

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 12-122325- -00001-0000	Fecha: 2012-09-04 17:37:41
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor
JOSE OSCAR HURTADO MÉNDEZ
joschurtado@hotmail.com

Asunto: Radicación: 12-122325- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

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 con el número señalado en el asunto, en los siguientes términos.

1. Consulta

El peticionario manifiesta que tuvo inconvenientes con una motocicleta, y que se encuentra intentando llegar a un acuerdo de conciliación con la empresa proveedora de la misma.

En relación con esta situación formula la siguiente pregunta:

“(...) Entonces lo que yo quiero es que me asesoren que debo hacer en este caso, si al aceptar el cambio de la moto por una de la que ellos me ofrecen pierdo el resto de mis pretensiones o puedo iniciar una demanda por el resto de ellas, o no debo aceptar la conciliación y seguir con la demanda para que me sean reconocidas todas mis pretensiones.”

2. Materia objeto de la consulta

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los artículos 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 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.

Al respecto, en primer lugar, nos permitimos advertirle que en virtud del principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, no nos es posible resolver a través de conceptos situaciones particulares, como la que usted expone en su comunicación, ni brindar una asesoría.

Sin embargo, y dentro del ámbito de las referidas competencias, nos permitimos brindarle información sobre las garantías y los procedimientos previstos para la protección de los consumidores.

2.1 La relación de consumo

La Ley 1480 de 2011 - Estatuto de Protección del Consumidor – constituye el marco general de las disposiciones aplicables a las relaciones de consumo, las cuales se presentan en relación con quienes adquieren un bien o servicio para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica. (1)

2.1.1 Garantías

Dentro las obligaciones contempladas por el ordenamiento jurídico, a cargo de los productores y proveedores, y a favor de los consumidores, se encuentran las garantías.

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 (...).”(2)

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 idoneidad (3), calidad (4) y seguridad (5).

En Colombia existen 2 clases de garantías, la garantía legal y la garantía suplementaria.

La garantía legal es definida de la siguiente manera por el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011:

“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 (...).” (6)

Por su parte, la garantía suplementaria corresponde a las ampliaciones o mejoras que los productores o proveedores realicen a la garantía legal, ya sea de forma gratuita u onerosa. (7)

La garantía legal incluye 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.” (8)

De acuerdo con lo anterior, ante una falla, daño o inconformidad de un bien con la calidad, idoneidad y seguridad inherentes a un producto o las atribuidas al producto en la información suministrada al consumidor, y mientras esté vigente la garantía, los consumidores pueden hacerla efectiva ante el proveedor o el productor del bien.

Por estar comprendidos dentro la garantía, durante la vigencia de la misma, el proveedor

o productor no puede cobrar al consumidor por los gastos y costos que implique la reparación del bien por fallas de calidad e idoneidad, incluidos los repuestos y el transporte del bien para su reparación y posterior devolución al consumidor. Una vez ha vencido el plazo de la garantía se deben continuar prestando dichos servicios, pero se podrá cobrar por los mismos.

2.1.2 Posibilidad de reclamar costos adicionales a través de la garantía

En la consulta elevada se cuestiona sobre si resulta procedente que un consumidor reclame los daños generados a un bien, con ocasión de las fallas que presenta el bien adquirido, a través de la reclamación de la garantía de éste último.

De la revisión del citado artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, se determina que dicho concepto no se encuentra previsto dentro de la garantía legal, por lo cual en principio dichos gastos no se podrían reclamar a través de la efectividad de la garantía.

Sin embargo, y teniendo en cuenta que los consumidores disponen de distintas acciones, que no se limitan a la efectividad de la garantía, los consumidores tienen la posibilidad de interponer una demanda con el fin de obtener la indemnización de los perjuicios sufridos con ocasión de los daños de un bien.

En este sentido, la doctrina ha considerado:

“(…) 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.” (9)

De acuerdo con lo cual, se concluye que cuando se trata de reclamar ante el daño del producto, se debe hacer uso de la acción de efectividad de garantía, y cuando se trata de reclamar por los daños sufridos con ocasión del daño del producto, se debe acudir a una acción judicial exclusivamente ante la jurisdicción ordinaria, que tiene las siguientes características:

“En el numeral 2 del artículo 56 del Estatuto del Consumidor se consagra la acción de responsabilidad por daños por producto defectuoso en los supuestos definidos en ese Estatuto, que son: (1) el de muerte o lesiones corporales, causadas por el producto defectuoso y (2) el de daños producidos a una cosa diferente al producto defectuoso. Respecto del trámite de estas acciones, el legislador dispuso que se adelante exclusivamente ante la jurisdicción ordinaria, por los jueces, y conforme con las reglas de competencia y trámite previstas en el Código de Procedimiento Civil; sin embargo, para la decisión de estas acciones se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en el Estatuto del Consumidor, es decir la de la responsabilidad sin culpa, sin perjuicio de lo observado sobre las inconsistencias y contradicciones que se presentan en el Estatuto relativas a la definición de producto defectuoso y a la estructura de la responsabilidad en este ámbito.” (10)

En esta medida, y teniendo en cuenta que son distintas las acciones para reclamar la efectividad de la garantía y solicitar la indemnización de los daños causados por un producto, es posible llegar a un acuerdo en el cual se concilien las pretensiones en relación con una de dichas acciones, y no en relación con la otra, por lo cual persistirá la posibilidad de promover una demanda en ejercicio de la acción que no fue objeto de conciliación.

2.1.3 Responsabilidad solidaria de los productores y proveedores

El artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor – establece quiénes son los responsables por la garantía legal:

“Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.” (11)

Por su parte el artículo 1568 del Código Civil define las obligaciones solidarias:

“En general cuando se ha contraído por muchas personas o para con muchas la obligación de una cosa divisible, cada uno de los deudores, en el primer caso, es obligado solamente a su parte o cuota en la deuda, y cada uno de los acreedores, en el segundo, sólo tiene derecho para demandar su parte o cuota en el crédito.

Pero en virtud de la convención, del testamento o de la ley puede exigirse cada uno de los deudores o por cada uno de los acreedores el total de la deuda, y entonces la obligación es solidaria o in solidum.

La solidaridad debe ser expresamente declarada en todos los casos en que no la establece la ley.” (12)

Así mismo, los artículos 1571 y 1572 del Código Civil disponen en relación con la solidaridad pasiva lo siguiente:

“El acreedor podrá dirigirse contra todos los deudores solidarios conjuntamente, o contra cualquiera de ellos a su arbitrio, sin que por éste pueda oponérsele el beneficio de división.” (13)

“La demanda intentada por el acreedor contra algunos de los deudores solidarios, no extingue la obligación solidaria de ninguno de ellos, sino en la parte que hubiere sido satisfecha por el demandado.” (14)

De acuerdo con lo anterior se concluye que, por disposición legal, los consumidores pueden reclamar la garantía legal, a su elección, al productor o al proveedor, sin que éstos puedan cumplir parcialmente la misma, ni solicitar que se le exija al otro.

Así mismo, y hasta que no se haya cumplido la garantía legal, existe la posibilidad de reclamar al productor o proveedor al que no se haya reclamado inicialmente.

En el caso de que un consumidor considere que el productor o proveedor no ha cumplido

en debida forma con alguna de las disposiciones legales sobre garantías, o en general sobre las normas de protección al consumidor, puede hacer uso de las acciones que se mencionan a continuación.

2.2 Acciones que pueden ejercer los consumidores

La Ley 1480 de 2011 establece distintas acciones que pueden ser ejercidas por los consumidores ante el incumplimiento de las normas contenidas en dicha norma o de las instrucciones y órdenes impartidas sobre la materia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, entre ellas se encuentran:

- Acciones populares o de grupo previstas en la Ley 472 de 1998, ante la jurisdicción ordinaria o contencioso administrativa según el caso. (15)
- Acción de responsabilidad por producto defectuoso, ante la jurisdicción ordinaria. (16)
- Acción de protección al consumidor, ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, esta última en ejercicio de facultades jurisdiccionales. (17) Esta competencia es a prevención, por lo cual el consumidor puede escoger si demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio. (18)
- Presentación de una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de que esta inicie una investigación administrativa, en ejercicio de facultades administrativas. (19) Esta facultad es residual, por lo cual corresponde a dicha Entidad, siempre que no haya sido asignada expresamente a otra autoridad.

A continuación se analizarán las dos últimas por su pertinencia con los hechos objetos de consulta.

2.2.1 Acción jurisdiccional

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- No se requiere actuar a través de abogado, dependiendo de la cuantía de las pretensiones.
- Antes de presentar la demanda debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. (20) Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
- La reclamación puede hacerse en forma escrita, de manera verbal o de manera telefónica, y se deben seguir las siguientes exigencias:

- La reclamación escrita podrá presentarse directamente ante el productor y/o proveedor

o puede ser enviada por correo a la dirección del establecimiento de comercio donde el demandante adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.

- Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto.

- Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.

- El productor y/o proveedor tienen un plazo máximo de quince (15) días para dar respuesta.

- En caso en que el proveedor y/o productor se nieguen a recibir la reclamación, el consumidor lo manifestará bajo juramento en su demanda y, si es del caso, acompañará la constancia del envío por correo de la reclamación.

- Para efectos del proceso jurisdiccional, la falta de respuesta oportuna del proveedor o productor se considerará un indicio grave en contra de estos.

- Cuando hayan transcurrido quince (15) días sin que se haya dado una respuesta definitiva a la reclamación o si la respuesta no cumple con las normas aplicables, podrá el consumidor promover la demanda.

- Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la garantía, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (21)

- La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- El proceso se rige por las reglas especiales previstas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

2.2.2 Actuación administrativa

Por otra parte, el consumidor puede presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de que se inicie una investigación administrativa en contra del productor o proveedor, que podrá terminar en la imposición de una multa. (22) Para ello se debe tener en cuenta:

- La queja se puede presentar por los siguientes medios:

- Por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la entidad, ubicada en la carrera 13 27-00, piso 1 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la entidad (<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/protecco>).

El formulario también se puede radicar en las siguientes direcciones:

CADES Bogotá:

CADE 30 Carrera 30 25-90 Módulo 37 Zona A

CADE Suba Calle 148 A 103 B-95

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

CADE Calle 13 Calle 13 37-35 Módulo 13
CADE Américas Av. Carrera 86 43-55 Sur Módulo 83

Otras ciudades:

Barranquilla Carrera 57 79-10 Sede Supersociedades

Bucaramanga Calle 41 37-62 Sede Supersociedades

Cali Calle 10 4-40 of. 201 Sede Supersociedades

Cartagena Torre del Reloj Carrera 7 32-39 piso 2 Sede
Supersociedades

Cúcuta Avenida 0 (cero) A 21-14 Sede Supersociedades

Manizales Calle 23 26-60 Sede Cámara de Comercio

Medellín Calle 53 45-112 Piso 20 Edificio Colseguros

- A través de la página web de la Entidad
(<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/denuncias-y-reclamos>).

- Por medio de un fax al número 5-87-02-84.

• La queja debe contener al menos la siguiente información:

- Nombre completo e identificación del denunciante.

- Nombre completo e identificación de la persona contra la cual se dirige la denuncia.

- Dirección y teléfono, con indicación de la ciudad, tanto del denunciante como del denunciado.

- Relato completo y legible de los hechos denunciados.

- Copia de los documentos que respaldan la denuncia, como material publicitario y demás información que soporte los hechos.

- Expresar claramente lo que solicita.

- Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.

• El trámite se rige por lo previsto en los artículos 60 y subsiguientes de la Ley 1480 de 2011 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-.

3. Conclusiones

3.1 El consumidor, dentro del término de la garantía del producto, puede solicitar ante el productor o proveedor, verbalmente o por escrito, que se haga efectiva la garantía por medio del cumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

3.2 El ordenamiento jurídico colombiano consagra a favor del consumidor que la responsabilidad del productor y proveedor en relación con la garantía será solidaria, por lo cual el consumidor puede reclamar el cumplimiento de la misma a cualquiera de ellos.

3.3 La acción a ejercer cuando se trata de reclamar por los daños sufridos con ocasión del daño del producto es diferente de la acción de efectividad de garantía, ésta es una acción judicial que se puede tramitar exclusivamente ante la jurisdicción ordinaria.

3.4 Teniendo en cuenta que son distintas las acciones para reclamar la efectividad de la

garantía y solicitar la indemnización de los daños causados por un producto, es posible llegar a un acuerdo el cual se concilien las pretensiones en relación con una de dichas acciones, y no en relación con la otra, por lo cual persistirá la posibilidad de promover una demanda en ejercicio de la acción que no fue objeto de conciliación.

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.

- (1) Numeral 3, Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.
- (2) Numeral 5, Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.
- (3) Por idoneidad se entiende la aptitud de un producto para satisfacer las necesidades para las que producido o comercializado. Numeral 6 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (4) La calidad hace referencia a la condición en que un producto cumple con las características que se le atribuyen y que le son inherentes. Numeral 1 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (5) La seguridad es la condición del producto que, en situaciones normales de uso, no genera riesgos irrazonables para la salud e integridad de los consumidores. Se entiende que es inseguro un producto que no cumple con los requisitos de seguridad establecidos en los reglamentos técnicos o medidas sanitarias. Numeral 14 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (6) Artículo 7 de la Ley 1480 de 2011.
- (7) Artículo 13 de la Ley 1480 de 2011.
- (8) Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (9) (14) Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, página 161.
- (10) Ibídem
- (11) Artículo 10 Ley 1480 de 2011.
- (12) Artículo 1568 del Código Civil.
- (13) Artículo 1571 del Código Civil.
- (14) Artículo 1572 del Código Civil.
- (15) Numeral 1 Artículo 56 Ley 1480 de 2011 y Ley 472 de 1998.
- (16) Numeral 2 Artículo 56 Ley 1480 de 2011.
- (17) Numeral 3 Artículo 56 Ley 1480 de 2011.
- (18) Artículo 58 Ley 1480 de 2011.
- (19) Artículos 59, 60 y 61 Ley 1480 de 2011.
- (20) Numeral 5 Artículo 58 Ley 1480 de 2011.
- (21) Numeral 3 Artículo 58 Ley 1480 de 2011.
- (22) Artículo 59 Ley 1480 de 2011

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Asesor de la Oficina Jurídica