

# Garantías en Colombia

Estatuto del Consumidor

Ley 1480 de 2011

En Colombia, como consumidor, usted cuenta con protección legal gracias a la Ley 1480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor. Esta ley está diseñada para garantizar que los productos y servicios que adquiere cumplan con los estándares de calidad, seguridad y funcionalidad que le prometieron. A continuación, explicamos paso a paso cómo funcionan las garantías y qué puede hacer en caso de que sus derechos sean vulnerados.



# Garantías en Colombia

Estatuto del Consumidor

Ley 1480 de 2011

## ¿Qué es una Garantía?

La garantía es el compromiso que adquiere el productor o proveedor de un bien o servicio para responder por su calidad, idoneidad y seguridad durante un tiempo determinado. En términos simples, es su respaldo como consumidor para que el producto o servicio funcione como fue prometido.

- 1. Productos nuevos:** Por defecto, la garantía legal es de un año desde la entrega del producto, salvo que se indique un plazo diferente por la autoridad competente.
- 2. Productos perecederos:** La garantía se extiende hasta la fecha de vencimiento del producto.

# Garantías en Colombia

Estatuto del Consumidor

Ley 1480 de 2011

3. **Bienes inmuebles nuevos:** La garantía cubre 10 años por estabilidad estructural y 1 año por acabados y líneas vitales.
4. **Bienes usados:** Pueden ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser aceptada por escrito por el consumidor, de lo contrario se entenderá que el producto tiene una garantía de 3 meses.

## Paso a Paso para Hacer Efectiva una Garantía

1. **Identifique el problema:** Si detecta que un producto no cumple con lo prometido o presenta fallas, lo primero es asegurarse de que esté dentro del período de garantía. Revise también las condiciones particulares de la garantía, ya que algunos productos tienen restricciones específicas.

# Garantías en Colombia

Estatuto del Consumidor

Ley 1480 de 2011

## Paso a Paso para Hacer Efectiva una Garantía

### 2. Contacte al proveedor o productor:

Informe el problema directamente al vendedor o fabricante. Lo ideal es que lo haga por escrito (correo electrónico, carta o formularios digitales) y conserve una copia de esta comunicación. En este paso, puede solicitar:

- Reparación del producto.
- Si el bien no admite reparación puede solicitar la reposición por otro en perfecto estado.
- Devolución del dinero (en casos específicos que veremos más adelante).

# Garantías en Colombia

Estatuto del Consumidor

Ley 1480 de 2011

## Paso a Paso para Hacer Efectiva una Garantía

### 3. Entregue el producto para revisión o reparación:

Si el proveedor acepta la garantía, usted deberá entregar el producto para que sea evaluado o reparado. Tenga en cuenta que:

- El tiempo de reparación debe ser razonable y no generar costos adicionales para usted. La reparación deberá realizarse dentro de los 30 días hábiles contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para reparación, término que podrá extenderse hasta por 60 días hábiles si el proveedor dispone de un bien en préstamo para el consumidor.
- Si el producto es reemplazado, la garantía comenzará a contar nuevamente en su totalidad desde el momento de su reposición.

# Garantías en Colombia

Estatuto del Consumidor

Ley 1480 de 2011

## ¿En qué casos puede solicitar la devolución del dinero?

Usted tiene derecho a exigir la devolución de su dinero si:

- **El producto no puede ser reparado:** Cuando el defecto del producto es irreparable.
- **Fallas reiteradas:** Si el producto presenta el mismo problema después de ser reparado.
- **Incumplimiento del proveedor:** Si no se cumple con los tiempos de entrega o con las condiciones pactadas.

El proveedor tiene un plazo de 15 días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de la efectividad de la garantía legal, para realizar la devolución del dinero una vez sea aprobada su solicitud.

# Garantías en Colombia

Estatuto del Consumidor

Ley 1480 de 2011

## Consejos prácticos

- **Conserve siempre la factura o comprobante de compra:** Aunque su presentación no será condición para hacer valer sus derechos, este documento le hará más fácil gestionar la garantía.
- **Lea las condiciones de la garantía antes de comprar:** Esto le evitará sorpresas y le ayudará a conocer sus derechos.
- **No acepte excusas injustificadas:** El proveedor no puede negarse a cumplir con la garantía alegando que el defecto es menor o irrelevante. El proveedor solo podrá exonerarse de la responsabilidad de la garantía en los casos específicos que trae el Estatuto del Consumidor.
- **Busque apoyo si lo necesita:** Si no recibe una solución adecuada, puede presentar una queja ante la Confederación Colombiana de Consumidores. Esta entidad está para proteger sus derechos como consumidor y lo ayudará a gestionar su reclamación directa ante el proveedor.

Texto generado por Tecnología IA  
© 2024 Todos los derechos reservados, Canva®

