

Apoyo jurídico en la proyección del protocolo para el trámite de garantías en productos  
comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S

Karla González Mercado

Trabajo de Grado para Optar al Título de Abogada

Director

Edgar Ospina Mendoza

Abogado Especialista en Derecho Constitucional

Tutora

Angy Maryuri Bernal Velásquez

Magister en Derecho

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Derecho y Ciencia Política

Bucaramanga

2023

### **Dedicatoria**

*A mi nonita, quien partió de este mundo sensible, pero sigue siendo la fuerza vital que me impulsa a sobrepasar todos mis miedos.*

### **Agradecimientos**

*A mi mamá y a mi papá por todo el amor, la confianza, el apoyo y la paciencia.*

*A Charlie y a Nela, porque su afecto y apoyo incondicional son una de las pocas certezas existentes dentro de la incertidumbre infinita que trae consigo la vida.*

*A mis amigas y amigos, Kim, Saray, Marianita, Vlad, Osqui, Juanes, María Paula, Camilo, Isa y Diego, gracias por ser y estar.*

*A mi maestra, la Dra. Angy Bernal, por todo el cariño y los recuerdos lindos, los cuales me permiten concluir que existen personas que iluminan desde dentro.*

*Al Dr. Edgar Ospina Mendoza, por guiarme y acompañarme con tanta paciencia, dedicación y cariño.*

*A la profe del corazón más puro, Liz Bermúdez, por las tardes de conversaciones infinitas y por comprenderme, incluso después del paso inexorable del tiempo.*

*Al profe Diego y a la profe Marely, por enseñarme con su ejemplo que las cosas buenas de la vida sólo valen la pena vivirlas cuando las compartes con los demás; y por pensar en mí mientras recorrían Londres.*

*A la Dra. Stephania Figueroa por el tiempo, las historias compartidas y por permitirme comprender que en ocasiones la esencia sí precede a la existencia.*

**Tabla de Contenido**

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	13
1. Planteamiento del problema.....	16
1.1 Alcance del trabajo .....	17
2. Objetivos.....	18
2.1 Objetivo General.....	18
2.2 Objetivos Específicos.....	18
3. Metodología .....	19
3.1 Conocimiento de la empresa y recopilación de la información acerca de los productos comercializados.....	19
3.2 Identificación de las normas jurídicas aplicables a la protección de los derechos del consumidor con énfasis en el reconocimiento de la garantía legal.....	19
3.3 Compilación y análisis de la información previamente recopilada .....	20
3.4 Apoyo jurídico en la proyección del protocolo interno para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S.....	20
4. Información de la empresa.....	21
4.1 Descripción de la empresa .....	21
4.2 Descripción de la empresa .....	21
4.3 Estructura organizacional.....	22
4.4 Reseña histórica .....	23
4.5 Clientes .....	24
5. Marcos de referencia.....	24

5.1 Marcos de antecedentes jurídicos .....	24
5.1.1 Normas constitucionales .....	24
5.1.2 <i>Antecedentes jurisprudenciales</i> .....	25
5.1.3 <i>Normas</i> .....	27
5.2 Marcos teórico .....	28
5.3 Marcos conceptual .....	29
6. Cronograma.....	30
1. Capítulo I .....	30
Conocimiento de la empresa y recopilación de la información acerca de los productos comercializados.....	30
1.1 Productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S .....	32
1.1.1 Accesorios para riego.....	32
1.1.1.2 Bombas de uso agroindustrial.....	32
1.1.1.2.1 Bombas fabricadas bajo los estándares contenidos en la norma ISO 1940-1, de 2015, grado G6,3.....	32
1.1.1.2.2 Bombas fabricadas bajo los estándares contenidos en la norma ISO 9906 de 1999. ....	34
1.1.1.2.3 Manuales de uso e instalación.....	35
1.1.1.3 Válvulas para equipamiento de riego.....	36
1.1.1.3.1 Válvulas fabricadas bajo los estándares contenidos en la norma ISO 16136 de 2006. .	36
1.1.1.3.2 Válvulas fabricadas bajo los estándares contenidos en la norma técnica colombiana 1339 de 2006.....	37
1.1.1.3.3 Manuales de uso e instalación.....	37
1.1.1.4 Mangueras y cintas para riego por goteo. ....	38

1.1.1.4.1 Mangueras de polietileno para riego por goteo fabricadas por la norma ISO 8779 de 2020. .....	38
1.1.1.4.2 Cintas para riego por goteo fabricadas por la norma ISO 9261 de 2010. ....	39
1.1.1.4.3 Manuales de uso.....	39
1.1.1.5 Tubería para riego agrícola. ....	40
1.1.1.5.1 Manuales de uso e instalación.....	40
1.1.2 Accesorios de energía solar .....	41
1.1.2.1 Manuales de uso e instalación.....	42
2. Capítulo <i>II</i> .....	43
Identificación de las normas jurídicas aplicables a la protección de los derechos del consumidor con énfasis en el reconocimiento de la garantía legal.....	43
2.1 Fuentes normativas del derecho del consumidor .....	44
2.2 Ley 1480 de 2011 - Estatuto Del Consumidor.....	45
2.2.1 Derechos de los consumidores.....	48
2.2.2 Garantía legal en el estatuto del consumidor .....	49
2.2.3 Efectividad de la garantía legal.....	51
2.2.4 Exoneración del deber de garantía legal .....	52
2.3 Garantía legal en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S	53
3. Capítulo <i>III</i> .....	54
Compilación y análisis de la información previamente recopilada .....	54
3.1 Estructuración del protocolo de garantías.....	55
4. Capítulo <i>IV</i> .....	62

Apoyo jurídico en la proyección del protocolo interno para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S .....	62
5. Conclusiones .....	71
6. Recomendaciones .....	71
Referencias Bibliográficas .....	73

**Lista de Tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Cronograma de actividades propuestas para la práctica .....	30
Tabla 2. Tipos de bombas de uso agroindustrial comercializadas por Agroimportaciones Industriales S.A.S.....	33
Tabla 3. Tipos de bombas de uso agroindustrial comercializadas por Agroimportaciones Industriales S.A.S.....	35
Tabla 4. Tipos de paneles solares comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S...43	
Tabla 5. Términos de la garantía legal en productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S.....	55

**Lista de Figuras**

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Organigrama Agroimportaciones Industriales S.A.S .....	22
Figura 2. Formulario de reclamación de garantía legal elaborado.....	60
Figura 3. Formulario de reclamación de garantía legal elaborado.....	61
Figura 4. Formulario de reclamación de garantía legal elaborado.....	63
Figura 5. Protocolo para el trámite de garantías elaborado .....	65
Figura 6. Protocolo para el trámite de garantías elaborado .....	66
Figura 7. Protocolo para el trámite de garantías elaborado .....	67
Figura 8. Protocolo para el trámite de garantías elaborado .....	68
Figura 9. Protocolo para el trámite de garantías elaborado .....	69
Figura 10. Protocolo para el trámite de garantías elaborado .....	70
Figura 11. Protocolo para el trámite de garantías elaborado .....	71
Figura 12. Protocolo para el trámite de garantías elaborado .....	72

**Lista de Apéndices**

**Ver apéndices adjuntos**

Apéndice A. Manuales de uso e instalación de los productos comercializados.

Apéndice B. Lineamientos para el reconocimiento de la garantía legal de las casas fabricantes de los productos comercializados.

## Resumen

**Título:** Apoyo jurídico en la proyección del protocolo para el trámite de garantías en productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S\*

**Autor:** Karla González Mercado \*\*

**Palabras Clave:** Derecho del consumidor, Garantía Legal, Responsabilidad Solidaria, Productor, Proveedor.

**Descripción:** El presente documento aborda el contenido de la práctica jurídico empresarial desarrollada en Agroimportaciones Industriales S.A.S, una compañía dedicada a la importación y comercialización de accesorios para riego agrícola, tales como: 1. Bombas de uso agroindustrial; 2. Válvulas para equipamiento de riego; 3. Mangueras y cintas para riego por goteo; y 4. Tubería para riego agrícola. Así mismo, la empresa también comercializa accesorios de energía solar como lo son los módulos fotovoltaicos o paneles solares monocristalinos y policristalinos. En ese sentido, la mencionada práctica se desarrolló en el departamento jurídico de la empresa, con el fin de que se brindara apoyo a su comité jurídico en la proyección de un protocolo para el trámite de la garantía legal en los productos comercializados. La elaboración del mencionado protocolo fue el objetivo principal de este trabajo de grado, por lo cual, resultó necesario ahondar en las fichas técnicas y manuales de uso de los productos comercializados, así como en la legislación vigente que regula las relaciones de consumo y consagra los derechos de los consumidores, lo anterior con el fin de lograr compilar dicha información y con base en ella desarrollar un protocolo que observara las características intrínsecas de cada producto y a su vez se ajustara a las normas vigentes en materia de garantía legal.

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Director: Edgar Ospina Mendoza. Especialista en Derecho Constitucional. Tutora: Angy Maryuri Bernal Velásquez. Magister en Derecho.

### Abstract

**Title:** Legal support in the projection of the protocol for the processing of guarantees in products marketed by Agroimportaciones Industriales S.A.S\*

**Author(s):** Karla Gonzalez Mercado\*\*

**Key Words:** Consumer law, Legal Guarantee, Joint and Several Liability, Producer, Supplier.

**Description:** This document addresses the content of the business legal practice developed at Agroimportaciones Industriales S.A.S, a company dedicated to the import and marketing of accessories for agricultural irrigation, such as: 1. Pumps for agroindustrial use; 2. Valves for irrigation equipment; 3. Hoses and tapes for drip irrigation; and 4. Pipe for agricultural irrigation. Likewise, the company also markets solar energy accessories such as photovoltaic modules or monocrystalline and polycrystalline solar panels. In this sense, the aforementioned practice was developed in the company's legal department, in order to provide support to its legal committee in the projection of a protocol for the processing of the legal guarantee in the marketed products. The development of the aforementioned protocol was the main objective of this degree work, which is why it was necessary to delve into the technical sheets and user manuals of the marketed products, as well as the current legislation that regulates consumer relations and enshrines the consumer rights, the above in order to compile said information and based on it develop a protocol that will observe the intrinsic characteristics of each product and in turn adjust to current regulations regarding legal guarantees.

---

\* Degree Work

\*\*Faculty of Human Sciences. Law school. Director: Edgar Ospina Mendoza. Tutor: Angy Maryuri Bernal Velasquez.

### **Introducción**

La Constitución Política de 1991 como la norma fundamental por medio de la cual se define la estructura y organización político-administrativa y económica del Estado colombiano, introdujo un modelo económico social de mercado el cual reconoce la actividad económica y la iniciativa privada como un derecho subjetivo de protección constitucional. Sin embargo, la norma fundamental señala a su vez que es el Estado quien se encargará de la dirección general de la economía nacional.

En ese sentido, se establece la libertad económica entendida como “la facultad que tiene toda persona de realizar actividades de carácter económico, según sus preferencias o habilidades, con miras a crear, mantener o incrementar su patrimonio” (Corte Constitucional, Sentencia C – 263, 2011), y la libertad de empresa que es el derecho subjetivo del cual disponen las personas para “afectar o destinar bienes de cualquier tipo para la realización de actividades económicas para la producción e intercambio de bienes y servicios conforme a las pautas o modelos de organización típicas del mundo económico contemporáneo con vistas a la obtención de un beneficio o ganancia” Corte Constitucional, Sentencia C – 263, 2011), la cual comprende la capacidad para celebrar acuerdos encaminados al desarrollo de la actividad económica elegida, es decir, la garantía de la libertad contractual. No obstante, la Carta Política de 1991 también consagró una serie de limitaciones a estas libertades como lo son el interés general y la responsabilidad social.

En armonía con lo expuesto anteriormente, la Constitución Política de 1991 en su artículo 78 instituye el deber que tiene el Estado de garantizar la protección al consumidor, dado que dicha protección representa un derecho colectivo, señalando a su vez que será la ley la encargada de regular y controlar la calidad de los bienes o servicios ofrecidos y prestados

en el territorio nacional, así como la información suministrada con relación a estos. En ese sentido, elevar la protección al consumidor al rango de derecho colectivo cobra relevancia puesto que bajo el análisis de la teoría clásica del derecho privado esta señala que las relaciones contractuales de carácter civil o mercantil son concebidas como aquellas celebradas entre partes iguales bajo el principio de la autonomía de la voluntad privada, entendiéndose este último como la facultad que gozan las personas para “disponer de sus intereses con efecto vinculante y, por tanto, para crear derechos y obligaciones, con los límites generales del orden público y las buenas costumbres, para el intercambio de bienes y servicios o el desarrollo de actividades de cooperación”. (Corte Constitucional, Sentencia C-934, 2013).

Por lo cual, la protección al consumidor representa una limitación al ejercicio de la libertad de empresa producto de la constitucionalización del derecho privado, la cual se desliga del paradigma tradicional inmerso en las relaciones civiles, comerciales y mercantiles, que señala una igualdad absoluta entre las partes contratantes, y por el contrario, evidencia que existe una desigualdad entre estos, que debe ser objeto de protección por parte del Estado, y en consecuencia a ello, se eleva la protección al consumidor al rango de derecho colectivo.

En consecuencia, fue promulgada la Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se crea el Estatuto del Consumidor, el cual tiene como objetivo intervenir las relaciones que surgen entre los productores, proveedores y consumidores al regular los derechos y obligaciones de estos, así como sus responsabilidades tanto sustanciales como procesales. Ahora bien, por relación de consumo se entiende propiamente una relación contractual cuyas partes contratantes son un consumidor y productores o proveedores. Será consumidor aquella persona natural o jurídica, la cual sea destinataria final de un producto o servicio fabricado o importado por un productor o importador, así como también podrá ser distribuido, suministrado o comercializado por

proveedores o expendedores; y por otra parte, se entiende por productor a quien de manera habitual “directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos” (Ley 1480 de 2011. Artículo 5), y se entenderá como proveedor quien “de manera habitual, directa o indirectamente ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro” (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

Una vez enunciados los sujetos partícipes en la relación de consumo, resulta necesario referirse al derecho que tienen los consumidores de recibir productos de calidad con una garantía legal, teniendo esta última una doble connotación: la de derecho, en el caso de los consumidores y la de obligación solidaria a cargo del productor y proveedor. Por lo cual, el derecho que los consumidores tienen a la garantía nace de la obligación que tienen los productores y proveedores de ofrecer productos o servicios seguros, que cuenten con la calidad e idoneidad suficientes para ser puestos en el mercado conforme a los reglamentos técnicos y/o medidas sanitarias según corresponda.

En consecuencia, la garantía legal tiene dos responsables: el productor y el proveedor. Es decir, entre estos existe una responsabilidad solidaria, lo cual implica que podrá exigirse el cumplimiento de la garantía a cualquiera de ellos. En ese sentido, el régimen de responsabilidad contenido en la ley 1480 de 2011 respecto de la garantía legal rompe el esquema de la relatividad en los contratos, toda vez que permite exigir el cumplimiento de una obligación a quien no hizo parte de la relación contractual, pero que al haber hecho parte de la cadena de distribución del bien o servicio comercializado se obliga a responder por la garantía legal de este.

Finalmente, podrán los productores y proveedores exonerarse de su responsabilidad legal de garantía, en aquellos casos en los que se demuestre que el defecto del producto se produjo con

ocasión a la fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien por parte del consumidor y la inatención del consumidor a las instrucciones de instalación, uso y/o mantenimiento del producto.

### **1. Planteamiento del problema**

Agroimportaciones Industriales S.A.S es una empresa comprometida con los derechos de sus clientes, es por ello que surge dentro del departamento jurídico y el departamento de ventas una preocupación respecto de cómo proceder ante el reclamo de un cliente por defectos aducidos a un producto comercializado por IMPORTAGRARIO S.A.S, puesto que el no tener un protocolo claro para el trámite de las garantías en los productos genera inseguridad jurídica y puede llegar a producir perjuicios sustanciales a la empresa, toda vez que si no se cuenta con un protocolo claro y conciso sobre cómo proceder ante una reclamación de garantía legal, obedeciendo al contenido de la misma, así como también a los efectos derivados de esta tales como la reparación o sustitución del bien y la restitución del dinero pagado por la compra del mismo, se podría incurrir en errores al momento de tramitar dicha garantía, errores que eventualmente conllevarían a una vulneración de los derechos del consumidor, y que tendrían como consecuencia final la radicación ante la Superintendencia de Industria y Comercio de una eventual acción judicial de protección al consumidor en contra de la Agroimportaciones Industriales S.A.S.

Es por ello que resulta evidente la necesidad de crear un protocolo conforme a los derechos que la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 78 de la Constitución Política de 1991 le otorgan al consumidor, documento en el cual se plasme el trámite que se debe dar al interior de la compañía ante una eventual reclamación de garantía legal por parte de los consumidores.

### **1.1 Alcance del trabajo**

La realización de la práctica jurídica empresarial en Agroimportaciones Industriales S.A.S, tiene como fin el apoyo al departamento jurídico de la compañía en el desarrollo de un protocolo para el trámite interno de las garantías en los productos comercializados por la empresa, con observancia de los derechos de los consumidores conforme al el Estatuto del Consumidor, con el propósito de evitarle a la empresa en un futuro el desgaste administrativo y económico que podría implicar un eventual proceso ante la Superintendencia de Industria y Comercio, así como un fallo en contra de la misma.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Elaboración de un protocolo que contenga las garantías frente a las reclamaciones hechas por los consumidores – clientes, de los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S.

### **2.2 Objetivos Específicos**

Determinar las normas y jurisprudencia aplicables a los derechos de los consumidores respecto de la reclamación de garantías legales.

Agrupar los bienes y servicios comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S, conforme a sus fichas técnicas, manuales de uso y tiempo de garantía.

Desarrollar un documento en el cual se plasmen los lineamientos para el trámite a seguir frente a una reclamación de garantía legal.

### **3. Metodología**

Para el desarrollo de esta propuesta de trabajo de grado se hará uso del método de investigación jurídica o hermenéutica, el cual estará conformado por las siguientes etapas:

#### **3.1 Conocimiento de la empresa y recopilación de la información acerca de los productos comercializados**

Con esta primera etapa se busca realizar una investigación que permita identificar los distintos tipos de productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S y agruparlos conforme a sus fichas técnicas, manuales de uso y tiempo de garantía Así como también, identificar aquellas dificultades que se presentan al interior de la compañía al momento de tramitar una reclamación de garantía legal, con el fin de recolectar los insumos necesarios para la proyección de un protocolo que permita solventar dichas dificultades.

#### **3.2 Identificación de las normas jurídicas aplicables a la protección de los derechos del consumidor con énfasis en el reconocimiento de la garantía legal**

Para el desarrollo de esta propuesta de trabajo de grado, resulta menester realizar una investigación rigurosa acerca de las normas jurídicas aplicables, tanto sustanciales como procesales, respecto del derecho que tienen los consumidores a reclamar ante el productor o proveedor la garantía legal de un producto o servicio adquirido, así como también la identificación

de aquellos supuestos fácticos en los cuales la empresa podría exonerarse de dicha responsabilidad de acuerdo a las normas vigentes.

### **3.3 Compilación y análisis de la información previamente recopilada**

Se realizará una compilación de la información recolectada en las etapas anteriores, relacionando la información sobre aquellos productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S. Así como también la normatividad jurídica vigente aplicable a los consumidores de dichos productos respecto de la garantía legal de los mismos. El resultado de aquella compilación será usado como base para la proyección del protocolo interno para el trámite de garantías.

### **3.4 Apoyo jurídico en la proyección del protocolo interno para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S**

Finalmente, se propone proyectar un protocolo interno el cual contenga los lineamientos para el trámite de las reclamaciones de garantías legales de aquellos productos que son comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S, partiendo de la información recolectada en las etapas anteriores, con el fin de garantizar la observancia de las normas vigentes de protección al consumidor.

## **4. Información de la empresa**

### **4.1 Descripción de la empresa**

Agroimportaciones Industriales S.A.S es una empresa dedicada a la importación y comercialización de accesorios de riego y uso agroindustrial, así como la asesoría, diseño, instalación y mantenimiento de los mismos.

### **4.2 Descripción de la empresa**

Conforme al acta no. 004 de fecha del 03 de agosto del año 2020 de asamblea extraordinaria de accionistas, la sociedad tendrá como objeto principal:

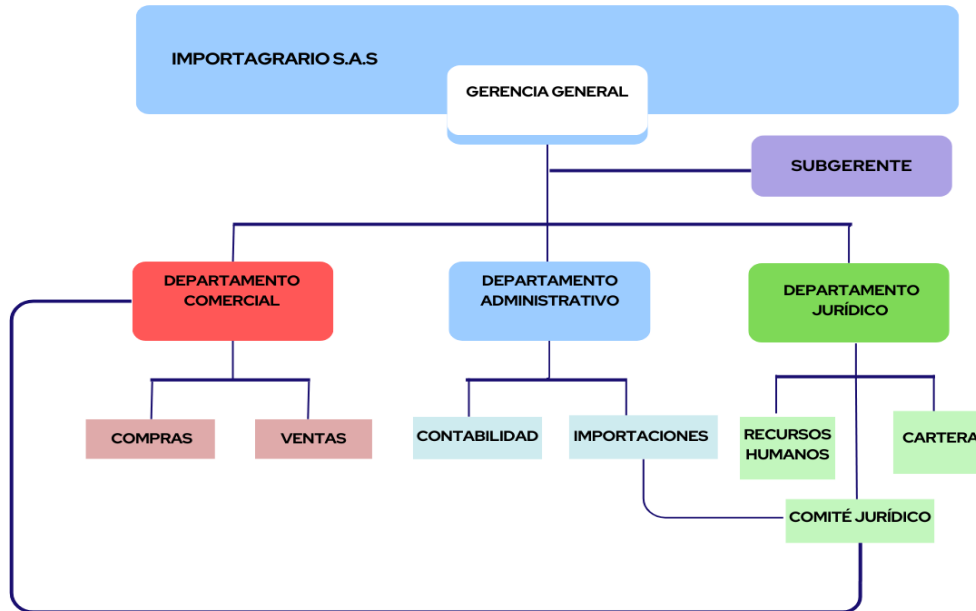
La comercialización al por mayor de maquinaria; abonadora, arado, arado cincel, arado de secado, excavadora, retroexcavadora, cortadora de césped, cosechadora, y demás maquinaria agrícola con múltiples funciones y variedades para remover la tierra, apertura de zanjas, transporte de productos alimenticios, equipos agropecuarios como: comercialización e importación de productos para sistema de riego y sus partes así como: asesoría, diseño, instalación y mantenimiento de los mismos, comercialización de sistemas eléctricos, cables de cobre, de aluminio, sistemas hidráulicos; todo tipo de tubería de p.v.c., dirección y comercialización de productos para obras civiles, fabricación de mangueras, de collarines para riego, compra y venta de equipos, materiales, insumos y tecnología para el desarrollo de la práctica agropecuaria en el territorio nacional y en sí, de productos en toda la rama de la agricultura, comercialización de agricultura tradicional (semillas, abonos,

pesticidas, dotación y otros relacionados), agrícola verde; (semillas, abonos, pesticidas naturales y otros relacionados) veterinaria; (droga e insumos, implementos, sales, dotación y otros relacionados). consultoría en estudios geoelectricos para la prospección de aguas subterráneas; (perforación y mantenimiento de pozos profundos de agua, mantenimiento de drenajes, construcción de reservorios, adecuación de tierras y otros relacionados). compra y venta de finca raíz y de establecimientos de comercio; suscribir todo tipo de contratos, en especial aquellos para comprar, enajenar, pignorar, arrendar, hipotecar, realizar contratos de anticresis, permutar bienes muebles e inmuebles o servicios en el desarrollo de su objeto social. actividades que puede realizar directamente o de modo indirecto mediante inversiones o participaciones de otras empresas o sociedades de objeto análogo. así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad. (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2020, p. 2).

### **4.3 Estructura organizacional**

#### **Figura 1**

*Organigrama Agroimportaciones Industriales S.A.S*



*Nota.* La figura representa la estructura organizacional de la empresa y como estas se encuentra interconectadas entre sí.

Una vez plasmada la estructura organizacional de la empresa, resulta necesario señalar que la práctica jurídico empresarial propuesta en este trabajo de grado se desarrollará en el comité jurídico adscrito al departamento jurídico de la empresa, el cual elaborará el protocolo interno para el trámite de garantías de los productos comercializados.

#### 4.4 Reseña histórica

Agroimportaciones Industriales S.A.S o IMPORTAGRARIO S.A.S es una empresa de naturaleza comercial creada por documento privado del 14 de octubre de 2015 de Accionista de Bucaramanga, inscrito en la Cámara de Comercio de Bucaramanga el 20 de octubre de 2015, con el No 132455 del libro IX.

#### **4.5 Clientes**

Los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S están dirigidos a la agroindustria y los sistemas de riego, en ese sentido, sus clientes son personas naturales y jurídicas dedicadas a la transformación de insumos de origen agrícola, el cultivo de alimentos, la ganadería, la acuicultura, así como la silvicultura, entre otros.

### **5. Marcos de referencia**

#### **5.1 Marcos de antecedentes jurídicos**

Las siguientes normas serán objeto de estudio para el desarrollo de la práctica jurídico empresarial en Agroimportaciones Industriales:

##### **5.1.1 Normas constitucionales**

**Artículo 78:** La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. (Constitución Política de Colombia, 1991).

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. (Constitución Política de Colombia, 1991).

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos. (Constitución Política de Colombia, 1991).

**Artículo 333:** La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. (Constitución Política de Colombia, 1991).

### **5.1.2 Antecedentes jurisprudenciales**

#### **Corte Constitucional Sentencia C – 1141 de 2000. M.P: Eduardo Cifuentes Muñoz**

Derechos del consumidor: El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo frente a la administración pública y a los órganos reguladores. (Corte Constitucional, sentencia C-1141, 2000).

#### **Corte Constitucional Sentencia C – 263 de 2011. M.P: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub**

Libertad económica: la facultad que tiene toda persona de realizar actividades de carácter económico, según sus preferencias o habilidades, con miras a crear, mantener o incrementar su patrimonio. (Corte Constitucional, sentencia C – 236, 2011).

Libertad de empresa: facultad de afectar o destinar bienes de cualquier tipo para la realización de actividades económicas para la producción e intercambio de bienes y servicios conforme a las pautas o modelos de organización típicas del mundo económico contemporáneo con vistas a la obtención de un beneficio o ganancia. (Corte Constitucional, sentencia C – 236, 2011).

**Corte Constitucional Sentencia C- 934 de 2013. M.P: Jorge Eduardo Zamora Acosta**

Autonomía de la voluntad privada: facultad reconocida por el ordenamiento jurídico a las personas para disponer de sus intereses con efecto vinculante y, por tanto, para crear derechos y obligaciones, con los límites generales del orden público y las buenas costumbres, para el intercambio de bienes y servicios o el desarrollo de actividades de cooperación. (Corte Constitucional, sentencia C – 934, 2013).

**Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales Sentencia 13705 de 2021**

Exoneración garantía legal: le corresponde al productor o proveedor acreditar la existencia de alguna de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, a saber, demostrar que el defecto del producto proviene de: i) una fuerza mayor o caso fortuito, ii) el hecho de un tercero, iii) el uso indebido del bien por parte del consumidor y iv) que el consumidor no atendió las instrucciones de uso y mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. (Superintendencia de Industria y Comercio, Sentencia 13705, 2021).

**Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales Sentencia 710 de 2022.**

Presupuestos de la obligación de garantía: La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>4</sup> adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor. (Superintendencia de Industria y Comercio, Sentencia 710, 2022).

### 5.1.3 Normas

**Ley 1480 de 2011:** Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor.

**Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto. (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

**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. (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

**Proveedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro. (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

**Garantía legal:** Es la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

**Decreto 735 de 2013:** Por medio del cual se establecen las reglas para hacer efectiva la garantía legal y suplementaria.

**Solicitud garantía legal:** Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente. (Decreto 735, 2013).

## 5.2 Marcos teórico

La Ley 1480 de 2011 no estableció la obligación de entregar al consumidor un documento en el que se encuentren las condiciones de la garantía, el Estatuto estableció como parte de la obligación de información que el proveedor le informe al consumidor lo relativo a la garantía del producto. (Díaz, Osorio et al, 2018)

El Estatuto del consumidor le da un amplio espectro de configuración al productor y al proveedor del bien o servicio, dado que serán ellos quienes, en ausencia de disposición legal, serán llamados a establecer cuál es la garantía que van a otorgar por el bien o servicio puesto en el comercio. (Archila, Valderrama, et al, 2013)

En ese sentido, el Estatuto dispone que los productos nuevos que comprenden bienes y servicios, tendrán garantía de 1 año. De esta forma teniendo en cuenta estas disposiciones de carácter supletivo, nada obstaría para que los productores y/o proveedores fijaran un término de garantía inferior al de un año, aun cuando en ningún caso podrán vender productos nuevos que no tengan garantía. (Archila, Valderrama, et al, 2013)

Se entiende por “producto” todo bien, cosa o artefacto cuya nota característica es la de haber ingresado al mercado luego de un proceso de producción, transformación, elaboración, complementación, acondicionamiento, incorporación, entre otros, por virtud del cual resultan alteradas, modificadas, reordenadas o potenciadas su características, propiedades, usos y condiciones anteriores. (Díaz, Osorio et al, 2018)

En nuestro ordenamiento puede invocarse la aplicación del régimen de responsabilidad por productos defectuosos cuando el daño proviene de un error de diseño, fabricación, construcción, embalaje o información de que está afecto un bien mueble o inmueble que ha implicado la

defraudación de la expectativa de inocuidad que razonablemente podía fundarse el consumidor. (Díaz, Osorio et al, 2018)

### 5.3 Marcos conceptual

Para el desarrollo de la práctica jurídico empresarial como modalidad de trabajo de grado, resulta necesario tener claridad sobre los siguientes conceptos:

**Producto:** es todo bien o servicio que ingresa al mercado después de un proceso de producción o transformación.

**Consumidor:** 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. (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

**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. (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

**Proveedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro. (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

**Calidad:** condición que debe tener un producto conforme a las características propias consagradas en la información suministrada sobre aquel.

**Idoneidad:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado. (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

**Garantía:** obligación de carácter temporal, la cual implica la responsabilidad solidaria entre el productor y/o proveedor de un bien o servicio, para responder por la seguridad, calidad, e idoneidad de estos. (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

**Acción de protección al consumidor:** facultad que el ordenamiento le otorga a los consumidores para que pongan en conocimiento de la autoridad competente aquellos asuntos que vulneran sus derechos.

### 6. Cronograma

**Tabla 1.**

*Cronograma de actividades propuestas para la práctica.*

ACTIVIDAD	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Conocimiento de la empresa</i>																
<i>Análisis de normas aplicables</i>																
<i>Estructuración de información recopilada.</i>																
<i>Apoyo jurídico en la creación del protocolo.</i>																

*Nota.* Este cronograma está compuesto por actividades que se realizaron durante la práctica jurídico empresarial.

### 1. Capítulo I

#### Conocimiento de la empresa y recopilación de la información acerca de los productos comercializados

Agroimportaciones Industriales S.A.S, es una empresa dedicada a la importación y comercialización de accesorios de riego, uso agroindustrial y energía solar, así como también la asesoría, diseño, instalación y mantenimiento de los mismos. En ese sentido, durante la primera semana se realizó un estudio de las diferentes dependencias de la organización, con el fin de lograr un mejor entendimiento sobre el funcionamiento de la empresa y especificar el apoyo jurídico requerido por cada uno de sus departamentos.

En ese sentido, la empresa se encuentra conformada por tres dependencias: en primer lugar, el departamento comercial, que a su vez se divide en las áreas de compras y ventas; en segundo lugar, el departamento administrativo, configurado por las áreas de contabilidad e importaciones; y finalmente, el departamento jurídico, el cual se encuentra conformado por el área de recursos humanos y de cartera. Así mismo, este departamento cuenta con un comité jurídico encargado de prestar apoyo al área de importaciones y al departamento comercial.

Una vez señalada la estructura organizacional de la compañía, resulta menester precisar los tipos de productos comercializados por esta con el fin de agruparlos conforme a sus fichas técnicas y manuales de uso, toda vez que esta información cobra vital importancia al momento de realizar un protocolo de garantías, puesto que el uso correcto del producto, es decir, su funcionamiento e implementación acorde a las indicaciones dadas por el fabricante, enmarca lo que puede o no garantizarse respecto de la calidad del mismo.

En ese sentido y para una mejor comprensión del desarrollo de la práctica jurídico empresarial propuesta, es preciso señalar que las fichas técnicas de los productos comercializados se encuentran enmarcadas dentro de las normas de la Organización Internacional de Normalización o su equivalente en la Norma Técnica Colombiana, las cuales contienen las características necesarias para que el producto funcione correctamente conforme a los estándares de calidad. Así

mismo, en cuanto a los manuales de uso e instalación de dichos productos, estos se encontrarán en apéndices que serán allegados junto con el presente escrito, lo anterior con el fin de que la información allí pueda ser consultada.

## **1.1 Productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S**

Tras señalarse la estructura organizacional de la empresa, y con el fin de decantar el funcionamiento de la misma, resulta necesario precisar el tipo de productos que comercializa. En ese sentido se realizará una clasificación conforme a los siguientes criterios: 1. Comercialización de accesorios de riego; y 2. Comercialización de accesorios para energía solar.

### ***1.1.1 Accesorios para riego***

Agroimportaciones Industriales S.A.S comercializa accesorios para riego, tales como: 1. Bombas de uso agroindustrial; 2. Válvulas; 3. Mangueras y cintas para riego por goteo; y 4. Tubería PVC.

**1.1.1.2 Bombas de uso agroindustrial.** Entre los accesorios para riego comercializados se encuentran las bombas de uso agroindustrial de la casa fabricante Barnes de Colombia S.A, las cuales para un mejor entendimiento se clasificarán conforme a las normas de la Organización Internacional de Normalización - ISO que regulan sus fichas técnicas, así como por las diferentes clases de bombas y sus denominaciones.

***1.1.1.2.1 Bombas fabricadas bajo los estándares contenidos en la norma ISO 1940-1, de 2015, grado G6,3.*** La norma ISO 1940 – 1, establece los requisitos de calidad en el equilibrio para

rotores que se encuentra en un estado rígido. Señalando así una serie de grados, entre los cuales se encuentra el Grado G6, 3, propio de los “motores y generadores eléctricos con una altura de eje de al menos 80 milímetros, así como velocidades nominales máximas de hasta 950 revoluciones por minuto, así como también las turbinas de agua”. (Organización Internacional de Normalización, 2015). En ese sentido, se comercializan los siguientes tipos de bombas certificadas con norma ISO 1940 – 1, G6, 3:

**Tabla 2**

*Tipos de bombas de uso agroindustrial comercializadas por Agroimportaciones Industriales S.A.S*

TIPO DE BOMBA	IMPLEMENTACIÓN
BOMBAS CARACOL CON MOTOR ELÉCTRICO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abastecimiento de aguas limpias.</b></li> <li>• <b>Recirculación de agua en piscinas.</b></li> <li>• <b>Sistemas de riego por aspersión.</b></li> <li>• <b>Sistemas de riego por goteo.</b></li> </ul>
BOMBAS PERIFÉRICAS CON MOTOR ELÉCTRICO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abastecimiento de aguas limpias.</b></li> <li>• <b>Llenado de tanques elevados.</b></li> </ul>
BOMBAS JET CON MOTOR ELÉCTRICO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abastecimiento de aguas limpias.</b></li> <li>• <b>Llenado de tanques elevados.</b></li> <li>• <b>Sistemas de riego por aspersión.</b></li> <li>• <b>Extracción de agua de pozos.</b></li> </ul>
BOMBAS JET CON MOTOR DE GASOLINA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abastecimiento de aguas limpias.</b></li> <li>• <b>Llenado de tanques elevados.</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sistemas de riego por aspersión.</b></li> <li>• <b>Extracción de agua de pozos.</b></li> </ul>
BOMBAS AUTOCEBANTES CON MOTOR ELÉCTRICO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recirculación de agua en piscinas.</b></li> <li>• <b>Sistemas de riego por aspersión.</b></li> <li>• <b>Sistemas de riego por goteo.</b></li> </ul>
BOMBAS DE ALTA PRESIÓN CON MOTOR ELÉCTRICO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Distribución de agua en unidades residenciales.</b></li> <li>• <b>Extracción de agua en pozos.</b></li> <li>• <b>Sistemas de riego por aspersión.</b></li> <li>• <b>Llenado de tanques elevados.</b></li> </ul>
BOMBAS DE ALTA PRESIÓN CON MOTOR DE GASOLINA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Extracción de agua en pozos.</b></li> <li>• <b>Llenado de tanques elevados.</b></li> <li>• <b>Sistemas de riego por aspersión.</b></li> </ul>

*Nota.* En la tabla se relacionan los tipos de bombas comercializados con sus implementaciones.

Adaptado de Barnes de Colombia (2019). <https://www.barnes.com.co/>

**1.1.1.2 Bombas fabricadas bajo los estándares contenidos en la norma ISO 9906 de 1999.** La norma ISO 9906 de 1999 o su equivalente en la norma técnica colombiana, NTC4990 de 2001, consagra aquellos lineamientos técnicos que requieren las bombas rotodinámicas o centrífugas de rendimiento hidráulico, sin importar su tamaño o el tipo de líquido que sea

bombeado, siempre que este presente el mismo comportamiento que el agua fría y limpia. (Organización Internacional de Normalización, 1999)

**Tabla 3**

*Tipos de bombas de uso agroindustrial comercializadas por Agroimportaciones Industriales S.A.S*

TIPO DE BOMBA	IMPLEMENTACIÓN
BOMBAS SUMERGIBLES  POZO PROFUNDO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abastecimiento de agua limpia.</b></li> <li>• <b>Extracción de agua en pozos profundos.</b></li> <li>• <b>Sistemas de riego por aspersión.</b></li> <li>• <b>Recirculación de agua en piscinas.</b></li> </ul>

*Nota.* En la tabla se refleja las posibles implementaciones que se le pueden dar a una bomba sumergible en pozo profundo. Adaptado de Barnes de Colombia (2019).

<https://www.barnes.com.co/>

**1.1.1.2.3 Manuales de uso e instalación.** Ahora bien, una vez realizada la clasificación de las normas que regulan la fabricación de las bombas de uso agroindustrial comercializadas por la empresa, resulta necesario hacer mención a los manuales de uso e instalación, los cuales contienen las indicaciones necesarias para el óptimo aprovechamiento del producto y que a su vez, delimitan la responsabilidad por garantía legal que sería asumida ante una eventual reclamación.

Por ende, de la lectura de los manuales de uso e instalación allegados por la casa fabricante, se puede evidenciar que estos contienen las especificaciones técnicas del producto, así como

también instrucciones sobre su instalación, uso y mantenimiento. Por lo cual, se puede concluir con base en la información contenida en los manuales mencionados, que las excepciones al cumplimiento del deber de garantía legal respecto de las bombas comercializadas se circunscriben bajo las siguientes condiciones:

- 1.2 Incumplimiento en las indicaciones de instalación del producto.**
- 1.3 Incumplimiento en las indicaciones de mantenimiento del producto.**
- 1.4 Incumplimiento en las indicaciones de transporte del producto.**
- 1.5 Productos que hayan sido manipulados o reparados por terceros ajenos a la casa fabricante y sus talleres o técnicos autorizados.**
- 1.6 Desgaste normal por uso del producto.**
- 1.7 Productos cuya reclamación exceda el término de doce (12) meses a partir de la venta del mismo.**

**1.1.1.3 Válvulas para equipamiento de riego.** También se comercializan válvulas hidráulicas de la casa fabricante PCP S.A.S, las cuales cuentan con unas características de fabricación establecidas en las normas proferidas por la Organización Internacional de Normalización, así como el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Por lo cual se procederá a clasificar los distintos tipos de válvulas comercializadas conforme a las normas mencionadas anteriormente.

***1.1.1.3.1 Válvulas fabricadas bajo los estándares contenidos en la norma ISO 16136 de 2006.*** Dicha norma consagra los lineamientos y requisitos para el diseño y fabricación de “de válvulas de mariposa fabricadas en materiales termoplásticos destinadas al servicio de aislamiento,

control, y su conexión al sistema de tuberías”. (Organización Internacional de Normalización, 2006)

En consecuencia, se comercializan válvulas tipo mariposa fabricadas con policloruro de vinilo, las cuales tienen como fin principal el control del paso del agua en sistemas de riego agrícola con equipos de bombeo.

***1.1.1.3.2 Válvulas fabricadas bajo los estándares contenidos en la norma técnica colombiana 1339 de 2006.*** La norma técnica colombiana 1339 de 2006 establece los requisitos mínimos que deben contener las pruebas a las que los accesorios de policloruro de vinilo (PVC) deberán someterse antes de su comercialización. Así mismo, indica las presiones que deben soportar dichos accesorios los cuales de conformidad con la norma técnica “están destinados únicamente a la distribución de líquidos a presión, químicamente compatibles con el material de la tubería”. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, NTC 1339, 2006)

En ese sentido, se comercializan válvulas de riego las cuales cuentan con las características de fabricación óptimas para resistir el paso del agua, pero a su vez, el paso del agua mezclada con químicos de uso común en la agroindustria.

***1.1.1.3.3 Manuales de uso e instalación.*** En esa misma línea, y una vez enunciadas las normas técnicas que rigen la fabricación y fichas técnicas de las válvulas hidráulicas comercializadas, resulta necesario hacer mención a los manuales de uso suministrados por la casa fabricante, toda vez que allí se especifican los cuidados y condiciones que requieren los productos para su efectivo funcionamiento. Por lo cual, dentro del contenido de los mencionados manuales

se evidencia que estos contienen información sobre la correcta instalación y uso de las válvulas, así como también la presión máxima a la que pueden ser expuestas.

En consecuencia, una vez examinado el contenido de los manuales de uso de las válvulas hidráulicas comercializadas, se puede concluir que las limitaciones al deber de garantía se circunscriben bajo las siguientes condiciones:

- **Incumplimiento en las instrucciones y advertencias de instalación.**
- **Productos que se encuentren alterados en sus características de fabricación.**
- **Productos que hayan sido reparados por terceros ajenos y no autorizados por la casa fabricante.**

**1.1.1.4 Mangueras y cintas para riego por goteo.** Agroimportaciones industriales S.A.S también comercializa accesorios para sistemas de riego por goteo. En ese sentido, se procederá a relacionar las mangueras y cintas de la casa fabricante Netafim Colombia S.A.S, conforme a las normas de la Organización Internacional de Normalización que regula sus fichas técnicas

***1.1.1.4.1 Mangueras de polietileno para riego por goteo fabricadas por la norma ISO 8779 de 2020.*** La mencionada norma tiene como fin establecer las características requeridas por las tuberías fabricadas con polietileno, las cuales tienen como destinación el transporte de agua para riego. Así mismo, tiene su equivalente en la norma técnica colombiana con la NTC 3505 de 2022. En ese sentido, resulta menester señalar que se comercializan distintos rollos de mangueras de polietileno para sistemas de riego por goteo.

**1.1.1.4.2 Cintas para riego por goteo fabricadas por la norma ISO 9261 de 2010.** Esta norma se encarga de establecer las características de fabricación, así como también la información que deberá ser proporcionada por los fabricantes respecto de la composición de los mismos, orientada hacia la correcta instalación y manejo del sistema de riego en el campo. En ese sentido, la anterior norma es aplicable a “emisores, tuberías emisoras, mangueras, incluyendo cintas y tubos en los que los emisores forman parte integral de los mismos, a emisores y tuberías emisoras con o sin regulación de presión”. (Organización Internacional de Normalización, 2010)

**1.1.1.4.3 Manuales de uso.** Una vez clasificadas las mangueras y cintas para riego por goteo comercializadas conforme a las normas que regulan su fabricación, resulta necesario hacer mención a la información consignada en sus manuales de uso e instalación, con el fin de delimitar la responsabilidad de garantía legal que recae sobre aquellos. En ese sentido, se evidencia que dichos manuales proporcionan al consumidor indicaciones sobre el transporte, almacenamiento, presión de funcionamiento y recolección de las mangueras y cintas de goteo. Por lo cual, las excepciones al deber de garantía respecto de las mangueras y cintas comercializadas, se circunscriben bajo las siguientes condiciones:

- **Incumplimiento en las instrucciones de transporte del producto.**
- **Incumplimiento en las indicaciones de desenrollado de la manguera y/o cinta de goteo.**
- **Incumplimiento en las instrucciones de almacenamiento de la de la manguera y/o cinta de goteo.**
- **Incumplimiento en las indicaciones de funcionamiento y uso de la manguera y/o cinta de goteo.**

**1.1.1.5 Tubería para riego agrícola.** Otro de los accesorios para riego comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S son las tuberías de la casa fabricante PAVCO, fabricadas con materia prima de polietileno bajo la norma ISO 8779 de 2020 y también con materia prima de policloruro de vinilo, siendo esta última fabricada bajo los estándares consagrados en la norma ISO 16422 de 2015, la cual contiene las especificaciones técnicas requeridas por los tubos elaborados con (PVC), usados para el “abastecimiento y distribución de agua, los sistemas de saneamiento con presión y los sistemas de riego”. (Organización Internacional de Normalización, 2015)

*1.1.1.5.1 Manuales de uso e instalación.* Una vez mencionadas las normas técnicas en virtud de las cuales es fabricada la tubería para riego comercializada, resulta necesario hacer mención a los manuales de uso e instalación de dichos productos, toda vez que el contenido de estos dirige la respuesta ante una eventual reclamación de garantía legal por parte de un consumidor. Por lo cual, se debe precisar que la información allegada por el fabricante en los mencionados manuales proporciona al consumidor indicaciones sobre las características de los productos, así como su correcto transporte y almacenamiento, instalación, uso y presión máxima de funcionamiento.

Por lo cual, con base a la información recolectada en los manuales de uso, se puede señalar que las excepciones al cumplimiento del deber de garantía legal respecto de la tubería para riego agrícola comercializada se circunscriben bajo las siguientes condiciones:

- **Incumplimiento en las indicaciones de transporte del producto.**
- **Incumplimiento en las indicaciones de almacenamiento del producto.**

- **Incumplimiento en las indicaciones de uso del producto.**
- **Alteraciones, reparaciones o intentos de las mismas, realizadas por terceros ajenos a la casa fabricante y no autorizados por aquella.**
- **Desgaste habitual en virtud del uso del producto.**
- **Productos cuya reclamación exceda los doce (12) meses desde la venta del producto.**

### ***1.1.2 Accesorios de energía solar***

Además de la comercialización de accesorios para riego, Agroimportaciones Industriales S.A.S también dedica una gran parte de su capacidad comercial a la comercialización de accesorios requeridos en la instalación e implementación de energía solar. En ese sentido se comercializan dos tipos de paneles solares fotovoltaicos: 1. Monocristalinos; y 2. Policristalinos.

En ese sentido, se comercializan paneles solares fotovoltaicos de silicio cristalino para aplicación terrestre, de la casa fabricante Trina Solar, fabricados conforme a lo establecido en la norma 61215 de la Comisión Electrotécnica Internacional o su equivalente en la norma técnica colombiana NTC 2883 DE 2006. Así mismo, la mencionada norma “indica los requisitos para la calificación del diseño y la aprobación del tipo de módulos fotovoltaicos para aplicación terrestre y para la utilización de larga duración en climas moderados al aire libre”. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, NTC 2883, 2006)

#### **Tabla 4**

*Tipos de paneles solares comercializadas por Agroimportaciones Industriales S.A.S*

TIPO DE PANEL SOLAR	CARACTERÍSTICAS
---------------------	-----------------

<p>PANEL SOLAR MONOCRISTALINO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El silicio que conforma las celdas fotovoltaicas se corta en laminas. Por lo cual, el módulo solar se conforma de un solo cristal.</b></li> <li>• <b>Aspecto oscuro y uniforme.</b></li> <li>• <b>Mayor potencia por menos celdas fotovoltaicas.</b></li> </ul>
<p>PANEL SOLAR POLICRISTALINO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El silicio se funde y posteriormente se vierte en las celdas fotovoltaicas. Por lo cual se conforma de varios cristales.</b></li> <li>• <b>Su aspecto es más claro en comparación con los paneles solares monocristalinos.</b></li> <li>• <b>Requiere una mayor cantidad de celdas fotovoltaicas.</b></li> </ul>

*Nota.* En la tabla se relacionan los tipos de módulos solares comercializados con sus características de fabricación y uso. Adaptado Otovo Blog (2021). <https://www.otovo.es/blog/placas-solares/placas-solares-monocristalinas/>

**1.1.2.1 Manuales de uso e instalación.** Una vez realizada la clasificación de los módulos fotovoltaicos comercializados respecto de las normas técnicas que los regulan, resulta necesario hacer mención a los manuales de uso e instalación, los cuales contienen las indicaciones requeridas

para el óptimo funcionamiento de los módulos, y que a su vez, delimita el deber de garantía legal, toda vez que perderá el consumidor su derecho de garantía cuando los defectos de los productos surjan como consecuencia de las acciones u omisiones a la información consignada en estos. Por lo cual, resulta necesario mencionar que los manuales de uso e instalación de los módulos fotovoltaicos comercializados proporcionan al consumidor información respecto de la correcta manipulación, transporte, almacenamiento, instalación y mantenimiento de los mismos.

En consecuencia, se puede señalar que las excepciones al cumplimiento del deber de garantía legal respecto de los módulos fotovoltaicos comercializados se circunscriben bajo los siguientes lineamientos:

- **Incumplimiento en las instrucciones de manipulación del módulo fotovoltaico.**
- **Incumplimiento en las instrucciones de transporte del módulo fotovoltaico.**
- **Incumplimiento en las instrucciones de desembalaje y almacenamiento del módulo fotovoltaico.**
- **Incumplimiento en las instrucciones de instalación del módulo fotovoltaico.**
- **Incumplimiento en las instrucciones de mantenimiento y limpieza del módulo fotovoltaico.**

## **2. Capítulo II**

### **Identificación de las normas jurídicas aplicables a la protección de los derechos del consumidor con énfasis en el reconocimiento de la garantía legal**

El contenido de este informe relata una revisión respecto de la normatividad vigente en materia de derechos de los consumidores, enfocada al cumplimiento del objetivo general planteado

en el desarrollo de la práctica jurídico empresarial adelantada en Agroimportaciones Industriales S.A.S.

En ese sentido y con el fin de redactar un protocolo para el trámite de garantías acorde a las normas jurídicas vigentes, se realizó una investigación y estudio riguroso sobre aquellos derechos que la ley y la jurisprudencia han radicado en cabeza de los consumidores, así cómo también las causales de exoneración con las que cuentan los productores y/o proveedores de un bien o servicio, las cuales una vez demostradas les permite desligarse de su deber legal de garantía.

## **2.1 Fuentes normativas del derecho del consumidor**

La Constitución Política de Colombia como la norma por medio de la cual se instituye la organización política, económica y administrativa de la República, consagra en su capítulo tercero los derechos colectivos, y señala en su artículo 78 que será la ley quien regule:

El control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. (Constitución Política de Colombia, 1991. Artículo 78)

En ese sentido, se puede afirmar que la Constitución Política de Colombia de 1991 elevó la protección a los consumidores al rango de derecho colectivo y ordena que sea la ley quien determine los supuestos fácticos bajo los cuales se hará efectiva dicha protección.

Así mismo, la Corte Constitucional de Colombia (2000) como máxima interprete de la Constitución Política ha decantado por medio de su jurisprudencia todo aquello que encierran los

derechos del consumidor, por lo cual señaló que estos derechos incorporan aspectos de orden sustancial, procesal y participativo.

Señalando así pues que respecto del aspecto sustancial de los derechos de los consumidores este se manifiesta en la aspiración legítima que estos tienen de obtener la información necesaria que les permita adquirir bienes y servicios de calidad. Por otra parte, respecto del aspecto procesal de los derechos de los consumidores se encuentra la exigibilidad jurisdiccional de la garantía legal, así como también la indemnización de perjuicios por la comercialización de productos defectuosos. Y finalmente, estos derechos cuentan con un aspecto participativo puesto que los consumidores están plenamente legitimados para asistir ante la administración pública y los órganos reguladores.

Ahora bien, la protección a los consumidores se deriva de la desigualdad presentada en las relaciones de consumo, toda vez que se requiere acciones afirmativas tendientes a alcanzar una igualdad fáctica entre los extremos de dicha relación contractual de consumo, es decir, entre el productor y/o proveedor de un bien o servicio y su consumidor final. En ese sentido, se concluye que el derecho del consumidor tiene su fuente normativa en el derecho constitucional, puesto que el artículo 78 de la Carta Magna de 1991 lo elevó al rango de derecho colectivo.

## **2.2 Ley 1480 de 2011 - Estatuto Del Consumidor**

Dando cumplimiento a lo ordenado por el artículo 78 de la Constitución Política de 1991, se promulga la ley 1480 de 2011 por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor. Las disposiciones contenidas en el articulado que constituye la mencionada ley son de orden público, siendo ineficaz cualquier disposición contraria a lo estipulado en ella, salvo en algunos casos específicos mencionados en el Estatuto del Consumidor. Por lo cual, “serán válidos los arreglos

sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor”.

(Ley 1480 de 2011)

Así mismo, el mencionado estatuto tiene como objeto la regulación de los derechos y las obligaciones que nacen entre “los productores, proveedores y consumidores, así como su responsabilidad sustancial como procesal” (Ley 1480 de 2011. Artículo 2). En ese sentido, resulta necesario precisar que los derechos y las obligaciones mencionadas en el artículo 2 de la ley 1480 de 2011, se derivan de un vínculo contractual definido como relación de consumo, la cual algunos autores definen como:

La relación que se teje entre el consumidor o usuario que como persona natural o jurídica, destinatario final, que para satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial no ligada con su actividad profesional, adquiere, disfruta o utiliza un bien mueble o inmueble o un servicio, diseñado, producido, suministrado, distribuido o comercializado por los proveedores o expendedores, unos y otros como agentes del mercado. (Archila, Correa, et al., 2013, p. 105)

Una vez señalado lo que se entiende por relación de consumo, es fundamental ahondar en el estudio de los sujetos que conforman dicha relación de consumo. En ese sentido, se reitera que el derecho de consumo se enmarca dentro de la protección a un sujeto débil, puesto que plantea una relación asimétrica en la cual no existe una igualdad material entre los sujetos partícipes. Por lo cual, cuando se menciona la existencia de un sujeto débil dentro de la relación de consumo se hace referencia al consumidor o usuario, quien ha sido definido por el Estatuto del Consumidor como:

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. (Ley 1480 de 2011. Artículo 5)

Así mismo, en el otro extremo de la relación de consumo se encuentran los productores, proveedores o expendedoras conforme a los supuestos fácticos que conformen cada caso en concreto. En ese sentido se procederá a definir qué se entiende por cada uno de estos sujetos partícipes en las relaciones de consumo:

Por **productor** o **fabricante** se entenderá “toda persona que, sin importar su naturaleza, sea esta natural o jurídica “elabore, procese, transforme, o utilice uno o más bienes con el propósito de obtener uno o más productos o servicios destinados al consumo público” (Superintendencia de Industria y Comercio, Concepto 200002, 2012). No obstante, en el caso de los importadores, estos harán las veces de productores y/o fabricantes únicamente de los bienes que ingresen al territorio nacional.

Por **proveedor** o **expendedor** se entenderá toda persona quien de “manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro” (Ley 1480 de 2011. Artículo 5).

Una vez se ha definido la relación de consumo y los sujetos partícipes en esta, resulta necesario decantar lo que se entiende por producto, puesto que la adquisición de este es el objeto mismo de la relación contractual en virtud de la cual nace a su vez una relación de consumo. En este sentido, el Estatuto del Consumidor define como producto todo bien o servicio. Ahora bien, la Superintendencia de Industria y Comercio ha precisado que para efectos de la ley 1480 de 2011,

se entiende por servicio “la prestación de una actividad de carácter intangible con la intención de satisfacer una necesidad” (Superintendencia de Industria y Comercio, Concepto 200002, 2012

### ***2.2.1 Derechos de los consumidores***

La ley 1480 de 2011 instituye una serie de derechos tendientes a la protección de los consumidores, la enunciación de dichos derechos cobra vital importancia puesto que, si alguno de ellos llegase a ser vulnerado por un productor y/o proveedor, estaría facultado entonces el consumidor o usuario final para elevar una eventual reclamación jurisdiccional por la vulneración de sus derechos.

En ese sentido, el estatuto del consumidor en su artículo 3 establece como derechos de los consumidores y usuarios los siguientes: 1. Derecho a recibir productos de calidad; 2. Derecho a la seguridad e indemnidad; 3. Derecho a recibir información; 4. Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa; 5. Derecho a la reclamación; 6. Protección contractual; 7. Derecho de elección; 8. Derecho a la participación; 9. Derecho de representación; 10. Derecho a informar; 11. Derecho a la educación; y 12. Derecho a la igualdad.

Ahora bien, como el objetivo de esta práctica es el desarrollo de un protocolo de garantías para los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S, se hará énfasis entonces en el derecho que tienen los consumidores o usuarios de recibir productos o servicios de calidad, así como también a su derecho de reclamación. Por lo cual, se podría señalar que los consumidores tienen derecho a obtener un producto o servicio conforme a las “condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado” (Ley 1480 de 2011. Artículo 3).

No obstante, en aquellos casos en que el producto o servicio presente averías o no cuente con un desempeño óptimo conforme a sus características de fabricación o la finalidad del servicio,

estará entonces legitimado el consumidor o usuario en virtud de su derecho de reclamación para presentar las respectivas reclamaciones directas ante el productor, proveedor o prestador del servicio según corresponda, con el fin de que aquel efectúe la reparación del bien o servicio adquirido. Así mismo, se debe precisar que el derecho a la reclamación trasciende más allá de los límites de los productores y proveedores, puesto que faculta al consumidor o usuario para acudir a las autoridades, sean estas administrativas o judiciales.

En armonía con lo enunciado anteriormente, el artículo 6 del Estatuto del Consumidor, reitera que “es deber del productor asegurar que los bienes o servicios ofrecidos en el mercado cuentan con la calidad, idoneidad y seguridad ofrecida y requerida” (Ley 1480 de 2011. Artículo 6). Y a su vez, contempla tres consecuencias ante el incumplimiento de los deberes mencionados:

1. Responsabilidad solidaria entre el productor y el proveedor respecto de la garantía legal ante los consumidores o usuarios;
2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades;
3. Responsabilidad por daños derivados de un producto defectuoso.

En suma, los productores y proveedores tienen el deber legal de fabricar o comercializar productos y servicios de calidad e idóneos, que una vez adquiridos por el consumidor cuenten con un buen funcionamiento. No obstante, en caso tal de incumplir con dicho deber, la Ley 1480 de 2011 establece como consecuencia la responsabilidad solidaria entre el productor y el proveedor respecto de hacer efectuar la garantía a favor del consumidor.

### ***2.2.2 Garantía legal en el estatuto del consumidor***

La ley 1480 de 2011, señala en su artículo 7 la obligación de garantía legal a cargo del productor o proveedor de un servicio o producto respecto de las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de dichos bienes o servicios. Es decir, recae sobre el productor o proveedor la responsabilidad de garantizar que aquel producto cumpla con unos estándares de calidad que le

permitirán un buen funcionamiento. Así mismo, el deber legal de garantía se encuentra estrechamente relacionado con el deber de información, puesto que el alcance de la garantía legal también abarca la obligación del productor y el proveedor de entregar al consumidor las indicaciones y especificaciones técnicas de instalación, uso y mantenimiento de los productos adquiridos, con el fin de obtener un correcto funcionamiento del mismo.

Ahora bien, la garantía legal es una obligación temporal, es decir, se encuentra sometida a un plazo cierto, el cual una vez se cumple genera un efecto de carácter extintivo, y en ese sentido, el productor y el proveedor dejarán de ser responsables de la misma. En consecuencia, el Estatuto del Consumidor señala que “De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración” (Ley 1480 de 2011. Artículo 8).

Aunado a lo anterior, el término de la garantía legal empezará a computarse una vez el bien es entregado al consumidor, y podrá suspenderse en aquellos casos en que el consumidor se vea privado del uso del bien en virtud de la efectividad de la garantía legal, es decir, cuando dicho bien se encuentre en reparación. Ahora bien, en aquellos casos en que se realice la sustitución del bien objeto de garantía por otro, el término de cómputo de la garantía iniciará de nuevo y se contabilizaría a partir de la entrega del producto al consumidor.

En armonía con lo mencionado, la responsabilidad de cumplir con el deber de garantía legal recae sobre los productores y proveedores, se trata entonces de una obligación solidaria, por lo cual, el consumidor se encuentra facultado para realizar la reclamación y exigir el cumplimiento de la garantía legal a cualquiera de estos. En consecuencia, para algunos autores:

La regulación que tiene el Estatuto en materia de garantías, constituye un claro rompimiento del principio de relatividad de los contratos, pues es una obligación que le

puede ser exigida incluso a quien no es parte de la relación contractual, pero que, como consecuencia de hacer parte de la cadena de distribución, estará igualmente obligada. (Archila, Correa, et al., 2013, p. 244)

Por otra parte, respecto de la información sobre la garantía, la ley 1480 de 2011 no contiene una disposición que establezca la obligación del productor o proveedor respecto de entregar al consumidor un documento en el cual consten las condiciones de la garantía legal. No obstante, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio señaló que se deberá entregar un “documento escrito en el que consten los términos de su garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa” (Superintendencia de Industria y Comercio). Disponible en: <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/072017/Titulo-II.pdf> .

### ***2.2.3 Efectividad de la garantía legal***

De conformidad con lo señalado en la ley 1480 de 2011, los consumidores cuentan con tres mecanismos por medio de los cuales podrán hacer efectivo su deber de garantía legal respecto de aquellos productos adquiridos que presenten problemas en su correcto funcionamiento conforme a las características propias del mismo. No obstante, el Estatuto del Consumidor consagró dichos efectos de forma jerárquica organizada en el siguiente orden: 1. Reparación del bien; 2. Sustitución del bien; y 3. Devolución del dinero.

En ese sentido, deberán los productores y proveedores garantizar la reparación gratuita del bien objeto de reclamación por garantía legal. No obstante, en aquellos casos en que el producto no sea susceptible de reparación o en caso tal de que una vez reparado se repita la falla, quedará entonces facultado el consumidor para elegir la reposición del bien o la devolución del dinero.

Finalmente, respecto de la prestación de servicios, “cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado” (Ley 1480 de 2011. Artículo 11).

#### **2.2.4 Exoneración del deber de garantía legal**

La ley 1480 de 2011 consagra en su artículo 16 una serie de supuestos fácticos bajo los cuales tanto el productor como el proveedor quedarían exentos del cumplimiento de la garantía legal de un producto o servicio. Entre dichas causales de exoneración encontramos la fuerza mayor o caso fortuito, conceptos los cuales han sido definidos por la jurisprudencia constitucional en los siguientes términos:

La fuerza mayor es una causa extraña y externa al hecho demandado, es un hecho irresistible e imprevisible que es ajeno y exterior a la actividad o al servicio que causó el daño. El caso fortuito, por el contrario, proviene de la estructura de la actividad de aquél, y puede ser desconocido permanecer oculto, y en la forma que ha sido definido, no constituye una verdadera causa extraña, con virtualidad para suprimir la imputabilidad del daño (Corte Constitucional, Sentencia SU- 449, 2016).

Finalmente, entre las causales de exoneración de la responsabilidad de garantía consagradas en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011 encontramos el hecho de un tercero y el uso indebido del bien. Así como también el mencionado Estatuto señala como causal de exoneración aquellos casos en los cuales “el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía” (Ley 1480 de 2011. Artículo 16).

### 2.3 Garantía legal en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales

#### S.A.S

Con el fin de lograr una mejor comprensión del desarrollo de la práctica jurídico empresarial, y en armonía con lo mencionado anteriormente, se procederá a señalar el término o plazo cierto al que están sujetos los productos comercializados respecto de la eventual reclamación de una garantía legal. Así mismo, la información esquematizada servirá de insumo para la realización del protocolo de garantías propuesto.

#### Tabla 5

*Términos de la garantía legal en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S*

TIPO DE PRODUCTO	TÉRMINO GARANTÍA LEGAL
BOMBAS DE USO AGROINDUSTRIAL	12 MESES (UN AÑO)
VÁLVULAS PARA EQUIPAMIENTO DE RIEGO	12 MESES (UN AÑO)
MANGUERAS Y CINTAS PARA RIEGO POR GOTEO	12 MESES (UN AÑO)
TUBERÍA PARA RIEGO AGRÍCOLA	12 MESES (UN AÑO)
MÓDULOS FOTOVOLTAICOS	120 MESES (10 AÑOS), EN PANELES POLICIRSTALINOS.

	144 MESES (12 AÑOS) EN PANELES MONOCRISTALINOS.
--	---

*Nota.* En la tabla se relacionan los tipos de productos comercializados junto con el término de garantía legal de cada uno de ellos. (Elaboración propia)

Finalmente, cabe resaltar que los términos a los que está sujeta la reclamación de la garantía legal de los productos comercializados son dispuestos por cada casa fabricante, por lo cual, son ellos quienes eligen garantizar el término mínimo permitido por la ley, es decir, doce meses, o por el contrario, extender el término de la garantía en sus productos.

### 3. Capítulo III

#### **Compilación y análisis de la información previamente recopilada**

El contenido del tercer informe relata el inicio de la estructuración y proyección del protocolo de garantías que será implementado por Agroimportaciones Industriales S.A.S respecto de una eventual reclamación de garantía legal de los productos que comercializa. En ese sentido se hará uso de la información recopilada y consignada en los informes inmediatamente anteriores, es decir, la clasificación de los productos comercializados conforme a las normas de la Organización Internacional de Normalización, así como la Norma Técnica Colombiana aplicable, la información contenida en los manuales de uso e instalación, el término de garantía legal de cada producto, junto con las normas vigentes en materia de derechos de los consumidores.

### **3.1 Estructuración del protocolo de garantías**

Si bien existen distintas formas de estructurar un protocolo de garantías, para la realización del protocolo de garantías objeto de la práctica jurídico empresarial, se tomaron como guía las políticas de garantías las casas fabricantes de los productos que son comercializados por la empresa, en razón a que se debe tener estricto cuidado con el contenido del protocolo toda vez que si este enmarca su deber de garantía legal más allá de lo que garantiza la casa fabricante, deberá entonces la empresa hacerse cargo del cumplimiento de la garantía respecto de todas aquellas fallas que presenten los productos las cuales no estén dentro de los lineamientos establecidos por su productor o fabricante. Así mismo, se señala que dichos lineamientos estos se encontrarán en apéndices que serán allegados junto con el presente escrito, lo anterior con el fin de que la información allí pueda ser consultada.

En tal sentido, el protocolo de garantías contendrá la siguiente estructura:

#### **3.1.1 Encabezado y título**

La parte superior del documento incluirá el logo de la empresa seguido de su razón social o sigla y el título en mayúscula sostenida, el cual se denominará “PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR AGROIMPORTACIONES INDUSTRIALES S.A.S”.

#### **3.1.2 Términos y condiciones generales**

Una vez plasmado el encabezado y título del documento, se encontrarán los términos y condiciones generales, en los cuales se indicará que el protocolo para el trámite de garantías de los productos comercializados se enmarca dentro de lo consagrado en la Ley 1480 de 2011. Así como también se señalará que el mencionado protocolo regulará los términos y las condiciones aplicables

a los productos comercializados respecto de la reclamación de garantía legal. Finalmente, se señalará que se tendrá como cliente a toda persona natural o jurídica que adquiera uno o varios bienes comercializados por la empresa con el fin de satisfacer una necesidad, siempre y cuando esta no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica, y en ese sentido el cliente se entenderá como consumidor en los términos estipulados en el Estatuto del Consumidor.

### **3.1.3 Términos y condiciones de la garantía legal**

Posteriormente, se deberán precisar los términos y condiciones que conforman la garantía legal de los productos comercializados. En ese sentido, se enunciarán las categorías de productos comercializados, el tiempo de duración de la garantía y las excepciones o causales de pérdida del derecho de garantía en las que eventualmente podrían incurrir los consumidores.

### **3.1.4 Condiciones para la reclamación de la garantía legal**

Aunado a lo anterior, Agroimportaciones Industriales S.A.S, dispondrá de un cuestionario en Google Forms el cual estará vinculado al correo electrónico del departamento de ventas de la empresa, con el fin de que el consumidor realice el reporte del caso. Dicho formulario requerirá el diligenciamiento de los siguientes datos:

**3.2 Número de factura.**

**3.3 Adjuntar copia de la factura electrónica.**

**3.4 Descripción del producto: referencia y serial del mismo (cuando corresponda).**

**3.5 Descripción de la falla o avería presentada por el producto.**

**3.6 Datos de notificaciones y/o contacto del consumidor: nombre, número de identificación, dirección electrónica y número de celular.**

### **3.7 En el caso de las bombas comercializadas se requerirá fotografía de la placa de la bomba, evidencia de la posible falla, y la presentación de la tarjeta de garantía.**

Una vez el consumidor realice el diligenciamiento de dicho formulario, un funcionario de la empresa gestionará y hará seguimiento al caso, contactando al cliente con el fin de acordar los tiempos y condiciones de envío del producto al centro o taller autorizado por la casa fabricante.

Así mismo, se debe precisar que la información requerida en el mencionado formulario obedece a los lineamientos estipulados por algunas casas fabricantes para el trámite de la garantía legal de sus productos, tal y como sucede con las bombas de uso agroindustrial, las cuales requieren de fotografías y material audiovisual en el cual se evidencien las fallas que presenta el producto.

Por otra parte, se debe señalar que en aquellos casos en que el consumidor acuda de manera presencial a las instalaciones de la empresa con el fin de elevar una reclamación de garantía legal respecto de un producto, esta reclamación será atendida y recepcionada por un funcionario de la empresa, el cual diligenciará el formulario mencionado con anterioridad conforme a la información suministrada por el cliente.

#### **3.1.5 Costos del envío del producto objeto de garantía**

Una vez señalada la forma en que se deberá realizar y tramitar la reclamación de las garantías legales de los productos comercializados, se señalarán las reglas respecto de los costos de envío del producto objeto de garantía a el centro o taller autorizado por el fabricante, así como el costo del envío del producto de vuelta al lugar señalado por el cliente.

#### **3.1.6 Limitación de la responsabilidad**

En esta última sección del protocolo de garantías, se señalará que Agroimportaciones Industriales S.A.S no se hará responsable de los accesorios que no correspondan a las condiciones

de fabricación del producto objeto de garantía, así como cualquier tipo de información que se encuentre junto con el producto.

### **3.1.7 Pie de página**

Finalmente, en el pie de página del documento se encontrarán los datos de contacto y notificaciones de la empresa con el fin de que esta información sea de total conocimiento por el cliente o consumidor.

## **3.2 Creación del formulario para el reporte de la reclamación de garantía legal**

Una vez definida la estructura del protocolo de garantías que será implementado por Agroimportaciones Industriales S.A.S respecto de una eventual reclamación de garantía legal de los productos comercializados por esta, se procedió a la elaboración del formato de Google Forms, el cual hará parte del texto del protocolo, debido a que el link de acceso al mismo será adjuntado con el fin de que los consumidores puedan acceder a este y realizar la reclamación de su derecho a la garantía legal. En ese sentido, se procederá a plasmar en el presente informe el formato de reclamaciones de garantía legal que será implementado en el protocolo de garantías.

### **Figura 2**

*Formato de reclamación de garantía legal elaborado*

**RECLAMACIÓN GARANTÍAS LEGALES**

karlagonzalez12p@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

El nombre y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario. Solo el correo que introduzcas forma parte de tu respuesta.

\* Indica que la pregunta es obligatoria

**Correo \***

Tu dirección de correo electrónico

  
**Importagrario**  
ACCESORIOS DE USO INDUSTRIAL, SISTEMAS DE RIEGO Y CONSTRUCCIÓN

Al diligenciar el presente formato usted acepta los términos y condiciones legales, indica que conoce y autoriza de manera previa, expresa e informada a AGROIMPORTACIONES INDUSTRIALES S.A.S, para que sus datos personales puedan ser almacenados y usados con el fin de lograr una eficiente comunicación durante el presente trámite o actividad y autoriza en los mismos términos que dicha información pueda ser tratada conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios.

Sí, acepto.

*Nota.* En esta figura se plasma el formulario de Google Forms desarrollado para la reclamación de la garantía legal de los productos comercializados.

**Figura 3**

*Formato de reclamación de garantía legal elaborado*

Nombre y apellidos. \*

Tu respuesta

Seleccione su tipo de identificación. \*

Elige ▼

Número de identificación. \*

Tu respuesta

Número de celular. \*

Tu respuesta

Diligencie el número de factura sobre la cual recae su reclamación. \*

Tu respuesta

Adjunte copia escaneada o archivo en formato pdf de la factura electrónica relacionada en la pregunta anterior. \*

[Añadir archivo](#)

*Nota.* En esta figura se plasma el formulario de Google Forms desarrollado para la reclamación de la garantía legal de los productos comercializados.

**Figura 4**

*Formato de reclamación de garantía legal elaborado*

Realice una descripción del producto (referencia y serial). \*

Tu respuesta

Realice una descripción de la falla o avería presentada por el producto. \*

Tu respuesta

**RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SÓLO SI SU RECLAMACIÓN RECAE SOBRE BOMBAS COMERCIALIZADAS POR AGROIMPORTACIONES INDUSTRIALES S.A.S**

Adjunte fotografía donde se evidencie la placa de la bomba.

[Añadir archivo](#)

Adjunte material audiovisual en el cual se evidencie la posible falla o avería de la bomba.

[Añadir archivo](#)

Adjunte copia escaneada de la tarjeta de garantía otorgada por la casa fabricante Barnes de Colombia para el producto por usted adquirido.

[Añadir archivo](#)

**Agroimportaciones Industriales S.A.S agradece su disposición al diligenciar el presente formulario, en las próximas horas uno de nuestros funcionarios establecerá contacto con usted.**

*Nota.* En esta figura se plasma el formulario de Google Forms desarrollado para la reclamación de la garantía legal de los productos comercializados.

#### **4. Capítulo IV**

##### **Apoyo jurídico en la proyección del protocolo interno para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S**

En este último informe de la práctica jurídico empresarial desarrollada, se procederá a proyectar el protocolo de garantías que será implementado por Agroimportaciones Industriales S.A.S respecto de una eventual reclamación de garantía legal por parte de sus clientes. Por lo cual, se explicará brevemente el contenido del mismo y posteriormente se plasmará el mencionado protocolo.

##### **4.1 Protocolo para el trámite de garantías**

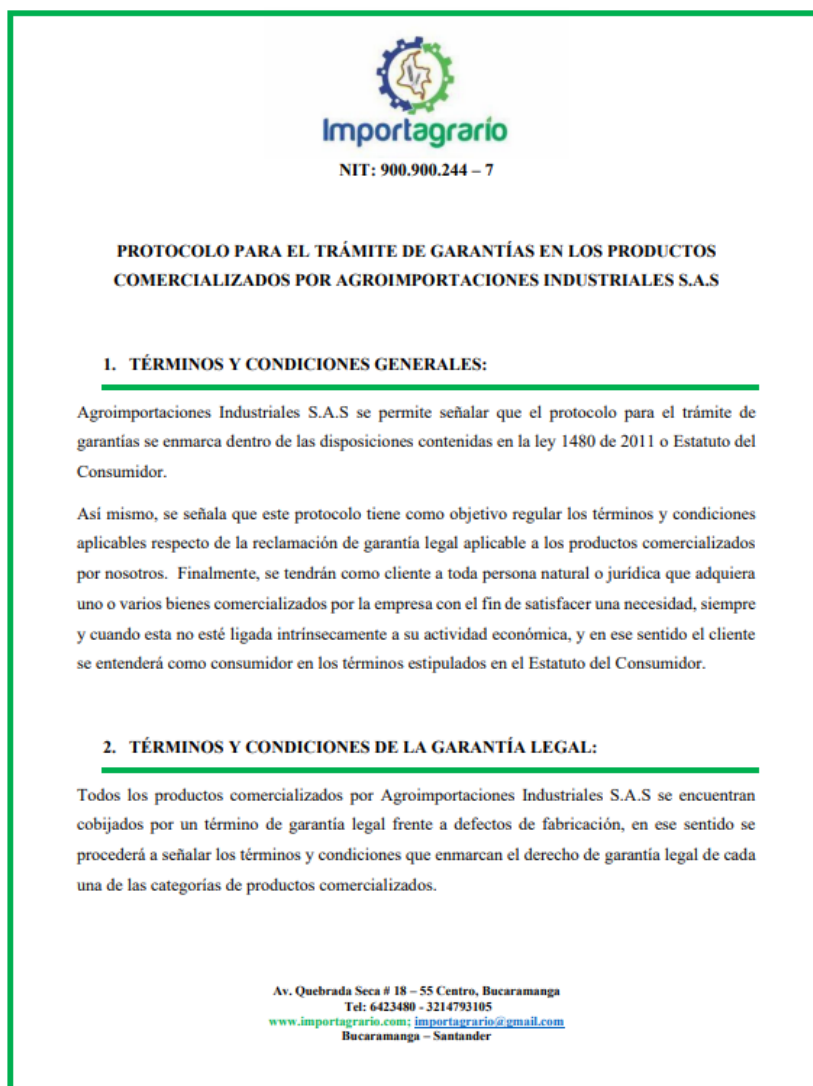
En lo que atañe al protocolo que será proyectado, resulta necesario precisar que este sigue los lineamientos propuestos en los informes inmediatamente anteriores, desarrollándose así los objetivos propuestos durante la práctica jurídico empresarial. Adicionalmente, el mencionado protocolo hace uso de herramientas ofrecidas por las tecnologías de la información y la comunicación al implementar un formulario de Google Forms que permitirá un procesamiento más ágil de los datos e información requerida para el trámite de las garantías legales.

Una vez señalado lo anterior se procederá a plasmar el protocolo producto de la práctica jurídico empresarial desarrollada.

## 4.2 Protocolo para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S

### Figura 5


*Protocolo para el trámite de garantías elaborado*



*Nota.* En la figura se plasma el contenido del protocolo para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S. (Elaboración propia).

**Figura 6**

*Protocolo para el trámite de garantías elaborado*



**2.1 TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA LEGAL EN BOMBAS DE USO AGROINDUSTRIAL:**

Respecto de la garantía legal de las bombas de uso agroindustrial comercializadas por Agroimportaciones Industriales S.A.S, esta se enmarca dentro de las siguientes condiciones:


- **Término de la garantía:** 12 meses (1 año).
- **Garantía:** esta aplica para defectos de fabricación que afecten la idoneidad y el buen funcionamiento del producto.
- **Excepciones al deber de garantía:** el consumidor perderá su derecho a la garantía legal cuando por inobservancia de las indicaciones contenidas en los manuales de uso y demás documentos allegados a la compra del producto, incurra en las siguientes causales:
  - Incumplimiento en las indicaciones de instalación del producto.
  - Incumplimiento en las indicaciones de mantenimiento del producto.
  - Incumplimiento en las indicaciones de transporte del producto.
  - Productos que hayan sido manipulados o reparados por terceros ajenos a la casa fabricante y sus talleres o técnicos autorizados.
  - Desgaste normal por uso del producto.

Av. Quebrada Seca # 18 – 55 Centro, Bucaramanga  
Tel: 6423480 - 3214793105  
[www.importagrario.com](http://www.importagrario.com); [importagrario@gmail.com](mailto:importagrario@gmail.com)  
Bucaramanga – Santander

*Nota.* En la figura se plasma el contenido del protocolo para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S. (Elaboración propia).

**Figura 7**

*Protocolo para el trámite de garantías elaborado*



**Importagrario**  
NIT: 900.900.244 – 7

**2.2 TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA LEGAL EN LAS VÁLVULAS PARA EQUIPAMIENTO DE RIEGO:**

Respecto de la garantía legal de las válvulas para equipamiento de riego comercializadas por Agroimportaciones Industriales S.A.S, esta se enmarca dentro de las siguientes condiciones:


- **Término de la garantía:** 12 meses (1 año).
- **Garantía:** esta aplica para defectos de fabricación que afecten la idoneidad y el buen funcionamiento del producto.
- **Excepciones al deber de garantía:** el consumidor perderá su derecho a la garantía legal cuando por inobservancia de las indicaciones contenidas en los manuales de uso y demás documentos allegados a la compra del producto, incurra en las siguientes causales:
  - Incumplimiento en las instrucciones y advertencias de instalación.
  - Productos que se encuentren alterados en sus características de fabricación.
  - Productos que hayan sido reparados por terceros ajenos y no autorizados por la casa fabricante.
  - Desgaste normal por uso del producto.

Av. Quebrada Seca # 18 – 55 Centro, Bucaramanga  
Tel: 6423480 - 3214793105  
[www.importagrario.com](http://www.importagrario.com); [importagrario@gmail.com](mailto:importagrario@gmail.com)  
Bucaramanga – Santander

*Nota.* En la figura se plasma el contenido del protocolo para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S. (Elaboración propia).

**Figura 8**

*Protocolo para el trámite de garantías elaborado*



**Importagrario**  
NIT: 900.900.244 – 7

**2.3 TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA LEGAL EN LAS MANGUERAS Y CINTAS PARA RIEGO POR GOTEO:**


- **Término de la garantía:** 12 meses (1 año).
- **Garantía:** esta aplica para defectos de fabricación que afecten la idoneidad y el buen funcionamiento del producto.
- **Excepciones al deber de garantía:** el consumidor perderá su derecho a la garantía legal cuando por inobservancia de las indicaciones contenidas en los manuales de uso y demás documentos allegados a la compra del producto, incurra en las siguientes causales:
  - Incumplimiento en las instrucciones de transporte del producto.
  - Incumplimiento en las indicaciones de desenrollado de la manguera y/o cinta de goteo.
  - Incumplimiento en las instrucciones de almacenamiento de la de la manguera y/o cinta de goteo.
  - Incumplimiento en las indicaciones de funcionamiento y uso de la manguera y/o cinta de goteo.
  - Desgaste normal por uso del producto.

Av. Quebrada Seca # 18 – 55 Centro, Bucaramanga  
Tel: 6423480 - 3214793105  
[www.importagrario.com](http://www.importagrario.com); [importagrario@gmail.com](mailto:importagrario@gmail.com)  
Bucaramanga – Santander

*Nota.* En la figura se plasma el contenido del protocolo para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S. (Elaboración propia).

**Figura 9**

*Protocolo para el trámite de garantías elaborado*



**Importagrario**  
NIT: 900.900.244 – 7

**2.4 TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA LEGAL EN LA TUBERÍA PARA RIEGO AGRÍCOLA:**

---


- **Término de la garantía:** 12 meses (1 año).
- **Garantía:** esta aplica para defectos de fabricación que afecten la idoneidad y el buen funcionamiento del producto.
- **Excepciones al deber de garantía:** el consumidor perderá su derecho a la garantía legal cuando por inobservancia de las indicaciones contenidas en los manuales de uso y demás documentos allegados a la compra del producto, incurra en las siguientes causales:
  - Incumplimiento en las indicaciones de transporte del producto.
  - Incumplimiento en las indicaciones de almacenamiento del producto.
  - Incumplimiento en las indicaciones de uso del producto.
  - Alteraciones, reparaciones o intentos de las mismas, realizadas por terceros ajenos a la casa fabricante y no autorizados por aquella.
  - Desgaste habitual en virtud del uso del producto.

Av. Quebrada Seca # 18 – 55 Centro, Bucaramanga  
Tel: 6423480 - 3214793105  
[www.importagrario.com](http://www.importagrario.com); [importagrario@gmail.com](mailto:importagrario@gmail.com)  
Bucaramanga – Santander

*Nota.* En la figura se plasma el contenido del protocolo para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S. (Elaboración propia).

**Figura 10**

*Protocolo para el trámite de garantías elaborado*



**Importagrario**  
NIT: 900.900.244 – 7

**2.5 TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA LEGAL EN PANELES SOLARES:**

---


- **Término de la garantía:** los módulos fotovoltaicos comercializados presentan distintos términos de garantías conforme al tipo de panel solar, por lo cual se procederá a señalar el término para cada uno de ellos.
  - **Paneles solares monocristalinos:** 144 meses (12 años).
  - **Paneles solares policristalinos:** 120 meses (10 años)
- **Garantía:** esta aplica para defectos de fabricación que afecten la idoneidad y el buen funcionamiento del producto.
- **Excepciones al deber de garantía:** el consumidor perderá su derecho a la garantía legal cuando por inobservancia de las indicaciones contenidas en los manuales de uso y demás documentos allegados a la compra del producto, incurra en las siguientes causales:
  - Incumplimiento en las instrucciones de manipulación del módulo fotovoltaico.
  - Incumplimiento en las instrucciones de transporte del módulo fotovoltaico.
  - Incumplimiento en las instrucciones de desembalaje y almacenamiento del módulo fotovoltaico.
  - Incumplimiento en las instrucciones de instalación del módulo fotovoltaico.
  - Incumplimiento en las instrucciones de mantenimiento y limpieza del módulo fotovoltaico.

Av. Quebrada Seca # 18 – 55 Centro, Bucaramanga  
Tel: 6423480 - 3214793105  
[www.importagrario.com](http://www.importagrario.com); [importagrario@gmail.com](mailto:importagrario@gmail.com)  
Bucaramanga – Santander

*Nota.* En la figura se plasma el contenido del protocolo para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S. (Elaboración propia).

**Figura 11**

*Protocolo para el trámite de garantías elaborado*



**Importagrario**  
NIT: 900.900.244 – 7

**3. CONDICIONES PARA LA RECLAMACIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL:**

---

Con el fin de efectuar la reclamación de la garantía legal, los clientes podrán reportar la novedad del fallo en el producto adquirido de manera presencial acudiendo a nuestras instalaciones o por medios electrónicos haciendo uso del siguiente enlace:

- <https://forms.gle/gTXPYdBb7XXacC998>

Una vez se diligencie dicho formulario, uno de nuestros funcionarios gestionará su solicitud y hará seguimiento al caso, contactándolo con el fin de acordar los tiempos y condiciones de envío del producto al centro o taller autorizado por la casa fabricante.

**4. COSTOS DEL ENVÍO DEL PRODUCTO OBJETO DE GARANTÍA:**

---

Todos los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S cuentan con garantía legal, por lo cual, ante una eventual reclamación esta, se deberá allegar el producto a los talleres autorizados por la casa fabricante con el fin de que allí se determine el origen de la falla y su causa. En ese sentido, respecto del costo de transporte del producto, será asumido por el productor y o proveedor, siempre y cuando haya lugar al deber de garantía legal.

En ese sentido se precisa que Agroimportaciones Industriales S.A.S, **no se hará cargo del costo de envío de los productos a los cuales no se les otorgue la garantía legal.**

Av. Quebrada Seca # 18 – 55 Centro, Bucaramanga  
Tel: 6423480 - 3214793105  
[www.importagrario.com](http://www.importagrario.com); [importagrario@gmail.com](mailto:importagrario@gmail.com)  
Bucaramanga – Santander

*Nota.* En la figura se plasma el contenido del protocolo para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S. (Elaboración propia).

**Figura 12**

*Protocolo para el trámite de garantías elaborado*



**Importagrario**  
NIT: 900.900.244 – 7

**5. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD:**

---

Agroimportaciones Industriales S.A.S no se hará responsable por los accesorios que no correspondan a las condiciones de fabricación del producto objeto de garantía, así como cualquier tipo de información que se encuentre junto con el producto.



**Importagrario**  
ACCESORIOS DE USO INDUSTRIAL, SISTEMAS DE RIEGO Y CONSTRUCCIÓN

Av. Quebrada Seca # 18 – 55 Centro, Bucaramanga  
Tel: 6423480 - 3214793105  
[www.importagrario.com](http://www.importagrario.com); [importagrario@gmail.com](mailto:importagrario@gmail.com)  
Bucaramanga – Santander

*Nota.* En la figura se plasma el contenido del protocolo para el trámite de garantías en los productos comercializados por Agroimportaciones Industriales S.A.S. (Elaboración propia).

## **5. Conclusiones**

Para ilustrar mejor los resultados de la práctica jurídico empresarial realizada se dejó como insumo a la empresa un protocolo que contiene las indicaciones necesarias para que se realice un debido estudio y trámite de las eventuales reclamaciones de garantía legal sobre alguno de los productos comercializados. En ese sentido, el protocolo contiene el procedimiento a seguir respecto de productos tales como: bombas de uso agroindustrial, válvulas para equipamiento de riego, mangueras y cintas para riego por goteo, tubería para riego agrícola y accesorios de energía solar.

Ahora bien, tras el análisis podemos deducir que la comercialización de un producto tiene mayor proyección en el mercado si los clientes o consumidores cuentan con la certeza y seguridad de que los productos que adquieren se encuentran cobijados por una garantía que a su vez posee un trámite claro y preciso, el cual se activará ante la reclamación del deber de garantía legal.

## **6. Recomendaciones**

Se recomienda a Agroimportaciones Industriales S.A.S, obtener y agrupar en sus bases de datos corporativas, así como en papel impreso, los manuales de uso de los productos que comercialicen, con la finalidad de que tanto la empresa como los consumidores tengan pleno conocimiento de las obligaciones y responsabilidades derivadas de la garantía legal. Para ello se sugiere hacer entrega al momento de la compra de los manuales de uso y el protocolo para el trámite de garantías ya sea en forma física por medio de papel impreso o haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación, adjuntando dichos documentos en un link que podrá ser allegado con la factura electrónica emitida en razón de la relación de consumo.

Finalmente, con el propósito de desarrollar y aplicar en su totalidad el protocolo elaborado, se recomienda capacitar a los vendedores, quienes además de conocer las fichas técnicas de los productos comercializados, deberán a su vez explicar al comprador los fundamentos básicos de uso e instalación de los mismos, con el de evitar al máximo cualquier tipo de contratiempo y/o controversia con un cliente en virtud de la pérdida del derecho de garantía, en razón a un mal manejo del producto.

### Referencias Bibliográficas

- Archila Peñalosa, & Valderrama Rojas, C. L. (2013). Perspectivas del derecho de consumo. Universidad Externado de Colombia.
- Barnes de Colombia (2019). <https://www.barnes.com.co/>
- Congreso de la República de Colombia. (12 de octubre de 2011). Ley 1480 de 2011. DO: 48.220.
- Constitución Política de Colombia. [C.P]. (1991)
- Corte Constitucional de Colombia. (06 de abril de 2011) Sentencia C- 263 de 2011. [M.P: JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB].
- Corte Constitucional de Colombia. (11 de diciembre de 2013) Sentencia C- 934 de 2013. [M.P: NILSON PINILLA PINILLA].
- Corte Constitucional de Colombia. (14 de septiembre de 2016) Sentencia SU- 499 de 2016. [M.P: LUIS ERNESTO VARGAS SILVA].
- Corte Constitucional de Colombia. (30 de agosto de 2000) Sentencia C- 1141 de 2000. [EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ].
- Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. (3 de mayo de 2002) Expediente n° 6135. M.P: José Fernando Ramírez García.
- De la Cruz. (2012) La garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso en el nuevo Estatuto del Consumidor. Revista Contexto n° 37. Universidad Externado de Colombia, 2012.
- Decreto Reglamentario 735 de 2013. (17 de abril de 2013). Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

Fernández. (2008). Régimen general de las obligaciones. Temis.

Hilcu, M. (2021). Placas solares monocristalinas: de la A a la Z. *Otovo Blog*.

<https://www.otovo.es/blog/placas-solares/placas-solares-monocristalinas/>

Organización de las Naciones Unidas. (2003) Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor.

Ortega Díaz, Osorio Giammaria, G. I., Martínez Salcedo, J. C., & Peña Bortone, M. F. (2018). Derecho del consumo derecho del consumo: tras un lustro del estatuto del consumidor en Colombia. Ediciones Uniandes.

Superintendencia de Industria y Comercio (16 de diciembre de 2021). Sentencia 710. Delegada: YALENA PATRICIA LUNA ANAYA.

Superintendencia de Industria y Comercio (21 de noviembre de 2016). Sentencia 7024. Delegada: LIZZ DAHIAM PACHECO RAMIREZ.

Superintendencia de Industria y Comercio (22 de febrero de 2022). Sentencia 20-372688. Delegado: JUAN DAVID GOMEZ GARAVITO

Superintendencia de Industria y Comercio (24 de enero de 2022). Sentencia 13706. Delegada: LIZZ DAHIAM PACHECO RAMIREZ.

Superintendencia de Industria y Comercio (26 de marzo de 2021). Sentencia 3187. Delegado: LIZZ DAHIAM PACHECO RAMIREZ.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2012) Concepto 200002 de 2012.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2016) Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2018) Cartilla Ley 1480 de 2011.