

Bogotá D.C.,

10

Respetado(a) Señor (a):

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

Asunto: Radicación: 17- 107937 - 1
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 a través su comunicación de fecha 03 de mayo de 2017, en el cual se señala:

“La Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su título II Protección al Consumidor, capítulo primero Calidad e Idoneidad de los Bienes y Servicios, numeral 1.2.2.2.3 Alcance de la garantía, obliga al productor, ensamblador, importador, representante de productor, concesionario taller y expendedor de repuestos, como mínimo a:

“Garantizar, por un término no menor de diez (10) años, material de reposición para los vehículos nacionales e importados.

“Esta obligación de la SIC es muy clara para la venta de vehículos nuevos. Sin embargo, las empresas, al momento de hacer análisis de mercados, importan carros de prueba, para probar los vehículos y analizar el mercado antes de lanzarlos a la venta.



“En el supuesto específico actual, quisiera adquirir uno de los modelos de carro de prueba que una ensambladora en Colombia importó, sin embargo, la ensambladora no está dispuesta a vendérmelo argumentando que no tiene capacidad para cubrir la disponibilidad de repuestos por 10 años, pues este es un modelo de prueba que decidieron no comercializar definitivamente en Colombia.

“Yo quisiera adquirir el carro y estoy dispuesto a firmar un documento expreso en el que renuncio a mi derecho de repuestos por 10 años, toda vez que entiendo que estoy comprando un modelo de prueba, incluso por un menor valor del que lo puedo adquirir en el exterior.

“¿Sería esto jurídicamente posible?”

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”.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

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005.



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

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. IRRENUNCIABILIDAD DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Si bien es cierta la afirmación de que el contrato es ley para las partes, no debemos olvidar que las normas de protección al consumidor tienen un carácter especial, que hace que no puedan ser aplicadas en pleno las normas civiles, en consideración a que es un derecho especial y prevalente, encaminado a equilibrar la desigual relación entre productor y/o proveedor con quien es considerado consumidor.

Las normas contenidas en la Ley 1480 de 2011, acorde con lo normado por el artículo 4° de la misma 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”, en consecuencia, el alcance de éstas será el que la ley determina en las mismas, en la medida en que regulan las relaciones de consumo.

Las normas calificadas como reglas de orden público son irrenunciables, tal y como lo dispone el artículo 16 del Código Civil, por tanto, son de obligatorio cumplimiento, así, mientras no exista norma especial que regule la materia, en consideración a la calidad de supletiva que tienen las normas de consumidor, se considera que su desconocimiento no tendría eficacia, pues un acto unilateral no puede estar por encima del ordenamiento jurídico (Código Civil, artículo 6, 16, 1523 y 1602). La calificación de *reglas de orden público* se encuentra fundamentada en el bien jurídico que salvaguarda las normas de protección del consumidor, cuál es el interés público o bienestar de los consumidores, lo que significa que prevalecen sobre los intereses particulares de quien presta el servicio. En consecuencia, todo aquello que contraría una norma de orden público se considera ineficaz.

Al respecto del carácter de las normas de consumidor, los autores Alejandro Giraldo, Carlos Caicedo y Ramón Madriñán, en su libro “*Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor*”, señalan:

“En el artículo 4° del Estatuto del Consumidor, bajo el epígrafe carácter de las normas se contienen, de una parte, tres enunciados básicos de la normativa legal de protección al consumidor que corresponde al concepto de principios y, de otra parte, las reglas de integración normativa del derecho de protección al consumidor.

“Los tres enunciados a los que nos referimos son: (i) Las disposiciones legales de protección al consumidor son de orden público y por lo mismo cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, sin perjuicio de la validez de los arreglos que se produzcan para resolver controversias sobre derechos patrimoniales entre un consumidor y su contraparte; (ii) las normas del Estatuto del Consumidor deben ser interpretadas en la forma más favorable al consumidor en lo que hace a la definición del sentido y alcance de normas que no son claras o en la existencia de vacío legal⁽³³⁾; y, (iii) en caso de duda se resuelve en favor del consumidor, regla conforme con la que en los casos en que los elementos de juicio o probatorios no son suficientes para formar concluyentemente el criterio del operador jurídico – Juez o funcionario administrativo – se resuelve a favor del consumidor, regla que deriva del principio de asimetría y que es desarrollo del imperativo constitucional de la responsabilidad de mercado del producto y del comercializador, que deviene del artículo 78 de la Carta.”

“(33) “[...] el principio general de interpretación in dubio pro consumidor es de aplicación tanto en el caso de conflicto normativo como ante situaciones de vacío legal”, Manual de Derecho de Protección al Consumidor. Nociones Fundamentales, Dante D. Rusconi.”²

² Alejandro Giraldo, Carlos Caicedo y Ramón Madriñán, “Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor”.



En relación con las normas de orden público la Corte Suprema de Justicia, en sentencia de junio 27 de 1940, señaló:

“Derechos susceptibles de renuncia y no renuncia. “Dentro de las exigencias de estos preceptos legales se encuadran los derechos civiles susceptibles de ser válidamente renunciados y por sentido contrario, de ellas se deduce también los que no pueden renunciarse, esto es, los derechos conferidos por la ley no sólo en interés individual sino también en interés colectivo y social y aquellos cuya renuncia expresamente prohíbe la ley.

(...)

Como principio general, no es posible dejar de aplicar la ley cuando es de orden público, o sea, que es prohibida su renuncia porque no afecta solamente los particulares intereses del renunciante y en su observancia está comprometido el orden social. Las leyes de orden público, según el concepto de Beudant, son las que tienden a asegurar la organización que posee una sociedad para su normal y correcto funcionamiento, y tienen como característica predominante que interesan más a la comunidad que a los hombres individualmente considerados y se inspiran más en el interés general que el de los individuos. No es cosa siempre fácil distinguir dentro de la legislación civil las normas que pertenecen al orden público y las que gobiernan intereses estrictamente privados, porque no existe antagonismo entre el interés general y el privado. Lejos de toda generalización absoluta, debe entenderse con preferencia al fundamento y fin de cada norma para determinar su verdadero carácter según que se dirija y destine directa e inmediatamente al beneficio de un particular o a beneficiar en el primer término la comunidad. De esta manera aparece muy calificado el carácter de orden público que corresponde a las leyes de derecho privado que rigen, por ejemplo, el estado y capacidad de las personas, base de la organización social; las que gobiernan la propiedad, especialmente la agraria porque conforman económicamente el Estado, las que adoptan medidas en resguardo y amparo de los derechos de terceros, en virtud de que todo derecho que no es el personal de las partes debe confundirse para ellas, con el interés general que no pueden menoscabar, y las leyes inmediatamente vinculadas a las buenas costumbres, cuyo concepto se engloba dentro del orden público.

(...).³

No sobra señalar que en la relación de consumo – productor, distribuidor o proveedor y consumidor – el consumidor es la parte débil en esa relación asimétrica, por tal razón, el Constituyente facultó al legislador para que protegiera el estado de indefensión en que se encuentran los consumidores frente a los proveedores de un bien o servicio. En este orden, el ordenamiento jurídico contiene normas especiales,

³ Sentencia de junio 27 de 1940, Corte Suprema de Justicia.



como la Ley 1480 de 2011, que pretenden equilibrar dicha relación de manera razonada a favor de los consumidores y que, por tener coherencia con la finalidad de las normas protección del consumidor, no se consideran contrarias a la Constitución Política de Colombia. En efecto, en materia de responsabilidades la citada ley contempla un régimen diferente al ordinario basado en la búsqueda del referido equilibrio.

6. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En análisis armonizado de lo expuesto, la conclusión que de manera evidente surge es que las normas de protección al consumidor son normas que tienen el carácter de orden público, y son de aquellas que se consideran como normas especiales, por regular un asunto específico, por tanto, tendrán que aplicarse con prelación a las normas generales, como lo son las contenidas en el Código Civil o en el Código de Comercio, siempre que se trate de relaciones de consumo.

Si bien la Ley 1480 de 2011 no define de manera específica lo que es una relación de consumo, si consagra las normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas, la fijación pública de precios de bienes y servicios y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores aplicables a toda relación de consumo, entendida ésta como aquella que se establece entre productores, distribuidores, expendedores y consumidores, en dónde estos últimos se encuentran en búsqueda de la satisfacción de una necesidad personal (artículo 5° de la Ley 1480 de 2011).

Para la delimitación del concepto relación de consumo se convierte en obligatorio tener como referente las definiciones de consumidor, productor y proveedor contenidas en la Ley 1480⁴. Al respecto, el Dr. Juan Carlos Villalba Cuellar en su libro “*Introducción al Derecho del Consumo*”, señala:

“En ese orden de ideas, encontramos que con el fin de delimitar el ámbito de aplicación de las relaciones de consumo para los ordenamientos jurídicos

⁴ “3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.”

“9. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.”

“11. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”



resulta importante definir el contenido y alcance de las expresiones “consumidor” y “productor” o “proveedor”.⁵

Estas definiciones recogen las consideraciones efectuadas por la Corte Suprema de Justicia en relación con la materia:

“(…) Por tanto, la amplitud y vaguedad del concepto legal de consumidor no puede llevar a un entendimiento indiscriminado, pues con ello perdería toda razón la existencia de un régimen especial, como tampoco puede concebirse la asimilación de dicha definición con otras, como las de “Productor” y “Proveedor o expendedor”, que el mismo estatuto explica en términos bien diversos, al señalar que el primero será “toda persona natural o jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios destinados al consumo público.(…)” y que por el segundo se entenderá “toda persona, natural o jurídica, que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte de él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público”.

“En ese orden de ideas, para estos efectos estima la Corte que, con estrictez, siempre será forzoso indagar en torno a la finalidad concreta que el sujeto – persona natural o jurídica- persigue con la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, para reputarlo consumidor sólo en aquellos eventos en que contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial – en tanto que esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha, aunque pueda estar vinculada, de algún modo al objeto social- que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo. Este punto de vista, cabe resaltar, es el que puede identificarse en numerosos ordenamientos jurídicos que, como adelante se examinará, catalogan únicamente como consumidor a quien sea destinatario final del bien o servicio, o, por otro lado, exigen que la adquisición o utilización esté ubicada por fuera de la esfera de la actividad profesional o empresarial de quien se dice consumidor (…)”⁶
(Subraya fuera del texto).

En consecuencia, en cada situación particular se deberá analizar la existencia o no de una relación de consumo, lo cual supone que quien adquiere un producto o servicio, lo haga en calidad de consumidor, y quien lo comercializa tenga la calidad de proveedor o productor, para así aplicar las normas de protección al consumidor y las acciones propias de dicho régimen.

⁵ JUAN CARLOS VILLALBA CUELLAR, “Introducción al Derecho del Consumo”.

⁶ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 3 de Mayo de 2005, expediente 1999-04421-01, Magistrado Ponente: Cesar Julio Valencia Copete



Concluyendo, tratándose de relaciones de consumo, las normas especiales de protección contenidas en la Ley 1480 de 2011 tienen el carácter de irrenunciables, en consecuencia, cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita.

Cuando no se trate de relaciones de consumo, sino de asuntos de carácter contractual, regidos por la ley civil o la ley comercial, no es posible aplicar la norma de consumidor, por lo tanto, la situación escaparía de las atribuciones de esta Superintendencia. Las controversias a este respecto deberán ser resueltas ante la justicia ordinaria o mediante los métodos alternativos de solución de conflictos.

Esperamos que la anterior orientación sea de ayuda en la toma de una decisión, reiterándole que no es viable para esta Oficina pronunciarse sobre situaciones particulares, pues los conceptos son emitidos de manera general y abstracta sobre los asuntos que hacen parte de las atribuciones de la Entidad.

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://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

