

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO DIECISÉIS CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D.C., diecisiete (17) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

Expediente: 2019- 51771-1.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Legislativo N°806 de 4 de junio 2020 y siguiendo los lineamientos trazados en el Acuerdo PCSJA20-11567 de 5 de junio de 2020 proferido por el Consejo Superior de la Judicatura, el Despacho procede a dictar sentencia de segunda instancia contra el fallo proferido por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio el 16 de septiembre de 2019, para lo cual, cuenta con los siguientes:

I.ANTECEDENTES

1. *Las pretensiones:*

JHOJAN ALFONSO TORRES FUENTES por conducto de apoderado judicial instauró demanda de menor cuantía contra SANAUTOS S.A. y RENAULT SOCIEDAD DE FABRICACIÓN DE AUTOMOTORES S.A.S., con el fin de que se declare que los demandados incurrieron en violación a los derechos consagrados en el estatuto del consumidor, y como consecuencia de ello, a título de efectividad de la garantía, se ordene la devolución del dinero cancelado por el vehículo de placas JJL-215, según consta en la factura 2FVN 2988.

2. *El petitum se soportó en los siguientes hechos:*

Que el 31 de marzo de 2017 el demandante adquirió el aludido vehículo por la suma de \$62'196.192, con garantía de 24 meses o 50.000 Kms, en el concesionario de Sanautos S.A., con el propósito de darle uso familiar, ya que es padre de tres menores de edad.

Que el 24 de abril de 2018, el vehículo entró por garantía al taller de Sanautos S.A., bajo la orden de reparación 28722521, con 25244 Kms, para reparar fallas registradas tales como *“el motor se acelera solo y presenta olor a gasolina dentro del habitáculo”*, sin embargo, ese mismo día fue entregado pues no encontraron ninguna falla.

Que el 30 de julio de 2018, ingresó nuevamente por mantenimiento con 30000 Kms, bajo la orden de reparación 37049701, debido a que presentaba *“olor a gasolina en viaje largo”*, pero igualmente al no encontrarse falla alguna, el vehículo fue entregado ese mismo día.

Que el 18 de octubre de 2018, el vehículo entró por garantía bajo la orden N°37447231 con 35472 Kms, para reparar fallas que quedaron

registradas como *“el cliente manifiesta que a veces presenta olor a combustible dentro del habitáculo”*.

Que el 6 de diciembre de 2018 ingresó por garantía bajo la orden 38336671, con el registro de *“cuando se mueve la dirección el vehículo se acelera, presenta mucho olor a gasolina cuando se tiene mucho tiempo el aire acondicionado encendido, se siente un silbido en la puerta delantera cuando va a más de 100 KMS por hora y el vehículo consume mucha gasolina”*, el vehículo fue entregado el 22 de enero de 2019 en las instalaciones del taller en Bucaramanga.

Que el 1 de febrero de esa anualidad, la esposa del demandante, transportaba a sus 3 hijos y el vehículo se aceleró aun pisando el pedal del freno, presentando, adicionalmente, olor a gasolina dentro del habitáculo.

Que el 4 de febrero de 2019, el vehículo otra vez ingresó a Sanautos S.A. en donde se indicó que le iban a realizar una prueba con el técnico, manteniendo el vehículo durante 3 semanas en las instalaciones del taller, pero solo se le revisó una falla en una de las puertas.

Que a pesar de que se manifestó la inconformidad con la labor del técnico, la jefe del taller señaló que no disponían de otro técnico, lo cual generó un altercado entre la administradora del concesionario y la esposa del actor, quien se vio afectada en su salud por tal circunstancia.

Que el 5 de febrero de 2019, se realizó el reclamo directo ante el Departamento de Servicio al Cliente de Renault Sofasa S.A.S., bajo el radicado No.SAC19-058 cuya pretensión fue *“agotado el recurso de reparación gratuita del vehículo en repetidas ocasiones como estipula el numeral 1° del artículo 11 de la ley 1480 de 2011, se exige la devolución del dinero cancelado por el vehículo de placas JJL215 en la factura 2FVN 2988, como se estipula en el numeral 2° del artículo 11 de la ley 1480 de 2011”*.

Que posteriormente dicha área contactó al demandante para coordinar una cita prioritario posventa en el taller de servicio de Barrancabermeja, la cual se llevó a cabo el 8 de febrero de 2019, solicitándole a este que permitiese hacer una última revisión del vehículo.

Que en esta última fecha el vehículo entró por garantía bajo la orden de reparación 38935041 a Sanautos S.A. con la orden 40819 KMS, en donde se le encuentran dos fallas, a saber: *“cambio de electroválvula del canister y desacoplamiento del codo del ducto de aire”*, sin embargo, el vehículo fue entregado el mismo día, fecha en la que empezó a cascabelear y a oler a combustible en el habitáculo, por lo que se llevó de vuelta a la sede, sin que se encontrara el personal técnico en el taller.

Que el 22 de febrero de 2019, el vehículo fue llevado al Centro de Diagnóstico Automotor (CDA), en donde se registra *“revisar canister, válvula de canister y conductos por posible escape de gases contaminantes”*, por lo que posteriormente se lleva a Sanautos S.A. y se genera la orden de reparación 39022521, quedando bajo custodia de dicho taller.

Que en esa misma fecha el coordinador de calidad de Sanautos S.A., negó las pretensiones del reclamo directo, aduciendo que se han atendido

de manera oportuna todos los requerimientos de acuerdo a la política de garantías de Renault y el Departamento Técnico Renault Sofasa S.A.S.

3. *El desarrollo procesal:*

La demanda fue presentada ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, siendo admitida mediante auto No.00027128 de 20 de marzo de 2019, tras lo cual, una vez notificadas las sociedades accionadas conforme a lo dispuesto en el numeral 7° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, contestaron la demanda proponiendo medios exceptivos de mérito, razón por la que en auto No.00081692 de 9 de agosto de 2019 se decretaron las pruebas y se citó a las partes para que concurrieran a la celebración de la audiencia inicial, dispuesta en el artículo 372 del estatuto procesal.

Agotada la práctica de los medios probatorios y escuchados los alegatos, se dictó sentencia en la que se determinó, entre otras disposiciones que, SANAUTOS S.A. y RENAULT SOCIEDAD DE FABRICACIÓN DE AUTOMOTORES S.A.S. incumplieron el régimen de protección al consumidor, por lo que se les condenó a la devolución del valor pagado por el vehículo de placa JJL-215.

Inconformes con la precitada decisión, SANAUTOS S.A. y RENAULT SOCIEDAD DE FABRICACIÓN DE AUTOMOTORES S.A.S. presentaron, en síntesis, como fundamentos de su apelación, los siguientes: *i)* No se encontró probada la falla reiterada, ni los presupuestos descritos en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, es decir, *“la naturaleza y las características del defecto”*, *ii)* No se probó la falta o ausencia de asistencia técnica, *iii)* Se desconoció el presupuesto señalado en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, por lo que debió ordenarse la reparación y no la efectividad de la garantía a través de la devolución del dinero, *iv)* Se desconocieron los pronunciamientos jurisprudenciales de la justicia ordinaria en su especialidad civil y de la Superintendencia de Industria y Comercio en lo que respecta a la interpretación de la falla reiterada o reiteración de la falla como requisitos para acceder a la pretensiones del demandante, *v)* el demandante no atendió la carga procesal de demostrar el defecto del producto, al tenor del artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, ya que únicamente se trató de una percepción, sin que exista prueba técnica de la existencia de gases contaminantes al interior del vehículo ni que de existir, esto sea una agravación para la seguridad del vehículo como lo estipula el Código Nacional de Tránsito.

Frente a la anterior tesis impugnativa blandida por los recurrentes, la parte demandante replicó que probatoriamente se constata que acorde con los certificados de ingreso del vehículo al taller, nunca se le dio una solución a los problemas que este presentaba, reiterándose las fallas en dicho vehículo.

Sustentados los alegatos de conclusión, previo traslado a los apelantes de conformidad con lo previsto por el artículo 14 del Decreto 806 de 2020, siguiendo los lineamientos trazados en el Acuerdo PCSJA20-11567 de 5 de junio de 2020 y las directrices de la Circular PCSJC20-11 de 31 de marzo de 2020 emitidas por el Consejo Superior de la Judicatura, se entrarán a examinar exclusivamente los motivos de desencuentro demarcados por las

partes opugnantes, según lo previsto en el inciso 1° del canon 320 del Código General del Proceso.

II. CONSIDERACIONES

1. Con el propósito de dar solución a la alzada interpuesta se hace necesario anotar que no se encuentra reproche en el cumplimiento de los presupuestos procesales, por cuanto las partes ostentan la capacidad procesal requerida, la demanda fue debidamente presentada y tramitada sin vicios de nulidad por el Juez competente, situación que permite a esta Juzgadora proferir decisión de fondo.

2. El problema jurídico que surge a raíz de los reparos formulados por los recurrentes frente al fallo de instancia se centra en i) analizar si con el material probatorio obrante en el expediente se acreditó la existencia de un defecto en el producto adquirido por el demandante; ii) las prestaciones a las que tiene derecho el consumidor bajo la garantía legal, en caso de presentarse un defecto reiterado en el producto.

3. La obligación de garantía en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual el consumidor¹ adquiere un bien o un servicio a un productor o proveedor, por lo que, tratándose de bienes, se deben presentar uno o varios defectos o fallas de calidad idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

Es así como, la garantía legal se encuentra prevista en el artículo 7° de la Ley 1480 de 2011, que define a aquella como una obligación a cargo de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización, de responder por *"por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos."* además, el artículo 10° de dicha normativa, dispone que *"para establecer la responsabilidad por el incumplimiento de las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad (...)".*

Desde esa perspectiva, es claro que pesa en cabeza del consumidor la carga de la prueba sobre la existencia del defecto del producto, pero, una vez acreditado este, corresponde al empresario demostrar la ocurrencia de alguna de las causales de exoneración de responsabilidad como lo estipula el artículo 16 de la citada ley.

Ahora bien, el legislador colombiano no estableció una definición del concepto de defecto, sin embargo, sí desarrolló las nociones de idoneidad y garantía, precisando que en el estatuto del consumidor se señala que corresponde a la *"aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado"*, y por su parte, la calidad fue definida como la *"condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él"*.

¹ Numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

Bajo esa óptica, es claro que se presenta el defecto en un producto, entre otros, cuando este no sirve para satisfacer las necesidades para las que fue puesto en el mercado o cuando no cumple con las características que le resultan inherentes o las que han sido señaladas en la información suministrada al consumidor sobre aquél.

Así las cosas, para identificar el defecto respecto de la idoneidad del bien, se debe determinar en primera medida cuál fue el uso acordado por las partes en el contrato y, en ausencia de pacto al respecto, verificar el uso que le es propio al tipo de bien vendido, de acuerdo con su naturaleza.

Por su parte, para el análisis del defecto en la calidad, la doctrina nacional ha reconocido que se deberá indagar que *“i) si existe algún parámetro legal que establezca el cumplimiento de requisitos relacionados con la calidad y las características del bien, ii) en ausencia de regulación al respecto, verificar cuál es la información que le fue dada al consumidor por el proveedor o productor y iii) proceder a establecer si el producto cumple con sus características inherentes”*².

Como se evidencia de la cita traída a colación, puede pasar que no exista reglamentación alguna sobre las características del bien o que no se haya brindado ningún tipo de información al consumidor respecto de alguno de los aspectos de calidad del producto, en ese caso, para verificar el defecto tendrá especial relevancia el parámetro de las características que le son inherentes al producto, las que además de estar representadas por aquellas que son obvias o conocidas por la mayoría, también comprenden las que el consumidor puede razonablemente esperar de un bien de tal naturaleza.

Así se ha sostenido en el derecho comparado, en el que se ha reconocido que la garantía implícita que se ofrece sobre los bienes producidos o comercializados debe corresponder a *“lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados”*³. En consecuencia, los vacíos respecto de la determinación legal o contractual de la calidad de ciertas características del producto debe suplirse con aquellas condiciones que se deben razonablemente esperar de un bien de la naturaleza del que fue adquirido por el consumidor, para lo que se debe tener en cuenta, entre otras condiciones, la gama del producto, el precio pagado por el consumidor, las expectativas generadas en el adquirente por la forma en que es ofrecido el bien, entre otros elementos que sirven para determinar lo que sería la legítima expectativa del consumidor.

A su turno, como lo ha reiterado la Superintendencia de Industria y Comercio, en virtud de lo previsto en el numeral 2º del artículo 11 de la Ley 1480 del 2011, en caso de que se verifique la falla reiterada del producto por parte del consumidor, este queda facultado para solicitar una nueva reparación, el cambio o la devolución del dinero de manera total o parcial⁴, lo que implica que, atendiendo 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 total

²Carmen Ligia Valderrama Rojas, *“De las garantías: una obligación del productor y el proveedor”*, en: *Perspectivas del Derecho del Consumo* (Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2013), 235.

³ Ormar Damián Medina, *Protección y Defensa del Consumidor: jurisprudencia especializada* (Lima, Grijley, 2019), 53-54.

⁴ Superindustria y Comercio, Sentencia 10678, septiembre 11 de 2019.

o parcial 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 inicial.

Tal atribución que establece la referida norma, surge por el solo hecho de que la falla en el bien fue reiterada, lo que implica que, una vez presentada la situación, la conducta del productor y/o proveedor frente a la posible reparación en ninguna medida logra atenuar o deslegitimar los derechos del usuario a exigir el cambio o el reintegro de lo pagado, ya que el consumidor no está condenado a soportar de manera indefinida la prestación del servicio técnico, es decir, los agentes del mercado no pueden pretender que un bien sea sometido a innumerables reparaciones⁵.

De tal manera que, ante la imposibilidad de reparar, sin que las intervenciones recaigan específicamente sobre el mismo componente, es obligación del productor y/o proveedor otorgarle a los consumidores bienes y servicios que cumplan con las aptitudes de satisfacer las necesidades que motivaron su adquisición.

4. En el presente asunto, pártase de que la relación de consumo se encuentra debidamente demostrada mediante la factura 2FVN2988 de 31 de marzo de 2017, por la compra de la camioneta modelo 2017 por un valor de \$62.196.192,00 (fl.7, Cd.1).

Ahora, propiamente frente a la ocurrencia del defecto en el vehículo y en aras de analizar los requisitos de la responsabilidad señalados en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, a la que se hizo mención, téngase en cuenta que el demandante logró demostrar que la camioneta Renault Duster Dynamique 4x2 AT Dakar, modelo 2017, color gris comet, de placas JJL215, presentó fallas reiteradas, en las siguientes oportunidades:

Fecha de ingreso	Orden de trabajo	Defectos reportados por el cliente	Pieza reparada
24 de abril de 2018	28722521 (garantía)	El vehículo se acelera solo y presenta olor a gasolina dentro del habitáculo.	Ninguna pues el servicio técnico de SANAUTOS S.A. indicó que no encontraron falla en el vehículo. (Es entregado el mismo día).
30 de julio de 2018	37049701 (mantenimiento)	Cuando va en viaje largo el vehículo bota mucho olor a gasolina.	Ninguna pues el servicio técnico de SANAUTOS S.A. indicó que no encontraron falla en el vehículo. (Es entregado el mismo día).
18 de octubre de 2018	37447231 (reparación)	A veces hay olor a combustible dentro del habitáculo.	Ninguna pues el servicio técnico de SANAUTOS S.A. indicó que no encontraron falla en el vehículo. (Es entregado el mismo día).

⁵ Superindustria y Comercio, Sentencia 8256, Julio 18 de 2019.

6 de diciembre de 2018	38336671 (garantía)	Cuando se mueve la dirección el vehículo se acelera, tiene mucho olor a combustible dentro del habitáculo cuando se tiene mucho tiempo el aire acondicionado encendido, se siente un silbido en la puerta delantera derecha cuando va más de 100 KMS por hora, el vehículo está consumiendo mucho combustible.	Sin terminar, sin embargo, el vehículo es entregado el 20 de diciembre de 2018. (3 Semanas en las instalaciones del taller).
16 de enero de 2019	38573141 (reparación)	Vehículo huele a gasolina en el habitáculo cuando lleva más de una hora prendida, se han cambiado 2 baterías en garantía antes de cumplir el año cada una, cliente dice que el vehículo se acelera al hacer un pare o al girar a veces, toca pasar a neutro.	Cambio del canister. (1 Semana en las instalaciones del taller de Bucaramanga).
8 de febrero de 2019	38935041 (garantía)	No se especifica.	Cambio de electroválvula del canister y desacoplamiento del codo del ducto de aire. (Es entregado el mismo día).
22 de febrero de 2019	39022521 (reparación)	Revisar canister, válvula de canister y conductos por posible escape de gases contaminantes.	

Los anteriores ingresos a servicio técnico fueron también relacionados por la demandada SANAUTOS S.A. en su contestación (fls.102 a 105), de la siguiente manera:

Fecha de ingreso	Orden de trabajo	Defectos reportados por el cliente/ reporte	Pieza reparada
24 de abril de 2018	28722521	El vehículo se acelera solo echando reversa después de un obstáculo, olor a gasolina dentro del habitáculo, se prende el testigo de las puertas, se cotiza el arreglo de la defensa, de la barra del portamailetero se está levantando el empaque.	Se revisa el vehículo con la clip, así mismo en reversa, el olor a gasolina dentro del habitáculo y no presenta ninguna de las anteriores fallas. Adicionalmente, se colocó un caucho en la puerta y se encuentra pendiente de cuadrar la barra del techo.
30 de julio de 2018	37049701	Mantenimiento de 30000 KMS, alineación y balanceo, limpieza a	Según informe técnico se aplica purificador de AA, cambio de puntilla puerta trasera izquierda, ajuste

		los ductos del aire acondicionado, cliente manifiesta golpe al momento de girar el volante en cualquier sentido (prueba de ruta), olor a gasolina en viajes largos, solicita colocar capuchón de la puntilla de la puerta trasera izquierda y ajustar rifles de la silla delantera izquierda.	cojines, se coloca seguro de espejo y se hace mantenimiento de 30000 km.
18 de octubre de 2018	37447231	El cliente manifiesta que cuando se va a una velocidad de 140KMS la puerta delantera derecha vibra, que a veces hay olor a gasolina y se solicita cambio de amortiguadores.	Se sustituyen amortiguadores y se genera nueva cita para revisar los otros ítems.
6 de diciembre de 2018	38336671	Cuando se prende el aire acondicionado las luces medias bajan, cuando se mueve la dirección el vehículo se acelera, que presenta mucho olor a combustible dentro del habitáculo cuando tiene el aire acondicionado encendido por mucho tiempo, escucha un silbido en la puerta delantera derecha cuando va a más de 100KMS por hora, el vidrio delantero izquierdo sube lento, las manijas internas de las puertas se sienten sueltas y que consume mucho combustible.	En el check list mecánica de la orden de reparación se evidencia que el vehículo conforme debido a la baja caída de tensión que hay al encender el A/A, vehículo conforme debido a la fuerza que hace la bomba de dirección, no se evidencia olor a combustible, se realiza ajuste de puerta delantera derecha, no se evidencia falla, vehículo conforme manijas ajustadas y en buen estado y se realiza prueba de consumo conforme 30km/g, dejando constancia que el vehículo sigue en seguimiento.
16 de enero de 2019	38573141	Vehículo huele a gasolina en el habitáculo cuando lleva más de una hora prendida, se han cambiado 2 baterías en garantía antes de cumplir el año cada una, cliente dice que el vehículo se acelera al hacer un pare o al girar a veces, toca pasarla a neutro.	Se hacen los siguientes hallazgos en la revisión técnica: saturación del canister, produce olor a gasolina, desfases de una hora de funcionamiento, se realizó control de carga de la batería del consumo del vehículo y es conforme, así mismo control del clip y no presenta anomalía, se realiza mantenimiento de los 40.000 KMS, cambio de aceite, filtros y aire acondicionado, verificar estado y desgaste de pastillas en 2.000 KMS, limpieza y

			graduación de frenos traseros, balanceo y alineación.
8 de febrero de 2019	38935041	Vehículo en prueba por falla, se realiza prueba de ruta con el cliente, se siente olor a combustible en el lado del motor.	Estados y parámetros conformes al visualizarlos con útil clip, en pruebas de ruta el vehículo no se aceleró erráticamente, en la inspección del sistema de admisión de aire a motor se encontró desacoplamiento del codo del ducto de aire, permitiendo un ingreso de aire mayor al establecido, se realiza prueba de ruta luego de la reparación y el funcionamiento del vehículo es óptimo, no se volvió a presentar olor a carburante en el lado del motor y se reemplaza la electroválvula de respiración de los vapores del canister.

Vale la pena aclarar que los anteriores reportes ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de 24 meses o 50.000 kilómetros, lo cual refleja que dichos defectos se presentaron en vigencia de dicho amparo, conforme a las manifestaciones hechas por el demandante, las cuales no fueron desvirtuadas por la parte demandada.

Ahora, teniendo en cuenta las manifestaciones presentadas por los opugnantes, no se discute que para la efectividad de la garantía legal, sea necesario verificar los parámetros normativos de acuerdo a las características particulares del bien adquirido, conforme lo señala el artículo 11 del estatuto del consumidor, con el fin de que a los proveedores y/o distribuidores se les garantice su derecho a examinar y reparar el producto, pero a su vez sin que dicha reparación tenga costo alguno, pues debe ser totalmente gratuita, sin perjuicio de la obligación que le asiste al consumidor de poner el producto a disposición del empresario y permitir que se efectúen las correspondientes revisiones y reparaciones, tal como lo dispone el artículo 2.2.2.32.2.1. del Decreto 1074 de 2015.

Luego se concluye frente a la anterior regla que ambas partes cumplieron en principio con sus respectivas cargas, pues tanto el actor llevó a los talleres de SANAUTOS S.A. el vehículo objeto del litigio, como ésta realizó los diagnósticos y/o servicios técnicos pertinentes.

Ahora, si bien es cierto debe atenderse a la naturaleza del bien y a las a las características del defecto como lo señalan los apelantes con fundamento en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, norma que en concordancia con el Decreto 735 de 2013, compilado a su vez en el Decreto 1074 de 2015, advierte que es obligación de todo proveedor o productor de proceder al cambio del producto o devolución del dinero cuando se presenten dos situaciones, la primera es la imposibilidad de reparar el bien y la segunda, cuando se esté en presencia de una falla reiterada que impida al consumidor disfrutar el bien bajo las condiciones adquiridas, no lo es menos que los demandados obvian que la garantía legal no siempre procede en el orden que establece la norma, o mucho menos que siendo un bien

susceptible de ser reparado, deba sufrir innumerables reparaciones, o que sea admisible pensar que el defecto deba recaer en el mismo componente.

Sobre el particular se han emitido diversos pronunciamientos, en los que se manifiesta que:

“En primer lugar, el hecho de que la demandada hubiese brindado asistencia técnica y realizado algunas reparaciones no impide que el deudor pueda acudir a la acción de efectividad de la garantía, porque estas no excluyen la posibilidad de solicitar el cambio de un bien por otro, o desistir del contrato, o tal como aquí ha sucedido que se reintegre el precio pagado, en razón a que el vehículo continua presentado fallas de distinta índole, las que por cierto no necesariamente tienen que recaer en la misma pieza o parte (...)

Y es que un vehículo al que le falla la caja luego de cambiada, sufre de ruidos en la suspensión delantera y trasera izquierda, se le cambia el amortiguador trasero izquierdo, y tiene manchas amarillas en ambos “ochos” de la carrocería, en fin con esas condiciones no puede considerarse que es de calidad más allá de que funcionalmente sirva.”

Así las cosas, , se pone de presente que la figura de la falla reiterada, se encuentra consagrada en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la cual dispone 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”⁶.

Del contenido del referido texto normativo puede extraerse que en caso de que se verifique la falla reiterada por parte del consumidor, éste queda facultado para solicitar la reparación, el cambio o la devolución del dinero de manera total o parcial. Nótese que la disposición le atribuye estos derechos al consumidor afectado, por el sólo hecho de que la falla en el bien sea reiterada, lo cual implica que, una vez establecida la reiteración en la falencia, la conducta del productor o proveedor, frente a la posible reparación del bien, en ninguna medida logra atenuar o deslegitimar los derechos del usuario a exigir el cambio o el reintegro de lo pagado.

Bajo ese mismo hilo discursivo, es preciso traer a colación que el consumidor no está condenado a soportar de manera indefinida la prestación del servicio técnico, es decir, que no se puede pretender por parte de los agentes del mercado que los productos sean sometidos a innumerables reparaciones. De manera tal que la imposibilidad de reparar de manera adecuada el bien luego de varias intervenciones, sin que dichas intervenciones recaigan específicamente sobre el mismo componente, constituye una obligación de los productores y proveedores otorgarle a los consumidores bienes y servicios que cumplan con las aptitudes para satisfacer las necesidades de la adquisición.

Así las cosas, únicamente procedería el cambio del bien o la devolución del dinero, a elección del consumidor, cuando se presente una falla reiterada en el bien.

En ese sentido y teniendo en cuenta los presupuestos fácticos que rodean el caso *sub examine*, se evidencia que la camioneta Renault Duster

⁶ Tribunal Superior del Distrito de Cali. Radicado 2013-00135-01 del 27 de marzo de 2014. M.P. Hernando Rodríguez Mesa.

Dynamique 4x2 AT Dakar, modelo 2017, color gris comet, de placas JYL-215 ha presentado sendos defectos por los cuales se le generaron 7 reportes y consecuentes ingresos al taller de SANAUTOS S.A., siendo persistente entre estos, el aceleramiento de vehículo al mover la dirección, hacer un pare o dar reversa y la presencia de olor a combustible dentro del habitáculo, fallas que de conformidad con la sana crítica, afectan la mecánica y la seguridad del automotor como lo prevén los artículos 50 y 51 de la Ley 769 de 2002, Código Nacional de Tránsito, por lo cual, si bien no se discute que se presentaron dos intervenciones por parte de las accionadas frente a dichos desperfectos, a saber, el reemplazo de la electroválvula de respiración de los vapores y del canister, es evidente la configuración de la falla reiterada que si bien puede tratarse de componentes distintos, han afectado la expectativa de uso de dicho vehículo, máxime si se trata de un carro que fue adquirido para ese entonces bajo la característica de ser un modelo nuevo y para un primer uso por parte de Jhojan Alfonso Torres Fuentes y su familia.

5. Por consiguiente, acorde con el acervo probatorio allegado por las partes y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del estatuto del consumidor, 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. 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 las sociedades accionadas. Tásense como agencias en derecho la suma de \$4'000.000,00 Mcte.

TERCERO: DEVOLVER el expediente al juzgado 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-de-bogota>.

NOTIFÍQUESE,

Firmado electrónicamente
CLAUDIA MILDRED PINTO MARTÍNEZ
JUEZ

JUZGADO 16 CIVIL DEL CIRCUITO
SECRETARIA

La providencia anterior se notifica por anotación en el
ESTADO ELECTRÓNICO N°109
Fijado el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2021 a la hora de las
8:00 A.M.

Luis German Arenas Escobar
Secretario

DQ.

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: **9b00759fa99b16a95df4189595876b768296a26788a6257d3ad84665e7dadabd**
Documento generado en 17/09/2021 03:41:38 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>