

Bogotá D.C.

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 16-45474- -2-0
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURIDICA
TRA: 113 DP-CONSULTAS
ACT: 440 RESPUESTA

FECHA: 2016-04-14 16:55:36
EVE: SIN EVENTO
FOLIOS: 4

Señora
MARA MARGARITA MEJIA MORENO
Autopista norte Kim 19 Vía Chía
BOGOTA D.C.--COLOMBIA

Asunto: Radicación: 16-45474- -2-0
Trámite: 113
Evento:
Actuación: 440
Folios: 4

Respetada Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina Asesora bajo el número señalado en el asunto, en los siguientes términos:

1. Objeto de la Consulta

En relación con lo conceptuado por esta Oficina Asesora Jurídica mediante el radicado 15- 290954, la peticionaria manifiesta que *“este concepto deja a todas luces un vacío que la Superintendencia de Industria y Comercio está llamada a llenar, toda vez que pueden presentarse situaciones en las cuales un consumidor desee valerse de la garantía de un vehículo para poder imputar los cargos de transporte al proveedor atendiendo a situaciones no propias de la garantía.*

De lo anteriormente expuesto elevo ante usted puntualmente los siguientes interrogantes:”

“1. ¿Es obligación legal de los proveedores de vehículos costear los gastos de transporte de aquellos a los cuales desee hacerse efectiva la garantía hasta el lugar

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 16-45474- -2-0 – 2016-04-14 16:55:36

de atención o los talleres autorizados, aun cuando el vehículo no reviste la gravedad de requerir su inmovilización y posterior transporte en grúa?

2. ¿En caso que el vehículo del consumidor presente fallas o problemas de fábrica y a su vez problemas distintos a estos (de origen común, por uso indebido o propios del desgaste del automotor) pero son estos últimos los que generan la inmovilización del vehículo está a cargo del proveedor del vehículo costear los gastos del transporte hasta el lugar de atención? ¿Aun cuando este se encuentre en ciudades distintas o considerablemente extensas?”.

Al respecto, advertimos que la Oficina Asesora Jurídica profiere conceptos de carácter general y abstracto, sin que le sea posible resolver a través de estos, situaciones particulares o pronunciarse sobre la legalidad de una conducta, pues estaríamos vulnerando el principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política.

En efecto, así lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-542 de 2005, en la cual se pronunció sobre la exequibilidad del artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, en los siguientes términos:

"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."

Aclarado lo anterior, y atendiendo las competencias otorgadas a esta Superintendencia por el Decreto 4886 de 2011, nos permitimos informarle:

2. Garantía de bienes

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

"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 (...)."

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

*"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."*

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 16-45474- -2-0 – 2016-04-14 16:55:36

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.

2.1. Aspectos que incluye la garantía

El artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 al consagrar los aspectos que incluye la garantía, indicando, en relación con el tema de su consulta lo siguiente:

"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.

(...)"

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 16-45474- -2-0 – 2016-04-14 16:55:36

Por su parte, el artículo 2.2.2.32.2.1 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:

“Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, 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, a elección del consumidor, y a 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, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquél.

El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el productor o expendedor así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el productor o expendedor, según el caso”.

Al respecto de los costos de transporte en casos de efectividad de garantía, los autores Alejandro Giraldo, Carlos Caicedo y Ramón Madriñán, en su libro “*Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor*”, página 52, señalan:

“El consumidor deberá dejar el producto en el mismo sitio donde se lo entregaron cuando lo compró, y tiene derecho a que se lo devuelvan allí mismo; es decir que si el consumidor le pagó al almacén el transporte del bien hasta un sitio específico, el mismo almacén deberá encargarse de recoger el bien donde lo entregó, llevarlo a arreglar y devolverlo en el mismo sitio, sin cobrar valores adicionales. Si el consumidor recibió el producto en el almacén, allí lo tendrá que llevar para que le cumplan con la garantía.”

3. Causales de exoneración de la responsabilidad del productor o proveedor de hacer efectiva la garantía.

Al respecto, el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011 señala las causales que exoneran al productor o proveedor de cumplir con las condiciones de idoneidad y calidad de los bienes y servicios que ponen en circulación en el mercado, las cuales, son de carácter taxativo, y por tanto, son las únicas que pueden invocarse.

“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;

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 16-45474- -2-0 – 2016-04-14 16:55:36

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".

En consecuencia, la garantía puede perderse en los siguientes eventos: (i) cuando el consumidor da un uso indebido al producto, (ii) cuando la falla que reporta es consecuencia de la intervención de un tercero no autorizado, (iii) por la falta de seguimiento de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento y (iv) la fuerza mayor y el caso fortuito.

Ante los daños o falla del bien respecto de las condiciones de calidad e idoneidad garantizadas, corresponde al productor, proveedor o expendedor, respectivamente, demostrar la existencia de dichas causales, e igualmente el vínculo causal entre el motivo de exoneración y el defecto del bien, con el objeto de eximirse de la obligación a su cargo.

Al respecto los autores Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, en su libro "Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor", Legis, Primera Edición, 2012, página 59, expresan:

"Además de demostrar la causal de exoneración, también es necesario demostrar el vínculo causal entre ésta y el defecto del bien. Así, cuando en los televisores, equipos de sonido y otros electrodomésticos, colocan cintas que sellan el producto y advierten 'si se rompe este sello, se pierde la garantía'; dicha advertencia per se no tiene ninguna validez jurídica. El hecho de que se encuentre el sello roto, a lo sumo demuestra que alguien abrió el electrodoméstico, pero eso no demuestra en forma alguna que, aún en el evento de haber existido dicha intervención, haya sido la que generó el defecto del bien. El responsable de la garantía deberá demostrar que además de que el producto fue abierto, fue manipulado indebidamente y eso generó el defecto que se reclama como garantía."

4. Frente a la consulta

En respuesta al primer cuestionamiento, debe decirse que, por regla general constituye una obligación a cargo del productor, proveedor, distribuidor o importador, en los términos del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor, asumir todos los gastos que estén referidos a la garantía, incluyendo el transporte de los bienes para hacerla efectiva.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 16-45474- -2-0 – 2016-04-14 16:55:36

Ahora bien, el mencionado artículo establece la obligación de transportar el bien para hacer efectiva la garantía en cabeza del productor o proveedor, **siempre que el transporte sea necesario para el efecto.**

Es decir, que deberá tenerse en cuenta la naturaleza del daño o falla del bien con el fin de establecer si le corresponde al productor o proveedor correr con los gastos de transporte para hacer efectiva la garantía, pues de no ser necesario, según lo dispuesto en la norma reglamentaria (Decreto 1074 de 2015), el consumidor deberá llevar el bien al lugar donde efectivamente lo recibió.

En este orden de ideas, en opinión de esta Oficina Asesora Jurídica cuando la naturaleza del daño o falla del bien no impide al consumidor llevar el bien al lugar en que le fue entregado al adquirirlo o a los puntos de atención dispuestos para el efecto, a su elección, no se genera la obligación para el productor o proveedor de correr con los gastos del transporte del bien para hacer efectiva la garantía.

Así mismo debe recordarse que excepcionalmente, cuando la entrega la ha efectuado el proveedor o productor en un lugar indicado por el consumidor distinto al establecimiento y se efectuó un pago por dicho transporte, para efectos de la reclamación en garantía tales gastos serán por cuenta del proveedor o productor.

De otro lado, cuando el consumidor trasladó el bien a una ciudad diferente de la que adquirió el producto, y no realizó un pago por dicho transporte y salvo que se haya pactado lo contrario, el costo del transporte para proceder a hacer efectiva la garantía, estarán a cargo del consumidor.

En relación con el segundo cuestionamiento, reiteramos lo manifestado en la respuesta anterior, por lo tanto, la obligación del transporte por parte del productor o proveedor debe evaluarse atendiendo a la naturaleza de la falla.

De otro lado, deberá tenerse en cuenta que el productor o proveedor es responsable de hacer efectiva la garantía en los términos establecidos por la ley, siempre y cuando no exista y se demuestre la existencia de una causal de exoneración de las establecidas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, caso en el cual, desaparece la obligación.

Así mismo, no debe olvidarse que cuando no se trate de aspectos relacionados con la garantía, los costos deben ser asumidos por el consumidor.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página en Internet, www.sic.gov.co.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA (C)

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

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 16-45474- -2-0 – 2016-04-14 16:55:36