

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
RAD: 11-028696- -00003-0000 Fecha: 2011-04-25 11:31:35
DEP: 10 OFICINAJURIDICA
TRA: 113 CONSULCONCEP EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA Folios: 1

10

Señora
ANA MARIBEL MARTINEZ LEAL
anamaribelmarti@yahoo.es

Asunto: Radicación: 11-028696- -00003-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, damos respuesta a la consulta por usted presentada con la radicación del asunto, en los siguientes términos:

1. Objeto de la Consulta

En su escrito expone que su carro fue víctima de un hurto en el parqueadero de un centro comercial y al hacer la reclamación le dicen que le responden por el daño del vehículo, pero no por los objetos que se robaron. Desea saber si esto es legal.

Es importante precisar que esta oficina profiere conceptos de carácter general y abstracto sobre las materias de su competencia, sin que le sea posible pronunciarse sobre situaciones particulares.

2. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección al consumidor y competencia desleal.

3. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de Protección al Consumidor

De acuerdo con el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta



con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en el Decreto 3466 de 1982 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, entre otras.
- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

3.1 Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

A efectos de dar respuesta a la consulta, esta Oficina tendrá en cuenta las siguientes normas.

3.1.1. Normas aplicables

El artículo 39 del Decreto 3466 de 1982, Estatuto de Protección al Consumidor, en relación con la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, establece lo siguiente:

“Todo contrato de prestación de servicios que suponga o exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará la actividad objeto de la prestación de servicios, está sometido a las siguientes reglas de orden público y, por consiguiente irrenunciables:

- a) La persona natural o jurídica obligada a la prestación del servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, la identificación del bien, la clase de servicio, el valor del servicio, la fecha de devolución, las sumas que se abonan como parte del precio, y el término de la garantía que otorga.
- b) La persona natural o jurídica obligada a la prestación del servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien dejado en depósito y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.



- c) En caso de que el usuario suministre los elementos o materiales necesarios para la prestación del servicio, la calidad de ellos está excluida de la garantía que se otorgue.
- d) Al vencimiento del plazo indicado en el recibo, se devolverá el bien al usuario, háyase o no cumplido con la prestación del servicio contratado. Si el servicio no se ha prestado, el usuario tendrá derecho a la devolución de las sumas abonadas como parte del precio.” (Subraya fuera de texto)

En concordancia con lo anterior, el Capítulo Cuarto del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, contiene reglas específicas para los contratos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, en los siguientes términos:

“a) Toda persona o establecimiento que preste servicios que impliquen la entrega de un bien respecto del cual se desarrolla la actividad (reparación de vehículos en talleres, reparación de electrodomésticos, parqueaderos, servicio de lavandería, entre otros), debe expedir un recibo donde conste, además de las obligaciones establecidas en el artículo 39 del decreto 3466 de 1982, como mínimo, lo siguiente:

- Nombre o razón social del prestador del servicio;
- Dirección y teléfono del establecimiento;
- Nombre e identificación del usuario;
- Dirección y teléfono del usuario;
- Número de recibo;
- Fecha y hora de la recepción;
- Identificación del bien;
- Indicación expresa de los defectos o averíos del bien y sus accesorios
- Clase de servicio;
- Plazo para la prestación del servicio;
- Valor del servicio, así como las sumas que se abonan como parte del precio; y
- Término de caducidad.” (Subraya fuera de texto)

b) En caso de no existir anotación expresa en cuanto a los defectos o averíos del bien y sus accesorios, se entenderá que éste ingresó o fue entregado en perfectas condiciones y con todos los elementos inherentes a él.

c) La persona obligada a la prestación del servicio, asume la custodia del bien en depósito y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios si los hubiere.

d) En caso que el bien objeto de la prestación sufra pérdida, variación o algún deterioro por causas diferentes al caso fortuito o fuerza mayor debidamente probados, deberá subsanarse el daño, cambiando el bien por otro de igual calidad y valor o pagando el valor acordado por las partes o, en su defecto, el que fije la Superintendencia de Industria y Comercio. (subrayado y resaltado fuera de texto)



3.1.2. Las reglas relativas a la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien son de orden público

De las normas transcritas en el numeral anterior, se concluye que, por ser calificadas como “reglas de orden público y por consiguiente irrenunciables”, son de obligatorio cumplimiento, por lo tanto, en caso de que la persona que presta el servicio que supone la entrega de un bien, pretenda desconocer los derechos del consumidor derivados de la prestación de servicio – custodia y conservación y restitución del bien -, se considera que tal pretensión no tendría eficacia, pues un acto unilateral no puede estar por encima del ordenamiento jurídico (Código Civil, artículo 6, 16, 1523 y 1602.). La calificación de reglas de orden público, se encuentra fundamentada en el bien jurídico que salvaguarda las normas de protección del consumidor, cuál es el interés público o bienestar de los consumidores, lo que significa que prevalecen sobre los intereses particulares de quien presta el servicio. En consecuencia, cláusula que contraría una norma de orden público se considera ineficaz.

En relación con las normas de orden público la Corte Suprema de Justicia, en sentencia del junio 27 de 1940, señaló:

“Derechos susceptibles de renuncia y no renuncia. “Dentro de las exigencias de estos preceptos legales se encuadran los derechos civiles susceptibles de ser válidamente renunciados y por sentido contrario, de ellas se deduce también los que no pueden renunciarse, esto es, los derechos conferidos por la ley no sólo en interés individual sino también en interés colectivo y social y aquellos cuya renuncia expresamente prohíbe la ley.

(...)

Como principio general, no es posible dejar de aplicar la ley cuando es de orden público, o sea, que es prohibida su renuncia porque no afecta solamente los particulares intereses del renunciante y en su observancia está comprometido el orden social. Las leyes de orden público, según el concepto de Beudant, son las que tienden a asegurar la organización que posee una sociedad para su normal y correcto funcionamiento, y tienen como característica predominante que interesan más a la comunidad que a los hombres individualmente considerados y se inspiran más en el interés general que el de los individuos. No es cosa siempre fácil distinguir dentro de la legislación civil las normas que pertenecen al orden público y las que gobiernan intereses estrictamente privados, porque no existe antagonismo entre el interés general y el privado. Lejos de toda generalización absoluta, debe entenderse con preferencia al fundamento y fin de cada norma para determinar su verdadero carácter según que se dirija y destine directa e inmediatamente al beneficio de un particular o a beneficiar en el primer término la comunidad. De esta manera aparece muy calificado el carácter de orden público que corresponde a las leyes de derecho privado que rigen , por ejemplo, el estado y capacidad de las personas, base de la organización social; las que gobiernan la propiedad, especialmente la agraria porque conforman económicamente el Estado, las que adoptan medidas en resguardo y amparo de los derechos de terceros, en virtud de que todo derecho que no es el personal de las partes debe confundirse para ellas, con el

interés general que no pueden menoscabar, y las leyes inmediatamente vinculadas a las buenas costumbres, cuyo concepto se engloba dentro del orden público.

(...)

No sobra señalar que en la relación de consumo – productor, distribuidor o proveedor y consumidor – el consumidor es la parte débil en esa relación asimétrica, por tal razón, el Constituyente facultó al legislador para que protegiera el estado de indefensión en que se encuentran los consumidores frente a los proveedores de un bien o servicio. En este orden, el ordenamiento jurídico contiene normas especiales, como el artículo 39 del Decreto 3466 de 1982, que pretenden equilibrar dicha relación de manera razonada a favor de los consumidores y que, por tener coherencia con la finalidad de las normas protección del consumidor, no se consideran contrarias a la Constitución Política de Colombia. En efecto, en materia de responsabilidades el citado decreto contempla un régimen diferente al ordinario basado en la búsqueda del referido equilibrio.

Sobre el particular la Corte Constitucional, en sentencia C – 973 de 2002, señaló:

“(...)

En ese sentido, es deber del órgano legislativo tener en cuenta las relaciones asimétricas que generan la manufactura, comercialización, distribución y adquisición de bienes y servicios, y que surgen del papel preponderante del productor en cuanto a él compete la elaboración del bien o la modelación del servicio imponiendo condiciones para su funcionamiento y utilización, así como de la ventaja del distribuidor o proveedor en razón de su dominio de los canales de comercialización de los bienes y servicios; pero sobre todo, la ley debe observar con atención la indefensión a la que se ve sometido el consumidor en razón de la necesidad que tiene de obtener los bienes ofrecidos en el mercado.²²

En consecuencia, las normas que el legislador profiera, en virtud de la competencia que le ha sido otorgada para regular el régimen de protección de los derechos del consumidor, dentro del cual está comprendida la forma en que se puede exigir la responsabilidad del productor, deben tener en cuenta la protección especial de esos derechos reconocida por la Carta y estar orientadas hacia su completa efectividad.

“(...)

3.5 La naturaleza de la responsabilidad atribuida a los productores.

Específicamente, la Constitución de 1991, en el primer inciso del artículo 78 estableció el deber que tienen los productores y comercializadores de bienes y servicios de responder por los atentados que, en ejercicio de su actividad dentro del proceso productivo, cometan contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

Es decir que esa obligación de responder por los daños ocasionados a los consumidores y usuarios proviene directamente de la Constitución y, por ende, se configura como una



responsabilidad especial y propia al régimen que les es aplicable.

Cabe señalar que la Constitución no precisó los hechos a cargo de productores y comercializadores de los cuales se deriva su responsabilidad y por ello, debe entenderse que los mismos son todos aquellos que corren por su cuenta y riesgo y sobre los cuales, en virtud de su actividad profesional deben tener control.

Así ha dicho la Corte que “Las condiciones de calidad e idoneidad son las que establece el propio productor o son las que obligatoriamente se imponen a éste. El control del proceso de producción y el diseño del bien o del servicio, incumben de manera directa al productor profesional. El productor obtiene su ganancia por su papel en el proceso de producción y, como contrapartida, asume los riesgos derivados de la misma”.

“(…)”

22 Sentencia C - 1141 de 2000.”

3.2. Responsabilidad de los parqueaderos

Dentro de las relaciones de consumo relativas a la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, se encuentra el servicio de parqueadero.

Del servicio de parqueadero se desprenden dos obligaciones en cabeza de la persona que presta tal servicio, (i) la custodia y conservación del automotor y (ii) la entrega al usuario del automotor una vez haya finalizado el servicio. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de entregar el recibo de parqueo por parte de quien presta el servicio al usuario.

En este orden de ideas, la persona que presta el servicio de parqueadero, como consecuencia de la obligación de custodia y conservación del automotor, responderá por los daños de que sea objeto el vehículo bajo su guarda, incluidos “los elementos que lo componen así como la de los equipos conexos o complementarios, si los tuviere”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39, literal b) del Decreto 3466 de 1982.

Igualmente, la persona que presta el servicio de parqueadero responderá por los daños ocasionados a las cosas u objetos dejados dentro del vehículo, como consecuencia de haberlos recibidos y, por ende, estar bajo su custodia y conservación. Por tal razón, es importante que en el documento o recibo – u otro - que acredita la entrega del automotor, además, se señale qué otros objetos o bienes está recibiendo la persona que presta el servicio, con el fin de que tenga certeza de los bienes bajo su responsabilidad.

En caso de iniciarse una investigación por el extravío de cosas u objetos dejados en el vehículo, le corresponderá al usuario acreditar que la cosa se encontraba dentro del vehículo al momento de iniciarse la prestación del servicio.

Sobre la responsabilidad de los parqueaderos respecto de los objetos dejados dentro de



los vehículos que no corresponden a equipos anexos o complementarios, esta oficina ha conceptualizado en la misma línea a la expuesta en el presente concepto, en los siguientes términos:

“En este orden de ideas, se concluye que el vehículo dejado en depósito al parqueadero está conformado por todos los bienes que por estar conectados física o corporalmente hacen en conjunto una unidad y será por todos y cada uno de esos bienes conjunta o individualmente considerados que el parqueadero deberá responder. Por lo anterior, el parqueadero tiene la obligación de custodia y de restitución sobre la totalidad de los elementos que hacen parte integrante del vehículo que se ha dejado en depósito. Así mismo, debe entenderse que si un bien por su naturaleza no hace parte integrante del vehículo pero está anexo a éste o lo complementa, se considerará que entra a hacer parte integrante del mismo y por lo tanto, deberá ser objeto de custodia y restitución por parte del parqueadero”. (Concepto 0203541)

“Por otro lado, aunque por el hecho de dejar el vehículo en depósito el parqueadero no adquiere la obligación de custodia y restitución en relación con los bienes dejados en él, es decir sobre aquellos que no hacen parte integrante del mismo o que no tienen el carácter de “equipos anexos o complementarios” de él, es posible que el parqueadero los reciba también en depósito, caso en el cual el contrato sobre estos bienes se perfeccionará con su entrega al parqueadero y éste deberá custodiarlos y restituirlos al depositante.” (Concepto 04016250)

3.2.1 Exoneración de responsabilidad de los parqueaderos

Sin bien las reglas relativas a la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien son de orden público y, en consecuencia, son irrenunciables o de obligatorio cumplimiento, conforme lo dispone el artículo 39 del Decreto 3466 de 1982, tal situación no implica que la persona que presta el servicio de parqueadero no se pueda exonerarse de responsabilidad.

En efecto, la persona que presta el servicio podrá exonerarse de responsabilidad si acredita en la respectiva actuación administrativa o judicial, la fuerza mayor, el caso fortuito no sobrevenido por su culpa, el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado o el hecho de un tercero, de conformidad con el artículo 26 del Decreto 3466 de 1982 (Corte Constitucional C- 973 de 2002.).

3.3 Efectividad de la Garantía

El Decreto – Ley 3466 de 1982, llamado Estatuto de Protección del Consumidor, regula, entre otros aspectos, las materias relacionadas con la idoneidad, la calidad y las garantías de los productos y servicios, en general, y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores frente a las mismas.

El artículo 1 del citado Decreto – Ley 3466 define la idoneidad de un bien o servicio

como “Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la normal y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.”

Así mismo, dicha norma define la calidad de un bien o servicio como “El conjunto total de las propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, determinan, distinguen o individualizan.”

Ahora bien, de acuerdo con los artículos 11, 13 y 29 del Decreto – Ley 3466 de 1982, todo bien o servicio debe estar amparado por una garantía, relacionada con las condiciones de idoneidad y calidad del mismo, por la cual responden sus productores, distribuidores o expendedores.

Siempre que se presenten fallas o daños relacionados con las condiciones de calidad e idoneidad, las cuales siempre deben estar garantizadas, en relación con los bienes o servicios adquiridos, el consumidor afectado podrá solicitar directamente ante el proveedor o distribuidor o ante el productor del bien o servicio respectivo la efectividad de la garantía correspondiente, es decir, que se cumplan las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas por el productor, distribuidor o expendedor.

Adicionalmente, el artículo 13 del Decreto – Ley 3466 de 1982 establece que las garantías otorgadas por el productor, proveedor o expendedor, se extienden al suministro de los repuestos necesarios para la reparación y la asistencia técnica indispensable para su utilización, sin costo alguno para el consumidor durante el término de vigencia de la garantía, y a costa suya una vez vencido aquél. Igualmente, el citado decreto, en su artículo 29, señala que las garantías otorgadas también comprenden “o, si fuere procedente cambiar el bien por otro o, sí se manifestare que desea desistir de la compraventa del bien o de la obtención del servicio, a reintegrar el precio pagado por el bien o servicio.”

Respecto la garantía de cambiar el bien por otro por – artículo 29 -, no puede ser interpretado literalmente, esto es, que solo aplica para la compra de bienes o productos y no para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.

Lo anterior, por cuanto tal interpretación desconocería el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia, en el sentido, como se dijo anteriormente, que las normas de protección del consumidor deben ser interpretadas teniendo en cuenta la asimetría que existe en la relación de consumo, por lo tanto, el legislador pretendió, de manera razonada, equilibrar la referida relación, y no coadyuvar su existencia. En este orden, se desconocería la norma Superior y el Estatuto de Protección del Consumidor al entender que en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, la efectividad de garantía por pérdida de éste únicamente comprende la devolución o el pago del valor del servicio contratado. Se insiste, dada la protección especial que la Constitución Política garantiza a los consumidores, a fin de amortiguar la desigualdad en la relación de consumo, el ordenamiento jurídico contiene un régimen especial para los consumidores en cuanto a la responsabilidad de los productores, distribuidores o proveedores, según el caso, al igual que un mecanismo directo para que los usuarios obtengan la asistencia



técnica indispensable para la utilización del bien, su reparación, el cambio por otro o la devolución del dinero, y en caso de incumplimiento de estas obligaciones en cabeza de quien provee el bien o servicio, la posibilidad de hacer efectiva la garantía.

Sobre el particular la Corte Constitucional, en sentencia C – 1141 de 2000, sostuvo:

“La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sin embargo, la Constitución no entra a determinar los supuestos específicos de protección, tema este que se desarrolla a través del ordenamiento jurídico. El programa de protección, principalmente, se determina a partir de la ley, los reglamentos y el contrato. Es claro que la fuente contractual debe interpretarse de conformidad con los principios tuitivos del consumidor plasmados en la Constitución.

(...)

Cuando la Constitución encomienda al legislador el desarrollo de un cierto régimen de protección, no está simplemente habilitando una competencia específica para dictar cualquier tipo de normas. Lo que el Constituyente se propone es que la finalidad de la protección efectivamente se intente actualizar y se imponga en la realidad política y social - por lo menos, en un grado razonable y en la medida de las posibilidades y recursos existentes -, articulando de la manera más armoniosa y eficaz dentro de las políticas públicas las justas demandas de los sujetos mercedores de dicha protección especial.”

Igualmente, la Corte Constitucional señala:

“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.

En caso de incumplimiento por parte del productor, proveedor o expendedor en hacer efectivas las garantías a las que se encuentra obligado el consumidor o usuario podrá pedir ante las autoridades competentes, en los términos del artículo 29 del Decreto-Ley 3466 de 1982, que se obligue al proveedor, expendedor o productor a hacer efectiva la garantía o garantías o, si fuere procedente de acuerdo con el artículo 13 del referido decreto, a cambiar el bien por otro o, por último, si se manifestare que se desea desistir



de la compraventa del bien o de la obtención del servicio, a reintegrar el precio pagado por el bien o servicio.

Decreto-Ley 3466 de 1982, artículo 29: “Procedimiento para asegurar la efectividad de las garantías. En caso de incumplimiento total o parcial de la garantía mínima presunta o de las demás garantías de un bien o servicio, el consumidor afectado podrá solicitar que se obligue al proveedor o expendedor respectivo a hacer efectiva la garantía o garantías o, si fuere procedente de acuerdo con el artículo 13 del presente decreto, a cambiar el bien por otro o, si se manifestare que se desea desistir de la compraventa del bien o de la obtención del servicio, a reintegrar el precio pagado por el bien o servicio. En todo caso se podrá también solicitar la indemnización de los daños y perjuicios a que hubiere lugar”.

4. Facultades de la Superintendencia por fallas en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá adelantar la actuación correspondiente por fallas presentadas en la prestación del servicio que suponen la entrega de un bien, en las siguientes facultades:

4.1 Facultades Administrativas en materia de Protección al Consumidor

De conformidad con los Decretos 3523 de 2009 (artículo 1, numeral 14), modificado por el Decreto 1687 de 2010, y 3466 de 1982 (artículos 42 y 43 literal f)), la Superintendencia de Industria y Comercio podrá iniciar, de oficio o con base en una denuncia, actuaciones por el presunto incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien. En tales actuaciones, de encontrarse responsable de violar las normas de protección del consumidor al prestador del servicio, esta Entidad en facultades administrativas impondrá la sanción respectiva.

4.2 Facultades Jurisdiccionales en materia de Protección al Consumidor

El artículo 145 de la Ley 446 de 1998 faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio a ejercer a prevención en materia de protección del consumidor, sin perjuicio de otras facultades que por disposición legal le correspondan, entre otras la siguiente:

“b) Ordenar la efectividad de las garantías de bienes y servicios establecidas en las normas de protección del consumidor, o las contractuales si ellas resultan más amplias;

En esta facultad, la Superintendencia, a diferencia de la facultad administrativa, a petición de parte, podrá, si hay lugar a ello, ordenar la efectividad de la garantía por el incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad de los bienes o servicios adquiridos por el consumidor.

En todo caso, el usuario o consumidor también puede acudir ante el juez competente, de



acuerdo con las reglas propias del proceso verbal previstas en el Código de Procedimiento Civil, quien conocerá a prevención de los procesos en que se demande la efectividad de la garantía. Igualmente, dentro del mismo proceso, podrá solicitar la correspondiente indemnización de perjuicios, si a ello hay lugar.

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 de Internet www.sic.gov.co. En la pestaña de doctrina, encontrará todos los conceptos de esta Superintendencia. Finalmente podrá servirse del índice temático de normas y conceptos.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO

Jefe Oficina Asesora Jurídica