

Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: 16-315679- -00003-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 6

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados. Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012]

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través de su comunicación de fecha 25 de octubre de 2016 en la cual señala:

“En el evento de adquirir un vehículo automotor nuevo e instalarle algunos accesorios adicionales tales como sensores de parqueo, cámara de reversa, tapetes de mayor calidad, (entre otros), es posible que las garantías de los accesorios sean diferentes a la del bien principal (vehículo) o la garantía de los accesorios debe ser igual a la garantía del vehículo (bien principal)”.

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 3676600 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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.

3.1 Garantía de los productos

La Ley 1480 de 2011 dispone la obligación en cabeza de los Productores/Proveedores de garantizar la calidad, idoneidad y buen funcionamiento de los productos que ponen en circulación en el mercado, así lo expresa el artículo 7 en su tenor:

“Garantía legal. 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.

En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

Parágrafo. La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley”.

Así las cosas, cuando un consumidor advierta que el bien que ha adquirido no cumple con las condiciones inherentes o atribuidas por la información o no sea apto para el fin por el cual fue producido o comercializado, podrá solicitar, en primera instancia, ante el productor/proveedor la efectividad de la garantía, para los efectos, deberá atender a lo dispuesto en el artículo 8 del Estatuto del Consumidor que expresa lo siguiente:

“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”.

Por consiguiente, el término de garantía legal de un producto, en principio, será **el anunciado por el Productor/Proveedor**, en caso de que no haya sido indicado, será un (1) año para productos nuevos y tres (3) meses para los usados, sin perjuicio de lo que ha sido dispuesto especialmente para los vehículos automotores.

3.2 Información y garantía de los productos

La protección al consumidor es una exigencia constitucional plasmada en el artículo 78 de la Constitución Política, donde propende garantizar un derecho colectivo, íntimamente relacionado con derechos fundamentales de los integrantes del conglomerado.

Es importante resaltar que el derecho de consumo y la dignidad económica guardan una conexidad inseparable, generando de esta manera en las personas inmersas en relaciones de consumo la obligación de actuar con cautela, atendiendo las obligaciones legales y los deberes generales de conducta establecidos en el artículo 95 de la Carta Política.

Corolario de lo anterior, con el objetivo de salvaguardar y garantizar los derechos de los consumidores en el mercado, el Legislador ha dispuesto las medidas tendientes al respeto de sus intereses y dignidad económica, así como, su salud y vida, entre otros. Para los efectos, en el título V del Estatuto del Consumidor, se encuentra estipulado lo referente a la información mínima de los productos que todo Productor/Proveedor deberá suministrar a los consumidores en procura de sus derechos, so pena de incurrir en las sanciones administrativa a que haya lugar.

Así las cosas, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 dispone lo siguiente:

“Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes”.

En primera instancia, tenemos que toda información que se suministre a los consumidores deberá ser: (i) clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea y (ii) en castellano; en adición a esto, el mismo Estatuto obliga a los productores/proveedores a proporcionar, al menos, la siguiente información contenida en el artículo 24 de la precitada Ley:

“Contenido de la información. La información mínima comprenderá:

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio;

1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley;

1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.

2. Información que debe suministrar el proveedor:

2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;

2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.

En el caso de los subnumerales 1.1., 1.2. y 1.3 de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.

Parágrafo. El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.

Así las cosas, con la finalidad de procurar por la observancia de las disposiciones para la protección al consumidor, esta Superintendencia ha instruido a los sujetos obligados a través del artículo 1.2.9 del título II de la Circular Única de la siguiente manera:

“Por regla general, cuando el productor, distribuidor o expendedor de un producto no perecedero no informe al consumidor sobre el término de la garantía mínima, referida a las condiciones de idoneidad y calidad del mismo y del servicio de postventa, que ampara el producto por todos los defectos no imputables al usuario y asegura la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, se presumirá que el término de dicha garantía es de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de entrega del producto al comprador original. No obstante, el productor, distribuidor o expendedor que alegue haber dado una garantía por un término

*inferior, al de los doce (12) meses acá establecidos, deberá probar que informó el término de la garantía correspondiente al consumidor y que éste lo aceptó de manera expresa.
(...)”*

Consecuente con lo anterior y en el marco de lo consultado, los productos nuevos adicionales que se instalan en un vehículo automotor tendrán la garantía fijada por el productor y/o proveedor en ejercicio de su deber de información; en caso de que esta no haya sido informada, será de doce (12) meses contados a partir de la entrega conforme lo dispuesto en el artículo 8 de la ley 1480 de 2011.

3.3 CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar.

- 1.** La garantía legal de los productos es una obligación en cabeza de los Productores/Proveedores en virtud de la cual deberán responder por la calidad, idoneidad y buen funcionamiento de los productos.
- 2.** En virtud de lo dispuesto en los artículos 7, 8, 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011 y en complemento con lo instruido por esta Entidad en el artículo 1.2.9 del título II de la Circular Única, la garantía será la informada, si no se estipuló, tratándose de productos nuevos la norma dictamina un término de doce (12) meses a partir de la entrega (artículo 8 ley 1480 de 2011).

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/drupal/Doctrina-1>

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1755 de 2015, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Andrés Ortiz Vásquez

Revisó: Jazmín Rocío Soacha

Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

Cra. 13 #27 - 00 piso 4, Bogotá D.C. 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165