

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 14-023249- -00001-0000	Fecha: 2014-03-19 16:03:45
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor  
**GUILLERMO MEJIA MARTINEZ**  
guillermo.martinez@medellin.gov.co

Asunto: Radicación: 14-023249- -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 formula la siguiente consulta:

“El artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 en el numeral (sic) 2do habla “En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características (sic) del defecto”. Pregunto (...) ¿Como (sic) entiende la S.I.C. este derecho del consumidor consagrado en este artículo (sic)?”

## 2. Materia objeto de la consulta

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 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.

Dentro del ámbito de las referidas competencias, a continuación damos respuesta a su consulta.

## 2.1 Garantías

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 para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica. (1)

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).

## 2.2 Clases de garantías.

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 (...).” (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)

Según lo determina el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 a 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 expendedor 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.

### 2.3 La situación consultada.

El peticionario consulta específicamente sobre la interpretación dada al numeral segundo

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

del citado artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Al respecto la doctrina ha considerado:

“(…) La sustitución del bien esta (sic) prevista como una herramienta de carácter supletivo que procederá únicamente en aquellos eventos en los que no fuera posible la reparación del producto, o que luego de ser reparado, la falla persistiera sin que el remedio utilizado fuera efectivo y estaría en consecuencia supeditada a un previo intento de reparación del bien o a la imposibilidad de su realización. (…)

Tal como sucede con el reemplazo del producto, la devolución del dinero es una herramienta de carácter supletivo, cuyo uso tendrá lugar únicamente en aquellos casos en que no fuera procedente la reparación del producto.

En este sentido, en el caso de la devolución del dinero son aplicables las mismas reglas anteriormente descritas para el reemplazo del bien (...) es importante precisar que el Estatuto del Consumidor dispone que en caso de una falla reiterada del producto, se proceda, a elección del consumidor, al reemplazo del bien o la devolución del dinero.

De igual forma, en los casos de prestación de servicios, se establece que el consumidor podrá optar por la prestación del servicio en las condiciones pactadas, o por la devolución del dinero, pudiendo el consumidor elegir en estos casos, de forma completamente libre, que le reintegren lo pagado. (...)”(9)

En efecto, esta Oficina Asesora Jurídica ha entendido que existen ciertas situaciones en las cuales, dada la naturaleza del bien el proveedor o productor considera que no es procedente la reparación del bien o porque se haya repetido la misma falla posterior a una primera reparación. En ambas situaciones la garantía se hace efectiva, ya no a través de la reparación, sino a través de la entrega de un bien nuevo o la devolución del dinero.

Específicamente en el caso de la repetición de la falla es importante tener en consideración que para que se configure dicha situación es necesario que la segunda falla guarde relación con la primera, y no que sea completamente distinta, dado que en este último caso, no se consideraría una falla reiterada, sino una nueva falla que podrá ser reparada, en caso de que así lo decida el proveedor o productor.

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 Ley 1480 de 2011.

(2) Numeral 5, Artículo 5 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 1480 de 2011.

(7) Artículo 13 Ley 1480 de 2011.

(8) Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

(9) Valderrama Rojas, Carmen Ligia, De las garantías: una obligación del productor y el proveedor, en: Perspectivas del Derecho del Consumo, Valderrama Rojas, Carmen Ligia, Directora, Editorial Universidad Externado de Colombia, primera edición, mayo de 2013, páginas 256 a 259.

Elaboró: Mariana Naranjo Arango

Revisó y aprobó: William Burgos Durango

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**

Jefe Oficina Asesora Jurídica