

Bogotá D.C.,

10

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

Asunto: Radicación: XX- XXXXXX - X
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, 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 el 13 de junio de 2017, en el cual consulta:

“Es legalmente válido que un proveedor o fabricante realice el cobro de la visita o inspección técnica a un domicilio para determinar si se presenta o no una falla de calidad en un producto vendido y aplica la garantía?”

“Esto para el caso en que los productos han sido instalados o no pueden inspeccionarse si no se conoce las condiciones en que se usan. Por ejemplo una ducha eléctrica, planta eléctrica, piscina estructural, calentador de agua, etc.

“Siguiendo con el caso anterior, para el caso en que el fabricante o su servido técnico descubre que el daño del producto se produjo, por una causal de exoneración de las establecidas en el Ley 1480/11, puede cobrar la visita?”



“En un gran almacén cuando el Cliente hace la compra del producto se informa número de cédula de ciudadanía para emitir factura, sin embargo posteriormente el Cliente solicita que se emita nuevamente la factura pero a nombre de otra persona, sea natural o jurídica, en virtud de las normas de Protección al consumidor, está el comercio obligado a emitir la nueva factura y seguir las instrucciones del Cliente?”

Al respecto nos permitimos responder en los siguientes términos:

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”.¹

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

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor y competencia desleal.

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

¹ Sentencia C-542 de 2005, Corte Constitucional.



De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de garantía, entre otras.
- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

5. GARANTÍA

La Ley 1480 de 2011, llamado Estatuto de Protección del Consumidor, regula, entre otros aspectos, las materias relacionadas con la idoneidad, la calidad y las garantías de los productos y servicios, en general, y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores frente a las mismas.

El artículo 5 de la citada Ley 1480 define garantía como la “[o]bligación 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”.

De acuerdo con el artículo 7, la garantía legal es:

“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.”²

Siempre que se presenten fallas o daños relacionados con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad, las cuales deben estar garantizadas, en relación con los productos (bienes o servicios) adquiridos, el consumidor afectado podrá solicitar directamente ante el proveedor o distribuidor o ante el productor del bien o servicio respectivo la efectividad de la garantía correspondiente, esto es, que se cumplan las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas por el productor, distribuidor o expendedor, al proponer la prestación del servicio o la adquisición del bien.

En virtud del artículo 11, ejúsdem, se establece que las garantías otorgadas por el productor, proveedor o expendedor, se extienden al suministro de los repuestos necesarios para la reparación y la asistencia técnica indispensable para su utilización, sin costo alguno para el consumidor durante el término de vigencia de la garantía, y a costa suya una vez vencido aquél.

De la misma forma, en el evento de existir repetición de la falla, el consumidor podrá optar ante el proveedor o productor, por una nueva reparación, cambio del bien parcial o total o la devolución del dinero pagado por el producto.

“ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL.
Corresponden a la garantía legal 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.

² Ley 1480 de 2011, artículo 7.



“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.”³

Uno de los aspectos que compone el cumplimiento de la dentro de la garantía es la entrega del producto, y, en los casos en que es necesario, el registro correspondiente.

Mientras las garantías referidas a las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de un producto se encuentren vigentes, no le es permitido al productor, proveedor o expendedor cobrar suma alguna al consumidor por los siguientes conceptos: a) La asistencia técnica que sea indispensable prestar para hacer posible la utilización del producto; y b) 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, en los casos en que la naturaleza del bien permita su reparación sin alterar su esencia (calidad e idoneidad).

De cualquier manera, cada caso debe ser considerado de manera particular, a efectos de determinar el alcance de la garantía y las circunstancias de tiempo, modo y lugar que hacen parte del mismo, lo cual será de examen de la autoridad que conozca del asunto.

6. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.



Sea lo primero recalcar que esta Oficina profiere conceptos de carácter general y abstracto sobre las materias de su competencia, sin que le sea posible pronunciarse sobre situaciones particulares como lo es la plateada por usted.

La Superintendencia de Industria y Comercio tiene entre sus funciones la protección efectiva de los consumidores, así que quien considere que un establecimiento de comercio le han violado sus derechos, puede acudir ante esta Entidad, conforme a lo expuesto.

Las posibles violaciones a este respecto están referidas a funciones que están en cabeza de esta Superintendencia, sin embargo, es determinante tener en cuenta que al evidenciarse situaciones particulares, cada caso debe ser considerado de manera singularizada, a efectos de determinar el alcance de la eventual violación y las circunstancias de tiempo, modo y lugar que hacen parte del mismo, lo cual solo se puede realizar previo examen de la autoridad que conozca del asunto y en la que se podrá determinar si las conductas por usted descritas son violatorias o no de las normas de protección al consumidor contenidas en la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo reglamentan.

En virtud de expuesto y de conformidad con el citado artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, arriba transcrito, mientras las garantías referidas a las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de un bien o un servicio se encuentren vigentes, **no le es permitido al productor, proveedor o expendedor cobrar suma alguna al consumidor por los siguientes conceptos: a) La asistencia técnica que sea indispensable prestar para hacer posible la utilización del producto; y b) 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, en los casos en que la naturaleza del bien permita su reparación sin alterar su esencia (calidad e idoneidad).**

En relación con el cobro de las revisiones, considera esta Oficina que cuando un consumidor acude ante al proveedor y/o productor con la intención de hacer efectiva la garantía, está ejerciendo un derecho que le asiste por ley y no puede pretenderse que esto pueda cobrarse a los consumidores. Esta situación podría parecer un castigo a su solicitud de garantía del producto, pues, la ley le garantiza que pueda acudir para obtener una reparación completamente gratuita.

Es menester indicar que dentro de un sistema jurídico como el nuestro no podemos hablar de derechos de carácter absoluto, pues incluso los derechos considerados como fundamentales, protegidos constitucionalmente, ante su interrelación pueden encontrar limitantes, por tanto, cualquier derecho, incluido el del consumidor, presentan una naturaleza relativa, limitándose su ejercicio por prescripciones contenidas en el ordenamiento jurídico considerado como un conjunto.



El artículo 3 de la Ley 1480 establece cuales son los derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios. Particularmente, en relación con los deberes establece que los consumidores deben “*obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas*”.

Esto nos indica que el consumidor, dentro de una relación de consumo deberá observar, además, una serie de obligaciones, como obrar de buena fe a lo largo de toda la relación. La buena fe del consumidor tiene que entenderse también como una actuación leal y que tenga como factor que lo determine, entre otras causas, la dignidad humana.

Ahora bien, frente a las causales de exoneración de que trata el artículo 16 de la pluricitada Ley 1480, tenemos que estas se encuentran establecidas a efectos de librar de responsabilidad al productor o proveedor cuando demuestra que el daño alegado proviene de las causales allí señaladas, recalcando que “*en todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien*”. Las causales de exoneración de responsabilidad deben alegarse y probarse ante la autoridad competente dentro de un proceso que se adelante con la intención de hacer efectiva una garantía y no están diseñadas para que los productores y/o proveedores de manera autónoma indiquen cuando han ocurrido.

Por último, en relación con los asuntos referidos a la expedición de copias de facturas desde la óptica de las normas de consumidor, le manifestamos que dichas normas no regulan el tema, pues lo único que se exige para reclamar la garantía es que se pruebe la existencia de una relación de consumo sobre el producto (bien o servicio) objeto de reclamo. En consecuencia, le señalamos que no nos es viable pronunciarnos sobre este punto, pues ello desborda nuestras atribuciones. De todas maneras, le sugerimos dirija su consulta a la DIAN, entidad encargada de controlar y vigilar los asuntos referidos con la facturación en el país

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://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>.

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: José González
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha

