

Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: 16- 370976 -00002-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

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, que sustituyó el Título II 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 7 de septiembre de 2016 en el cual se señala:

- “1. Como consumidor, si yo adquiero un producto en una tienda por fuera del país, la cual tiene sucursales en Colombia (donde se venden productos iguales o similares) ¿puedo hacer efectiva la garantía legal del producto en Colombia?*
- 2. ¿Cuál es el alcance de la aplicación del estatuto del consumidor para los casos en que se adquieran productos en sucursales extranjeras de multinacionales que tienen sucursales en Colombia? Desde el punto de vista del productor o proveedor colombiano ¿debería este mismo responder?*
- 3. ¿Puede considerarse que en el caso en que se adquieran productos en una sucursal extranjera hay responsabilidad solidaria entre el productor o proveedor extranjero y el productor o proveedor colombiano?”.*

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 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 realizada la anterior precisión, 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.

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de 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.

En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa e indicación pública de precios, y protección contractual (cláusulas abusivas).



En este orden de ideas, se procederá en primer lugar al desarrollo legal, doctrinal y jurisprudencial que corresponda realizar en torno al objeto de su petición como eje central.

4. GARANTÍA DE BIENES

La garantía se define en el numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 de la siguiente manera:

“Artículo 5°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

(...)

5. Garantía: 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. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

Por su parte, el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 define la garantía legal de la siguiente manera:

“Artículo 7°. *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.”* (Resaltado fuera de texto).

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 calidad, idoneidad y seguridad.

Según lo dispuesto por el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 en sus numerales 1°, 6° y 14, debe entenderse por:



"1. **Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.**

(...)

6. **Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.**

(...)

14. **Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.**

(...)" (Resaltado fuera de texto).

Por lo tanto, según lo expuesto, la garantía de los bienes y servicios está referida al cumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad en los términos que definidos por la ley.

Todos los bienes y servicios **que se comercializan en el país** deben contar con una garantía, incluso aquellos que se comercializan con descuento, rebaja o con carácter promocional.

Las situaciones que impliquen el incumplimiento de las mencionadas características, propiciarán la responsabilidad del productor y/o proveedor.

4.1. Garantías de productos adquiridos en el extranjero

El artículo 13 de la Ley 1480 de 2011 reglamenta la garantía suplementaria, y en relación con el tema de consulta, establece la regla aplicable a efectos de la garantía global o válida en Colombia de los bienes que se adquieren en el exterior:

"Artículo 13. Garantías suplementarias. Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, cuando amplíen o mejoren la cobertura de esta, de forma gratuita u onerosa. En este último caso se deberá obtener la aceptación expresa por parte del consumidor, la cual deberá constar en el escrito que le dé soporte. También podrán otorgar este tipo de garantías terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con la garantía.

PARÁGRAFO 1o. A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.

*PARÁGRAFO 2o. **Cuando el bien se adquiera en el exterior con garantía global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior.*** (Resaltado fuera de texto).



De lo expuesto, puede concluirse que la garantía de productos adquiridos en el exterior debe caracterizarse por:

- La garantía que se otorga en el extranjero, debe ser global o válida en Colombia
- Puede ser exigida (únicamente) al representante de marca en Colombia
- Debe demostrarse que se adquirió en el exterior
- Cumplido lo anterior, puede solicitarse su efectividad ante las autoridades colombianas (Superintendencia de Industria y Comercio y Jueces Ordinarios).

En relación con el parágrafo del artículo 13, ha manifestado la doctrina:

“(…) cuando un consumidor adquiere un producto en el extranjero con garantía válida en Colombia. En estos casos el representante de la marca dentro del país tendrá la obligación de cumplir con la garantía, y lo único que podrá exigir es que se demuestre que el producto está dentro del término de garantía y que fue adquirido legalmente en el exterior. Este último requisito lo que pretende es que las garantías que se reconozcan por los representantes de marca sean por los productos que ingresan legalmente al país y así desestimular la compra de productos de contrabando por parte de los consumidores.”¹

En consecuencia, para hacer exigible la garantía de un producto adquirido en el extranjero deberán tenerse en cuenta los anteriores requisitos.

5. RESPONSABILIDAD SOLIDARIA DEL PRODUCTOR Y EL PROVEEDOR.

El artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, establece la responsabilidad solidaria del productor y el proveedor, en los siguientes términos:

*“Artículo 10. Responsables de la garantía legal. Ante los consumidores, **la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos**.(…)”.* (Resaltado fuera del texto).

En relación con la responsabilidad solidaria ha manifestado la doctrina:

“Como ya lo hemos señalado, la base fundamental de la adecuada protección al consumidor, radica en la solidaridad entre el productor y el comercializador tal como lo expresa este artículo 10. El consumidor no tiene por qué saber quién es culpable de que un producto sea defectuoso, ni tiene por qué buscar al responsable para reclamar por la garantía. Podrá acudir ante quien lo elaboró o quien lo puso en circulación indistintamente, y éste deberá cumplir con la garantía. Si el que respondió por la garantía no fue el causante del defecto del producto, podrá repetir contra quien tuvo la culpa.”²

¹ Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera edición, 2012, páginas 57.

² Ibídem, página 49



Por su parte, la Corte Constitucional en sentencia C- 1141 de 2000, ha manifestado:

“En el plano constitucional, el régimen de responsabilidad del productor y del distribuidor corresponde al esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la asimetría material que en el mercado padece el consumidor o usuario. Este propósito constitucional no podría nunca cumplirse cabalmente si los supuestos de responsabilidad sólo pudieran darse entre partes de un mismo contrato, máxime si solo en pocos casos el fabricante pone directamente en la circulación el bien y lo coloca en manos del consumidor final. La responsabilidad del productor y del distribuidor surge ex constitutione y puede por ello ser deducida por el consumidor del producto o el usuario, con independencia de que exista o no un vínculo contractual directo con los primeros. (...)

(...), la razón de ser de este régimen estriba en la necesidad de compensar con medidas de distinto orden la posición de inferioridad con que consumidores y usuarios, por lo general dispersos y dotados de escasos conocimientos y potencialidades, enfrentan a las fuerzas de la producción y comercialización de bienes y servicios, necesarios en orden a la satisfacción de sus necesidades materiales.”

Se infiere de lo anteriormente expuesto que la responsabilidad solidaria atenúa la asimetría con la que el consumidor actúa en el mercado, proporcionándole instrumentos que faciliten la satisfacción de las expectativas de calidad e idoneidad de los productos que adquiere.

6. 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 legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

“1. Como consumidor, si yo adquiero un producto en una tienda por fuera del país, la cual tiene sucursales en Colombia (donde se venden productos iguales o similares) ¿puedo hacer efectiva la garantía legal del producto en Colombia?”

Sí, siempre y cuando el producto adquirido cuente con garantía global o válida en Colombia.

En este sentido es preciso manifestar que corresponderá al consumidor al momento de adquirir el producto en el extranjero, informarse en relación con los términos fijados por el productor y/o proveedor en relación con la validez de la garantía en el territorio colombiano.



“2. ¿Cuál es el alcance de la aplicación del estatuto del consumidor para los casos en que se adquieran productos en sucursales extranjeras de multinacionales que tienen sucursales en Colombia? Desde el punto de vista del productor o proveedor colombiano ¿debería este mismo responder?”

Debe tenerse en cuenta que el artículo 13 de la Ley 1480 de 2011 establece que la garantía de los productos adquiridos en el exterior es exigible del **representante de marca**, figura que se concibe como un canal de comercialización de productos que es utilizado por productores y/o proveedores, el cual no es equiparable al concepto de sucursal³, pese a que ambos impliquen representación.

Por lo tanto, el Estatuto del Consumidor será aplicable a efectos de la efectividad de la garantía de productos adquiridos en el exterior cuando se trate de representantes de marca, quienes están obligados a honrar la garantía dentro del territorio colombiano cuando esta se otorgue con validez en el país.

“3. ¿Puede considerarse que en el caso en que se adquieran productos en una sucursal extranjera hay responsabilidad solidaria entre el productor o proveedor extranjero y el productor o proveedor colombiano?”

Al respecto es pertinente mencionar lo establecido en el artículo 4 de la Constitución Política, *“es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades”*.

Este enunciado lo que hace es expresar el ámbito de aplicación territorial de las leyes, conocido como territorialidad. En sentencia T-1157/2000. Con ponencia del doctor Antonio Barrera Carbonell, la Corte Constitucional sostuvo: *“El principio de la territorialidad de la ley es consustancial con la soberanía que ejercen los Estados dentro de su territorio; de este modo cada Estado puede expedir normas y hacerlas aplicar dentro de los confines de su territorio”*.

En el mismo sentido, el artículo 18 del Código Civil, establece que *“la Ley es obligatoria tanto a los nacionales como a los extranjeros residentes en Colombia.”*

Por lo tanto, para dar respuesta a su pregunta debe tenerse en cuenta que si bien la Ley 1480 de 2011 consagra en su artículo 10 la responsabilidad solidaria entre productores y/o proveedores, el ámbito de aplicación del Estatuto se limita al territorio colombiano, lo que implica que sus disposiciones no pueden extenderse y/o exigirse al productor y/o proveedor en el extranjero.

³ Artículo 263 Código de Comercio: “Son sucursales los establecimientos de comercio abiertos por una sociedad, dentro o fuera de su domicilio, para el desarrollo de los negocios sociales o de parte de ellos, administrados por mandatarios con facultades para representar a la sociedad. Cuando en los estatutos no se determinen las facultades de los administradores de las sucursales, deberá otorgárseles un poder por escritura pública o documento legalmente reconocido, que se inscribirá en el registro mercantil. A falta de dicho poder, se presumirá que tendrán las mismas atribuciones de los administradores de la principal”.



Lo anterior conlleva a que en el territorio colombiano la garantía de un producto adquirido en el extranjero únicamente pueda ser exigida al representante de marca, a quien por comercializar productos en el país le son aplicables las disposiciones del Estatuto del Consumidor.

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 1437 de 2011, 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: Adonia Aroca
Revisó: Jazmín Rocío Soacha
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

