

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 12-150121- -1-0

DEP: 10 OFICINA ASESORA JURIDICA

TRA: 113 DP-CONSULTAS

ACT: 440 RESPUESTA

FECHA: 2012-10-16 15:43:49

EVE: SIN EVENTO

FOLIOS: 04

Bogotá D.C.

10

Señores

ALMACENES FLAMINGO S. A.

Robinson Olarte Londoño

Departamento de Servicio al Cliente

CLLE 51 NO. 48 - 9 ED. LA BASTILLA PISO 3

MEDELLIN ANTIOQUIA COLOMBIA

Asunto:	Radicación:	12-150121- -1-0
	Trámite:	113
	Evento:	00
	Actuación:	440
	Folios:	04

Apreciados Señores:

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 formula la siguiente pregunta:

“(…) nos dirigimos a su despacho con el fin de que emita concepto sobre si a los mayoristas (empresas que hacen parte de la cadena de distribución como intermediarios entre los productores e importadores y los minoristas que son quienes finalmente le expenden al consumidor) les es aplicable la regla de responsabilidad solidaria establecida en la Ley 1480 de 2011 o legalmente pueden eximirse argumentando que no ostentan la calidad de proveedor frente al cliente final y que su relación es netamente comercial.”

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:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 12-150121- -1-0 - 2012-10-16 15:43:49

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 2, 5, 7 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel 5737020
Call Center 592 04 00. Línea gratuita Nacional 01800-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co
Bogotá D.C. Colombia

- 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.

Dentro del ámbito de las referidas competencias, nos permitimos dar respuesta a la pregunta formulada.

2.1 El régimen de protección al 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)

2.2 La responsabilidad solidaria frente al consumidor

La responsabilidad frente a los consumidores es una forma especial de responsabilidad que ha sido denominada por la Corte Constitucional “responsabilidad de mercado”.

Como características de esta responsabilidad se han establecido las siguientes:

a) Origen de la obligación: La obligación de responder por la seguridad, calidad e idoneidad, tiene origen en la propia constitución (art. 78), y es desarrollada por la ley. También puede tener origen contractual, cuando la garantía dada por el productor o expendedor mejore o amplíe las condiciones mínimas que establece la ley. No pueden comercializarse en Colombia productos nuevos que no tengan garantía.

b) Legitimación por activa: quien está facultado para reclamar por la garantía es el consumidor final, en los términos de la presente ley. Es decir, quien adquiere un producto para usarlo con una finalidad por fuera del ámbito empresarial, para satisfacer

una necesidad privada, familiar o doméstica. Las empresas también lo serán, si los productos que adquieren no hacen parte, o no se incorporan al proceso productivo de la empresa. Quien actúa como consumidor, no requiere un vínculo contractual con el productor o el expendedor para poder ejercer su derecho.

c) Legitimación por pasiva: quienes asumen la responsabilidad por la garantía, son solidariamente todos los que hayan participado en la cadena de producción y de puesta en circulación del producto. El consumidor puede reclamarle a cualquiera de la cadena, y éste deberá responder, independientemente de que no haya sido el directo responsable del defecto del bien. Quien responda, luego podrá repetir contra el responsable.

d) Carga de la prueba: El consumidor sólo estará obligado a probar la existencia del defecto del producto y que éste se hizo evidente dentro del término de la garantía, y será el productor y/o expendedor el que asuma la carga de la prueba de demostrar que el defecto surgió por alguna de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la ley.

e) Responsabilidad objetiva: Las causales de exoneración de la responsabilidad están taxativamente señaladas en la ley, y todas coinciden en un mismo elemento; para eximirse de responsabilidad, es necesario demostrar que el defecto surgió por un hecho totalmente extraño, ajeno a la órbita de control del productor o proveedor; es decir, es una responsabilidad objetiva. (...)” (3)

La Ley 1480 de 2011 contiene una serie de definiciones que tiene por finalidad hacer mayor claridad en la aplicación de la misma, y es así como, en el artículo 5 señala como productor a “[q]uien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria”. Es evidente que la definición es suficientemente amplia, reputando productor a quienes se encuentran al inicio de la cadena de puesta en el mercado de un producto.

Más adelante, dentro del mismo artículo de definiciones, señala como “proveedor o expendedor” a “[q]uien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro”. Aquellos que realicen cualquiera de las actividades contenidas en la definición, incluida la comercialización, que contiene la acción de vender, son considerados como proveedores, sin que se encuentren excepciones que puedan argumentarse al momento de entrar a responder por las obligaciones derivadas de la garantía.

A su vez, 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.” (4)

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.” 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.

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.

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) Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, páginas 40 y 41.
- (4) Artículo 10 de la Ley 1480 de 2011.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO

Jefe Asesor de la Oficina Jurídica

Elaboró: Mariana Naranjo Arango

Revisó: William Burgos Durango

Aprobó: William Burgos Durango