

Bogotá D.C.,

10

Respetado(a) Señor (a):

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

Asunto: Radicación: 17- 121884 -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 5

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 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 de comunicación de fecha 17 de mayo de 2017 en la cual consulta:

“(...) nos informe si conforme las garantías otorgadas por fuera de la vigencia del mismo producto de parte del distribuidor deben ser concedidas en caso de probarse la indebida manipulación del artículo por parte del consumidor con informes técnicos de centros autorizados por la marca pero no aprobados por la misma toda vez que el tiempo de garantía ya expiro.”.

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.

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



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 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. GARANTÍAS 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:

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

(...)"

La garantía de los bienes y servicios está referida al cumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad en los términos definidos por la ley, en consecuencia, las situaciones que impliquen el incumplimiento de las mencionadas características propiciarán la responsabilidad del productor y/o proveedor, quien se verá obligado a hacer efectiva dicha garantía, de conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor.

De conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, corresponde a una obligación de carácter temporal, es decir, tiene un término de vigencia.

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”.

4.2. Término de la garantía

El artículo 8 de la mencionada Ley 1480 de 2011, reglamentó el término de la garantía legal, 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.” (Resaltado fuera de texto).

Tenemos entonces que, el Estatuto del Consumidor reglamentó el término de la garantía, de modo que este debe ser establecido por la ley, la autoridad competente, esto es, la Superintendencia de Industria y Comercio, el productor o proveedor.

Por lo tanto, en el caso de que el término de la garantía no ha sido fijado por la ley o la autoridad competente, corresponde fijarlo al proveedor y o productor.

Igualmente, 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. RESPONSABILIDAD SOLIDARIA DEL PRODUCTOR Y/O PROVEEDOR.

El artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, establece la responsabilidad solidaria del productor y el productor, en los siguientes términos:

*“Artículo 10. Responsables de la garantía legal. Ante los consumidores, **la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos**...”. (Resaltado fuera del texto).*

En relación con la responsabilidad solidaria, la doctrina ha manifestado:

“Como ya lo hemos señalado, la base fundamental de la adecuada protección al consumidor, radica en la solidaridad entre el productor y el comercializador tal como lo expresa este artículo 10. El consumidor no tiene por qué saber quién es culpable de que un producto sea defectuoso, ni tiene por qué buscar al responsable para reclamar por la garantía. Podrá acudir ante quien lo elaboró o quien lo puso en circulación indistintamente, y éste deberá cumplir con la garantía. Si el que respondió por la garantía no fue el causante del defecto del producto, podrá repetir contra quien tuvo la culpa.”¹

Por su parte, la Corte Constitucional señaló:

“En el plano constitucional, el régimen de responsabilidad del productor y del distribuidor corresponde al esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la asimetría material que en el mercado padece el consumidor o usuario. Este propósito constitucional no podría nunca

¹ Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madrián Rivera Ramón Eduardo, “Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor”, Legis, Primera Edición, 2012, página 49



cumplirse cabalmente si los supuestos de responsabilidad sólo pudieran darse entre partes de un mismo contrato, máxime si solo en pocos casos el fabricante pone directamente en la circulación el bien y lo coloca en manos del consumidor final. La responsabilidad del productor y del distribuidor surge ex constitutione y puede por ello ser deducida por el consumidor del producto o el usuario, con independencia de que exista o no un vínculo contractual directo con los primeros. (...)

(...), la razón de ser de este régimen estriba en la necesidad de compensar con medidas de distinto orden la posición de inferioridad con que consumidores y usuarios, por lo general dispersos y dotados de escasos conocimientos y potencialidades, enfrentan a las fuerzas de la producción y comercialización de bienes y servicios, necesarios en orden a la satisfacción de sus necesidades materiales.²

Se infiere de lo anteriormente expuesto que la responsabilidad solidaria atenúa la asimetría con la que el consumidor actúa en el mercado, proporcionándole instrumentos que faciliten la satisfacción de las expectativas de calidad e idoneidad de los productos que adquiere.

5.1. Exoneración de la responsabilidad de productores y/o proveedores

El artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, contempla:

*“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.”*
(Resaltado fuera de texto).

En relación con las disposiciones del artículo transcrito, la Corte Constitucional manifestó:

“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 tomen³.”

En consecuencia, tanto el productor como el proveedor están obligados a hacer efectiva la garantía de **los productos que ponen en circulación en el mercado**, sin que les sea posible oponerse, a menos que demuestren una causal de exoneración de su responsabilidad, las cuales están contempladas taxativamente en el artículo 16 del Estatuto del 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 legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

La garantía es una obligación en cabeza de productores y/o proveedores, cuyo fin es garantizar las condiciones de calidad e idoneidad de los productos que se ponen en circulación en el mercado, atendiendo para ello lo establecido por el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-

Es una obligación de carácter temporal, que inicia con la entrega del producto al consumidor y finaliza en el término que según lo establecido por el artículo 8 de la Ley 1480 haya señalado la ley, la autoridad competente, esto es, la Superintendencia de Industria y Comercio, y el productor y/o proveedor.

En consecuencia, la obligación de hacer efectiva la garantía está supeditada a la vigencia de esta, y por lo tanto las reclamaciones que se realicen a los obligados deben ser efectuadas dentro del respectivo término de vigencia.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que las causales de exoneración de la responsabilidad de productores y/o proveedores son:

- La fuerza mayor
- El caso fortuito no sobrevenido por culpa del obligado
- **El uso indebido del bien o servicio por parte del afectado**
- El hecho de un tercero ligado o no al productor mediante relación de trabajo o contractual de cualquier clase y
- El no seguimiento de las instrucciones impartidas por el productor;

Elemento común de todas las causales de exoneración es el hecho ajeno o causa extraña a la órbita de control del productor y/o proveedor.

³ Expediente D-4032, Acción pública de inconstitucionalidad, (13) trece de noviembre de dos mil dos (2002),



Cuando se demuestra que el hecho que produce el daño al producto o servicio le es totalmente extraño a estos, estaremos frente a la configuración de una causal de exoneración de la responsabilidad.

Al probarse el rompimiento del nexo causal entre el daño y la conducta del productor y/o proveedor, tal hecho indica que la exoneración de la responsabilidad es total.

En respuesta a su pregunta, en el caso de que sea probada una cualquiera de las causales de exoneración de la responsabilidad establecida en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el productor y/o proveedor quedará liberado de su obligación de hacer efectiva la garantía.

Así las cosas, para cada caso en concreto se deberá determinar si existe causal de exoneración probada, para lo cual deberá someterse al examen individual y particular con el objeto de valorar todas las pruebas a que haya lugar para llegar a determinar si procede o no la exoneración, pues se insiste en que debe existir un nexo causal entre la falla y una de las causales de exoneración que establece la ley, para que se ordene al productor y/o proveedor hacer efectiva la garantía, ya que esta es su principal obligación.

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.

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

