

CIRCULAR EXTERNA 004 DE 2003

(abril 28)

Diario Oficial No. 45.182, de 9 de mayo de 2003

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

FECHA : Bogotá, D. C., 28 de abril de 2003

PARA : Productores, importadores, representantes de productor, proveedores o expendedores, centros de servicio y expendedores de repuestos autorizados del sector de electrodomésticos.

ASUNTO : Exigencias en materia de calidad y garantía

De conformidad con lo señalado en los artículos [2o.](#) del Decreto 2153 de 1992 y [43](#) del Decreto 3466 de 1982, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio velar por el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad de bienes y servicios. Según la naturaleza del bien o servicio, la garantía legalmente exigible obliga a proporcionar la asistencia técnica indispensable para su utilización y a reparar y suministrar los repuestos necesarios para este último efecto, según lo establecido en el artículo [13](#) del Decreto 3466 de 1982.

De acuerdo con los numerales 4, 14, 19 y 21 del artículo [2o.](#) del Decreto 2153 de 1992, es función de la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor e instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse esas normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación. Con fundamento en dichas facultades, se imparten las siguientes instrucciones.

Adiciónese al Título II Capítulo I el numeral [1.2.8](#)

1.2.8 Electrodomésticos

1.2.8.1 Definiciones

Para efectos de la presente circular, entiéndase por:

a) Electrodomésticos: Aparato que utiliza la energía eléctrica para desarrollar una tarea doméstica tales como alisar la ropa en el caso de las planchas, preparar un café, calentar o cocinar los alimentos, lavar o secar la ropa, lavar los platos, aspirar el polvo y demás. Un electrodoméstico utiliza diferentes componentes que pueden ser eléctricos, mecánicos, electrónicos o algunos que combinan dos o tres de los anteriores. Ejemplos de electrodomésticos son: neveras, lavadoras, secadoras, lavaplatos, abrelatas eléctrico, cuchillos eléctricos, exprimidores de zumos, televisores, radios, grabadoras, equipos de sonido, VHS, batidoras, tostadoras, hornos (eléctricos y microondas), freidoras, radiadores eléctricos, calentadores, aspiradoras, ventiladores, aires acondicionados, cafeteras, grecas, máquinas de coser, planchas, secadores de cabello, rasuradoras, DVD y consolas de juegos;

b) Representante de productor: Quien actúa por cuenta y en nombre o representación de un productor nacional o extranjero, de electrodomésticos, partes, componentes o accesorios

originales y en tal virtud asume las responsabilidades de este último;

c) Centro de servicio autorizado: Quien presta el servicio de mantenimiento, reparación y/o postventa de electrodomésticos, autorizado por el fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo;

d) Servicio de postventa: Servicio que asegura:

- El mantenimiento preventivo y correctivo.
- El cumplimiento de la garantía, y
- La reposición de repuestos, partes, piezas, componentes, accesorios e insumos para electrodomésticos.

1.2.8.2 Garantía de calidad, idoneidad y servicio posventa

Independientemente de que se cumpla con las obligaciones señaladas en los numerales subsiguientes, los destinatarios de esta circular garantizarán al comprador que sus productos satisfacen las especificaciones anunciadas o las corrientes del mercado para electrodomésticos, mediante el otorgamiento de una garantía de calidad, idoneidad y servicio de posventa.

Frente al consumidor, el cumplimiento de los términos de la garantía es obligación solidaria de todos los que hayan intervenido en la cadena de producción y distribución del electrodoméstico. El consumidor podrá hacer uso de la garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa directamente ante el expendedor o comercializador o en cualquiera de los canales establecidos y autorizados por el productor, importador o representante de productor, independientemente de las acciones que quien responda ante el consumidor tenga frente al responsable del daño.

1.2.8.2.1 Certificado de garantía

Los destinatarios de la presente circular deberán tener un documento escrito, en idioma español en letra legible, en el que consten los términos de su garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa, que, como mínimo, implicará los estándares aquí previstos.

El certificado de garantía deberá entregarse a cada adquirente, y contener como mínimo:

- La identificación del productor o importador.
- La identificación del electrodoméstico con las especificaciones necesarias para su correcta individualización.
- Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de vigencia.
- La descripción de las partes del electrodoméstico excluidas de la garantía.
- Las condiciones de atención de la garantía y del servicio de postventa especificando los canales de atención establecidos y autorizados donde podrán hacerse efectivos.
- Declaración del tiempo durante el cual se garantiza el suministro de repuestos e insumos para el adecuado funcionamiento del bien.

Las exclusiones deberán ser expresas y se entenderán siempre de manera taxativa. Las exclusiones sólo podrán ser respecto de las partes y piezas que usualmente sufren deterioro o

desgaste por la operación normal del electrodoméstico.

1.2.8.2.2 Alcance de la garantía

En desarrollo de lo señalado en el artículo [29](#) del Decreto 3466 de 1982 y sin perjuicio de la obligación de cambiar el bien por otro o devolver el dinero, de conformidad con lo establecido en el artículo [13](#) del citado decreto, la garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa, compromete a sus obligados respecto de los electrodomésticos en cuya fabricación, importación, distribución o venta haya participado, como mínimo a proporcionar la asistencia técnica, reparar y suministrar los repuestos, partes, piezas y accesorios necesarios que permitan el adecuado funcionamiento del electrodoméstico durante todo el período que ampare la garantía sin costo alguno para el consumidor.

Para los efectos previstos en este numeral, los productores, importadores, representante de productor y expendedores, deberán disponer directamente, o a través de centros de servicio autorizados o expendedores de repuestos, de un inventario representativo de los repuestos, partes y piezas de mayor rotación y garantizar el suministro oportuno de los restantes repuestos así como de unidades de reposición e insumos. En todo caso, los productores, importadores y representantes de productor deberán garantizar el suministro oportuno de los repuestos partes y piezas en todas las ciudades en que operen.

1.2.8.2.3 El servicio de posventa

El servicio de postventa deberá ser prestado por todo productor, importador o representante de productor directamente o a través de centros de servicio autorizados o por proveedores o expendedores y garantizar, como mínimo, lo siguiente:

- Centros de servicio adecuados y suficientes para ofrecer el mantenimiento y reparaciones.
- Personal técnico idóneo, capacitado y las herramientas mínimas y especializadas para los modelos, referencias y servicios ofrecidos.
- Asegurar la disponibilidad o suministro de repuestos, unidades de reposición, partes, piezas, accesorios e insumos durante la permanencia del electrodoméstico en el mercado, que garanticen la idoneidad del mismo.

1.2.8.3 Mecanismos de protección al consumidor

1.2.8.3.1 Mecanismo institucional

Los productores, importadores, representantes de productor, proveedores o expendedores y centros de servicio autorizados deberán disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de atención de garantías y suministros de repuestos, en adelante PQR, debidamente documentado.

Los productores, importadores y representantes de productor deberán contemplar de acuerdo con el tipo de relación contractual que los vincule, que los centros de servicio autorizados y expendedores de repuestos dispongan de dicho mecanismo.

El mecanismo institucional de atención al consumidor deberá, por lo menos:

- a) Tener a disposición y entregar a los consumidores del sector de electrodomésticos los listados

con la información impresa de las direcciones ordinarias y electrónicas, números de teléfonos y de fax de los centros de servicio que conforman su red autorizada a nivel nacional y los procedimientos aplicables a las PQR, sin perjuicio de la demás información que se considere pertinente. Igualmente deberá informárseles que la presentación de PQR no tiene que ser personal ni requiere intervención de abogado;

b) Establecer procedimientos administrativos internos y formularios necesarios para la eficiente recepción y trámite de las PQR, en las condiciones que se destinen para su recepción. El procedimiento adoptado e informado al consumidor deberá prever, en todo caso, lo siguiente:

- Notificación inmediata al productor, importador o representante de productor respectivo de la PQR presentada directamente o a través de un centro de servicio autorizado.
- El tiempo máximo en el cual la PQR será resuelta.
- Cuando lo solicitado sea la devolución del dinero o el cambio del electrodoméstico, el proveedor o expendedor respectivo deberá solicitar el concepto del productor, importador, representante de productor o centro de servicio autorizado respectivo. Si en tres días no se ha presentado el concepto solicitado, el proveedor o expendedor decidirá la forma de hacer efectiva la garantía de conformidad con las normas que regulan la materia.
- Si el consumidor considera que su PQR no ha sido resuelta satisfactoriamente, se le informará sobre la posibilidad de acudir ante las autoridades competentes en el tema.

En el caso, en que un consumidor, esté privado del uso del electrodoméstico en garantía por cualquier causa relacionada con su reparación imputable a los responsables de efectuarla, por un término superior al tiempo máximo establecido en el cual la PQR debió ser resuelta, se interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada debiendo computarse dicho tiempo como prolongación del mismo.

1.2.8.4 Mecanismos de seguimiento y control

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en esta circular, se deberán observar las siguientes instrucciones:

1.2.8.4.1 Implementación

Los productores, importadores, representantes de productor, proveedor o expendedor y centros de servicio autorizados adoptarán e implementarán las instrucciones aquí establecidas y serán responsables de la observancia y buen funcionamiento de los mecanismos de protección al consumidor.

Dentro de los 3 meses siguientes a la vigencia de la presente circular, los productores, importadores, representantes de productor, talleres autorizados y expendedores, deberán adoptar las acciones y cronogramas por seguir para asegurar la instalación del mecanismo institucional de atención al cliente y el cumplimiento de las demás instrucciones impartidas.

Cada productor, importador, representante de productor y expendedores, deberán designar un funcionario "responsable institucional", encargado de la implementación y cumplimiento de lo aquí establecido y de asegurar la disponibilidad de los medios materiales, administrativos y económicos para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos. Constancia de lo anterior, deberá mantenerse a disposición de la Delegatura de Protección al Consumidor, de igual manera

lo contenido en los literales a) y b) del numeral 1.2.8.3.1.

La implementación total de lo previsto en esta circular deberá haberse terminado en 6 meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la misma.

1.2.8.4.2 Información a disposición

Dentro de los 3 meses siguientes a la vigencia de la presente circular, los productores, importadores, representantes de productor, proveedores y expendedores deberán mantener a disposición de la Delegatura de Protección al Consumidor:

- a) Copia del documento donde consten las instrucciones y directrices en las que se definan las acciones y cronogramas por seguir, así como el "responsable institucional" para su red autorizada, en los términos del inciso tercero del numeral 1.2.8.4.1 de la presente circular;
- b) Los procedimientos administrativos internos y los formularios de presentación de PQR para cada uno de los trámites que se hayan de surtir en su red autorizada;
- c) Listado de los proveedores o expendedores y talleres de servicio que conforman su red autorizada a nivel nacional, indicando dirección y nombre del propietario y/o representante legal.

Vigencia, derogaciones y sanciones

Lo señalado en la presente circular rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. La inobservancia de las instrucciones impartidas constituirá violación de las disposiciones de protección al consumidor y dará lugar a las sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo, los Decretos [3466](#) de 1982 y [2153](#) de 1992.

Atentamente,

La Superintendente de Industria y Comercio,

MÓNICA MURCIA PÁEZ.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de diciembre de 2017

