la cual señala en relación con la garantía de unas botas:

“Tengo una consulta sobre importaciones, una empresa vende un celular en 2020, este resulta con una falla en 2020, al revisar el equipo técnico se percatan que deben importar una pieza de china en plena pandemia de COVID, teniendo en cuenta que ese repuesto se necesita para la garantía de un producto electrónico ¿Cuánto tiempo tiene la compañía para realizar esa garantía teniendo en cuenta la necesidad de ser importada desde china? ¿Existe alguna modificación sobre los términos que trae la ley 1480 y el decreto que reglamentó la garantía para este tiempo de pandemia y hasta cuando tiene vigencia? ¿Existe alguna causal que el proveedor pueda usar para explicar la demora en la importación? ¿existe algún pronunciamiento sobre garantías incumplida durante la pandemia por imposibilidad de los trabajadores de ir a trabajar?”.

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

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”.

Ahora bien, una vez realizada la anterior precisión, 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 al consumidor, sobre protección de la competencia, sobre protección de datos personales, ejercer el control y verificación de los reglamentos técnicos y la metrología legal, ejercer el control y vigilancia de las Cámaras de Comercio, sus federaciones y confederaciones y 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 al consumidor, competencia desleal y propiedad industrial.

4. LA GARANTÍA LEGAL



La garantía se define en el numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 la 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. El artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 también define la garantía legal como la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

La calidad, idoneidad y la seguridad son definidos por la misma ley en el artículo 5. La calidad es el cumplimiento de un producto con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. La idoneidad o eficiencia es su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado. La seguridad es la ausencia de riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores del producto 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.

Los aspectos incluidos en la garantía legal se encuentran en el artículo 11 de la citada ley, y conllevan la obligación al proveedor y productor de manera solidaria la reparación 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. Si se repite la falla del producto, 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. La garantía también obliga a suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos; disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, la cual puede tener un costo adicional al precio; entre otros aspectos incluidos en la garantía legal se destacan los numeral 7 y 8 del artículo 11 que se transcriben a continuación. El productor y proveedor deben:

“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”.

Los casos en que el productor o proveedor de un producto pueden exonerarse de responsabilidad de la garantía se encuentran en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011, el cual se transcribe a continuación:

“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;
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”.

Conforme al artículo 12 de la Ley 1480 de 2011, cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

1. Descripción de la reparación efectuada.
2. Las piezas reemplazadas o reparadas.
3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y
4. La fecha de devolución del producto.

De acuerdo con el artículo. 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor debe informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en los puntos de atención dispuestos para el efecto e indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente. En caso de que desee



hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor debe entregar el producto en las instalaciones de aquel.

Conforme al artículo. 2.2.2.32.2.2. del mismo Decreto, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o el expendedor debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas deben ser entregados al consumidor al momento de informarle la decisión correspondiente. El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud de efectividad de la garantía legal. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero. De acuerdo con el artículo. 2.2.2.32.2.5. cuando el consumidor opte por la devolución del dinero por imposibilidad de reparar o la repetición de la falla, deberá hacerse sobre el precio de venta, previa entrega del bien objeto de garantía libre de gravámenes.

5. TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL

La Ley 1480 de 2011 reglamentó el término de la garantía legal en el artículo 8 en los siguientes términos:

“Artículo 8. 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”.

De conformidad con lo anterior el término de la garantía debe ser establecido por la ley, la autoridad competente, esto es, la Superintendencia de Industria y Comercio, el productor y/o proveedor.

Igualmente, el referido artículo estableció unas presunciones para dicho término en relación con productos nuevos, perecederos e inmuebles, indicando además que para los productos usados y los servicios que suponen la entrega del bien, que se venden sin garantía, de no informarse al consumidor sobre dicha situación, también se presume el término de esta.

5.1. SUSPENSIÓN Y AMPLIACIÓN DEL TÉRMINO DE LA GARANTÍA

El artículo 9 de la Ley 1480 de 2011 establece lo siguiente:

“Artículo 9. Suspensión y ampliación del plazo de la garantía. 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”. (Subrayado fuera de texto original).

5.2. PLAZO PARA LA REPARACIÓN, REPOSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL DINERO POR EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

El artículo 2.2.2.32.2.7 del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, establece el plazo para la reparación, de los bienes frente a los cuales se ha exigido del productor y/o proveedor la efectividad de la garantía:

“Artículo. 2.2.2.32.2.7 Plazo para la reparación del bien. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará, de acuerdo con la naturaleza del bien y la falla que esté presente, el plazo máximo dentro del cual se deberá cumplir con la



reparación para la efectividad de la garantía legal. En los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.

En los casos en los que el productor o proveedor dispongan de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles”. (Subrayado fuera de texto original).

En relación con la reposición o cambio, establece el artículo 2.2.2.32.2.8 del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015:

“Artículo. 2.2.2.32.2.8. Plazo para la reposición del bien por la efectividad de la garantía legal. De acuerdo con la naturaleza del bien, la Superintendencia de Industria y Comercio determinará el plazo máximo dentro del cual se deberá realizar la reposición del mismo para la efectividad de la garantía legal, cuando el consumidor haya optado por esta modalidad o cuando el bien no sea susceptible de ser reparado, según corresponda. Para los casos en que la Superintendencia no fije un plazo distinto, la reposición deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

En caso de bienes cuya tradición esté sujeta a registro, la reposición se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa.

En cualquier caso, una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes. En caso de que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos del registro serán asumidos por el productor o expendedor.



En caso de que el consumidor no cumpla con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.” (Subrayado fuera de texto original).

Finalmente, el plazo o término para realizar la devolución se encuentra reglamentado en el artículo 2.2.2.32.2.9 del Decreto 1074 de 2015, en los siguientes términos:

“Artículo. 2.2.2.32.2.9 Plazo para la devolución del dinero por la efectividad de la garantía legal. Cuando el bien no sea susceptible de ser reparado o en caso de repetirse la falla, y el consumidor haya optado por la devolución del dinero para la efectividad de la garantía legal, según corresponda, esta deberá producirse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, libre de gravámenes.

En cualquier caso, una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes.

En caso de que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos de dicho registro serán asumidos por el productor o expendedor.

En caso de que el consumidor no cumpla con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.

En los casos en que la devolución del dinero se realice mediante consignación bancaria, el consumidor deberá suministrar los datos necesarios para el efecto, una vez le sea informada la decisión del productor o proveedor.



Parágrafo. Para efectos de este capítulo y en los casos en que el bien mueble haya sido adquirido a través de un medio de financiación, se aplicará lo dispuesto en el parágrafo segundo del artículo 2.2.2.32.3.3 del presente Decreto”. (Subrayado fuera de texto original).

Por lo tanto, el proveedor y/o productor cuenta con un término de 30 días hábiles para realizar la reparación, 10 días hábiles para la reposición si los bienes no están sometidos a registro, caso en el cual el término se amplía a 30 días hábiles, y 15 días hábiles para la devolución del dinero, términos que empezarán a contarse a partir de que el consumidor ponga el bien a disposición del proveedor.

5.3. TÉRMINOS DE REPARACIÓN, REPOSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL DINERO DURANTE EL PERIODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO)

Mediante el Decreto 686 del 22 de mayo de 2020 se tomaron medidas para mitigar los efectos causados por la pandemia generada por el COVID – 19 relacionados con los términos de reparación, reposición y devolución del dinero en virtud de la garantía durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio. El artículo tercero dispone:

“Artículo 3. Suspensión del término de la reparación de bien, reposición del bien o de la devolución del dinero en ejercicio de la efectividad de la garantía. Suspéndanse durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno nacional los términos previstos en el artículo 2.2.2.32.2.7 del Decreto 1074 de 2015 para efectuar la reparación de los bienes que se encuentran actualmente en el respectivo trámite ordinario de reparación. Los mencionados términos se reanudarán una vez se ordene el levantamiento de la medida de aislamiento preventivo obligatorio. Los términos de reposición de un bien por otro, contemplados en el artículo 2.2.2.32.2.8 del Decreto 1074 de 2015 y la devolución del dinero -cuando se deba realizar en efectivo-, contemplada en el artículo 2.2.2.32.2.9 de la misma norma, se suspenderán en los mismos términos del inciso anterior. Lo anterior, sin perjuicio de las devoluciones de dinero que se encuentren pendientes de ejecución, en donde se haya previsto la devolución a través de canales electrónicos, las cuales deben efectuarse en los términos y en las condiciones pactadas, sin que haya modificación alguna en el cumplimiento de la obligación.



Parágrafo 1. En los términos previstos en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, en razón a las medidas adoptadas relacionadas con el aislamiento preventivo obligatorio y las consecuentes restricciones de movilidad y, ante la imposibilidad del consumidor de informar el daño que tiene el producto o de ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, se suspenderá el término previsto para que el consumidor pueda ejercer su derecho a exigir la garantía anunciada.

Una vez se decreta el levantamiento de la medida a que se refiere el inciso anterior, se reanuda el plazo para que los consumidores presenten la solicitud de efectividad de la garantía legal.

Parágrafo 2. Exclúyase de la presente disposición productos de primera necesidad, productos farmacéuticos, productos médicos, ópticas, productos ortopédicos, productos de aseo e higiene, alimentos y medicinas para mascotas y de terminales que permitan el acceso a las telecomunicaciones, en lo relativo a la reposición de un bien por otro y a la devolución de dinero, siempre que dichos productos hayan sido adquiridos durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio previsto por el Gobierno nacional". (Subrayado fuera de texto original).

El Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020, prorrogó la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional declarada mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, prorrogada por las Resoluciones 844 del 26 de mayo de 2020 y 1462 del 25 de agosto de 2020, hasta el 28 de febrero de 2021, por lo cual se entiende que las medidas de aislamiento preventivo se mantienen y son susceptibles de prorrogarse nuevamente.

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 legal, doctrinal y jurisprudencial en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

El Decreto 686 de 2020 establece en su artículo tercero que durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio se suspende el término de reparación y reposición de los bienes que se encuentran actualmente en dicho trámite, indicando además que el referido término se



reanudaré una vez se ordene el levantamiento de la medida de aislamiento preventivo obligatorio.

Los términos para la devolución del dinero -cuando se deba realizar en efectivo-, contemplada en el artículo 2.2.2.32.2.9 de la misma norma, se suspenderán en los mismos términos. No obstante, si la devolución del dinero se debía realizar a través de canales electrónicos deben efectuarse en los términos y en las condiciones pactadas, sin modificación alguna en el cumplimiento de la obligación.

Por su parte el parágrafo del artículo 3 del Decreto 686 de 2020 establece que “se suspenderá el término previsto para que el consumidor pueda ejercer su derecho a exigir la garantía anunciada”.

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,

ROCÍO SOACHA PEDRAZA
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Augusto Hernández Vidal
Revisó: Rocío Soacha Pedraza
Aprobó: Rocío Soacha Pedraza

