

Bogotá D.C 10 de febrero de 2022

Respetados Señores

(Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012)

Asunto: Radicación: 21-511224
 Trámite: 113
 Actuación: 440
 Folios: 14

Reciba un 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 el día 28 de diciembre de 2021 por la cual plantea la siguiente consulta:

"Tenemos contratado con (...) el Software Contable de nuestro negocio en modalidad POS y Nube, desde el pasado 16 de Septiembre de 2021 el sistema POS dejó de sincronizar con la Nube toda la información de ventas, lo anterior por un error que se presenta en el sistema y que los funcionarios de Siigo no ha podido resolver a la fecha 28 de Diciembre de 2021, lo anterior ha sido reclamado a (...) por todos los medios verbales, escritos, derecho de petición sin que nos den una solución a la problemática que afecta toda la gestión contable y financiera de nuestra empresa impidiendo conocer la información de ventas, iva cobrado y otros relacionados, al mismo tiempo nos pone en una situación compleja ante la DIAN por el reporte inexacto de información en las declaraciones mensuales de retenciones e IVA y al mismo tiempo con Hacienda Municipal. Incluso nos obligaron a pagar nuevamente el año de renovación para poder continuar obteniendo el servicio aunque no esté funcionando como es lo esperado. No sabemos



que mas hacer con este proveedor que nos tiene entre la espada y la pared con toda la información. “

2. CUESTIÓN PREVIA

En primer lugar, es necesario resaltar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica, no le asiste la facultad de figurar como interprete autorizado de la Ley. Tampoco se entiende que la respuesta a una petición de consulta elevada, constituya un acto administrativo de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Al respecto, el artículo 28 de la Ley 1497 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 indica lo siguiente:

“Artículo 28: Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.”

En esos mismos términos se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante la Sentencia C-542 de 2005¹, al afirmar que los conceptos no representan decisiones administrativas, por lo cual no generan efectos jurídicos en los administrados otorgando derechos u obligaciones. Así mismo, el Alto Tribunal precisa que:

“Los conceptos emitidos por las entidades públicas en respuesta a un derecho de petición de consultas de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, insistimos, son orientaciones, puntos de vista, consejos y cumplen tanto una función didáctica como una función de comunicación fluida y transparente”

Ahora bien, una vez realizada la anterior precisión, se procederá a suministrar los elementos conceptuales y jurídicos pertinentes para resolver la cuestión planteada, como se indica a continuación:

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

Siguiendo lo dispuesto por los numerales 22 al 31, 42 al 46, y 59 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene las siguientes funciones en materia de protección al consumidor:

¹ Corte Constitucional. Sentencia C-542 de 2005. M.P Humberto Antonio Sierra Porto.



- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, en particular y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad.
- Imponer previas explicaciones, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones que según la ley sean pertinentes por violación de las normas sobre protección al consumidor.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar según la naturaleza de los bienes o servicios, si la fijación de precios máximos al público debe hacerse por el sistema de listas o en los bienes mismos.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y fijar los criterios que faciliten su cumplimiento.
- Ejercer las funciones jurisdiccionales que le hayan sido asignadas en materia de protección al consumidor.

4. DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEY 1480 DE 2011.

En el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 se encuentran enunciados los derechos del consumidor. El primer derecho corresponde al derecho de recibir productos de calidad, enunciado en el numeral 1.1 en los siguientes términos:

“1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

Complementando el derecho citado previamente, el numeral 1.2 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, indica que el consumidor tiene derecho a la indemnidad y seguridad, es decir, a no recibir daño de los productos en las condiciones normales de su uso, así como a recibir protección contra las consecuencias nocivas para la salud, vida o integridad.

Finalmente, el numeral 1.5 del artículo 3 consagra el derecho a la reclamación en los siguientes términos:

“1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.”

En ese sentido, el consumidor tiene derecho a presentar reclamaciones directas ante el productor, proveedor o prestador del servicio y obtener una reparación integral y oportuna ante los daños sufridos. Dicho derecho implica acceder a las autoridades administrativas o judiciales para obtener dicha reparación.

5. CALIDAD E IDONEIDAD EN EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.

En concordancia con el derecho a recibir productos de calidad, el artículo 6 del Estatuto del Consumidor reitera que todo productor debe asegurar la idoneidad, seguridad y calidad de los bienes y servicios ofrecidos o que se pongan en el mercado. Así mismo, el incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a lo siguiente:

- “1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.”*

Siguiendo lo descrito, ante el consumidor, el productor y el proveedor deberán responder por la idoneidad y buen funcionamiento del servicio o producto adquirido por el consumidor. En caso de no hacerlo, el proveedor y/o productor deberá responder por la garantía ante el consumidor.

5.1 Garantía legal en el Estatuto del Consumidor.

Atendiendo a la responsabilidad a cargo del productor y/o proveedor de responder por la idoneidad y calidad de los productos, el Estatuto del Consumidor desarrolla la garantía legal, la cual es definida en el numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 de la siguiente manera;

- “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.”*

Esta misma definición es reiterada en el artículo 7 del Estatuto del Consumidor, al indicar que la garantía corresponde a la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor, de responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos. También se precisa que en la prestación de

servicios donde el prestador tiene una obligación de medio, la garantía legal estará dada por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en las normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

Por su parte, el artículo 8 del Estatuto del Consumidor indica que el término de la garantía legal será el dispuesto por la ley, la autoridad o el anunciado por el productor y/o proveedor, a falta de disposición de obligatorio cumplimiento. A su vez, la garantía inicia su término a partir de la entrega del producto al consumidor. En caso de que no se indique el término de la garantía, el artículo 8 del Estatuto del Consumidor establece las siguientes reglas:

(I) un año para productos nuevos (II) la fecha de vencimiento para productos perecederos (III) Los productos usados podrán ser vendidos sin garantía, hecho que deberá ser informada al consumidor y aceptada por escrito por parte de este último. En caso contrario, la garantía será de tres meses (IV) la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, situación que debe ser informada al consumidor y aceptada por este. En caso contrario, la garantía será de tres meses contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio (V) para los bienes inmuebles la garantía será de diez años respecto a la estabilidad de la obra y un año para acabados.

En complemento a las anteriores disposiciones, el artículo 9 del Estatuto del Consumidor precisa que el término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto, con ocasión de la efectividad de la garantía. En caso de producirse el cambio total del producto por otro, el término de la garantía empezará a correr nuevamente desde el momento de la reposición. Si se cambia una o varias piezas del bien, estas tendrán garantía propia.

Por su parte, el artículo 11 del Estatuto del Consumidor indica que dentro de la garantía legal, se deben incluir los siguientes aspectos:

“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. (...)"*

Al hacer efectiva la garantía, el productor /o proveedor deberá reparar los defectos del producto o bien de forma gratuita. Si el producto no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero. Si se repite la falla, atendiendo a la naturaleza del producto y a las características del defecto, se procederá a elección del consumidor, a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio total o parcial del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas. En caso de realizar



la reposición del bien, su calidad no podrá ser inferior a las del producto que dio lugar a la garantía.

Finalmente, el artículo 16 del Estatuto del Consumidor indica que el productor y/o proveedor se encontrará exonerado de responder por la garantía, cuando se demuestre que el defecto del bien proviene de 1) fuerza mayor o caso fortuito 2) hecho de un tercero, 3) el uso indebido del bien por parte del consumidor y 4) que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. Para que el productor o expendedor pueda alegar una de las causales de exoneración, deberá demostrar el nexo causal entre ésta y el defecto del bien.

5.1 Garantía en la prestación de servicios.

Ahora bien, en el Decreto 1074 de 2015 se desarrolla la garantía aplicable a la prestación de servicios. Dicha regulación se encuentra principalmente desarrollada en el artículo 2.2.2.32.4.1 del Decreto 1074 de 2015 respectivamente. El precitado artículo indica lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.2.2.32.4.1. Garantía legal en los casos de prestación de servicios. En los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cual puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo.

Cuando se opte por la repetición del servicio, el proveedor asumirá el costo de todos los materiales o insumos que le hubieren sido suministrados inicialmente por el consumidor y no podrá cobrarle suma alguna por ellos ni por los demás materiales o insumos que sin haber sido suministrados por el consumidor se hubieren requerido para la prestación del servicio.

Cuando se opte por la devolución del dinero, esta incluirá el monto de todos los materiales o insumos que hubieran sido suministrados por el consumidor para la prestación del servicio.”

En la prestación de servicios, el proveedor deberá dejar constancia escrita de si el consumidor desea a título de garantía, la repetición del servicio o la devolución del dinero. Si se opta por la repetición del servicio, el proveedor deberá asumir el costo de todos los materiales e insumos que hubieran sido suministrados por el consumidor, sin que ello implique el cobro por esos o los demás materiales necesarios. De igual forma, no podrá cobrar los insumos que sin haber sido suministrados por el consumidor, hubieran sido necesarios para la prestación del



servicio. Si el consumidor opta por la devolución del dinero, dicho reembolso incluirá los materiales o insumos que hubieran sido suministrados por el consumidor para la prestación del servicio.

6. RECLAMACIÓN ANTE EL PRODUCTOR Y/O PROVEEDOR.

Tal y como se previamente, el consumidor tiene derecho a presentar reclamaciones directas ante los productores y proveedores, de tal manera que reciban una reparación integral, oportuna y adecuada a los daños sufridos. El derecho a la reclamación incluye también el acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

Ahora bien, el numeral 5 del artículo 58 establece ciertas reglas para presentar una reclamación directa ante los productores y/o proveedores. Para ello, la norma indica que cuando la pretensión principal sea cumplir con la garantía, lograr la reparación del bien o servicio, cambiar el producto por uno de similares características, la devolución del dinero pagado, se deberá identificar en la reclamación, el producto, la fecha de adquisición o la prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación recaiga sobre protección contractual o se refiera a información o publicidad engañosa, se deberá anexar la prueba documental e indicar las razones de inconformidad.

La reclamación se podrá presentar por escrito, modalidad que incluye los medios electrónicos. Si se dispone de líneas telefónicas para atender las reclamaciones, estas deberán ser grabadas. Si la reclamación es verbal, el productor y/o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, indicando la fecha de presentación y el objeto por el cual se hace el reclamo. El consumidor podrá realizar la reclamación también ante el establecimiento de comercio mediante envío de correo certificado o a la dirección del productor del bien o servicio.

Luego de interponer la reclamación, el proveedor deberá dar respuesta dentro de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la misma. Si dentro del término señalado el productor y/o proveedor no da respuesta, dicho hecho se tendrá como un indicio grave en su contra. Si la respuesta es negativa, o si la reparación, prestación realizada a título de garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Se entenderá como cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa si el consumidor acude a la conciliación.

7. ACCIONES PARA PROTEGER LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En la Ley 1480 se enuncian una serie de acciones que puede emplear el consumidor, para exigir la protección de sus derechos e intereses. De ésta



manera, en el artículo 56 se indica que por vía judicial, el consumidor puede interponer acción popular, las acciones de responsabilidad por daños por productos defectuosos y la acción de protección al consumidor.

A su vez, el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 indica que por medio de la acción de protección al consumidor, se resolverán los siguientes asuntos:

3. La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

Sobre la acción de protección al consumidor, el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 menciona que la Superintendencia de Industria y Comercio podrá conocer de dicho proceso, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales y actuando como juez de primera o única instancia, aplicando las normas del proceso verbal sumario. La acción popular o de la responsabilidad por producto defectuoso, será de conocimiento del juez ordinario o administrativo. Es necesario mencionar que para instaurar una demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio, es necesario agotar un requisito de procedibilidad, que consiste en la reclamación directa realizada por el consumidor, al productor y/o proveedor. Dicha reclamación deberá ser anexada a la demanda, probando además que el reclamo se realizó durante la vigencia de la garantía.

Por otra parte, el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, las demandas para la efectividad de la garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía. Cuando se trata de controversias contractuales, el término para interponer la demanda será a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, la demanda deberá presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. Por su parte, en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 se precisan las siguientes reglas para la presentación de la demanda:

“a) Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de



prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.

b) La reclamación se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos. Quien disponga de la vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizar que queden grabadas. En caso de que la reclamación sea verbal, el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo. El consumidor también podrá remitir la reclamación mediante correo con constancia de envío a la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.

c) El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo.

(...)

f) Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia.

Si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la presente ley y será apreciada como indicio grave en su contra.

g) Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido.”

Posteriormente se establece en el numeral 10 del artículo 58 que tras surtidas las etapas procesales señaladas en el propio artículo 58, si la Superintendencia de Industria y Comercio adopta una decisión favorable al consumidor, se podrá imponer al demandado una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales a favor de la Entidad.

Junto con la acción de protección al consumidor, el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 le otorga facultades administrativas sancionatorias a la Superintendencia de Industria y Comercio, para realizar investigaciones administrativas tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores. De esa manera, en el numeral 1 del artículo 59, se indica que la Superintendencia de Industria y Comercio tiene como funciones:

“1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.

(...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera y será de acceso público.

16. Fijar el término de la garantía legal de que trata el artículo 8° de la presente ley para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario.”

Estas disposiciones son reiteradas en el numeral 23 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, establece que la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer las sanciones pertinentes que de acuerdo con la ley sean pertinentes, cuando se vulneren las normas sobre protección al consumidor. Este procedimiento se realizara en ejercicio de las facultades administrativas sancionatorias que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio, especialmente en lo referente a la función de inspección, vigilancia y control.



8. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

Siguiendo el marco jurídico expuesto, mediante el cual se han presentado consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, nos permitimos dar respuesta a la consulta realizada de la siguiente manera:

1. El consumidor tiene derecho a recibir productos de calidad, de conformidad con las condiciones establecidas en la garantía, las ofrecidas por el productor y/o proveedor o las habituales del mercado. En ese sentido, el proveedor y/o productor es responsable de asegurar la calidad e idoneidad del producto ofrecido o adquirido por el consumidor. De no cumplir con estas prerrogativas, será responsable ante el consumidor por la garantía legal. Igualmente, podrá ser responsable administrativamente ante las autoridades de inspección, vigilancia y control.
2. Con la finalidad de cumplir con las obligaciones de idoneidad y calidad, el Estatuto del Consumidor desarrolla la garantía legal de servicios, como aquella responsabilidad a cargo del productor y/o proveedor de responder por el buen estado del producto, así como sobre la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad exigibles o que hayan sido ofrecidas.
3. La exigibilidad de la garantía se sujetará a un término, dentro del cual podrá exigirse su cumplimiento por parte del productor y/o proveedor. Dicho término será el dispuesto por la ley o la autoridad competente. En caso de que no sea determinado por norma legal, el término de la garantía será el anunciado por el productor y/o proveedor. De no ser indicado, el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 indica que el término de la garantía será de un (1) año para productos nuevos. Los productos usados podrán ser vendidos sin garantía siempre que se informe al consumidor y este acepte. De lo contrario, la garantía será de tres (3) meses. Esta misma regla aplica en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien para reparación.
4. La garantía legal deberá incluir la reparación gratuita de los defectos del producto por parte del productor o el proveedor. En caso de que el producto no admita reparación, se deberá proceder a su reposición o a la devolución del dinero. Si la falla se repite, atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor el proveedor deberá devolver el dinero, realizar una nueva reparación o proceder al cambio total o parcial del bien por otro de la misma especie, con similares características y especificaciones técnicas. Así mismo, el proveedor deberá disponer de asistencia técnica para la instalación y mantenimiento de los productos, así

como para su utilización. Dicha asistencia técnica podrá tener un costo adicional.

5. En la prestación de servicios, el consumidor podrá elegir entre la prestación del servicio nuevamente o la devolución del dinero. Si el consumidor elige la prestación del servicio nuevamente, el proveedor asumirá el costo de los materiales o insumos para la prestación del servicio. Si el consumidor opta por la devolución del dinero, se deberá incluir en el mismo el precio de los materiales e insumos igualmente.
6. El consumidor tiene derecho a presentar reclamaciones ante el productor y/o proveedor, con la finalidad de recibir una reparación integral, oportuna y adecuada a los daños que haya sufrido, como consecuencia del defecto del producto. En la reclamación, el consumidor deberá identificar en la reclamación, el defecto del producto, así como la fecha de adquisición o la prestación del servicio. La reclamación se podrá presentar por cualquier medio verbal o escrito. Tras la presentación de la reclamación, el productor deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días. En caso de no suministrar la respuesta oportunamente, se tendrá dicho hecho como grave indicio en su contra.
7. En caso de que la respuesta a la reclamación presentada por el consumidor sea negativa, o que la reparación realizada a título de garantía no resulte satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o ante la Superintendencia de Industria y Comercio. La reclamación deberá ser incluida en la demanda.
8. De igual manera, a efectos de brindar ayuda al consumidor para presentar una reclamación o para acudir a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con la herramienta SIC Facilita, que permite lograr acuerdos entre consumidores y proveedores, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: [SIC Facilita](#)
9. Siguiendo lo enunciado previamente, el consumidor podrá interponer una acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para solicitar la protección de sus derechos como consumidor. Dicha demanda podrá ser interpuesta ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, anexando la reclamación directa realizada ante el proveedor.

10. La demanda se deberá presentar a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía, si la pretensión principal es exigir el cumplimiento de la misa. Si se trata de controversias contractuales, la demanda deberá interponerse dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, la demanda se deberá interponer dentro del año siguiente a que el consumidor tuvo conocimiento de los hechos lesivos de sus derechos.
11. Finalmente, el consumidor podrá solicitar que la Superintendencia de Industria y Comercio en uso de sus facultades administrativa, inicie una investigación contra el proveedor y/o productor, con la finalidad de interponer una sanción en caso de existir vulneración de los derechos de los consumidores.

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.

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/Doctrina-1>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=es>

Atentamente,

RAMÓN FRANCISCO CÁRDENAS
JEFE DE LA OFICINA JURÍDICA

Elaboró: María Paula Garzón Martínez
Revisó: Ramón Francisco Cárdenas
Aprobó: Ramón Francisco Cárdenas.