



LAS GARANTÍAS EN EL ESTATUTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley 1480 de 2011, o mejor conocida como el Estatuto de Protección al Consumidor, protege los derechos de los consumidores, asegurando que los productos y servicios sean de calidad, seguros y funcionales. Dentro de este marco, las garantías son herramientas clave para asegurar que los consumidores puedan exigir la reparación, reposición o devolución del dinero cuando los productos o servicios adquiridos presenten fallas.

1. ¿Qué es la garantía legal?:

Es la obligación de los productores y proveedores de garantizar la calidad, seguridad, y correcto funcionamiento de los productos o servicios que ofrecen, cumpliendo con las condiciones establecidas por: (i). La ley; (ii). Los acuerdos o términos informados a los consumidores y; (iii). Las prácticas del mercado.

2. ¿Cuánto dura la garantía legal?

El tiempo de la garantía depende de varias reglas establecidas en el Estatuto:

1. El primer criterio aplicable es la duración definida por la ley o autoridades competentes para el producto o servicio.
2. Si no hay norma específica que defina un término, se aplica la duración anunciada por el productor o proveedor.
3. Finalmente, si no se menciona una duración de acuerdo con los supuestos anteriores, se aplican las siguientes reglas generales:
 - a. **Productos nuevos:** 1 año.
 - b. **Productos perecederos:** Hasta la fecha de vencimiento.
 - c. **Productos usados:** Sin garantía si se informa al comprador por escrito; de lo contrario, 3 meses.
 - d. **Servicios de reparaciones:** Sin garantía si se informa por escrito; de lo contrario, 3 meses.
 - e. **Bienes inmuebles:** 10 años para estabilidad estructural, 1 año para acabados.



Notas:

- i. Si el consumidor no puede usar el producto mientras se efectúa la garantía, el plazo se suspende.
- ii. Si se produce el cambio total del producto, el término empezará a correr nuevamente desde el momento de la reposición.
- iii. Si se cambian una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

3. ¿Qué pueden exigir los consumidores?

Ante fallas en un producto o servicio, el consumidor puede solicitar:

1. Una reparación gratuita, incluyendo costos de transporte y repuestos.
2. La reposición del producto o devolución total o parcial del dinero, si la reparación no es posible.
3. Si un defecto persiste tras la reparación, puede optar por:
 - Otra reparación.
 - El cambio del producto.
 - La devolución total o parcial del dinero

No obstante, el productor o proveedor puede ser exonerado de esta responsabilidad en casos específicos, cuando:

- 1) Los defectos son ocasionados por fuerza mayor o caso fortuito;
- 2) Si los daños o defectos son ocasionados por hechos de un tercero;
- 3) Si estos se generan por el uso indebido del producto por el consumidor y;
- 4) Si el consumidor incumple con las instrucciones de uso.

Esta posibilidad de exoneración se encuentra regulada en el Artículo 16 del Estatuto, sin embargo, para su aplicación, la causal tiene que ser soportada diligentemente y con evidencia técnica.

4. ¿Qué son las garantías adicionales?:

Además de la garantía legal, los productores y proveedores pueden ofrecer garantías adicionales que amplíen sus beneficios. Estas deben ser claras, y si implican un costo, el consumidor debe aceptarlas explícitamente.



5. ¿Cómo reclamar una garantía?:

Si la garantía no se cumple, el consumidor puede presentar una reclamación dentro del año siguiente al vencimiento de su plazo.

- El consumidor debe haber reclamado directamente al productor o proveedor antes de presentar una demanda. Esto puede hacerse por escrito, verbalmente o mediante canales electrónicos.
- El productor o proveedor tiene 15 días hábiles para responder la reclamación directa.

6. Aspectos Clave para Tener en Cuenta. Se recomienda a productores, proveedores, distribuidores y vendedores:

- Capacitar al personal de ventas y servicio al cliente sobre los términos de las garantías y los derechos al consumidor para que la atención primaria a estas solicitudes se realice adecuadamente.
- El productor o proveedor debe entregar constancias de recibo y finalización de reparación, que incluyan detalles de la reparación, piezas reemplazadas y fechas de recepción y entrega.
- Contar con mecanismos claros para atender las reclamaciones de los consumidores, lo que incluye la obtención de soportes escritos de las reclamaciones formuladas, las respuestas brindadas y contar con una red de servicios técnicos o personal capacitado para procesar devoluciones, arreglos o cambios.
- Tener en cuenta que los productores, proveedores o expendedores no pueden condicionar la garantía a la presentación de la factura por los consumidores, ya que la ley no exige este requisito para la garantía.



- Cuando sea el caso, negar la garantía brindando al consumidor un soporte técnico adecuado que respalde la negativa, justificada en uno de los eximentes de responsabilidad establecidos en la norma (Artículo 16, Ley 1480 de 2011).

Fuentes: República de Colombia, Congreso de Colombia, octubre 12 del 2011, Ley 1480 de 2011, *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”*:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

Por: Michelle Jacquin

mjacquin@scolalegal.com

9 de diciembre de 2024