1. OBJETIVO GENERAL

El propósito es establecer los lineamientos legales, técnicos y operativos para garantizar los derechos de los usuarios en lo relacionado con las garantías, devoluciones y cambios de bienes y servicios ofertados por la óptica, conforme a lo establecido en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley Estatutaria de Salud (Ley 1751 de 2015) y normas sectoriales aplicables.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los criterios legales aplicables para la gestión de garantías, devoluciones y cambios de bienes y servicios ofrecidos por la óptica, conforme a la Ley 1480 de 2011, la Ley 1751 de 2015 y otras disposiciones normativas legales sectoriales vigentes.
- Establecer los procedimientos técnicos y administrativos internos que debe seguir la óptica para dar cumplimiento efectivo a los derechos del usuario en materia de garantía, devolución o cambio de productos y servicios.
- Determinar los mecanismos de atención al usuario que garanticen una respuesta oportuna, transparente y eficaz ante las solicitudes relacionadas con garantías, devoluciones y cambios.
- Promover la formación y sensibilización del personal de la óptica sobre los derechos de los usuarios y las obligaciones legales y éticas asociadas a la prestación de servicios y venta de bienes ópticos.
- Implementar un sistema de seguimiento y control que permita evaluar el cumplimiento de los lineamientos establecidos y adoptar acciones de mejora continua.

3. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios que accedan a productos y servicios de la óptica ofrecidos por la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos del Valle del Cauca, incluyendo servicios de optometría, adaptación de lentes, venta de monturas y tratamientos ópticos.

4. RESPONSABLES

Equipo de trabajo del área de la óptica: es responsable de aplicar los lineamientos definidos en este documento.

Optómetras a cargo de la dirección científica: Son responsables de realizar el examen de optometría al paciente y son quienes tienen la potestad de definir los cambios de acuerdo con lo que necesite el paciente.

Director Médico: Responsable de aprobar solicitudes, casos relacionados con a nivel clínico de los pacientes.

5. DEFINICIONES

- **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- **Consumidor o usuario.** 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**.**

- **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.
- **Garantía legal:** Compromiso de calidad, idoneidad y seguridad exigible al proveedor.
- **Producto personalizado:** Elaborado a partir de medidas o necesidades clínicas específicas del usuario.
- **Idoneidad:** Aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
- **Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
- **Calidad**: es la condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

6. DESARROLLO

La Ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) definió la garantía como una obligación temporal a cargo de todo proveedor o comercializador de responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos o servicios que se ponen en el mercado. Lo anterior, significa que los fabricantes, importadores y comercializadores de un determinado servicio o producto, deben responder frente al consumidor por los artículos que distribuyen o los servicios que prestan en cuanto a esas características determinadas en la ley.

Por lo anterior, este lineamiento se regirá además de la normatividad legal vigente por los siguientes Principios Rectores:

- **Respeto y dignidad**: Se reconoce la condición humana y los derechos fundamentales de los usuarios.
- **Accesibilidad**: Se garantiza comprensión y acceso efectivo a los procedimientos.
- **Interpretación pro-consumidor**: Ante ambigüedades, se favorecerá al usuario.
- **No discriminación**: Se brinda atención diferencial a personas con discapacidad visual, auditiva o múltiple

Los clientes tendrán Derecho de Garantía conforme a lo dispuesto en el Titulo III Garantías del Capítulo I de las garantías en la ley 1480 de 2001 conocido como el estatuto del consumidor.
Por consiguiente, las condiciones generales para hacer efectiva la Garantía son:

1. **Plazos:** La vigencia para hacer válido el derecho de garantía será:

- Treinta (30) días calendario a partir de la entrega, en lentes oftálmicos (Progresivo/Visión sencilla)
- Treinta (30) días calendarios a partir de la entrega, en montura oftálmicas y de sol.
- Treinta (30) días calendarios a partir de la entrega, para lentes de contacto, incluidos lentes esclerales y lentes de contacto rígidos gas permeable
- Treinta (30) días hábiles a partir de la entrega, para prótesis y para todos los demás productos distribuidos por Optincs, excepto en aquellos que se aplique la garantía del proveedor.

2. Condiciones:

Para hacer efectiva la garantía por cambio se deberá presentar el producto con todos sus accesorios y con la factura original de compra en el punto de venta en el cual se adquirió el bien, donde se procederá con el diagnóstico y se hará constar el estado general del bien. no se aplicará el cambio de montura si el mismo presenta algún daño por mal uso del comprador.

Para hacer efectiva la garantía de lentes oftálmicos, se deberá presentar el producto con todos sus accesorios y con la factura original de compra en el punto de venta en el cual se adquirió el bien, donde se procederá con el diagnóstico y se hará constar el estado general del bien y las causas del daño. La garantía aplicará únicamente para defectos de fábrica, no se aplicará la garantía por mal uso o mala manipulación del producto, esto se determinará mediante un análisis técnico de laboratorio.

***Para tener en cuenta**: El hecho de dar inicio al proceso de garantía no implica la aceptación de la misma, esta estará sujeta a la revisión técnica que haga constar que no cabe causal de rechazo. Así mismo, si el producto cuenta con garantía directa del fabricante, Opticns tramitará para tal fin y estará sujeta a sus políticas y condiciones.

3. Excepciones para la aplicación de Garantía:

No aplicará Garantía por cambio estético.

- No podrá ejercerse el cambio en caso de que el producto haya sido manipulado y/o perdido sus demos Lens (coquillas) originales.
- No aplica a productos adquiridos en promoción por liquidación de inventario.

No aplicará Garantía óptica y de lentes progresivos/visión sencilla.

- En trabajos realizados en monturas propias traídos por el cliente, entiéndase como monturas propias, los que no han sido comprados en Optincs.
- Sobre lentes confeccionados con recetas médicas o exámenes de la vista que no fueron realizados por Optincs. El cliente entiende y acepta que la confección de lentes con dicha receta será bajo su responsabilidad, en razón que Optincs no tiene forma de garantizar que la graduación sea la correcta a la necesidad del cliente.
- En daños a lentes oftálmicos, por la mala manipulación del lente, incluido: rayones, quiebre, extravío o cualquier otro daño que sea atribuible a la mala manipulación del producto.
- Por el quiebre o por deformación de las monturas u otras piezas, causada por el mal uso o la mala manipulación, atribuibles a la mala manipulación.
- Sobre accesorios, incluyendo, pero no limitado a: estuches, líquido de limpieza y demás accesorios a los cuales se les aplicará la garantía del proveedor, siempre y cuando se determine que el defecto es de fábrica.
- Sobre ajustes de monturas que previamente han sido ajustados o lentes adaptados en las misma. La realización del ajuste se realizará bajo responsabilidad del cliente, en el entendido que existe la posibilidad que la montura se dañe o quiebre en nuevo proceso de ajuste.
- En caso de que se determine que no aplica la garantía, el cliente podrá solicitar la reparación del producto, previa cotización y aceptación del monto a pagar por parte de cliente.

4. Procedimiento de tramitación de la garantía: Para iniciar el proceso de aplicación de la Garantía es obligatorio:

- Presentarse en la sede donde se adquirió el producto.
- Presentar la factura original de compra.

- Presentar el producto y todos sus accesorios entregados con la compra.

Una vez recibido el producto por parte de Optincs, se procederá a realizar un diagnóstico rápido al cliente, dejando constancia del estado general del bien y las causas por las cuales se solicita la aplicación de la Garantía. Posteriormente, el mismo será remitido al área encargada, para verificar que el daño está cubierto por la Garantía. De confirmarse que el daño o defecto está cubierto por el Derecho de Garantía, el cliente tendrá derecho, según el daño I) Al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas y II) La reparación sin costo del bien.

Reparación del bien: Cuando aplique garantía, el servicio de reparación no tendrá costo alguno para el cliente y comprenderá todos los gastos relacionados. El plazo para la reparación será de ocho (8) días hábiles contados a partir de la entrega del bien por parte del cliente, salvo en casos excepcionales, donde se requiera un plazo mayor, lo cual será comunicado al cliente.

Durante el proceso de reparación, el plazo de la garantía se interrumpirá y comenzará a contar nuevamente cuando el bien sea recibido por el cliente. Con la entrega del bien al cliente, se le explicará la reparación realizada, los alcances de esta y si realizó algún cambio de piezas.

Sustitución del bien: El cliente podrá escoger otro producto de iguales características y precio del bien que sustituye, o bien, escoger otro producto de mayor valor, en cuyo caso deberá cancelar cualquier diferencia en el precio.

En caso de que, al momento de realizar el cambio, el cliente no encuentre un producto que satisfaga su necesidad, se le entregará un bono, que deberá ser utilizada en su totalidad en un plazo máximo de 30 días calendarios.

Devolución del dinero: Esta opción se aplicará única y exclusivamente por temas de garantía cuando se determine que no es posible la reparación del producto, por lo que se procederá de la siguiente manera: se devolverá el monto pagado mediante cheque, efectivo o transferencia electrónica en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Las condiciones generales para hacer efectiva la Garantía por defecto de fábrica son:

1. Plazos:

a. La vigencia para hacer válido el derecho de cambio de fabrica será un (1) años a partir de la entrega en monturas y lentes oftálmico por imperfectos de fabrica no incluye rayas, mal uso o adaptación no reportada dentro de los 15 días máximos a la entrega.

2. Condiciones:

a. Este lineamiento es convencional propia de Optincs, por lo cual aclaramos que como empresa no estamos obligados por ley a su aplicación.
b. Para hacer efectivo el cambio por defecto de fábrica, se deberá presentar el producto que presenta el desperfecto de fábrica con la factura original o una copia de compra en el punto de venta en el cual se adquirió el bien, donde se procederá con el diagnóstico y se hará constar el estado general del bien y las causas del daño. no se aplicará el cambio por defecto de fábrica por mal uso o mala manipulación del producto, esto se determinará mediante una revisión por parte del servicio técnico de la empresa.
c. No da derecho a devolución del dinero.

d. Si al cambiar la montura el cliente escoge uno de menor valor no da derecho a devolución de dinero por la diferencia.

3. Excepciones para la aplicación de cambio por defecto de fábrica:

a. No procederá el cambio en el producto adquirido si en el momento de la compra dicho producto está dentro de una promoción o en liquidación.
b. No procederá el cambio cuando la falla o desperfecto en el producto sea imputable al consumidor.
c. Por el quiebre o deformación de piezas, causada por el mal uso o la mala manipulación.
d. Sobre ajustes de monturas que previamente han sido manipulados. La realización del ajuste se realizará bajo responsabilidad del cliente, en el entendido que existe la posibilidad que la montura se dañe o quiebre en nuevo proceso de ajuste.

Procedimiento de tramitación de la garantía: Para iniciar el procedimiento de aplicación de la garantía es obligatorio:

a. Presentarse en la sede de la óptica donde se adquirió el producto.
b. Presentar la factura original de compra o una copia.
c. Presentar el producto que presenta el desperfecto de fábrica.
d. Una vez recibido el producto por parte de Optincs, se procederá a realizar un diagnóstico rápido al cliente, dejando constancia del estado general del bien y las causas por las cuales se solicita la aplicación de la garantía.
e. Posteriormente, el mismo será remitido al área encargado, para verificar que el daño está cubierto para el cambio por defecto de fábrica. De confirmarse que el defecto está cubierto, el cliente tendrá derecho al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características especificaciones técnicas.

Sustitución del bien: El cliente podrá escoger otro producto de iguales características y precio del bien que sustituye, o bien, escoger otro producto de mayor valor, en cuyo caso deberá cancelar cualquier diferencia en el precio. En caso de que al momento de realizar el cambio, el cliente no encuentre un

producto que satisfaga su necesidad, se le entregará un bono, que deberá ser utilizada en su totalidad en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios.

Si tienes alguna inquietud adicional puedes comunicarte a la línea de atención al cliente 6025140533 o al 3174337968, escribirnos al correo electrónico optica@ciegosysordos.org.co o acercarse a la sede donde se realizó la compra.

Términos de la venta

Todas las compras son finales, no se aceptan cambios o devoluciones en productos hechos a la medida como lentes oftálmicos ni en lentes de contacto adaptados. Para la confección de productos a la medida, el cliente deberá cancelar como mínimo el 70% (setenta por ciento) del valor total del producto.
Una vez confeccionado el producto y notificado al cliente que se encuentra listo para retirar, el cliente tendrá un plazo máximo de 30 días calendario para presentarse a la óptica, cancelar el saldo, en caso de que no haya cancelado el cien por ciento del precio y retirar el producto. Vencido dicho plazo, el producto será retirado de local y destruido, sin responsabilidad de ninguna naturaleza para Optincs.

El cliente entiende y acepta que los lentes oftálmicos deben ser confeccionados a la medida, por lo que el plazo de entrega del producto terminado una vez hecha la compra es de entre 8 a 12 días hábiles. La sede, podrá solicitar el producto con urgencia y se elaborará a la brevedad que sea posible; sin embargo, esto no crea una obligación para Optincs de entregar el producto antes del plazo supra mencionado.

En caso de lentes de contacto adaptados, el plazo de entrega del producto terminado depende de las necesidades visuales del cliente y de las características específicas del producto, por lo que al momento de la compra se le indicará y anotará el tiempo de entrega.

Los plazos arriba indicados pueden variar por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor. En estos casos, Optincs se pondrá en contacto con el cliente y le hará saber la contingencia y el nuevo plazo de entrega del producto.

Todo lo anterior según lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor.

Divulgación y vigencia

Este lineamiento será publicado en medios físicos y digitales del Instituto para Niños Ciegos y Sordos del Valle del Cauca y estará disponible para todos los usuarios. Rige a partir de su aprobación y se actualiza conforme a la normatividad vigente.

7. REFERENCIAS

https://www.sic.gov.co/repositorio-de-normatividad

8. MARCO NORMATIVO

LEY 599 de 2000. *Por la cual se expide el código penal artículos 297,298,299,300 que están relacionados con la Delegatura de Protección al Consumidor.*

Ley 1266 de 2008. *Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. (Habeas Data).*

Ley 1231 de 2008. *Por la cual se unifica la factura como título valor como mecanismo de financiación para el micro, pequeño y mediano empresario, y se dictan otras disposiciones*

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

Ley 1751 de 2015. *Por la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones Diario Oficial No. 49427 del 16 de febrero de 2015.*

Ley 2220 de 2022. *Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.*

9. ANEXOS

Certificado de garantía