

Bogotá D.C.,

10

**Respetado(a) Señor (a):**

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

**Asunto:** Radicación: 18- 40714-00001-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Respetado Señor:

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 el 26 de enero de 2018, en la cual consulta:

- “1. ¿Es posible realizar dentro del término de la garantía legal, la reparación con partes o piezas remanufacturadas, así estas se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento y calidad?”*
- 2. ¿Es posible realizar dentro del término de una "garantía suplementaria", la reparación con partes o piezas remanufacturadas, así estas se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento y calidad?”*
- 3. Dentro de los términos y condiciones establecidas en la ley 1480 de 2011, el Decreto 1074 de 2015 (Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo y se compila el Dcto.735 de 2013) y demás normas concordantes, se establece algún tipo de prohibición legal de realizar reparaciones dentro del término de la garantía legal o suplementaria, con partes remanufacturadas y/ o usadas?”*



4. *La naturaleza de los conceptos, o respuesta a consultas dadas por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, que (sic) tipo de naturaleza jurídica tienen? ¿qué obligatoriedad tienen en su cumplimiento? y ¿en la eventualidad de una actuación contraria estaría sujeta alguna sanción?*”

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 EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.



En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con temas concernientes a las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa, indicación pública de precios y protección contractual en relación con las cláusulas abusivas.

En este orden de ideas, se procederá en primer lugar al desarrollo legal, doctrinal y jurisprudencial que corresponda realizar en torno al objeto de su petición como eje central.

#### **4. GARANTÍA DE BIENES**

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

**“Artículo 5°.** Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:  
(...)

**5. Garantía:** *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. **La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.**”*

Por su parte, el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 define la garantía legal de la siguiente manera:

**“Artículo 7°.** *Garantía legal. 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.*

**Parágrafo.** *La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.”*

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.

#### **4.1. Aspectos que incluye la garantía**

El artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- al consagrar los aspectos que incluye la garantía, indica:

*"**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.

**Parágrafo.** El Gobierno Nacional, dentro de los seis meses siguientes a la expedición de esta ley, se encargará de reglamentar la forma de operar de la garantía legal. La reglamentación del Gobierno, no suspende la aplicación de lo dispuesto en la presente ley”.

En relación con los numerales 1 y 2 del artículo 11 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.**



(...)<sup>1</sup>” (Resaltado fuera de texto)

Por su parte, el artículo 2.2.2.32.2.3 del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo*”, que compiló el Decreto 735 de 2013, por ser norma reglamentaria del sector, en relación con el tema consultado, establece:

*“Artículo 2.2.2.32.2.1. Imposibilidad de reparación o repetición de la falla. **En caso de repetirse la falla o cuando el bien no admite reparación, el productor o el expendedor, deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro, en los términos del artículo 12 de la Ley 1480 de 2011.**”*

De lo expuesto, es pertinente destacar a efecto de su cuestionamiento, que en principio, la norma permite al productor y/o al proveedor corregir de forma oportuna, las posibles fallas de calidad e idoneidad que se presenten en los bienes, a menos que estos no puedan ser reparados y, por lo tanto, lo que procederá será la devolución del dinero o el cambio del bien (a elección del consumidor).

Cuando se repite la falla, ya sea por cuestiones atribuibles a defectos de calidad o idoneidad, durante la vigencia de la garantía, atendiendo a la naturaleza del bien 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.

#### **4.1. Garantía Suplementaria**

De conformidad con lo estipulado en la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor-, en Colombia existen 3 clases de garantías: la garantía legal, la garantía ofrecida por el productor o proveedor a falta de disposición de obligatorio cumplimiento y la garantía suplementaria

El artículo 13 de la Ley 1480 de 2011 define en los siguientes términos la garantía suplementaria:

*“Artículo 13. Garantías suplementarias. Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, cuando amplíen o mejoren la cobertura de esta, **de forma gratuita u onerosa. En este último caso se deberá obtener la aceptación expresa por parte del consumidor, la cual deberá constar en el escrito que le dé soporte. También podrán otorgar***

---

<sup>1</sup> Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, *Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor*, Legis, Primera Edición, 2012, páginas 52 y 53.



**este tipo de garantías terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con la garantía.**

**PARÁGRAFO 1o. A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.**

**PARÁGRAFO 2o. Cuando el bien se adquiriera en el exterior con garantía global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior.”**

Así mismo, el artículo 14 de la Ley 1480 de 2011 fija los requisitos que deben cumplir las garantías suplementarias:

**“Artículo 14. Requisitos de la garantía suplementaria. Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.”**

Por su parte el artículo 2.2.2.32.5.1 del Decreto 735 de 2013, compilado en el Capítulo 32 del Decreto 1074 de 2015 “Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, por ser norma reglamentaria del sector, establece:

**“Artículo 2.2.2.32.5.1 Garantías suplementarias. De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1480 de 2011, las garantías suplementarias gratuitas y onerosas **podrán ser otorgadas siempre y cuando amplíen o mejoren la cobertura de la garantía legal.****

**Las garantías suplementarias onerosas que pretenden extender en el tiempo los efectos de la garantía legal, puede ser ofrecidas cuando el término de la garantía legal sea de un año o en los casos en que el término haya sido establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, en virtud del numeral 16 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.”**

En relación con las garantías suplementarias la doctrina ha considerado:

**“Las garantías suplementarias son aquellas que implican una mejora o ampliación de la cobertura de la garantía legal con la que cuentan todos los productos. De esta forma, este tipo de garantías parten de la facultad que tienen los productores y/o proveedores de obligarse más allá de lo establecido en la ley en cuanto al alcance de la garantía legal. Esta es una garantía que podrá ser otorgada por el productor, el proveedor e incluso por un tercero, siempre que tengan la capacidad e idoneidad para ofrecerla y esta mejore las condiciones, con lo que podrá ser otorgada de manera gratuita o a cambio de un precio adicional que deberá ser pagado por el consumidor.**

**En el caso en que la garantía suplementaria sea de carácter oneroso, dicha condición deberá ser informada al consumidor y aceptada por este de forma expresa y por escrito, para garantizar de esta manera su pleno conocimiento y evitar que, por falta de información, este adquiera un producto que no requiere o por el cual no está dispuesto a pagar.**

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 - Calle 137 # 58 Piso 06 - Contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



*De otro lado, el Decreto Reglamentario n. 735 de 2013 dispone que la garantía suplementaria podrá ser onerosa única y exclusivamente cuando el término de la garantía legal fuera de un año o este hubiera sido establecido por la SIC. Por lo anterior, si el término fijado por el productor o proveedor fuera inferior al de un año, este no podría otorgar una garantía suplementaria onerosa. Habida cuenta que no estaría bajo los supuestos que consagra la disposición.*

***La garantía suplementaria vincula a todos aquellos que hayan participado en la cadena de distribución posterior a su otorgamiento, y ellos son solidariamente responsables de su cumplimiento. De esta forma, si un producto goza de una garantía suplementaria y surge un defecto con posterioridad al vencimiento de la garantía legal, el consumidor podrá hacer efectiva la garantía suplementaria ante cualquiera de ellos que hubieran participado en la cadena de distribución luego de que hubiera sido contratada dicha garantía.***

*Al respecto, resulta oportuno precisar que la garantía suplementaria no será exigible para quienes hubieran participado en la cadena de distribución con anterioridad al otorgamiento de la misma, ya que, por expresa disposición legal, no se extiende a quienes hubieran precedido al distribuidor que otorgó la garantía.*

***Finalmente, el Estatuto consagra los requisitos que deben tener las garantías suplementarias, pues establece que deben constar por escrito, ser de fácil comprensión y tener caracteres fácilmente legibles, requisitos que al no estar supeditados a ninguna condición, deberá cumplirse independientemente del carácter oneroso o gratuito de la garantía suplementaria.<sup>2</sup>*** (Resaltado fuera de texto)

De lo expuesto, puede concluirse que la garantía suplementaria se caracteriza por:

- Debe constar por escrito.
- Debe ser de fácil comprensión y sus caracteres deben ser legibles a simple vista.
- Debe mejorar o ampliar las condiciones de la garantía legal.
- Puede ser gratuita u onerosa, y en este último caso debe informarse al consumidor y obtener su aceptación.
- Puede ser otorgada por el productor, el proveedor o terceros especializados que tengan la idoneidad y capacidad para otorgarla.
- Puede ser exigida a cualquiera que participe en la cadena de comercialización luego de que es expedida.
- Puede ser otorgada cuando el término de la garantía legal sea de un año o haya sido fijado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

En consecuencia, según las disposiciones de la Ley 1480 y su decreto reglamentario 735 de 2013, compilado por el Decreto 1074 de 2015, la garantía suplementaria puede ser otorgada de manera gratuita u onerosa por el productor,

<sup>2</sup> Valderrama Rojas, Carmen Ligia, De las garantías: una obligación del productor y el proveedor, en: Perspectivas del Derecho del Consumo, Valderrama Rojas Carmen Ligia, directora, Universidad Externado, Cra. 13 #27 - 00 piso 2013, páginas 288-259 (5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia





el proveedor o terceros especializados que tengan la idoneidad y capacidad para otorgarla, con el fin de mejorar o ampliar las condiciones de la garantía legal.

## 5. CÁRACTER DE LAS NORMAS DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

Dispone el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011:

**“Artículo 4. Carácter de las normas. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.**

*Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.*

**Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.**

*En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario”.*

En relación con este artículo, la doctrina ha manifestado lo siguiente:

*“En el artículo 4° del Estatuto del Consumidor, bajo el epígrafe Carácter de las normas se contienen, de una parte, tres enunciados básicos de la normativa legal de protección al consumidor que corresponde al concepto de principios y, de otra parte, las reglas de integración normativa del derecho de protección al consumidor.*

*Los tres enunciados a los que nos referimos son: (i) las disposiciones legales de protección al consumidor son de orden público y por lo mismo cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, sin perjuicio de la validez de los arreglos que se produzcan para resolver controversias sobre derechos patrimoniales entre un consumidor y su contraparte; (ii) las normas del Estatuto del Consumidor deben ser interpretadas en la forma más favorable al consumidor en lo que hace a la definición del sentido y alcance de normas que no son claras o en la existencia de vacío legal (33); y, (iii) en caso de duda se resuelve en favor del consumidor, regla conforme con la que en los casos en que los elementos de juicio o probatorios no son suficientes para formar concluyentemente el criterio del operador jurídico- Juez o funcionario administrativo- se resuelve en favor del consumidor, regla que deriva del principio de asimetría y que es desarrollo del imperativo constitucional de la*



*responsabilidad de mercado del productor y del comercializador, que deviene del artículo 78 de la Carta. (...)³”.*

Atendiendo el carácter de **orden público** que establece el artículo transcrito, debe señalarse que las normas de orden público son irrenunciables, sus mandatos son imperativos y de forzoso cumplimiento, de ahí que se garantice que las estipulaciones que se realicen en contra, no tengan efecto alguno.

La calificación de la norma como de orden público se encuentra fundamentada en el bien jurídico que salvaguarda las normas de protección del consumidor, cual es el interés público, derecho colectivo o bienestar de los consumidores, lo que significa que prevalecen sobre los intereses particulares.

Al efecto, ha manifestado la doctrina:

*“El criterio general dispuesto por la ley bajo análisis, determina que sus normas son de “orden público”, es decir que sus mandatos son imperativos y de forzoso cumplimiento (112), con la garantía de aplicación según la cual, la estipulación en contrario ‘se tendrá por no escrita’ (art. 4, inciso 1°).*

*“Lo anterior en cuanto ser manifestación del mandato constitucional del Estado Social de Derecho, que provee protección especial a quienes se encuentran en estado de indefensión o inferioridad, como es el caso de los consumidores (art 1°, 2°, 13, 88, 333 C.P.), en tanto intervención dentro del proceso de “producción, utilización y consumo de los bienes públicos y privados” y “con miras al mejoramiento de la calidad de vida, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano” (art 334 C.P.)” 4.*

Por lo tanto, puede concluirse que cada una de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 es de obligatorio cumplimiento.

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

**“1. ¿Es posible realizar dentro del término de la garantía legal, la reparación con partes o piezas remanufacturadas, así estas se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento y calidad?”**

(...)

<sup>3</sup> Ibídem, páginas 26 y 27. Nota al pie: (33) “(...) el principio general de interpretación in dubio pro consumidor es aplicación tanto en el caso de conflicto normativo como ante situaciones de vacío legal”, Manual de Derecho de Protección al Consumidor. Nociones Fundamentales, Dante D. Rusconi

<sup>4</sup> Valdearrama Rojas Camer Liria, *Perspectivas de Derecho del Consumo*, Universidad Externado, 2013, Páginas 126 y 127.



**3. Dentro de los términos y condiciones establecidas en la ley 1480 de 2011, el Decreto 1074 de 2015 (Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo y se compila el Dcto.735 de 2013) y demás normas concordantes, se establece algún tipo de prohibición legal de realizar reparaciones dentro del término de la garantía legal o suplementaria, con partes remanufacturadas y/ o usadas?.”**

La Ley 1480 de 2011 dispuso en el artículo 11 la forma en que debe hacerse efectiva la garantía, señalando que en principio el productor y/o proveedor debe reparar el bien, a menos que los bienes no puedan ser reparados, caso en el cual procederá la devolución del dinero o el cambio del bien a elección del consumidor.

La reparación tiene como fin que el bien quede en perfecto estado, de modo que permita su uso y a través de él la satisfacción del consumidor.

La norma no consagra expresamente la posibilidad de que las reparaciones en virtud de la garantía se lleven a cabo con repuestos remanufacturados.

En opinión de la Oficina Asesora Jurídica, no es posible para el productor y/o proveedor hacer efectiva la garantía utilizando repuestos que revistan esta característica atendiendo a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11, que señala que cuando se repite la falla, el cambio del bien debe llevarse a cabo con “*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*”, lo cual, en nuestra opinión se traduce, a efectos de la obligación de reparación, en que el obligado debe utilizar materiales nuevos, iguales en calidad a los que se reparan.

Aunado a lo anterior debe tenerse en cuenta que la regulación de protección al consumidor ha aceptado como algo excepcional y sometido a requisitos adicionales la venta de bienes remanufacturados o en general productos en circunstancias especiales como los denomina el Reglamento Técnico expedido mediante la Resolución número 497 del 20 de febrero de 2013, acorde con lo cual, no es posible llevar a cabo una interpretación extensiva de algo excepcional.

En efecto, el artículo 15 de la ley 1480 de 2011 establece las circunstancias especiales que se pueden predicar de un producto que ha sido clasificado como tal por el productor colombiano, el productor importador, el proveedor y/o expendedor, en los siguientes términos:

**“Artículo 15.** *Productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados repotencializados o discontinuados. Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o discontinuados, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria, de acuerdo con las instrucciones que señale la Superintendencia de Industria y Comercio.*

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



*Parágrafo. Cuando en la factura de venta se haya informado al consumidor el o los imperfectos y/o deterioros, **la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor**".*

Finalmente, se resalta el carácter de orden público de las disposiciones del Estatuto del Consumidor, que impide que la reparación a título de efectividad de la garantía se realice con un bien remanufacturado, o incluso, con cualquier bien en circunstancias especiales, pues como se señaló anteriormente, la Ley es clara al señalar que la reparación ( o el cambio) debe llevarse a cabo con bienes de características idénticas.

**2. ¿Es posible realizar dentro del término de una "garantía suplementaria", la reparación con partes o piezas remanufacturadas, así estas se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento y calidad?**

Las anteriores reflexiones son aplicables a las garantías suplementarias, si se tiene en cuenta que estas se otorgan con el fin de mejorar la garantía legal.

**"4. La naturaleza de los conceptos, o respuesta a consultas dadas por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, que (sic) tipo de naturaleza jurídica tienen? ¿qué obligatoriedad tienen en su cumplimiento? y ¿en la eventualidad de una actuación contraria estaría sujeta alguna sanción?"**.

Las respuestas emitidas por esta Oficina Asesora Jurídica a los derechos de petición en su modalidad de consulta, se exponen 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 o ejecución.

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>

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Adonia Aroca  
Revisó: Jazmín Rocío Soacha  
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

