

Bogotá D.C.,

10

| | |
|--|----------------------------|
| SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | |
| RAD: 14-126330- -00001-0000 | Fecha: 2014-07-25 14:22:57 |
| DEP: 10 OFICINAJURIDICA | |
| TRA: 113 DP-CONSULTAS | EVE: SIN EVENTO |
| ACT: 440 RESPUESTA | Folios: 1 |

Señora
CAROLINA BERRIO BERRIO
caritoberrio@hotmail.com

Asunto: Radicación: 14-126330- -00001-0000
 Trámite: 113
 Evento: 0
 Actuación: 440
 Folios: 1

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

1. Objeto de la consulta

Es su escrito manifiesta:

“1. Si una empresa celebra un contrato de agencia mercantil con otra, para que esta última se encargue de la venta de sus productos, y en dicho contrato se pacta que el agente actuará a nombre propio, pero por cuenta e interés del agenciado, ¿pueden los consumidores que adquieran los productos que vende dicho agente, reclamar ante el agente y/o ante el agenciado? ¿Opera en este caso la solidaridad a la que se refiere el Estatuto del Consumidor, por ejemplo, entre el agenciado y el agente?”

“2. Si en el contrato de agencia mercantil se pactó que el agenciado es el responsable por la atención a los usuarios, por la atención de sus peticiones, quejas y reclamos, así como de las acciones a que haya lugar en virtud de los productos adquiridos a través del agente, ¿se puede de todas formas interponer dichas reclamaciones ante el agente que vendió el producto o solo se puede reclamar al agenciado, en virtud de esta estipulación contractual?”

Sea lo primero indicarle que esta Oficina no puede emitir concepto sobre situaciones de carácter particular, como lo es la planteada por usted, pues éstos se emiten de manera general y abstracta y sobre las materias que son de competencia de esta Entidad.

A continuación encontrará una explicación sobre la responsabilidad solidaria entre productor y proveedor y sus definiciones legales, acorde con lo normado por el Estatuto del Consumidor.

2. Del contrato de Agencia Comercial

De conformidad con lo establecido en el artículo 1317 del Código de Comercio:

“ARTICULO 1317. AGENCIA COMERCIAL. Por medio del contrato de agencia, un comerciante asume en forma independiente y de manera estable el encargo de promover o explotar negocios en un determinado ramo y dentro de una zona prefijada en el territorio nacional, como representante o agente de un empresario nacional extranjero o como fabricante o distribuidor de uno o varios productos del mismo.

“La persona que recibe dicho encargo se denomina genéricamente agente.”

Acorde con la anterior definición el contrato de Agencia Comercial es un contrato mediante el cual una persona o empresa encarga a otra, sea natural o jurídica, la cual se denominará agente, con el objeto que venda sus productos, los produzca o preste sus servicios, en un determinado territorio, para lo cual actuará de manera independiente como representante de los productos (bienes o servicios) objeto de contrato.

3. Regla de responsabilidad por la garantía

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.

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.

Para un mejor entendimiento del tema, debemos considerar que las normas contenidas en la Ley 1480 de 2011, acorde con lo normado por el artículo 4° de la misma ley, “son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley”, en consecuencia, el alcance de éstas será el que la ley determina en las mismas, en la medida en que regulan las relaciones de consumo.

Además de lo anterior, las normas de consumidor, como bien lo señala el Dr. Juan Carlos Villalba Cuellar en su libro “Introducción al Derecho del Consumo”, tienen un carácter especial “y, por lo tanto su aplicación es preferente frente a las normas de carácter general”. En el mismo texto, al explicar las características del derecho del consumo, considera que éste es transversal, pluridisciplinario, especial, proteccionista, de orden público, de un gran contenido social y con fundamento en la Constitución. Tal caracterización de las leyes de consumo no hace más que reforzar su talante especialísimo y su condición de preferente.

Ahora, la forma como los que hacen parte de la cadena de comercialización establezcan acuerdos no son objeto de control y vigilancia de esta Superintendencia, en tanto no incidan en el cumplimiento a los consumidores y la solución de eventuales conflictos se deberán resolver a través de los mecanismos de arreglo establecidos en la ley.

En respuesta a su cuestionamiento, independiente de los acuerdos que establezcan los participantes de la cadena de comercialización, el consumidor podrá acudir a cualquiera de ellos para hacer valer sus derechos como consumidor y los arreglos a este respecto entre productor y proveedores escapan a las atribuciones de la Entidad.

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 Oficina Asesora Jurídica