

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®

 Confederación
Colombiana de
Consumidores
Informa, Educa y Protege

 ccconsumidores.org.co

    @consumidoresccc