

Bogotá D.C.,

10

Respetado(a) Señor (a):

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

Asunto: Radicación: 17-90137-2
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

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, así:

1. OBJETO DE LA CONSULTA.

Atendiendo a la consulta por usted radicada en esta entidad a través de su comunicación de radicado en la cual expresa:

Primera. ¿Qué diferencia hay entre el numeral 3 y el numeral 4 del artículo 16 de la ley 1480 de 2011? (...) Segunda. Por favor indicar los números de resolución o de sentencia en los cuales se haya aplicado el numeral 3 del artículo 16 de la ley 1480 de 2011. Tercera. Por favor indicar los números de resolución o de sentencia en los cuales se haya aplicado el numeral 4 del artículo 16 de la ley 1480 de 2011."

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 funciones 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 la calidad, la idoneidad y 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 e indicación pública de precios, y protección contractual (cláusulas abusivas).



4. CAUSALES DE EXONERACION DE LA GARANTÍA.

Acorde con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, respecto a la responsabilidad de los proveedores o expendedores por la garantía respectiva que ampare el bien, y de los productores en relación con la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios, señala las causales taxativas de exoneración de responsabilidad por fallas de las condiciones de calidad e idoneidad garantizadas.

"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."

Es así como, ante los daños del bien respecto de las condiciones de calidad e idoneidad garantizadas, corresponde al productor, proveedor o expendedor, respectivamente, demostrar la fuerza mayor, el caso fortuito no sobrevenido por culpa del productor o expendedor, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado o la no atención por parte del consumidor de las instrucciones de instalación uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, todo lo anterior con el objeto de eximirse de la obligación a su cargo.

A este respecto, debemos tener en cuenta lo señalado por la H. Corte Constitucional, Sentencia C-1141/00:

"Sin perjuicio de los diferentes esquemas o modelos de responsabilidad que puede consagrar la ley, no puede entonces en modo alguno ignorarse la posición real del consumidor y del usuario, puesto que justamente su debilidad en el mercado ha sido la circunstancia tenida por el constituyente para ordenar su protección. Esta tutela constitucional terminaría despojada de sentido si el legislador, al determinar libremente el régimen de responsabilidad del productor, decidiese adoptar una orientación formalista o imponer al consumidor cargas excesivas como presupuesto para el ejercicio de sus derechos y de las correspondientes acciones judiciales. El indicado fin al que apunta el sistema constitucional de protección del consumidor, no es conciliable con todas las opciones normativas; ni tampoco puede desvirtuar el esquema participativo que contempla la Constitución, el cual reserva al consumidor y a sus organizaciones una destacada función para incidir en los procesos y asuntos que directamente los afectan."



Así mismo, respecto del tema de las causales de exoneración admisibles dentro de una investigación adelantada por la autoridad competente en materia de protección al consumidor, la misma corporación sostiene (Expediente D-4032, Acción pública de inconstitucionalidad, (13) trece de noviembre de dos mil dos (2002), Magistrado Ponente: Dr. Alvaro Tafur Galvis):

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

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

Respecto de su primera pregunta, es importante aclarar que si las fallas del bien que fundamentan el reclamo del consumidor obedecen al no cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad garantizadas, el consumidor podrá solicitar la efectividad de garantía, teniendo presente que las únicas causales de exoneración de responsabilidad frente a la garantía son las contempladas en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011 las cuales son: 1. la fuerza mayor, el caso fortuito no sobrevenido por culpa del obligado, 2. el hecho de un tercero ligado o no al productor mediante relación de trabajo o contractual de cualquier clase, 3. el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado, y 4. El no seguimiento de las instrucciones impartidas por el productor respecto de la instalación, el uso o su mantenimiento.

Las referidas causales de exoneración de la responsabilidad implican el rompimiento del nexo causal entre el daño causado y el llamado a responder por este.

En el caso de los numerales 3 y 4 del artículo 16 el rompimiento del nexo causal traslada la responsabilidad a la órbita de control del consumidor (autoresponsabilidad).

En opinión de la Oficina Asesora Jurídica existe una clara diferencia entre el uso indebido del bien por parte del consumidor y la desatención las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía por parte del consumidor.

En efecto, el numeral 3 del artículo 16 de la ley 1480 de 2011 hace referencia a los casos en los que el consumidor use el bien para una finalidad o uso diferente para el cual se fabricó dicho producto. La causal 3 tiene relación con el concepto de idoneidad del bien, entendido en los términos del numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011



como la “[a]ptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado”.

Un ejemplo de esta causal es cuando un dispositivo celular se utiliza para clavar puntillas, o cuando un bolígrafo se utiliza como dardo.

De otro lado, el numeral 4 del artículo 16 de la ley 1480 de 2011 hace referencia a los casos en los que a pesar que el consumidor utilice el bien para los fines para los cuales se fabricó el producto, este hizo caso omiso de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento.

En este punto es importante tener en cuenta la profesionalidad del productor/proveedor, quien en atención al conocimiento de las características que tiene de su producto, ha considerado que la complejidad del bien o servicio amerita que el consumidor tenga unos cuidados específicos al momento de instalarlos, usarlos o mantenerlos.

Un ejemplo de esta causal es cuando un reloj en cuyas instrucciones se encuentre que es sumergible hasta una profundidad máxima de 100 metros de bajo del agua, se sumerge a 150 metros.

Reiteramos que en cada caso concreto debe someterse al examen individual y particular con el objeto de valorar todas las pruebas a que haya lugar y corresponderá al juez determinar si existe causal de exoneración probada y en consecuencia si procede o no la exoneración.

Ahora bien, sobre la información específica solicitada por usted respecto de los *números de resolución o de sentencia en los cuales se haya aplicado el numeral 3 y el 4 del artículo 16 de la ley 1480 de 2011*, es nuestro deber informarle que esta Superintendencia no posee datos estadísticos, ni ha realizado ningún tipo de base de datos con la cual se pueda obtener la información por usted requerida. Sin embargo, adjunto le enviamos un listado en el cual encontrará los fallos en los que le fueron negadas las pretensiones en materia protección del consumidor por garantía del bien o servicio, dentro de las cuales podrá encontrar como motivo del fallo de algunas de estas, las excepciones planteadas en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011. (Ver cuadro anexo).

En caso tal de que requiera mayor información o información especializada, le rogamos observar lo pertinente en el TÍTULO I, Capítulo Segundo, de la CIRCULAR UNICA de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO en el cual encontrará las directrices respecto de la solicitud de información en esta superintendencia, así como, consulta de documentos, copias de documentos, consulta de expedientes, expedición de certificaciones, el tratamiento de la Información de carácter reservado y tasas aplicables a los trámites generales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Finalmente, le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por esta



Superintendencia las puede consultar en nuestra página web a través de este link <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>

De esta forma 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.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carlos Saavedra
Revisó: Jazmín Rocío Soacha
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

