

Bogotá D.C.

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 12-30183- -2-0 **FECHA:** 2012-04-18 14:58:55
DEP: 10 OFICINA ASESORA **EVE:** SIN EVENTO
JURIDICA
TRA: 113 DP-CONSULTAS **FOLIOS:** 010
ACT: 440 RESPUESTA

Señora
JENNIFER GARCIA
av el dorado 69 - 76 piso 3
BOGOTA D.C.--COLOMBIA

Asunto: Radicación: 12-30183- -2-0
 Trámite: 113
 Evento:
 Actuación: 440
 Folios: 010

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número de la referencia, en los siguientes términos:

1. Objeto de la consulta

Es su escrito formula varios interrogantes relacionados con la posibilidad de establecer revisiones periódicas de carácter preventivo, para productos electrónicos. Igualmente, formula otros interrogantes relacionado con la garantía.

Por medio de un concepto no le es posible a esta Oficina pronunciarse sobre situaciones de carácter particular, como lo es la planteada.

A efectos de darle la respuesta más completa posible y referida de manera más concreta a las atribuciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, a continuación le suministramos la información que consideramos pertinente en relación con el caso por usted planteado, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio.

2. Respuesta a sus interrogantes

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 12-30183- -2-0 - 2012-04-18 14:58:55

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 592 04 00 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

2.1. A los interrogantes contenidos en los numerales 1 a 4 y 6

“1. ¿Puede el fabricante de un producto electrónico, como un computador o una impresora, colocar dentro de las condiciones de la garantía de un año que para que la misma sea efectiva, se debe realizar un mantenimiento preventivo del equipo por lo menos 1 vez al año?”

“2. ¿Puede el fabricante de un producto electrónico, como un computador o una impresora, cobrar por el mantenimiento preventivo que se debe realizar al equipo para el primer año de garantía?”

“3. ¿Puede el fabricante de un producto electrónico, como un computador o una impresora, colocar dentro de las condiciones de garantía que las garantías solo serán atendidas en sus centros de servicios autorizados o en sus instalaciones? Es decir ¿es obligación del fabricante o distribuidor del bien recoger el producto en el lugar en donde el consumidor lo tenga o se puede exigir al consumidor que tenga que llevar el bien o servicio un lugar determinado?”

“4. ¿Puede el fabricante de un bien o servicio abstenerse de efectivizar la garantía de un bien o servicio pro que el producto no ha sido totalmente cancelado o el consumidor se encuentra en mora respecto del pago del mismo?”

“6. ¿La garantía se pierde porque el consumidor no utilice el bien o producto de acuerdo a los manuales de funcionamiento?”

2.2.1. Revisiones periódicas

Las revisiones periódicas consisten en operaciones de mantenimiento preventivo, tendientes a lograr que un bien permanezca en condiciones normales de funcionamiento. En ellas se realiza una serie de intervenciones de acuerdo con una programación establecida para bien, en las que se ajustan algunos mecanismos, dentro del reglaje establecido conforme con los parámetros del fabricante.

Las revisiones no hacen parte de la garantía, son un servicio para mantener el bien en las condiciones apropiadas y mediante ellas se pueden detectar y prevenir futuras fallas, incluso relacionadas con la garantía. De tal manera que puede perderse la garantía cuando existe una relación de causalidad entre la falla detectada y la omisión de la revisión. Por lo tanto, es recomendable que el consumidor lleve el vehículo a las revisiones, según la periodicidad que se establezca.

Las revisiones se pueden cobrar, por ser una labor de mantenimiento preventivo tendiente a lograr que el bien permanezca en condiciones normales de funcionamiento dentro del reglaje establecido de acuerdo con los parámetros del fabricante.

Finalmente, tenga en cuenta que la garantía de un bien puede perderse en los siguientes eventos: (i) cuando el consumidor da un uso indebido al producto, (ii) cuando realiza modificaciones de las condiciones y calidades originales de un bien no adecuadas, desatendiendo las recomendaciones del fabricante, (iii) cuando la falla que reporta es consecuencia de la intervención de un tercero no autorizado, (iv) cuando la falla es la consecuencia de no acudir a las revisiones programadas, o por el uso de repuestos no originales que puedan causar un daño a otro repuesto, parte, accesorio o sistema del bien.

De cualquier manera, el consumidor está en libertad de llevar su bien a mantenimiento al lugar que considere llena sus expectativas de calidad y precios, sin embargo, si el éste sufre un daño que se encuentre cubierto por la garantía, en caso que éste se relacione con el indebido mantenimiento, el responsable de la garantía podrá alegar tal situación para exonerarse de responsabilidad. Igual sucedería en relación con los repuestos.

2.2.2. Régimen general de libertad de precios

De conformidad con lo establecido en nuestra Constitución Política (Constitución Política, artículo 333), en Colombia la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para ello el Estado, por mandato legal, impedirá que se obstruyan o se restrinjan y evitará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado.

En consecuencia, por regla general los distribuidores y expendedores, así como los prestadores de servicios, podrán fijar libre y autónomamente los precios de acuerdo con su estructura de costos y su margen de utilidad, sin sujetar al consenso de otras voluntades el precio, el cual debe estar determinado por el libre juego de la oferta y la demanda.

La excepción al citado régimen general de libertad de precios la constituye el régimen de control de precios, en el cual los precios son fijados por las autoridades competentes señaladas en el artículo 61 de la Ley 81 de 1988 y se aplica a algunos específicos productos y servicios. Es importante tener en cuenta que, en términos generales, los precios de los artículos que se venden en los supermercados no se encuentran cometidos a este tipo de controles.

Los precios de las revisiones periódicas no se encuentran sometidos al régimen de control de precios, por lo tanto, el precio de éstas será el que considere el vendedor de acuerdo con su estructura de costos, salvo que se trate de la excepción contemplada en el numeral 1 del Artículo 50 del Decreto 2153 de 1992.

2.2.3. Causales de exoneración

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 12-30183- -2-0 - 2012-04-18 14:58:55

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 592 04 00 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Acorde con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, con respecto a la responsabilidad de los proveedores o expendedores por la garantía respectiva que ampare el bien, y de los productores en relación con la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios, señala las causales taxativas de exoneración de responsabilidad por fallas de las condiciones de calidad e idoneidad garantizadas.

“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;

“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.”

Es así como, ante los daños del bien respecto de las condiciones de calidad e idoneidad garantizadas, corresponde al productor, proveedor o expendedor, respectivamente, demostrar la fuerza mayor, el caso fortuito no sobrevenido por culpa del productor o expendedor, el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado, o el hecho de un tercero, con el objeto de eximirse de la obligación a su cargo.

A este respecto, debemos tener en cuenta lo señalado por la H. Corte Constitucional, Sentencia C-1141/00:

“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.”

Así mismo, respecto del tema de las causales de exoneración admisibles dentro de una investigación adelantada por la autoridad competente en materia de protección al

consumidor, la misma corporación sostiene (Expediente D-4032, Acción pública de inconstitucionalidad, (13) trece de noviembre de dos mil dos (2002), Magistrado Ponente: Dr. Alvaro Tafur Galvis):

“Cabe recordar en efecto que dentro del marco de las causales de exoneración a que se ha venido haciendo referencia, el productor puede ejercer eficazmente su derecho de defensa en el procedimiento que se adelante en su contra y demostrar que su situación se encuadra en una de esas causales, presentando argumentos, solicitando pruebas e impugnando las que se presenten en su contra, y controvirtiendo las decisiones que se tomen.”

En conclusión, si las fallas del bien que fundamentan el reclamo del consumidor obedecen al no cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad garantizadas, el consumidor podrá solicitar la efectividad de garantía, teniendo de presente que las únicas causales de exoneración de responsabilidad son la fuerza mayor, el caso fortuito no sobrevenido por culpa del obligado, el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado, el hecho de un tercero ligado o no al productor mediante relación de trabajo o contractual de cualquier clase y el no seguimiento de las instrucciones impartidas por el productor. Por el contrario, si el daño no se relaciona con dicho incumplimiento, no existirá la obligación de hacer efectiva la garantía.

Así las cosas, en opinión de esta Oficina, para cada caso en concreto se deberá determinar si existe causal de exoneración probada, para lo cual deberá someterse al examen individual y particular con el objeto de valorar todas las pruebas a que haya lugar para llegar a determinar si procede o no la exoneración, pues no siempre la falta de revisión puede tener relación directa con el daño que se reclama.

Como puede observar, dentro de las causales de exoneración no se encuentra la de encontrarse en mora el consumidor en el pago de las obligaciones que le corresponda, asunto que deberá ventilarse conforme a las normas que rigen los contratos de manera ordinaria.

2.2.4. Alcance de la garantía

Para efectos de determinar por cuenta de quien corren los gastos de transporte de un bien cuando éste requiere reparación y aun se encuentra en garantía, basta con señalar que dentro de los aspectos incluidos en la garantía se encuentra el transporte, tal y como lo señala el artículo 11 de la Ley 1480:

“ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. 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: 12-30183- -2-0 - 2012-04-18 14:58:55

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 592 04 00 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

“(...)”

En conclusión, acorde con la legislación colombiana, todos los gastos que estén referidos a la garantía, incluyendo el transporte de los bienes para su efectiva reparación serán por cuenta del productor, proveedor, distribuidor o importador.

2.3. Al interrogante del numeral 5

“5. ¿Qué tiempo tiene el fabricante o distribuidor de un bien electrónico, como un computador o impresora, para reparar o cambiar el producto que presenta daños de fabricación?”

2.3.1. Término para la reparación de un bien

A este respecto anotamos que la Circular Externa 10 de 2001 (Circular Única) de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su Título Segundo, instruye respecto de la política de protección, relacionando los mecanismos de los cuales goza un consumidor:

“1.2.8.3 Mecanismos de protección al consumidor

1.2.8.3.1 Mecanismo institucional

Los productores, importadores, representantes de productor, proveedores o expendedores y centros de servicio autorizados deberán disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de atención de garantías y suministros de repuestos, en adelante PQR, debidamente documentado.

Los productores, importadores y representantes de productor deberán contemplar de acuerdo con el tipo de relación contractual que los vincule, que los centros de servicio autorizados y expendedores de repuestos dispongan de dicho mecanismo.

El mecanismo institucional de atención al consumidor deberá, por lo menos:

a) Tener a disposición y entregar a los consumidores del sector de electrodomésticos y gasodomésticos los listados con la información impresa de las direcciones ordinarias y electrónicas, números de teléfonos y de fax de los centros de servicio que conforman su red autorizada a nivel nacional y los procedimientos aplicables a las PQR, sin perjuicio de la demás información que se considere pertinente. Igualmente deberá informárseles que la presentación de PQR no tiene que ser personal ni requiere de intervención de abogado.

b) Establecer procedimientos administrativos internos y formularios necesarios para la eficiente recepción y trámite de las PQR, en las condiciones que se destinen para su

recepción. El procedimiento adoptado e informado al consumidor deberá prever, en todo caso, lo siguiente:

- Notificación inmediata al productor, importador o representante de productor respectivo de la PQR presentada directamente o a través de un centro de servicio autorizado;

- **El tiempo máximo en el cual la PQR será resuelta;**

- Cuando lo solicitado sea la devolución del dinero o el cambio del electrodoméstico o gasodoméstico, el proveedor o expendedor respectivo deberá solicitar el concepto del productor, importador, representante de productor o centro de servicio autorizado respectivo. Si en tres días no se ha presentado el concepto solicitado, el proveedor o expendedor decidirá la forma de hacer efectiva la garantía de conformidad con las normas que regulan la materia;

Si el consumidor considera que su PQR no ha sido resuelta satisfactoriamente, se le informará sobre la posibilidad de acudir ante las autoridades competentes en el tema.

En el caso, en que un consumidor, esté privado del uso del electrodoméstico o gasodoméstico en garantía por cualquier causa relacionada **con su reparación imputable a los responsables de efectuarla, por un término superior al tiempo máximo establecido en el cual la PQR debió ser resuelta, se interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada debiendo computarse dicho tiempo como prolongación del mismo.**”

Así las cosas, es claro que a los consumidores debe informárseles sobre el termino en el cual habrá de resolverse la PQR, y si este término no es respetado, por causas imputables a los responsables de la reparación del bien, el plazo de la garantía se interrumpirá en forma automática, en consecuencia, éste deberá adicionarse al término de garantía.

Igualmente, deberá tenerse en cuenta lo dispuesto por el Art. 9 de la ley 1480 de 2011:

“ARTÍCULO 9o. SUSPENSIÓN Y AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE LA GARANTÍA. El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

“Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.”

En consecuencia, la interrupción en el disfrute y uso del bien por parte del consumidor, mientras se responde por la garantía del producto dará lugar a que el término sea imputado al de la garantía.

2.4. A los interrogantes de los numerales 7 y 8

“7. ¿Cuál es el alcance de la solidaridad entre el fabricante de un producto y el canal que distribuye el mismo en materia de garantías?”

“8. Si un canal o distribuidor de un producto ofrece condiciones de garantía a sus clientes diferentes a las que el fabricante estipula ¿hasta qué punto existe solidaridad entre el canal y el fabricante? ¿Hasta qué punto tiene que responder el fabricante por los compromisos que los distribuidores o canales adquieren con sus clientes?”

2.4.1. Regla de responsabilidad por la garantía

El artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, establece una regla de responsabilidad directa de los proveedores y expendedores ante los consumidores por la garantía, sin perjuicio de que estos puedan así mismo exigir el cumplimiento de la misma a sus proveedores o expendedores, sean o no productores.

“ARTÍCULO 10. RESPONSABLES DE LA GARANTÍA LEGAL. Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.

“Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la presente ley.”

En atención a lo expuesto, resulta jurídicamente viable para el expendedor que haya atendido al consumidor la solicitud de efectividad de la garantía, requerir a su vez al productor el cumplimiento de la misma, sin embargo, esto no será de competencia de esta Superintendencia.

Corroborando lo anterior, las disposiciones especiales en materia de electrodomésticos contenidas en el Capítulo Primero, Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio que, sobre el particular establecen en el numeral 1.2.8.2 que **“(…) Frente al consumidor, el cumplimiento de los términos de la garantía es obligación solidaria de todos los que hayan intervenido en la cadena de producción y distribución del electrodoméstico. El consumidor podrá hacer uso de la garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa directamente ante el expendedor o comercializador o en cualquiera de los canales establecidos y autorizados por el productor, importador o representante de productor, independientemente de las acciones que quien responda ante el consumidor tenga frente al responsable del daño.”** (Negrillas fuera del texto)

Así las cosas, el consumidor puede acudir a todos, a cualquiera o a alguno de los integrantes de la cadena de comercialización, sean proveedores, expendedores, distribuidores, productores o importadores para la efectividad de la garantía, pues responden de manera solidaria. Asunto completamente diferente y que escapa de las atribuciones de esta Superintendencia, son los acuerdos que al respecto tengan entre éstos a efectos de honrar sus obligaciones frente a la garantía.

2.5. Al interrogante del numeral 9

“9. ¿Por cuánto tiempo se debe dar la garantía de calidad e idoneidad de un equipo electrónico o impresora?”

Acorde con la Ley 1480 de 2011, las reglas de términos de garantía serán las contenidas en el artículo 8:

“ARTÍCULO 8o. TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL. El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

“De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

“Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

“La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

“Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año.”

Esto indica que el término de garantía de un bien será el que disponga la ley o la autoridad competente, como primera regla a tener en cuenta. En el evento en que no exista reglamentación al respecto, se tendrá en cuenta el que se haya informado al consumidor.

En caso de no informarse al consumidor ningún término de garantía, este será de un año, siempre y cuando se trate de un bien nuevo.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 12-30183- -2-0 - 2012-04-18 14:58:55

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 592 04 00 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Así las cosas, el término de garantía de equipos electrónicos no ha sido fijado de manera específica, en consecuencia, se registrá acorde con lo expuesto en precedencia, aplicándose lo relativo a la garantía para bienes no perecederos, sin detrimento de la facultad que tienen los productores y proveedores de bienes y servicios de informar al consumidor un término de garantía diferente.

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.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Asesor de la Oficina Jurídica

Elaboró: José González
Revisó: William Burgos
Aprobó: William burgos