

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO DIECISÉIS CIVIL DEL CIRCUITO Bogotá D.C., cuatro (4) de marzo de dos mil veintidós (2022)

Expediente: 2019- 269249-01

Procede el Despacho a decidir el recurso de apelación interpuesto por el demandante contra el fallo proferido por la Superintendencia de Industria y Comercio el 21 de agosto de 2020, dentro de la acción de protección al consumidor de la referencia.

I.ANTECEDENTES

1. Pretensiones:

Elmer Jacobo Aparicio Fonseca por conducto de apoderado judicial instauró demanda de menor cuantía contra Promotores Del Oriente S.A., para que se declare que la demandada lesionó los derechos consagrados en el estatuto del consumidor, y en consecuencia se haga efectiva la garantía ordenando el cambio total del automotor Volkswagen Voyage Highline, modelo 2018, de placas EHP-840 con número de motor 9BWDB45U7JT006768, por un vehículo nuevo equivalente o de similares características; subsidiariamente el actor solicitó la reparación de manera gratuita de algunas fallas del automóvil y la imposición de la multa de carácter jurisdiccional prevista en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

2. Causa petendi: Las anteriores súplicas se encuentran amparadas en los hechos que se relacionan a continuación:

2.1. Que el 24 de abril de 2018 en el concesionario de Promotores Del Oriente S.A. el demandante adquirió el aludido vehículo por la suma de \$44'490.000, el cual contaba con una garantía de 24 meses sin límite de kilómetros y fue adquirido con el propósito de darle uso familiar.

2.2. Que el rodante ha presentado múltiples fallas desde su compra como lo son desalineación de las llantas, vibración del tablero de control ubicado frente al volante, mal funcionamiento de la cámara de reversa y problemas de pintura, por lo que el 8 de mayo de 2018 lo llevó al taller autorizado por la sociedad demandada bajo la orden de reparación 2922, por lo que el mueble fue entregado al día siguiente y le manifestaron que el mismo se encontraba en perfectas condiciones y que se habían realizado las acciones correspondientes para subsanar las fallas presentadas.

2.3. Que el 18 de junio de 2018 el automotor ingresó a mantenimiento regular preventivo bajo las órdenes de reparación N°1992 y 2996 y de igual manera, el 3 de enero de 2019 en cumplimiento de la garantía el automotor fue llevado a mantenimiento regular preventivo debido a que presentó fuga del líquido refrigerante y problemas de funcionamiento en el vidrio conductor, bajo la orden de reparación N°3396 y el 4 de febrero de 2019 el bien fue nuevamente llevado al taller comoquiera que presentaba continua fuga de refrigerante, ruido en el volante, sonido en llanta delantera izquierda, ruido y vibración en el tablero de instrumentos tal y como consta en la orden de reparación N°3462.

2.4. Que el 2 de mayo de 2019, el automotor ingresó para efectividad de la garantía, bajo la orden de reparación No. 3694 ya que presentaba *“ruido en la suspensión delantera”, “ruido del motor en frío” y “emisión de humo blanco”* y para atender dichos desperfectos se cambiaron las copelas, se hizo alienación y balanceo de llantas delanteras, TPI en la bomba de agua y cambio del separador de aceite.

2.5 Que pasado un mes de las anteriores reparaciones, el carro nuevamente presentó emisión de humo blanco y sonido del clutch, para lo cual se le efectuó nuevamente cambio de separador de aceite y ajuste en el clutch como se evidencia en la orden de reparación N°3769 del 4 de junio de 2019, sin embargo, días después el rodante tenía ruido del motor frío, por lo que en el taller le fue práctico un ajuste en la bomba de agua como se detalla en la orden N°3809.

2.6 Que para la fecha de interposición de la demanda, el vehículo objeto de litigio tenía *“problemas en el caster izquierdo y camber derecho que impiden que el vehículo pueda ser alineado correctamente, desajuste en la caja de dirección, los bujes de las tijeras presentan fallas y desgaste y desviación del caster que impide la alineación del automotor” y “desgaste prematuro de los neumáticos por su parte interna”*, a pesar de haber sido intervenido en más de 6 ocasiones.

2.7. Que debido a las múltiples fallas del automotor, el 21 de octubre de 2019 el consumidor presentó reclamación directa en la que solicitó el cambio del producto o a la devolución del dinero pagado en la fecha de compra, sin embargo, la misma no fue contestada.

3. Actuación Procesal: La demanda fue presentada el 19 de noviembre de 2019 ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, siendo admitida mediante auto No. 001120408 del 25 de noviembre del mismo año, en el que se dispuso que se imprimiría el trámite verbal de conformidad con el artículo 368 del CGP.

El auto admisorio fue notificado a la sociedad demandada conforme a lo dispuesto en el numeral 7° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, por lo que ésta contestó la demanda proponiendo medios exceptivos de mérito que denominó *“cubrimiento por garantía de los inconvenientes presentados por el bien, responsabilidad solidaria del agente importador Porsche Colombia S.A.S y disfrute y goce del bien por parte del demandante”* y efectuando

llamamiento en garantía ,el cual mediante auto de 12 de agosto de 2020 fue rechazado.

Surtido el traslado de los medios defensivos de la demandada, mediante proveído N°68208 de la mencionada fecha, se decretaron las pruebas solicitadas por las partes y se fijó fecha para la celebración de la audiencia prevista en los artículos 372 y 373 del estatuto procesal.

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El 21 de agosto de 2020 se practicaron las pruebas decretadas y una vez escuchados los alegatos de conclusión se profirió sentencia en la cual se negaron las pretensiones, comoquiera que para la procedencia de la efectividad de la garantía deben cumplirse ciertos requisitos como son la relación de consumo que no fue debatida por las partes y que se encuentra acreditada, en lo que respecta a la existencia de las fallas, esgrimió que no se configuró una falla irreparable que dejara en inutilidad el bien y que no pudiera ser superada a través de la asistencia técnica, por lo que consideró que no había lugar a librar pronunciamiento adicional alguno.

Frente a la garantía legal, el *a-quo* estimó que la mera existencia de fallas no da lugar al cambio del bien o devolución del dinero, ya que las mismas fueron superadas y no resultan relevantes dentro de los mecanismos principales del vehículo automotor para dar aplicación de la garantía, sumado a que el consumidor no fue privado del uso y goce del vehículo lo que se verifica con el kilometraje del bien que asciende a 46.600 km., no se probó la inseguridad del bien y que los bujes no han sido cambiados aun con dicho kilometraje ya que el consumidor se abstuvo de ingresar el vehículo al taller delimitando que la sociedad demandada estuviera en imposibilidad de verificar las circunstancias planteadas.

FUNDAMENTOS DEL RECURSO

Inconforme con la decisión el actor presentó recurso ordinario de apelación de manera verbal en audiencia, y subsiguientemente formuló los reparos concretos contra la decisión por escrito, para lo cual señaló que se incurrió en una indebida valoración probatoria, comoquiera que desde que el vehículo fue entregado y durante el 2018 y 2019 presentó fallas en su funcionamiento mecánico de forma sistemática y para la fecha de la reclamación el automotor seguía presentando fallas, de las cuales el consumidor no estaba dispuesto a aceptar una nueva reparación, comoquiera que el automotor no permitía realizar alineación “debido a que los bujes grandes de las tijeras presentan desgaste y un alto grado de deterioro”, situación frente a la cual la demandada no probó cuáles eran los parámetros normales de desgaste, sumado a que con posterioridad a la presentación de la falla y a la radicación de la reclamación directa, la sociedad demandada tuvo en su poder el carro en diciembre de 2019 y enero de 2020 sin que se realizara ninguna actuación y si bien el demandante ha hecho uso del bien, ha asumido los riesgos inherentes a dicha actividad peligrosa.

En igual sentido, precisó que el *a-quo* incurrió en error al señalar que el consumidor debe colocar a disposición del proveedor o productor el bien objeto de garantía, para que éste tenga oportunidad de evaluar las fallas objeto de la acción de protección, en tanto agotó correctamente la reclamación directa como requisito de procedibilidad sin tener respuesta y que este en efecto presentó el automotor para mantenimiento preventivo con posterioridad a la presentación de la reclamación directa.

Así mismo manifestó, que el juez de primera instancia sostuvo sin fundamento probatorio, que las fallas actuales del vehículo no configuran riesgos y que en consecuencia el consumidor disfrutó del vehículo, desatendiendo el historial de fallos del automotor y existe un claro desconocimiento del precedente judicial puesto que durante el proceso, se demostró de manera fehaciente la existencia de una falla mecánica actual, referente a los bujes grandes de las tijeras que impiden la alineación del rodante, y respecto de la cual la sociedad demandada no logró probar una causal de exclusión de la garantía, más allá de afirmar que era una pieza de desgaste, sin establecer bajo qué parámetros, tiempo o kilometraje. En especial el apelante requirió la aplicación del criterio expuesto en la acción de protección que cursó en el Tribunal Superior de Bogotá bajo el radicado 2018-142497 y que fue dirimirá en sentencia de 7 de mayo de 2019 y el fallo de tutela de la Honorable Corte Suprema de Justicia con radicado STC 8692-2019 y la impugnación a un fallo de tutela resuelto por la Sala de Casación Laboral bajo radicado STL 11158 de 2019.

Por su parte, la apoderada judicial de la sociedad demandada alegó que no son ciertas las afirmaciones sin fundamento técnico ni mecánico que realiza el abogado demandante, puesto que los ingresos al taller no se debieron en su totalidad a supuestas fallas, sino a diferentes procedimientos como son mantenimiento preventivo, cambio de piezas de desgaste por uso, revisión de ruidos, ajustes, entre otros, por lo que aclaró que tratándose de intervenciones mecánicas y técnicas a vehículos automotores existe una diferencia sustancial entre lo que se considera una falla y un desajuste, ya que la primera es una situación excepcional que no es imputable al uso y desgaste normal de la pieza, mientras el segundo es un hecho que ocurre por tratarse de partes o repuestos de desgaste en razón a la fricción que puede manifestarse de forma prematura o tardía dependiendo del uso y manejo del automóvil.

Informó que de las 12 oportunidades en las cuales se registró el ingreso del vehículo objeto del litigio al taller 2 se hicieron para alistamiento y embellecimiento, 4 para el mantenimiento del vehículo por kilometraje, 1 vez por reclamación a la aseguradora, tres ingresos por desajustes de menor relevancia y 2 por fallas en las piezas (Cambio de caja termostática y cambio de separador de aceite) y adicionalmente la reclamación se radicó el 18 de octubre de 2019 y solamente hasta el 26 de diciembre de dicha anualidad el vehículo ingresó de nuevo al taller para revisión y mantenimiento por kilometraje, es decir, pasaron más de dos meses después de la reclamación, tiempo en el cual se infiere que cualquier circunstancia pudo haberse corregido por un tercero no autorizado o que en su defecto, nunca existieron tales afectaciones, debido a que el consumidor continuó usando con normalidad el vehículo, lo cual se demuestra con el kilometraje recorrido

durante esos meses, aunado a que desde el 14 de enero de 2020 el automóvil no volvió a ingresar al taller para servicios técnicos.

Adicionalmente, refirió que el vehículo fue sometido a procedimientos, revisiones y reparaciones por parte de terceros no autorizados, lo cual puede generar diferentes afectaciones para el vehículo y que este no se puso a disposición de Promotores del Oriente S.A.S sin que se pudiera acreditar la existencia de circunstancias presentadas en el documento de reclamación directa, por lo que solicitó que se confirme el fallo de primera instancia.

II. CONSIDERACIONES

1. Presupuestos procesales: para decidir de fondo concurren al proceso en legal forma y no se observa causal de nulidad que sea capaz de invalidar la actuación procesal surtida.

2. Problema Jurídico: corresponde determinar si con el material probatorio obrante en el expediente se acreditó la existencia de una falla reiterativa que permita la efectividad de la garantía legal consistente en el cambio del vehículo por un nuevo o la devolución del dinero pagado por el mismo.

3. La Ley 1480 de 2011, estatuto del consumidor, constituye el marco general de las disposiciones aplicables a las relaciones de consumo, las cuales se presentan con quienes adquieren un bien o servicio, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica, por lo que dentro de dicha relación de consumo se encuentra incluida la garantía legal que de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de dicho estatuto *“es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos”*.

En igual sentido, dentro de los aspectos incluidos en la garantía el numeral 2° del artículo 11 *ibidem* contempla que *“En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.”*

Así las cosas, debe tenerse en cuenta que para hacer efectiva la garantía legal debe acreditarse la relación de consumo y la reclamación previa y el daño, y en el caso de la falla reiterativa, debe probarse por el demandante que, una vez establecido el defecto, éste necesariamente debe tener reparación y que no haya sido eficaz, aunado a ello es necesario atender la naturaleza del bien y las características específicas de la falla, y que al momento de la reclamación el defecto debe existir.

4. En el caso concreto, el consumidor presentó reclamación directa ante Promotores del Oriente S.A. comoquiera que se presentaban fallas consistentes en *“problemas en el caster izquierdo y camber derecho que impiden que el vehículo puede ser alienado correctamente, los bujes de las tijeras presentan fallas y desgaste y desviación del caster que impide la alineación del automotor y desgaste prematuro de los neumáticos por su parte interna”*, por lo que se aportaron las órdenes de reparación realizadas al vehículo por el taller autorizado y en igual sentido se aportaron dos documentos expedidos por AutoTires S.A.S consistentes en un factura de 8 de julio de 2019 en la que se constata que se realizó la alineación del automóvil y que el mismo contaba para dicha fecha con 32.052km y se recomendó *“llevar al bando de prueba para corregir medidas de caster izquierdo y camber derecho adicional, revisar ajuste de caja de dirección”* y la orden de servicio N°4933 en la que se aduce que *“no se puede realizar la alineación debido a que los bujes de tijera grandes de ambas tijeras están dañados”*.

De dichas afirmaciones y examinado el material probatorio obrante en el proceso, logró establecerse que si bien el automotor ingresó en diversas ocasiones al taller autorizado del concesionario, las fallas que se presentaron ante la demandada fueron reparadas, quedando el derecho del consumidor protegido y de todas las órdenes de servicio se vislumbra que tan solo en dos ocasiones se hizo por falla en las piezas, siendo éstas la caja termostática y el separador de aceite, sumado a que las revisiones de kilometraje se hicieron con proximidad en el tiempo, de ahí que no pueda decirse que existieron fallas reiterativas atinentes a las que se hacen en la reclamación directa efectuada ante el proveedor y que tampoco se hubieren probado las presuntas fallas mecánicas que denuncia el demandante, de lo cual no puede derivarse la efectividad de la garantía legal, puesto que en ningún momento se acreditó el defecto específico y que la reparación adelantada por el demandado no hubiese sido exitosa.

Aunado a lo anterior, es claro que el vehículo fue intervenido por un tercero no autorizado con anterioridad a la realización de la reclamación y que el bien no se puso a disposición de la sociedad demandada cuando se efectuó la misma tal y como lo precisó el juez de primera instancia, para que ésta procediera al diagnóstico de las fallas alegadas y de la efectividad de la garantía legal, tal y como lo dispone el artículo 2° del Decreto 0735 de 2013, en el cual se contempla que el consumidor se encuentra obligado a informar el daño del producto y a ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que fue adquirido, por lo que no le asiste razón al apelante, comoquiera que esta carga para el consumidor no es un simple formalismo que entorpezca la realización de los derechos sustanciales que le asisten a los consumidores, como alega la parte vencida, sino que constituye el escenario natural para que éstos derechos se materialicen, puesto que el productor o vendedor, es quien de suyo posee la experticia para determinar la naturaleza y origen del eventual defecto de calidad, y de ser el caso proceder a conceder la garantía, haciendo las reparaciones, cambios o devoluciones, a su elección en primer lugar.

Ahora bien, respecto al uso del bien, se avizora que el vehículo fue adquirido el 24 de abril de 2018 y al 14 de enero de 2020 contaba con 57.277

kilómetros recorridos, por lo que no es dable señalar que el funcionamiento del bien se vio afectado por las revisiones técnicas y mecánicas o las diferentes intervenciones, sumado a que las mismas no superan un día o dos de entrega, precisándose que el bien se entregaba en buenas condiciones tal y como se constata en las órdenes de servicio, por ende, se infiere que el bien es idóneo y capaz de atender el fin último para el cual ha sido puesto en el mercado.

Bajo dicho manto, no puede afirmarse que existe desconocimiento del precedente judicial, habida cuenta que en la sentencia STC 8692-2019 se trató el caso de un carro, pero en el que se demostró la presencia de fallas reiterativas, situación que no se dio en el caso que nos ocupa, ya que en el plenario no fueron debidamente acreditadas.

Debe recalcar que dentro de las pruebas acopiadas, obran las órdenes de servicio que reflejan desajustes propios del uso natural del bien, así como desgastes que recaen sobre elementos de vida limitada, que están sometidos a constante movimiento cuando se hace uso del automotor, por lo que, el razonamiento esbozado por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio es compartido por esta instancia, en punto a que en el plenario no se acreditó la existencia actual de un defecto de calidad del vehículo.

De igual forma, este huérfano de prueba el supuesto de hecho consistente en la falta de calidad y la existencia de la falla reiterativa, por lo que igualmente sobre este aspecto yerra el opugnante, ya que no fue subjetiva la apreciación del juzgador de instancia sobre tal ítem, sino que se construyó de manera correcta sobre los medios de convicción obrantes en el expediente.

5. Por consiguiente, acorde con el acervo probatorio allegado por las partes y teniendo en cuenta que el extremo demandante no acreditó la existencia de un defecto actual atribuible a la falta de calidad o idoneidad del bien sobre el cual se persigue la garantía, se confirmará la sentencia impugnada por estar acorde a lo dispuesto en las normas y jurisprudencia sobre la materia. Además, se condenará en costas de segunda instancia, a la parte apelante por resultar vencida y encontrarse causadas de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 1° y 8° del art. 365 del CGP.

III DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el Juzgado 16 Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia apelada.

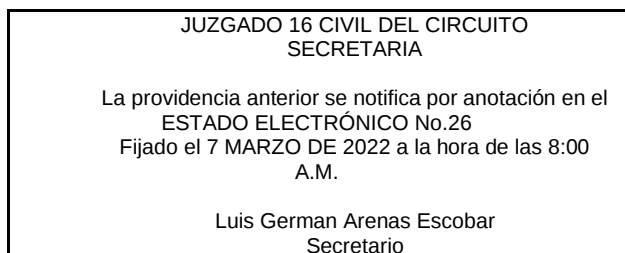
SEGUNDO: CONDENAR en costas a la demandante, tásense como agencias en derecho la suma de \$1'000.000,00 Mcte.

TERCERO: DEVOLVER el expediente a la Autoridad Judicial de origen. Ofíciase.

CUARTO: NOTIFICAR esta decisión por estado electrónico según lo dispuesto en el Acuerdo PCSJA20-11567 de 5 de junio de 2020 del Consejo Superior de la Judicatura cuyo enlace es <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-16-civildel-circuito-bogota>.

NOTIFÍQUESE,

Firmado electrónicamente
CLAUDIA MILDRED PINTO MARTÍNEZ
JUEZ



Firmado Por:

Claudia Mildred Pinto Martinez
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 016
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: 6d7d677f33a1d93d7abd58abcf64c041705639edb9ee643297d8aa91786df3a9

Documento generado en 04/03/2022 02:56:07 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>