

TITULO	Fecha Revisión			No. Rev	CODIGO
POLITICA DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍAS DE LOS CLIENTES POR GARANTÍA DE PRODUCTO	Día	Mes	Año	1	Po-2002-12T
	27	02	2023		

Fecha de Creación			OBJETIVO
Día	Mes	Año	Establecer el proceso a seguir para el manejo de los diferentes tipos de devolución de mercancías realizadas por los clientes designados como devolución por garantía de producto.
09	09	2022	

1. GENERALIDADES Y PRERREQUISITOS

Establecer en tesa tape Colombia el procedimiento y los criterios para la autorización, manejo y tramite de las devoluciones de producto terminado reportado por clientes en mal estado por garantía.

La mercancía facturada a los clientes es susceptible de ser devuelta por problemas de calidad: tesa tape Colombia, como extensión de su servicio al cliente, aceptará devoluciones de mercancías dentro del tiempo de haberse efectuado la facturación partiendo de las condiciones descritas más adelante.

Esta política de devoluciones por garantía ha sido evaluada y desarrollada de acuerdo con la ley del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

2. TIPOS DE DEVOLUCIONES

Las devoluciones mencionadas a continuación hacen parte del tipo de devoluciones recibidas y consideradas como devolución por Garantía o Calidad de producto:

2.1 Producto devuelto por garantía en aspecto físico: Son devoluciones de mercancía que estuvieron en poder del cliente y al destapar encuentran producto en mal estado con alguna novedad específica como:

- Producto mal rotulado internamente
- Producto no coincide con lo descrito en la etiqueta exterior de la caja
- Producto con aspecto deteriorado o en mal estado
- Producto con hongo o moho
- Producto con su empaque dañado
- Y cualquier otra causal referente al estado físico del producto

2.2 Producto devuelto por garantía en el momento de aplicación: son devoluciones de mercancía de producto identificado en mal estado, esta mercancía estuvo en el poder del cliente y al empezar a utilizarse se identificó el mal funcionamiento en la aplicación. En esta categoría ingresan aspectos fisicoquímicos tales como:

- Producto seco
- Producto sin adhesivo
- Producto con mal desempeño al momento de aplicación

3. CONSIDERACIONES PARA RECIBIR UNA DEVOLUCIÓN

Toda devolución generada por causal de calidad o garantía de producto para los tipos de devoluciones mencionados anteriormente deben cumplir con los siguientes aspectos para ser aceptada y recibida:

- 3.1.** Debe ser enviada al área de Calidad para recibir VoBo y así poder hacer a realizar Nota Crédito al cliente o aceptar devoluciones y cambios mano a mano de la mercancía.
- 3.2.** Debe especificar número de factura y/o lote de producto.
- 3.3.** Debe especificar la causa del problema con fotos donde se evidencia claramente la novedad indicada. Amparado bajo el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 así:

“Artículo 10. Responsables de la garantía legal. Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.

Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con **demostrar** el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la presente ley.”

3.4 Debe haberse notificado la novedad en un plazo máximo de **3 meses** contados una vez recibida la mercancía y generada la factura como soporte de entrega.

TITULO	Fecha Revisión			No. Rev	CODIGO
POLITICA DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCIAS DE LOS CLIENTES POR GARANTÍA DE PRODUCTO	Día	Mes	Año	1	Po-2002-12T
	27	02	2023		

3.4.1 en caso de realizar el cambio del producto por **aceptación** de la garantía notificada dentro del tiempo establecido se aplicará la política de suspensión o ampliación de plazo de garantía para la nueva mercancía entregada al cliente según el artículo 9 de la Ley 1480 de 2011 así:

“**Artículo 9°.** *Suspensión y ampliación del plazo de la garantía.* El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.”

3.5 Debe especificar la cantidad afectada por calidad o garantía de producto.

3.6 Debe disponer físicamente del producto indicado para el reclamo en caso de que se requiera ser recogido como cambio mano a mano para el análisis de este.

3.7 Debe entregar exactamente las unidades especificadas con el problema de calidad o garantía.

Las consideraciones anteriormente mencionadas deben ser cumplidas en su totalidad para que una devolución reportada por Calidad o garantía de producto pueda ser **considerada** como recibida para el inicio de su análisis.

El asesor comercial recopilará toda la información suministrada por el cliente para diligenciar el formato interno *FT 20-13 Formato para Garantías por calidad de producto* en su totalidad, para proceder al análisis de calidad de las unidades devueltas.

4. ASPECTOS RELEVANTES DE LA LEY DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR APLICABLES A LA COMPAÑÍA

4.1 Exoneración de responsabilidad de la garantía

Artículo 16. *Exoneración de responsabilidad de la garantía.* El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

Parágrafo. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.

4.2. FECHAS DE VENCIMIENTO DE PRODUCTOS

Considerar y tener presente la ley que ampara la **no** obligación del manejo de fechas de vencimiento visualmente impresas en los productos no perecederos. Caso aplicable para los productos vendidos por tesa tape Colombia.

Es por esto que tesa tape Colombia coloca lotes internos de producción y almacenamiento para la correcta trazabilidad del producto devuelto. Con este lote la compañía identifica las fechas de fabricación y corrobora la vigencia del producto.

TITULO	Fecha Revisión			No. Rev	CODIGO
POLITICA DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCIAS DE LOS CLIENTES POR GARANTÍA DE PRODUCTO	Día	Mes	Año	1	Po-2002-12T
	27	02	2023		

TITULO V – CAPITULO UNICO de la información

“1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.”

GENERALIDADES Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMA

En otras palabras, si estamos frente a una situación que no dé lugar a la efectividad de la garantía en razón a que la solicitud de cambio no tenga que ver con las características propias de la misma mencionadas anteriormente por la calidad, idoneidad o seguridad de un bien o servicio, no es obligatorio para el proveedor aceptar el cambio de la mercancía. Esta política de devolución por calidad o garantía de producto deberá ser informada al consumidor de forma suficiente, clara, precisa e idónea.

Dichos cambios de mercancía no relacionados con la garantía estarán condicionados a la voluntad de quien provee el bien o servicio o al acuerdo previo entre las partes integrantes de la relación de consumo al respecto y su desarrollo no es competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Información tomada de la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. PROCEDIMIENTO/ DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Una vez el cliente genera una notificación de calidad o garantía de producto con la información completa, el área de calidad deberá evaluar la idoneidad de la misma para indicar los pasos a seguir en el manejo del reclamo indicado por el cliente.

5.1 Generación de documento de reclamo por garantía de producto

El asesor comercial enviará la notificación de devolución por garantía FT 20-13 Formato para Garantías por calidad de producto diligenciada en su totalidad con la información que el cliente suministró. Este formato se deberá enviar al área de calidad para iniciar el proceso de reclamo sólo para los tipos de devoluciones por garantías descritos anteriormente en el numeral 2.

5.2 Recibo de reclamo en el área de Calidad

La persona encargada del área de calidad deberá empezar el proceso de reclamación, según su índole. Identificando el tipo de manejo que se le dará a cada proceso dependiendo del estado de la reclamación y el tipo de devolución.

En este espacio, el área de calidad podrá requerir más información para el análisis tales como visitas al cliente, muestras preliminares del producto afectado para análisis preliminares, ensayos en máquinas del cliente, entre otros.

5.3 Aceptación/Negación de la devolución por garantía

El área de calidad posterior a la revisión de la información anterior deberá aceptar o rechazar la devolución notificada. En ambos casos, este proceso será compartido al asesor comercial junto con un documento formal oficial para que sea compartido al cliente donde se le explicará según sea el caso:

Aceptado: el tiempo de respuesta a su reclamación (dependiendo del tipo de reclamo) y la notificación de recibido de la misma.

Rechazado: la justificación de la respuesta según la política de devoluciones de tesa tape Colombia.

El plazo para que el área de Calidad notifique al Asesor Comercial sobre el recibo del formato e inicio del reclamo, será de 5 días hábiles. Si el reclamo es aceptado y se inicia el proceso de investigación, el área de Calidad enviará al asesor un plan de trabajo establecido de acuerdo con cada tipo de reclamación para que sea compartido al cliente.

TITULO	Fecha Revisión			No. Rev	CODIGO
POLITICA DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCIAS DE LOS CLIENTES POR GARANTÍA DE PRODUCTO	Día	Mes	Año	1	Po-2002-12T
	27	02	2023		

6. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La política de devoluciones por garantía empezará a regir una vez generada y compartida a todas las personas de la compañía y esto deberá efectuarse antes del 01 de abril del 2023.

Elaborado por,

PAULA RODRIGUEZ MARTINEZ

Ingeniera de Calidad y Proyectos

Revisado por,

JOHANNA ARAGON

Gerente de Supply Chain Inbound

Revisado por,

Kelly Johanna Sanchez

Analista Senior de Contraloría

Aprobado por,

RUTH F. MEJIA

Gerente de Finanzas y Contraloría

Aprobado por,

JUAN CARLOS SARASSA

Gerente General