

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-276189- -00002-0000	Fecha: 2016-01-18 15:03:25
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señora
MARIA PAULA PERDIGON ACERO
pperdigon@col-law.com

Asunto: Radicación: 15-276189- -00002-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

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.

De conformidad con lo anterior, advertimos que la Oficina Jurídica profiere conceptos de carácter general y abstracto sobre las materias de su competencia, sin que le sea posible resolver a través de estos, situaciones particulares o pronunciarse sobre la legalidad de una conducta, pues estaríamos vulnerando el principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política.

En su comunicación consulta:

“1. Trantándose de una garantía suplementaria, comunicada de forma oportuna, clara y legible al consumidor, donde el único requisito para hacerla efectiva es la presentación de la factura de venta (requisito que está estipulado al reverso de la factura de venta en letra legible), ¿Puede el productor, proveedor o vendedor solicitar la factura al consumidor para efectos de otorgar dicha garantía suplementaria?”

“2. Si bien la factura no puede ser exigida por el proveedor o productor al momento de hacer la solicitud de efectividad de garantía, y sabiendo que el cliente puede solicitar dentro de sus derechos una copia de la misma, y que es obligación del productor, proveedor o vendedor guardar un soporte de la misma, ¿Cuánto tiempo tiene el productor, proveedor o vendedor para realizar la búsqueda en su sistema y expedir la nueva copia? Esto teniendo en cuenta que no existe obligación para el productor o vendedor de llevar un registro de sus clientes categorizados por número de cédula o nombre, lo que implica que según el sistema que tenga cada productor, proveedor o vendedor será más fácil o engorroso ubicar la copia de la factura.”.

Atendiendo a las competencias otorgadas a esta Superintendencia por el Decreto 4886 de 2011, a continuación encontrará información que consideramos pertinente en relación con el tema consultado:

El artículo 13 de la Ley 1480 de 2011 define en los siguientes términos las 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.”

Así mismo, el artículo 14 de la Ley 1480 de 2011 fija los requisitos que deben cumplir las garantías suplementarias:

“Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.”

Por su parte el artículo 2.2.2.32.18 del Decreto 735 de 2013, compilado en el Capítulo Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, por ser norma reglamentaria del sector, establece:

“Garantías suplementarias. De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1480 de 2011, las garantías suplementarias gratuitas y onerosas podrán ser otorgadas siempre y cuando amplíen o mejoren la cobertura de la garantía legal.

Las garantías suplementarias onerosas que pretenden extender en el tiempo los efectos de la garantía legal, puede ser ofrecidas cuando el término de la garantía legal sea de un año o en los casos en que el término haya sido establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, en virtud del numeral 16 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.”

En relación con las garantías suplementarias la doctrina ha considerado:

“Las garantías suplementarias son aquellas que implican una mejora o ampliación de la cobertura de la garantía legal con la que cuentan todos los productos. De esta forma, este tipo de garantías parten de la facultad que tienen los productores y/o proveedores de obligarse más allá de lo establecido en la ley en cuanto al alcance de la garantía legal.

Esta es una garantía que podrá ser otorgada por el productor, el proveedor e incluso por un tercero, siempre que tengan la capacidad e idoneidad para ofrecerla y esta mejore las condiciones, con lo que podrá ser otorgada de manera gratuita o a cambio de un precio adicional que deberá ser pagado por el consumidor.

En el caso en que la garantía suplementaria sea de carácter oneroso, dicha condición deberá ser informada al consumidor y aceptada por este de forma expresa y por escrito, para garantizar de esta manera su pleno conocimiento y evitar que, por falta de información, este adquiera un producto que no requiere o por el cual no está dispuesto a pagar.

De otro lado, el Decreto Reglamentario n. 735 de 2013 dispone que la garantía suplementaria podrá ser onerosa única y exclusivamente cuando el término de la garantía legal fuera de un año o este hubiera sido establecido por la SIC. Por lo anterior, si el término fijado por el productor o proveedor fuera inferior al de un año, este no podría otorgar una garantía suplementaria onerosa. Habida cuenta que no estaría bajo los supuestos que consagra la disposición.

La garantía suplementaria vincula a todos aquellos que hayan participado en la cadena de distribución posterior a su otorgamiento, y ellos son solidariamente responsables de su cumplimiento. De esta forma, si un producto goza de una garantía suplementaria y surge un defecto con posterioridad al vencimiento de la garantía legal, el consumidor podrá hacer efectiva la garantía suplementaria ante cualquiera de ellos que hubieran participado en la cadena de distribución luego de que hubiera sido contratada dicha garantía.

Al respecto, resulta oportuno precisar que la garantía suplementaria no será exigible para quienes hubieran participado en la cadena de distribución con anterioridad al otorgamiento de la misma, ya que, por expresa disposición legal, no se extiende a quienes hubieran precedido al distribuidor que otorgó la garantía.

Finalmente, el Estatuto consagra los requisitos que deben tener las garantías suplementarias, pues establece que deben constar por escrito, ser de fácil comprensión y tener caracteres fácilmente legibles, requisitos que al no estar supeditados a ninguna condición, deberá cumplirse independientemente del carácter oneroso o gratuito de la garantía suplementaria.” (Resaltado fuera de texto)

(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, Universidad Externado, 2013, páginas 258 y 259)

Ahora bien, debe tenerse en cuenta que el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011, establece el carácter de orden público de las disposiciones del Estatuto:

"Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

(...)"

Por lo tanto, dado que la naturaleza de las normas del Estatuto del Consumidor, son de orden público, sus disposiciones son de carácter imperativo y en esta medida, no pueden ser modificadas por los particulares, pues las estipulaciones en tal sentido se tendrán por no escritas.

En consecuencia, en respuesta a su primera pregunta, y teniendo en cuenta que el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, dispone que la presentación de la factura “ no será

condición para hacer valer los derechos contenidos en esta ley.”, esta Oficina Jurídica considera, que no podrá el productor o proveedor exigir para el otorgamiento de una garantía suplementaria, la presentación de esta, pues la estipulación de dicho requisito, estaría contraviniendo el carácter imperativo del Estatuto.

En relación con la segunda pregunta, y atendiendo a que la presentación de la factura no es requisito para que el consumidor ejerza sus derechos, en el Estatuto del Consumidor no se establece un término para la expedición de la factura, pues este tema es irrelevante a efectos de los derechos del consumidor, quien cuenta con todos los medios de prueba establecidos por el Código de Procedimiento Civil para demostrar la relación de consumo.

Le recordamos que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN, es la encargada de reglamentar todo lo relacionado con el tema de la expedición de las facturas, Entidad a la que sugerimos direccionar su pregunta, si desea profundizar al respecto.

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.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Adonia Aroca
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos