

Bogotá D.C.,

10

Señora

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 16-160560- -00002-0000	Fecha: 2016-07-27 16:57:30
DEP: 10 OFICINA JURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 16-160560- -00002-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

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:

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

#### 1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través de su comunicación de fecha 19 de junio de 2016 en el cual se señala:

"1. ¿cómo (sic) se aplica en Colombia el servicio defectuoso frente al Estatuto del Consumidor?"

"2. Que (sic) se considera como servicio defectuoso."

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 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. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

A continuación procedemos a resolver los interrogantes de su consulta así:

"1.¿cómo (sic) se aplica en Colombia el servicio defectuoso frente al Estatuto del Consumidor?."



El artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 establece las siguientes definiciones:

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

17. Producto defectuoso es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o, información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho". (Resaltado fuera de texto)

No obstante la anterior definición, la doctrina ha considerado que el concepto de producto defectuoso es aplicable tanto a los bienes como a los servicios:

"(...) sin embargo conforme con lo previsto en los artículos 6° y 20 del mismo Estatuto y las consideraciones expuestas en la jurisprudencia (59), se concluye que para efectos del título IV del Estatuto del Consumidor el concepto de producto defectuoso es predicable de bienes y servicios y que el carácter de defectuoso se concreta en la circunstancia de vulnerar la seguridad del consumidor." (Resaltado fuera de texto)

((59) Sentencia del 30 de abril de 2009 de la Corte Suprema de Justicia, M.P. Pedro Octvio Munar Cárdenas)

(Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón. Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, página 70.)

Por su parte, el artículo 20 de la precitada Ley consagra lo siguiente:

"Artículo 20. Responsabilidad por daño por producto defectuoso. Responsabilidad por daño por producto defectuoso. El productor y el expendedor serán solidariamente responsables de los daños causados por los defectos de sus productos, sin perjuicio de las acciones de repetición a que haya lugar. Para efectos de este artículo, cuando no se indique expresamente quién es el productor, se presumirá como tal quien coloque su nombre, marca o cualquier otro signo o distintivo en el producto. Como daño, se entienden los siguientes:

1. Muerte o lesiones corporales, causadas por el producto defectuoso;
2. Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, causados por el producto defectuoso.

Lo anterior, sin perjuicio de que el perjudicado pueda reclamar otro tipo de indemnizaciones de acuerdo con la ley".

En concordancia con lo anterior, el artículo 21 de la mencionada ley establece la responsabilidad por daños por producto defectuoso así: "Para determinar la responsabilidad, el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre este y aquel."

Se extrae del contenido del anterior artículo, que en principio se excluyen el dolo y la



culpa como elementos de la responsabilidad del productor y/o proveedor, correspondiendo al consumidor la prueba del defecto del bien, el daño que este produjo y el nexo causal, de lo que resulta que el productor no se libera de su responsabilidad aduciendo diligencia en la elaboración del producto, pues el artículo 22 del Estatuto del Consumidor, establece circunstancias y causales específicas para exonerarlo de su responsabilidad.

La Corte Constitucional en sentencia C- 1141 de 2000, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz, respecto de la prueba del defecto del bien, ha manifestado:

"El defecto cuya prueba compete al perjudicado, no es el error de diseño o intrínseco del producto, cuyo conocimiento difícilmente puede poseer o dominar el consumidor; lo es la inseguridad que se manifiesta con ocasión del uso al cual está destinado. Probado el defecto, resulta razonable suponer que la responsabilidad corresponde al empresario que controla la esfera de la producción, la organiza, dirige y efectúa el control de los productos que hace ingresar al mercado y, por ende, para liberarse debe este a su turno demostrar el hecho que interrumpe el nexo causal".

Para expresar la diferencia entre la responsabilidad por efecto de la garantía, y la que se origina por un producto defectuoso, la doctrina ha manifestado:

"Mientras que la garantía de eficiencia busca que los bienes o servicios cumplan la finalidad para la cual fueron adquiridos, la responsabilidad por productos defectuosos regula la indemnización por los daños a la vida y a la integridad personal de terceros, así como la destrucción o deterioro de cosas, como consecuencia de un defecto en el diseño, fabricación, o presentación del producto."

(Tamayo, Jaramillo Javier. Derecho del Consumo. Problemáticas Actuales. -Gual, Acosta José Manuel y Villalba Cuellar Juan Carlos. Directores- . La Responsabilidad Civil en el Nuevo Estatuto del Consumidor. Ibañez. 2013, página 661)

Finalmente le informamos que la responsabilidad de productores y proveedores por los daños causados por productos defectuosos y la procedencia del pago por los perjuicios ocasionados por estos, corresponde resolverla a la justicia ordinaria de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011:

"Artículo 56. Acciones jurisdiccionales. Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

(...)

2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria".

En cuanto a las acciones, ha manifestado la doctrina:

"(...) el derecho de protección al consumidor distingue entre la responsabilidad por los defectos del producto, que corresponde a la acción de garantía, y la responsabilidad por los daños que se causen al consumidor con ocasión del uso del producto. A estos dos ámbitos básicos de la responsabilidad de productores y expendedores, corresponde a acciones distintas."

(Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, página 161.)

Por lo tanto, esta Superintendencia carece de competencia para conocer de la acción que un consumidor quiera iniciar por la responsabilidad por daños por productos defectuosos, y en consecuencia, se debe acudir ante la jurisdicción ordinaria.

"2. Que (sic) se considera como servicio defectuoso."

El Estatuto del Consumidor no contempla una definición de "servicio defectuoso", sin embargo, esta Oficina Asesora Jurídica considera que la prestación de un servicio es defectuosa cuando se crea un daño por la utilización de un producto (defectuoso) en la prestación de este.

Por lo tanto, en nuestra opinión la definición de producto defectuoso que contempla el artículo 5 de la ley 1480 de 2011 puede ser aplicada al "servicio defectuoso", esto es, cuando el producto utilizado en la prestación del referido servicio, "no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho", pues debe tenerse en cuenta que la existencia de un producto defectuoso y la declaración de responsabilidad del productor o proveedor de estos, está basada en el concepto de seguridad, el cual está referido a la existencia de un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información.

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/drupal/Doctrina-1>

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.

Atentamente,

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

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

