

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

CIRCULAR EXTERNA 009 DEL 20 DE JUNIO DEL 2001

Bogotá D.C.,

Para PRODUCTORES, ENSAMBLADORES, IMPORTADORES, REPRESENTANTES DE PRODUCTOR, CONCESIONARIOS, TALLERES Y EXPENDEDORES DE REPUESTOS AUTORIZADOS DEL SECTOR AUTOMOTOR

Asunto: Fijación de los términos de la garantía mínima presunta y control de las normas sobre protección del consumidor en el sector automotor

De conformidad con lo señalado en los artículos 2 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 y fijar el término de la garantía mínima presunta para determinados bienes o servicios. Según la naturaleza del bien o servicio, la garantía mínima presunta 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 y 21 del artículo 2 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.

1. DEFINICIONES

Para efectos de la presente circular, entiéndase por:

1. **Vehículo automotor:** Todo vehículo provisto de un motor que le produce movimiento, conforme a lo establecido en el artículo 1 del decreto 1809 de 1990 por el cual se introducen reformas al Código Nacional de Tránsito (decreto ley 1344 de 1970) o las normas que lo modifique o reemplacen.
2. **Consumidores del sector automotor:** Quien adquiera, utilice o disfrute de vehículos automotores, sus partes componentes o accesorios o la prestación de servicios relacionados con éstos, para la satisfacción de una o más necesidades.
3. **Fabricante o productor:** Quien se encuentre en los supuestos establecidos en el literal a) del artículo 1 del decreto 3466 de 1982, respecto de uno o más vehículos automotores, sus partes componentes o accesorios originales.
4. **Ensamblador:** Quien arma total o parcialmente vehículos automotores. Para efectos de la presente circular, el ensamblador se reputa productor de los vehículos que ensamble.
5. **Importador:** Quien ingresa al territorio colombiano, vehículos automotores terminados y/o partes y accesorios originales de los mismos. Los importadores se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al territorio nacional.
6. **Representante de productor:** Quien actúa por cuenta y en nombre o representación de un productor de vehículos automotores, partes, componentes o accesorios originales.

7. **Concesionario:** Quien tiene como actividad principal la distribución, comercialización y/o mercadeo de vehículos automotores y sus partes, repuestos o accesorios, pudiendo por autorización del fabricante, ensamblador, importador o representante de productor prestar el servicio de postventa y utilizar los bienes intangibles (imagen, posicionamiento comercial, procedimientos, modelos y patentes) de una o varias marcas determinadas.

Cuando un fabricante venda directamente al público vehículos automotores o sus partes, repuestos o accesorios, se le aplicarán las instrucciones previstas para los concesionarios.

8. **Expendedor de repuestos autorizado:** Quien suministra u ofrece al público, a cambio de un precio, partes, componentes o accesorios de vehículos automotores, debidamente autorizado por el respectivo fabricante, ensamblador, importador o representante de productor.
9. **Taller autorizado:** Quien presta el servicio de mantenimiento, reparación y/o postventa de vehículos automotores, autorizado por el fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo.
10. **Red autorizada:** Conjunto de productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados que ejercen su actividad respecto de la misma o mismas marcas de vehículos.
11. **Servicio de postventa:** Servicio que asegura el mantenimiento preventivo y correctivo, el cumplimiento de la garantía y la reposición de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores.
12. **PQR:** Petición, queja y reclamo.

2. GARANTÍA DE CALIDAD, IDONEIDAD Y SERVICIO POSTVENTA

Independientemente de que se cumpla con las obligaciones señalada 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 vehículos automotores de la clase correspondiente, mediante el otorgamiento de una garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa.

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 vehículo respectivo. El consumidor podrá hacer uso de la garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa en cualquiera de los canales de distribución establecidos y autorizados por el productor, importador, representante de productor o concesionario, independientemente de las acciones que quien responda ante el consumidor tenga frente al responsable del daño.

2.1 Certificado de garantía

Los destinatarios de la presente circular deberán tener un documento escrito 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 documento deberá conservarse como se señala en el numeral 4.6. de esta circular, en el entendido que, quienes registren sus condiciones de calidad e idoneidad en el registro de que trata el artículo 3 del decreto 3466 de 1982, quedarán relevados de esa necesidad.

Copia de ese documento deberá entregarse a cada adquirente. En cada operación deberá dejarse constancia expresa de haber entregado el documento.

El certificado de garantía de que trata el presente numeral deberá constar por escrito, en idioma español, en letra legible y contener como mínimo:

- La identificación del fabricante, concesionario o importador;
- La identificación del vendedor;
- La identificación del vehículo con las especificaciones necesarias para su correcta individualización;
- Las condiciones en que se presentará el alistamiento del vehículo;
- Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de vigencia;
- La descripción de las partes del vehículo excluidas de la garantía;

- Las condiciones de atención de la garantía y del servicio de postventa especificando los canales de distribución establecidos y autorizados donde podrán hacerse efectivos.

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 vehículo.

2.2 Término de la garantía

La garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa amparará el producto por todos los defectos no imputables al usuario y asegurará la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, como mínimo, en las condiciones siguientes:

Para vehículos particulares, por 12 meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o 20.000 kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para vehículos de servicio público de transporte de pasajeros, por seis 6 meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o 50.000 kilómetros, lo que primero se cumpla.

Para los demás vehículos de servicio público, por 4 meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o 20.000 kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para los vehículos comerciales particulares, por 12 meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o 20.000 kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para las motos, por 1 año o 20.000 kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Parágrafo: El lapso, superior a una semana, durante el cual el consumidor esté privado del uso del vehículo automotor en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación imputable a los responsables de efectuarla, interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada, debiendo computarse dicho tiempo como prolongación del mismo.

2.3 Alcance de la garantía

Complementando lo señalado en el artículo 29 del decreto 3466 de 1982, la garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa, compromete a sus obligados respecto de los vehículos automotores en cuya fabricación, ensamble, distribución o venta haya participado, como mínimo a:

- Proporcionar la asistencia técnica o el reemplazo de las piezas necesarias que permita el adecuado funcionamiento del automotor durante todo el período que ampare la garantía sin costo alguno para el comprador;
- Garantizar, por un término no menor de 10 años, material de reposición para los vehículos nacionales e importados.

Para los efectos previstos en este numeral, el productor, ensamblador, importador, representante de productor, concesionario taller y expendedor de repuestos, deberá mantener un inventario representativo de las partes y piezas de rápido movimiento y garantizar el suministro oportuno de los restantes repuestos, en todas las ciudades en que opere.

2.4 El servicio de postventa

El servicio de postventa deberá ser prestado por todo productor, ensamblador, importador, representante de productor, concesionario, taller y expendedor de repuestos y garantizar, como mínimo, lo siguiente:

- Talleres adecuados y suficientes para ofrecer la atención de mantenimiento, garantía y reparaciones; y
- Personal técnico capacitado y herramientas especializadas para los modelos y servicios ofrecidos.

3. MECANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

3.1 Mecanismo institucional

Los productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados, deberán disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de PQR debidamente documentado.

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor deberán procurar, con una intensidad directamente proporcional al tipo de relación contractual que los

vincule, que los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados, dispongan de dicho mecanismo.

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

1. Tener a disposición de los consumidores del sector automotor información impresa con las direcciones ordinarias y electrónicas, números de fax y 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 de intervención de abogado.
2. 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 fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo de la PQR presentada;
- El tiempo máximo en el cual la PQR será resuelta;
- Cuando se trate de la segunda reclamación del consumidor por el mismo concepto y en la cual lo solicitado sea la devolución del dinero o el cambio del automotor, el fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo deberá garantizar que en el trámite de la PQR se cuente con:
 - a. El concepto previo del fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo;
 - b. En caso que el concepto de que trata el numeral anterior sea desfavorable al consumidor, se deberá contar con un peritaje realizado por un tercero calificado e independiente, designado de común acuerdo entre las partes. El perito podrá realizar su evaluación con los equipos técnicos y medios necesarios de propiedad de alguno de los agentes mencionados en el literal a) anterior, puestos gratuitamente a disposición de quien evalúa. Los costos del perito serán asumidos por partes iguales; y
 - c. Una vez agotadas las anteriores etapas, si el consumidor considera que su PQR no ha sido resuelta satisfactoriamente, se le informará sobre su posibilidad de acudir ante las autoridades competentes en el tema.

3. Contar con sistemas que permitan identificar y clasificar adecuadamente las PQR. Podría tratarse de un código de atención asignado a cada una de las PQR presentadas y respondidas. El rótulo de radicación deberá permitir ubicar e identificar fácilmente la PQR, la fecha de su presentación, el motivo del reclamo y el código que para el efecto los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor asignarán a cada uno de los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos. A manera de ejemplo se establece el formato contenido en el anexo número 1 Rótulo de radicación 3010-F01.

4. Llevar una relación detallada de las PQR presentadas por los consumidores del sector automotor, que incluya:

- La identificación completa del quejoso;
- La fecha de presentación de la PQR;
- La identificación precisa del vehículo automotor;
- El motivo y daño preciso de la PQR, conforme a la clasificación adjunta en el anexo número 2;
- La respuesta dada y su fecha;
- El estado de la PQR.

5. Asignar un código a cada uno de los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos, cuyos tres primeros dígitos deben corresponder a los asignados por la Superintendencia de Industria y Comercio en el anexo 3, y cuyos tres dígitos siguientes deben identificar el concesionario, taller autorizado y expendedor de repuestos de la siguiente manera:

Si se trata de concesionarios, los tres siguientes dígitos deberán ubicarse entre los números 100 y 199. Si se trata de talleres, los tres siguientes dígitos deberán ubicarse entre los números

200 y 299. Si se trata de expendedores de repuestos, los tres siguientes dígitos deberán ubicarse entre los números 300 y 399.

En caso que un concesionario tenga la calidad de taller y/o expendedor de repuestos simultáneamente, la prioridad para su código de identificación será la siguiente: Concesionarios o talleres o expendedores de repuestos, de forma excluyente.

Todo productor, ensamblador, importador y representante de productor a quien no se le haya asignado un código, por ser nuevo en el sector o por no encontrarse incluido en el anexo 3, deberá informar de su presencia a la Delegatura para la Protección del Consumidor y solicitar que le sea asignado un código para los efectos establecidos en la presente circular.

3.2 Protección contractual

Los contratos celebrados con los consumidores del sector automotor, deberán indicar el derecho a presentar PQR, así como los mecanismos y procedimientos existentes para el efecto. Los contratos deberán contener igualmente la normatividad aplicable en materia de efectividad de la garantía contenida, en especial, los artículos 11, 12, 13 y 29 del decreto 3466 de 1982 y esta circular o las disposiciones que los modifiquen o adicionen. Dicha información deberá constar de forma clara, precisa y expresa.

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, deberán garantizar que toda cláusula que implique limitaciones o restricciones respecto a los derechos de los consumidores, deberá ser informada previamente al perfeccionamiento del contrato.

Todo contrato deberá acompañarse del certificado de garantía al que se hace referencia en el numeral 2.1. de la presente circular.

3.3 Mecanismo de seguridad

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor deberán informar de manera inmediata, al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor, cuando se tengan indicios graves de que una falla en un sistema o subensamble, o un defecto en una parte o pieza de un vehículo pueda atentar contra la vida o seguridad de los consumidores. En los mismos términos, deberá informarse el procedimiento y el plazo estimado en el cual se corregirá la falla o el defecto.

De igual forma se deberá proceder, cuando una misma falla o defecto sea el motivo de reclamo en un cuatro por ciento (4%) de los vehículos en circulación, debiéndose aportar la propuesta de los correctivos adoptados o que se implementarán para el efecto.

4. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

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

4.1 Remisión de información

Los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio la información a la que se hace referencia en los numerales siguientes, a través de los respectivos productores, ensambladores, importadores y representantes de productor.

4.2 Implementación

Los productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, adoptarán e implementarán las instrucciones aquí establecidas. Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, procurarán que los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, cumplan con esta obligación.

Los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos serán responsables de la observancia y buen funcionamiento de los mecanismos de protección al consumidor establecidos para su red autorizada, verificadas las adecuaciones a que haya lugar en función de las instrucciones impartidas por el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Dentro de los 30 días siguientes a la vigencia de la presente circular, los productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, deberán adoptar las acciones y cronogramas a seguir para asegurar la instalación del mecanismo institucional de atención al cliente y el cumplimiento de las demás instrucciones impartidas.

El órgano directivo correspondiente de los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, deberá designar un funcionario "responsable institucional", encargado de la implementación y cumplimiento de lo aquí establecido y de asegurar la disposición de los medios materiales, administrativos y económicos para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos. Constancia de lo anterior, deberá enviarse a la Delegatura de

Protección al Consumidor en el término de 3 meses, contados a partir de la entrada en vigencia del presente acto.

Los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados deberán designar un "responsable local" con idénticas funciones a las señaladas en el inciso anterior.

La implementación total de lo previsto en esta circular, deberá haberse terminado en 3 meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la misma.

4.3 Información inicial

Dentro de los 40 días siguientes a la vigencia de la presente circular, los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, deberán enviar a 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 a seguir, así como el "responsable institucional" para su red autorizada, en los términos del inciso tercero del numeral 4.2 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, así como el sistema de códigos de atención, a los que se hace referencia en los numerales 3.1.2 y 3.1.3; y
- c. El sistema de códigos asignado a cada uno de los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos, al que se hace referencia en el numeral 3.1.5 del presente acto.

La información solicitada deberá hacerse llegar a la Superintendencia por escrito o en mensaje de datos (formato original y formato MS-WORD 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½ " formateado con MSDOS).

4.4 Información esporádica

Los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, deberán informar a los productores, ensambladores, importadores o representantes de productor respectivo, dentro de los 7 días siguientes a su ocurrencia, toda modificación que se introduzca a los esquemas y documentos adoptados y elaborados conforme a esta circular.

En caso de apertura de un nuevo establecimiento que fabrique, importe, ensamble o comercialice vehículos automotores o servicios relacionados con éstos, el representante o propietario deberá acreditar, ante la Delegatura para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los 30 días hábiles siguientes al inicio de las operaciones, la información inicial exigida en el numeral 4.3. de esta circular

4.5 Información periódica

Dentro de la primera semana de cada trimestre, todo concesionario, taller autorizado y almacén de repuestos, allegará al fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo, un informe relativo al cumplimiento de los mecanismos institucionales adoptados, indicando las desviaciones que se hubiesen presentado, el responsable de la anomalía y las correcciones adoptadas. Igualmente presentará en los mismos términos, la relación detallada a que se refiere el numeral 3.1.4.

Una vez recibida la información de su red autorizada y dentro de la segunda semana de cada trimestre, los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, informarán al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor del cumplimiento de los esquemas adoptados en su red, indicando los resultados obtenidos, las desviaciones que se hubiesen presentado, el responsable de la anomalía y las correcciones adoptadas. Igualmente remitirá una relación consolidada de las variables a las que se refiere el numeral 3.1.4. Para el efecto, se sugiere aplicar el formato detallado en el anexo 4 Consolidado PQR 3010-F02.

La información periódica deberá allegarse certificada por el responsable institucional de cumplimiento, el representante legal o propietario y el revisor fiscal si existiere. Esta deberá hacerse llegar a la Superintendencia por escrito o en mensaje de datos (formato original y formato MS-WORD 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½ " formateado con MSDOS).

4.6 Información a disposición

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, durante un término no inferior al exigido legalmente para los papeles comerciales, copia de los modelos de cláusulas

a incluir en los contratos de concesión, conforme a lo establecido en el numeral 3.2. Igualmente deberán conservar en los mismos términos, copia del certificado de garantía de que trata el numeral 2.1.

La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas, jurídicas y económicas que considere pertinentes.

5. AVISO DE CUMPLIMIENTO

A partir del primero de septiembre de 2001, el siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de la red autorizada de los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, en un sitio visible al cliente de la sala de ventas y del taller de servicios, de modo que sea legible a simple vista:

*"Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de las peticiones, quejas y reclamos. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local de cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir la inconformidad, agradecemos informar a (nombre del responsable institucional de cumplimiento) al teléfono número (XXXXXXX o línea 9 800 si existiere)".*

6. VIGENCIA, DEROGACIONES Y SANCIONES

Lo señalado en la presente circular deroga la resolución 777 de 1993 y 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 y demás normas aplicables.

Atentamente,

EMILIO JOSÉ ARCHILA PEÑALOSA

Superintendente de Industria y Comercio