

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 12-135317- -00003-0000	Fecha: 2012-09-24 08:05:56
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor  
**JAMES MARTINEZ MARTINEZ**  
alcamar02@hotmail.com

Asunto: Radicación: 12-135317- -00003-0000  
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 es distribuidor de una marca de computadores y cuando le reclaman la garantía el debe correr con los gastos de envío al centro de servicio de dicha marca en otra ciudad. En relación con dicha situación formula las siguientes preguntas:

1. “¿puedo iniciar alguna queja o denuncia en contra del fabricante para exigir que los costos de envío hacia los centros de servicio, sean asumidos en su totalidad por ellos?
2. ¿en caso de poder iniciar alguna acción, cuál sería el procedimiento?
3. ¿es posible que me suministren los datos del representante legal de ACER en Colombia, debido a que no he obtenido respuesta de esta información? Solo (sic) me han dicho que no existe representante legal en Colombia.”

### 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.

Sin embargo, y dentro del ámbito de las referidas competencias, nos permitimos brindarle información sobre el derecho del consumidor, la relación de consumo y las garantías.

## 2.1 Aplicación del Estatuto del Consumidor

La Ley 1480 de 2011 - Estatuto 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)

La Corte Constitucional ha considerado que el derecho del consumo es de carácter poliédrico, ya que comprende asuntos de carácter sustancial, procedimental y de participación:

“Los derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores).” (2) (Subraya fuera del texto)

El artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 establece el objeto y ámbito de aplicación de la misma:

“Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.” (3) (Subraya fuera del texto)

## 2.2 Relación de consumo

En cada situación particular se debe determinar si estamos ante una relación de

consumo, cuya existencia es un requisito esencial para que pueda aplicarse dicha norma o las distintas disposiciones del régimen de protección al consumidor.

Para este fin, el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 ha definido el concepto de consumidor:

“3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.” (4) (Subraya fuera del texto)

Este concepto recoge las consideraciones efectuadas por la Corte Suprema de Justicia en relación con la materia:

“(…) Por tanto, la amplitud y vaguedad del concepto legal de consumidor no puede llevar a un entendimiento indiscriminado, pues con ello perdería toda razón la existencia de un régimen especial, como tampoco puede concebirse la asimilación de dicha definición con otras, como las de “Productor” y “Proveedor o expendedor”, que el mismo estatuto explica en términos bien diversos, al señalar que el primero será “toda persona natural o jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios destinados al consumo público.(…)” y que por el segundo se entenderá “toda persona, natural o jurídica, que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte de él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público”.

En ese orden de ideas, para estos efectos estima la Corte que, con estrictez, siempre será forzoso indagar en torno a la finalidad concreta que el sujeto – persona natural o jurídica- persigue con la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, para reputarlo consumidor sólo en aquellos eventos en que contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial – en tanto que esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha, aunque pueda estar vinculada, de algún modo al objeto social- que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo. Este punto de vista, cabe resaltar, es el que puede identificarse en numerosos ordenamientos jurídicos que, como adelante se examinará, catalogan únicamente como consumidor a quien sea destinatario final del bien o servicio, o, por otro lado, exigen que la adquisición o utilización esté ubicada por fuera de la esfera de la actividad profesional o empresarial de quien se dice consumidor (…).” (5) (Subraya fuera del texto).

De acuerdo con lo anterior se concluye que en cada situación se deberá analizar sobre la existencia o no de una relación de consumo, lo cual supone que quien adquiere un producto o servicio, lo haga en calidad de consumidor, para así aplicar las normas de protección al consumidor y las acciones propias de dicho régimen.

La relación entre el productor y el proveedor de un producto no es una relación de consumo, ya que el bien es adquirido para el desarrollo de una actividad empresarial.

En consecuencia, la relación será puramente contractual y se regirá por lo dispuesto por las partes, y los conflictos que surjan como consecuencia de dicha relación comercial se resolverán a través de las acciones ordinarias ante la jurisdicción ordinaria con fundamento en el Código de Procedimiento Civil.

Sin embargo, sí existe con los compradores de los productos que usted comercializa una relación de consumo, y en especial una obligación de garantía a cargo del proveedor y/o

productor, tal y como se analiza a continuación.

### 2.3 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 (...).”(6)

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 (7), calidad (8) y seguridad (9).

En Colombia existen 3 clases de garantías, la garantía legal, la garantía suplementaria y la garantía ofrecida por el productor o proveedor a falta de disposición de obligatorio cumplimiento.

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 (...).” (10)

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. (11)

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.” (12)

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.

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.” (13)

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.” (14)

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.” (15)

“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.” (16)

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.

### 3. Conclusiones

3.1 En cada situación se deberá analizar sobre la existencia o no de una relación de consumo, lo cual supone que quien adquiere un producto o servicio, lo haga en calidad de consumidor, en los términos del numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, para así aplicar las normas de protección al consumidor y las acciones propias de dicho régimen.

3.2 La relación entre productor y proveedor de un bien no es una relación de consumo, ya que los bienes adquiridos dentro de la misma se adquieren para el desarrollo de una actividad empresarial. En consecuencia no le resulta aplicable la Ley 1480 de 2011, sino que se rige por lo pactado en el contrato, y las acciones a promover para dirimir los conflictos que surjan son las previstas en el Código de Procedimiento Civil ante la jurisdicción ordinaria.

3.3 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.

3.4 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.

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](http://www.sic.gov.co).

### Notas de referencia:

- (1) Numeral 3, Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.
- (2) Corte Constitucional, Sentencia C-1141 del 30 de Agosto de 2000.
- (3) Artículo 2 de la Ley 1480 de 2011.
- (4) Numeral 3 artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (5) Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 3 de Mayo de 2005, expediente 1999-04421-01, Magistrado Ponente: Cesar Julio Valencia Copete.

(6) Numeral 5, Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

(7) 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.

(8) 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.

(9) 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.

(10) Artículo 7 de la Ley 1480 de 2011.

(11) Artículo 13 de la Ley 1480 de 2011.

(12) Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

(13) Artículo 10 Ley 1480 de 2011.

(14) Artículo 1568 del Código Civil.

(15) Artículo 1571 del Código Civil.

(16) Artículo 1572 del Código Civil.

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**

Jefe Asesor de la Oficina Jurídica