

República de Colombia

Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CUARENTA Y UNO CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D.C., Nueve (9) de junio de dos mil veintitrés

Proceso. Acción de Protección al Consumidor
Número. 11001-29-000-00-**2020-48477-01**
Demandante. Sandra Milena Londoño Puentes
Demandado. Ford Motor Colombia S.A.S., Autocorp S.A.S. y
 Motores del Valle “Motovalle” S.A.S.

SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA

Cumplido lo establecido en el artículo 12 de la Ley 2213 de 2022, se decide por escrito el recurso de apelación interpuesto contra la sentencia de primera instancia proferida en audiencia el 24 de marzo de 2022 por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio. Para el efecto, se exponen los siguientes;

I. ANTECEDENTES

1.1. Hechos y Pretensiones de la demanda

La parte demandante, a través de apoderado judicial y en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor, indicó que adquirió de los demandados un vehículo marca Ford modelo 2017; que fue pagado con dineros producto de un crédito aprobado a la demandante por la entidad financiera FINESA; que el concesionario entregó una copia de la garantía (póliza No. 2634628) donde se observa que comenzó a partir del 4 de octubre de 2017, junto con un acta de entrega con una firma de recibido que no es de la demandante; y que encuentra configurada una publicidad engañosa.

Agregó, en síntesis, que el vehículo objeto de compra corresponde a un “*Producto defectuoso*”, ya que debió ingresar varias veces a talleres autorizados por el proveedor entre el 3 de diciembre de 2018 y el 13 de octubre de 2020, por ruidos calificados por el técnico como “*desajuste del TREN DELANTERO*”, “*desajuste de las piezas del panel de instrumentos*”, entre otros. Señalando que al momento de solicitar las citas para la reparación del rodante, encontró muchas trabas y demoras tales como el comienzo de la pandemia, falta de cupo porque el taller estaba en máxima ocupación, y que los trabajadores estaban en vacaciones, y si el rodante le era recibido, lo entregaban a la demandante sin solucionar las fallas mecánicas que presentó desde un principio.

Adujo, que el 31 de octubre de 2020 elevó reclamación directa por garantía ante AUTOCORP FORD, sociedad que el 13 de noviembre posterior respondió que brindó el amparo de garantía por un periodo de tres años, sin límite de kilometraje, entre el 21 de enero de 2017 (fecha en que se entregó el vehículo) y el 21 de enero de 2020, término dentro del cual proporcionó toda la asistencia técnica necesaria para el funcionamiento del rodante, honrando con esto la prestación de los servicios y la efectividad de la garantía a la que tenía derecho como consumidor de la marca. Lo que calificó como alejado de la realidad, pues la demandante solamente recibió el vehículo hasta el 3 de octubre de 2017, desconociendo además que la garantía se interrumpió por la veces en que debió ingresarlo a los talleres autorizados por el proveedor.

Así, solicitó condenar a los demandados por la vulneración de sus derechos al consumidor, se les ordene cambiar el vehículo por otro de similares características o especificaciones técnicas, cero kilómetros, más el pago de los perjuicios ocasionados con el hecho (honorarios de abogado); y devolver el 100% del dinero pagado como precio del vehículo, esto a título de efectividad de la garantía (Cd. Superintendencia/ Cd. 1 Demanda/ Cd. 3 Subsanación Demanda).

1.2. Trámite procesal.

Dentro del plenario se admitió la demanda bajo los trámites del proceso verbal, y los demandados se notificaron personalmente del proveído (Cd. Superintendencia/ Cds. 4 y 13 Auto Admite Demanda/ Cd. 5 Notificaciones).

1.3. Recurso de Reposición, Excepciones Previas y de Mérito.

Oportunamente, y a través de apoderados judiciales, FORD MOTOR COLOMBIA S.A.S. y AUTOCORP S.A.S. interpusieron recurso de reposición contra el auto admisorio (Cd. Superintendencia/ Cd. 7 Recurso).

A su vez, FORD MOTOR COLOMBIA S.A.S. por conducto de abogado, contestó la demanda y formuló las excepciones de mérito denominadas:

(1) *“FORD MOTOR COLOMBIA S.A.S. HA CUMPLIDO CON SU OBLIGACIÓN LEGAL RESPECTO A LA EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA”*. Construida sobre el hecho que si bien la sociedad no presta de manera directa el servicio técnico para los vehículos que comercializa, dispone de una amplia red de talleres autorizados a nivel nacional, los cuales actúan bajo un protocolo de mantenimiento y reparación establecidos por la marca a nivel mundial. Así, en cada una de las atenciones realizadas, el vehículo en controversia fue atendido por profesionales altamente calificados que brindaron un buen diagnóstico supliendo las solicitudes de garantías (póliza No. 2634628), entregándolo en perfecto funcionamiento y con plena satisfacción de la demandante, como se observa en las órdenes de trabajo e historial anexos con la contestación. Resaltando que, incluso sin estar obligado en virtud de la garantía real y a título de cortesía comercial, aprobó el cambio de repuesto *“caja de dirección”*, que según las determinaciones técnicas era el causante de las fallas aducidas por la demandante.

(2) *“EL VEHÍCULO NO SE ENCUENTRA CUBIERTO POR EL TÉRMINO DE LA GARANTÍA”*. Adujo que la póliza de garantía No. 2634628 estuvo vigente hasta el 4 de octubre de 2020, y aun teniendo en cuenta las suspensiones al término de garantía por los ingresos del rodante a reparación, la póliza no se extendió más allá del 10 de octubre de ese mismo año. Explicó que registra dos ingresos a AUTOCORP los días 3 de diciembre de 2018 y 4 de febrero de 2019, para un total de 5 días, pero al acudir la demandante ante MOTOVALLE el 13 de octubre de 2020, el amparo de garantía ya había finalizado, resultando improcedente cualquier reclamación.

(3) “*APTITUD SUFICIENTE DEL VEHICULO PARA SATISFACER LAS NECESIDADES PARA LAS CUALES FUE PRODUCIDO*”. Dijo que el vehículo en controversia ha sido usado por la demandante de manera constante por más de 36.000 kilómetros, coligiendo que en los cerca de tres años en que el vehículo fue utilizado hasta el último ingreso al taller, el automotor ha funcionó bajo los parámetros de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento establecidos por la Ley. Por tanto, las inconformidades de la demandante no evitaron que le diera un uso constante y consistente al vehículo, sumado al hecho que, no se dan los requisitos del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 para que se proceda a devolver dineros al consumidor, siendo desproporcionado que se concedan las pretensiones de la demanda sabiendo que, en todo momento se atendieron las solicitud de la actora por la garantía, después de recibido el rodante la compradora lo usó por más de 36.000 kilómetros, y el vehículo ha tenido choques que han afectado al mismo, respecto de los cuales la demanda omite información.

(4) *INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES POR EL CONSUMIDOR*”. Señala a la demandante como infractora del deber contenido en el numeral 2.1 del artículo 3° de la Ley 1480 de 2011, pues a través de la “*Guía Control de Mantenimiento Ford*” y la póliza de garantía, se indica de manera clara que el propietario debe realizar un mantenimiento preventivo al vehículo cada 8.000 kilómetros o 6 meses (sea lo primero que suceda), pero revisado el historial encuentra que solo lo hizo una vez el 3 de diciembre de 2018, cuando completó más de 17.000 kilómetros, actitud que impidió a la sociedad corregir o prevenir eventuales fallas que solo pueden identificarse a través de la revisiones periódicas del fabricante.

(5) “*HECHOS AJENOS AL PRODUCTOR*”. Mencionó que la demandante centra su queja en supuestos ruidos que tampoco comprueba, y que consta en el historial del vehículo que sufrió dos colisiones, estos últimos dejan ruidos en los rodantes como lo indican la lógica y las reglas de la experiencia, estando frente a dos circunstancias ajenas a su poderdante que lo eximen de responsabilidad de la garantía.

(6) “*GENÉRICA*”, dirigida a declarar probada cualquier excepción que se acredite en el curso del proceso.

AUTOCORP S.A.S., por intermedio de apoderada judicial, contestó la demanda, formuló la excepción previa de "*Ineptitud de la demanda por falta de requisitos formales*", y las de mérito denominadas:

(1) "*FALTA DE PRUEBA SOBRE LOS HECHOS QUE SOPORTAN LA ACCIÓN*". Argumentando que la demandante no acreditó la existencia del daño que pudo haberle causado AUTOCORP S.A.S., ni detalla las fallas que fundamenten su petición de cambio de vehículo o devolución de dinero, solo se encarga de señalar varias situaciones que no prueban la existencia de la falla que reitera y mucho menos la negativa de la efectividad de la garantía por parte de su representada.

(2) "*NADIE PUEDE ALEGAR SU PROPIA CULPA-USO INDEBIDO DEL BIEN POR PARTE DEL CONSUMIDOR*". Pues indica que revisado el historial del vehículo encuentra que fue objeto de dos reparaciones por colisión, situación que no solo afecta la garantía de la fábrica, sino que evidencia el uso extremo dado al vehículo, siendo la causa de los ruidos que manifiesta la accionante. Además, que configura una causal de exoneración de responsabilidad ante la obligación de la garantía como lo indica el numeral 3° del artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

(3) "*INEXISTENCIA DE FALLA REITERADA*". Lo anterior, toda vez que ante las quejas de la demandante se brindó un diagnóstico que concluyó en una intervención acertada para superar la condición, concluyéndose que la falla reportada no fue reiterada, por el contrario, fue detectada y reparada de manera oportuna garantizando la funcionabilidad del bien.

(4) "*REPARACIÓN DEL BIEN COMO PRIMERA OPCIÓN PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA TAMBIÉN ES UN DERECHO DEL PRODUCTOR*". Señaló que el vehículo fue reparado cumpliendo con los estándares del fabricante, la garantía legal y el ejercicio del derecho que tiene el proveedor como primera medida de reparar el producto.

(5) "*INEXISTENCIA DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA*". Mencionó que AUTOCORP S.A.S. ni la marca han incurrido en esta práctica, pues el término ofrecido con la garantía es de tres años sin límite de kilometraje, y la demandante hace una interpretación confusa de los términos de la garantía otorgada por el fabricante, sin aportar prueba alguna sobre el particular.

(6) “GENÉRICA”. Solicitando declarar oficiosamente cualquier excepción que aparezca probada de conformidad con el artículo 282 del C.G.P.

Por su parte, MOTORES DEL VALLE MOTOVALLE S.A.S., a través de apoderado judicial, contestó la demanda y formuló las excepciones de mérito que llamó:

(1) “AUSENCIA DE PRUEBA COMO SOPORTE DE LA DEMANDA”, bajo el argumento que la demandante no aportó con su demanda elemento probatorio alguno que soporte sus alegaciones, faltando al deber que le impone el artículo 167 del C.G.P.

(2) “FALTA DE PERSONERÍA POR PASIVA EN LA CAUSA”. Para el efecto, señaló que el vehículo objeto de la demanda fue comercializado por una sociedad diferente a MOTORES DEL VALLE MOTOVALLE S.A.S., y la única relación con la demandante es por la prestación de servicios, descritos en el escrito de demanda como dos ingresos del rodante a su Centro de Servicio, para reparaciones por siniestro delantero y trasero autorizado por SURA y con novedad de “*ruido cuando gira la dirección*”.

(3) “MOTORES DEL VALLE MOTOVALLE S.A.S., NO HA VULNERADO DERECHO DE CONSUMIDOR AL DEMANDANTE”, pues señala que la sociedad que representa no ha incurrido en actuación alguna que vaya en contravía del artículo 3° de la Ley 1480 de 2011.

(4) “AUSENCIA DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA”, aduciendo que si la demandante señala que su poderdante incurrió en publicidad engañosa, se aleja de la realidad, pues el vehículo fue comercializado por una sociedad diferente a MOTORES DEL VALLE MOTOVALLE S.A.S.

(5) “INNOMINADA”. Dijo, que solicita tener por probada cualquier otra excepción acredita en el transcurso del proceso.

(Cd. Superintendencia/ Cds. 8 y 14 Contestación demanda)

Las excepciones fueron puestas en conocimiento de la demandante, y su apoderado judicial describió el traslado de las previas reformando la demanda.

Sobre las excepciones de mérito de FORD MOTOR COLOMBIA S.A.S. indicó, en términos generales, que la sociedad falta a la verdad con su contestación y nunca tuvo la intención de cumplir con la garantía, y si bien señala su vigencia hasta el 4 de octubre de 2020, esto realmente ocurrió hasta el 4 de abril de 2021, ya que se interrumpió con las entradas al taller por 12 días y por la pandemia del Covid 19 por 169 días más; que si la demandante recibía el vehículo a satisfacción, es porque su profesión no le otorga la pericia para advertir que la falla persistía; hace un cálculo del kilometraje para justificar que el bien se encontraba en perfectas condiciones a excepción de las fallas que provienen del defecto de fábrica de la caja de dirección y luego por el diagnóstico dado con la última revisión; y afirma que nunca hubo de parte del productor o concesionario advertencia sobre los riesgos potenciales que se podrían generar por las fallas aducidas, al punto que su poderdante se salvó de sufrir un accidente con consecuencias fatales cuando el vehículo se quedó sin dirección y estacado por el accionamiento automático de los frenos.

Sobre las excepciones formuladas por MOTOVALLE S.A.S. dijo que sí le asiste responsabilidad, por actuar como representante de la marca y ser quien tiene en su poder el rodante al momento de la demanda, agregando que ha incurrido en maniobras no claras dilatando el recibo del vehículo para su revisión y arreglo hasta que pasó la fecha de presunto vencimiento de la garantía, y en diagnósticos que vulneran los derechos de su poderdante y generan publicidad engañosa.

Finalmente, contra las excepciones formuladas por AUTOCORP S.A.S., adujo que es imposible llevar prueba física de los intentos de reparación del bien, comoquiera que las partes retiradas del vehículo no fueron entregadas ni exhibidas por el concesionario, violando el artículo 12 de la Ley 1480 de 2011, siendo suficiente de la deficiente calidad del bien, que aún se encuentre en su poder para reparación después de 12 meses y 27 días (Cd. Superintendencia/ Sub Cd. 15).

1.4. Audiencias Inicial y de Instrucción y Juzgamiento.

El Funcionario Administrativo con funciones jurisdiccionales despachó desfavorablemente la excepción previa formulada, por no encontrarla probada en el sub-lite. Posteriormente, señaló fecha para la audiencia inicial.

Siendo el día y hora señalados, se agotaron las etapas de conciliación (siendo infructuosa), fijación del litigio, decreto de pruebas y demás propias del artículo 372 del C.G.P.

En la audiencia de instrucción y juzgamiento del artículo 373 del C.G.P., se declaró precluida la etapa probatoria, se recibieron los alegatos de conclusión y se dictó la respectiva sentencia, declarando:

(1) Falta de legitimación en la causa por pasiva de la sociedad MOTORES DEL VALLE MOTOVALLE S.A.S.; **(2)** el vencimiento de la garantía del presente asunto; y, en consecuencia, **(3)** negar las pretensiones de la demanda imponiendo condena en costas.

Lo anterior, por no comprobarse relación de consumo entre la demandante y Motores del Valle Motovalle S.A.S., solo que, prestó un servicio por ser uno de los talleres autorizados por Ford Motor Colombia S.A.S. En cambio, con base en la factura de venta del vehículo objeto de reclamaciones, sí encontró acreditada la legitimación en la causa por pasiva frente a las sociedades Ford Motor Colombia S.A.S. y Autocorp S.A.S.

No obstante, de cara a lo dispuesto en los numerales 3° y 5° artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, encontró el Funcionario que la demandante elevó su reclamación de garantía por fuera de su vencimiento, y si bien el artículo 3° Parágrafo Primero del Decreto 686 de 2020 suspendió para el consumidor el término para exigir dicha garantía, esta suspensión solamente opera cuando el consumidor acredita su imposibilidad de informar el daño que tuvo el producto o poner a disposición del productor el bien objeto de controversia, lo que no se prueba en el expediente. (Cd. Superintendencia/ Sub Cd. 20 Sentencia).

1.5. Recurso de Apelación.

Contra la sentencia, el apoderado judicial de la parte actora interpuso recurso de apelación, siendo concedido por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio en el efecto suspensivo (Cd. Superintendencia/ Sub Cd. 20 Sentencia).

1.6. Trámite ante la Segunda Instancia.

Asignado el conocimiento por reparto, se admitió el recurso de alzada en el efecto suspensivo (PDF 27 a 30, CD, Segunda Instancia). Posteriormente, se concedió el término de sustentación de que trata el artículo 12 de la Ley 2213 de 2022 (PDF 33, mismo cuaderno), y el apelante sustentó su recursos oportunamente, siendo descorrido el traslado además por las partes no apelantes.

Sobre la falta de legitimación por pasiva declarada frente a Motores del Valle Motovalle S.A.S., dijo no estar de acuerdo, pues encuentra más que probado que es un prestador de servicio autorizado por la marca FORD COLOMBIA, que brinda al consumidor la prestación de servicios, de garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa (art. 2.2.2.32.4.1., Decreto 1074 de 2015). Por tanto, si bien Motovalle S.A.S. no comercializó el vehículo, sí estuvo involucrada en particularidades de la garantía legal para la prestación del servicio, en específico frente al mantenimiento preventivo y las revisiones periódicas derivadas de la póliza de garantía No. 2634628, señalando que el a quo no valoró las pruebas documentales que muestran que el vehículo se intentó ingresar por garantía a sus instalaciones desde los días 23 y 24 de septiembre de 2020.

Agregó, que su poderdante se comunicó con Motovalle S.A.S. desde el 24 de septiembre de 2020 pidiendo una cita en sus talleres, pero adujo razones de sobrecupo y solo recibió el vehículo hasta el 13 de octubre posterior (no el 28 de octubre como lo asumió el a quo); que la sociedad brindó un informe el 17 de octubre sobre la necesidad de reemplazar los amortiguadores, y aunque el valor fue asumido por la demandante, el ruido persistió, permaneciendo el rodante en sus instalaciones incluso para la fecha en que se dictó la sentencia; y que si bien se expidieron ordenes de entrega con fechas posteriores, las califica como falsas, advirtiendo que la demandada incurre en conductas punibles induciendo en error al Juez de Primera instancia.

Adicionó a lo anterior, que las causales de exoneración de la garantía son las taxativamente señaladas en los artículos 16, 22 y 32 de la Ley 1480 de 2011, pero MOTOVALLE es solidariamente responsable conforme al artículo 20 de la misma normatividad, por ser un expendedor de los productos de la marca FORD y el encargado de responder por las garantías que presentan sus vehículos.

Acerca de la declaración del vencimiento de la garantía, dijo que esta venció solo hasta el 27 de diciembre 2020, pues deben descontarse los 76 días de la pandemia y los 12 en que permaneció el vehículo en el taller. Así, afirmó que el a quo se equivoca, pues de la lectura efectuada al artículo 3° Parágrafo Primero del Decreto 686 de 2020 no se extracta que el legislador imponga condición alguna al consumidor, y si bien la norma impone unas excepciones, dentro de estas no está el sector automotriz, añadiendo que no entiende cómo el sentenciador no encontró prueba sobre la imposibilidad de ejercer la garantía dentro de la emergencia sanitaria generada por el Covid (Decreto 457 de 2020), cuando esto se comprueba con las restricciones decretadas no solo a nivel nacional, sino mundial. Además, que al término de garantía se le debieron descontar los días de ingreso al taller, siendo estos 12 y no 6, como lo dijo equivocadamente la apoderada judicial de AUTOCORP S.A.S. (Cd. Superintendencia/ Sub Cd. 20 Sentencia/ Cd. Segunda Instancia, PDF 34).

Luego de correr el respectivo traslado a los no apelantes, la sociedad FORD MOTOR COLOMBIA S.A.S. manifestó que la demandante no eleva ningún tipo de reparos contra sentencia con su escrito de apelación, sino, se remite a hacer un recuento de la demanda, injuriando y calumniando con sus indicaciones sobre unas de las ordenes de reparación expedidas frente al vehículo reparado. Agregó, en síntesis, que el recurrente se encuentra confundido pues inició su demanda para hacer efectiva la garantía y ahora cambia su argumento alegando fallas en la prestación del servicio; que para el 28 de octubre de 2020 cuando el vehículo presentó defecto en la caja de dirección, la garantía ya había vencido, y si bien el apoderado refiere que la demandante no podía hacer efectiva la garantía durante las restricciones de la pandemia, se observa que esta sí pudo acudir a los talleres autorizados en julio de 2020, cuando el vehículo recibió un golpe que ella misma ocasionó. A lo anterior sumó, que así se tenga que el rodante estuvo 12 días en sus instalaciones y por cuestiones relativas a la garantía, esta última feneció. (Cd. Segunda Instancia, PDF 36).

Por su parte, AUTOCORP S.A.S. solicitó igualmente confirmar íntegramente la sentencia de primera instancia, indicando que la garantía solamente se suspendió por 6 días conforme fue aceptado por la misma demandante en interrogatorio de parte; que, contrario a lo afirmado por el recurrente, la demandante no tuvo imposibilidad alguna de ejercer su garantía dentro del tiempo de restricciones de la pandemia, pues acreditado está que el 31 de julio de 2020 acudió a sus talleres para

la atención de un siniestro; que no logró acreditar la existencia de un fallo reiterado en el vehículo, pues revisado el historial, se observa que el vehículo solamente fue intervenido el 4 de febrero de 2019 por el cambio de la caja de dirección; y que la garantía de funcionabilidad del bien no solo tiene que ver con su calidad e idoneidad, sino, también con el uso que se dé al mismo (Cd. Segunda Instancia, PDF 39).

II. CONSIDERACIONES

2.1. Presupuestos Procesales

Se verifica su cumplimiento en el sub-lite para la validez de la actuación, en específico, competencia, capacidad para comparecer y ser parte de los sujetos en contienda; tampoco se advierte irregularidad alguna que vicie lo surtido, pues se cumple la normatividad establecida para este tipo de asuntos.

2.2. Problema Jurídico y solución del caso en concreto

Respetando las restricciones del artículo 328 del C.G.P., esto es, que el Despacho solamente debe pronunciarse sobre los argumentos del apelante, se determina que los problemas jurídicos a resolver, son:

(i) Establecer si existe legitimación en la causa por pasiva frente a Motores del Valle “Motovalle” S.A.S., de cara al tipo de acción de protección al consumidor iniciada por la demandante.

(ii) Precisar si la reclamación elevada por la demandante, ocurrió dentro del término de vigencia de la garantía legal.

El primer problema jurídico se resuelve de manera negativa, como acertadamente lo encontró la Superintendencia de Industria y Comercio en primera instancia, por las razones que se explican a continuación:

Revisadas las pruebas documentales practicadas, se observa que lo buscado por la actora con su demanda y escrito de reforma, es que las demandadas cumplan con las obligaciones contenidas en la garantía No. 2634628, y, en consecuencia, se hagan responsables de presuntos defectos del vehículo, lo cambien o remplacen por otro de similares condiciones, o, en su defecto, devuelvan el dinero pagado como

precio al momento de su compra. Analizado esto a la luz de la Ley 1480 de 2011¹, es claro que la acción de protección ejercida por la demandante no es otra que la establecida en los artículos 2°, 5° y 10° de la norma, acción que reposa en cabeza del consumidor (legitimación por activa) y se dirige solamente a los productores y proveedores del bien adquirido² (legitimación por pasiva).

Al respecto, considera el apelante que la sociedad Motores del Valle Motovalle S.A.S. sí reviste de legitimación en la causa por pasiva, por ser la encargada de brindar el servicio autorizado para establecer asuntos de la garantía. No obstante, este argumento carece de sustento normativo, toda vez que, como se dijo en líneas anteriores, el artículo 10° de la Ley 1480 de 2011 restringe tal legitimación solamente a los productores y proveedores del bien adquirido, y en esta controversia no puede tenerse a Motores del Valle Motovalle S.A.S. como productora³ del vehículo comprado, pues no lo diseñó, produjo, fabricó, ensambló o importó a nombre de la marca Ford, y tampoco se le puede llamar proveedora⁴, por no ser la encargada de comercializar el bien en cuestión.

Es preciso resaltar, que el demandante no puede extender los efectos del artículo 10° de la Ley 1480 de 2011 a terceros prestadores de un servicio (como lo es Motores del Valle Motovalle S.A.S.), pues su literalidad no los incluye, ni permite acogerlos bajo ninguna figura. Tampoco puede sustraerse a aplicar el precepto en la controversia planteada con la demanda, ya que es una norma de orden público⁵, y, por ende, de obligatorio cumplimiento, que no puede modificarse por las partes conforme al rumbo de los intereses que pretenden hacer valer.

¹ “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”.

² Ley 1480 de 2011. “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 Ley 1480 de 2011. “ARTÍCULO 5°, num. 9. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria”.

⁴ Ley 1480 de 2011. “ARTÍCULO 5°, num. 11. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro”.

⁵ Ley 1480 de 2011. “ARTÍCULO 4o. CARÁCTER DE LAS NORMAS. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley”.

Menos puede el apelante derivar la legitimación en la causa por pasiva del artículo 2.2.2.32.4.1. del Decreto 1074 de 2015⁶ (Garantía Legal en los casos de prestación de servicio), pues este contempla una garantía que protege un producto⁷ diferente al sometido en este litigio.

Sobre esto, lo que observa este Despacho es que el apelante incurre en una impresión conceptual. Adviértase, que la garantía reclamada en el sub-lite es predicable frente a un bien, en específico, frente al vehículo marca Ford comprado por la demandante, mientras que, la contenida en el artículo 2.2.2.32.4.1. del Decreto 1074 de 2015, se exige frente a un servicio, siendo este último un objeto sustancialmente diferente al pretendido con la demanda, que, de una parte no encaja en las condiciones de la garantía No. 2634628 obrante en el expediente, y de otra, corresponde a un argumento nuevo traído por el apelante, que ni siquiera fue parte de la fijación del litigio realizada en la etapa procesal pertinente.

Y es que cualquier controversia sobre el desempeño de Motovalle S.A.S. como concesionario y taller autorizado de la marca Ford, no pertenece a la reclamación de la garantía ejercida por la demandada, en cambio sí, a otro tipo de contiendas que no es del caso señalar, pues se escapan de la finalidad de este mecanismo de alzada.

Con todo, lo sucedido no es que el a quo olvidara analizar la actividad de Motores del Valle Motovalle S.A.S. en el sub-lite, como lo asume el apoderado actor, sino, que no encontró frente a la sociedad el requisito axiológico de la acción, debido a que su actividad no es parte integrante de la *relación de consumo* exigida por los artículos 2°, 5° y 10° de la Ley 1480 de 2011, circunstancia que la excluye de la legitimación en la causa por pasiva.

El segundo problema jurídico también se resuelve de manera desfavorable para el recurrente, pues revisado el acervo probatorio se encuentra que la reclamación de la garantía fue elevada por fuera de su vigencia.

Para el caso, las partes coinciden en que la garantía legal comenzó a partir del día 4 de octubre de 2017 (por ser el día siguiente al que la demandante recibió el

⁶ “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”

⁷ Ley 1480 de 2011. “ARTÍCULO 5º, num. 8. Producto: Todo bien o Servicio”.

carro por parte de Ford Motor Colombia S.A.S.) y que fue establecida por un periodo de 3 años. Luego entonces, se tiene que, en principio, esta venció el 4 de octubre de 2020.

También se acredita con las pruebas documentales recogidas, que el motivo que llevó a la demandante a exigir la garantía, es que luego de las revisiones “se constató que era la caja de la dirección, misma que supuestamente fue arreglada, pero para sorpresa nuevamente se presentó el mismo daño de caja...” (Cd. Superintendencia/ Cd. 1 Demanda).

No obstante, el recurrente afirma que la vigencia finalizó el 27 de diciembre de 2020, y fija su argumento en que ocurrieron tres circunstancias que suspendieron y, en consecuencia, ampliaron el plazo de la garantía, siendo las siguientes:

a) El ingreso del vehículo al taller con ocasión de los servicios técnicos solicitados.

Para el efecto, la parte actora señala 5 órdenes de servicio generadas entre el 24 de marzo de 2018 y el 7 de febrero de 2019, y aunque el a quo no manifestó las razones jurídicas que lo llevaron a no tener en cuenta las tres primeras, se encuentra que la actuación es adecuada conforme al artículo 9° de la Ley 1480 de 2011⁸, ya que no guardan relación con el diagnóstico que originó la reclamación de la garantía (cambio de la caja de la dirección del vehículo), a saber:

No. ORDEN DE SERVICIO	SOLICITUD	FECHA INGRESO	RESPUESTA
2880	“ALINEACIÓN Y BALANCEO”/“REVISAR TREN DELANTERO”	24/03/2018	“NO SE REALIZÓ” “REALIZAR OTRO INGRESO PARA LA CORRECCIÓN DEL AJUSTE DE LAS PIEZAS DEL PANEL DE INSTRUMENTOS”
4540	“ALINEACIÓN Y BALANCEO”/“CHIRRIDO AL FRENAR Y LUEGO ACELERAR...”	15/08/2018	“SE REALIZA” “SE APLICA LIMPIADOR DE FRENOS”

⁸ “ARTÍCULO 9o. 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”.

No. ORDEN DE SERVICIO	SOLICITUD	FECHA INGRESO	RESPUESTA
5832 ⁹	"ALINEACIÓN Y BALANCEO"/"...PRESENTA DESAJUSTE TREN DELANTERO..."	03/12/2018	"SE REALIZA..." "SE REALIZÓ INSPECCIÓN ENCONTRANDO QUE RUIDO PROVIENE DEL MECANISMO INTERNO DE LA CAJA. CAMBIAR CAJA DE DIRECCIÓN POR GARANTÍA"

Contrario a las anteriores, las dos órdenes de servicio siguientes si cumplen con el propósito del artículo 9° de la Ley 1480 de 2011, siendo procedente acogerlas en lo pertinente:

No. ORDEN DE SERVICIO	SOLICITUD	FECHA INGRESO	FECHA SALIDA	RESPUESTA
6041 (4 días)	"REVISIÓN...PRESENTA RUIDO AL GIRAR LA DIRECCIÓN..."	18/12/2018	21/12/2018	"SE INICIA DIAGNÓSTICO ENCONTRANDO QUE EL RUIDO PROVIENE DE LA CAJA DIRECCIÓN. SE DEBE CAMBIAR..."
6628 (4 días)	"REV SONIDO EXTRAÑO AL PASAR POR ZONAS RIZADAS"	04/02/2019	07/02/2019	"...SE REEMPLAZA CAJA DE DIRECCIÓN"

Se debe resaltar, que el a quo solamente acogió para efectos de suspensión, la orden de servicios No. 6628 del 4 de febrero de 2019. Sin embargo, y sin que esto implique revocar su decisión, debe acogerse también la orden No. 6041 del 18 de diciembre de 2018, pues en interrogatorio de parte rendido por el apoderado general de la sociedad Ford Motor Colombia S.A.S., este asumió que por motivo de la garantía se hicieron dos ingresos del rodante, el primero, el 18 de diciembre de 2018 (orden 6041), solo que para ese día no contaban con el repuesto, y, el segundo, el 4 de febrero de 2019 (6628), momento en que sí se cambió la caja de dirección en el vehículo (Cd. Superintendencia/ Cd. 20 Sentencia/Video min:1:01:28 en adelante).

⁹ Puede advertirse, que con esta última orden de servicios del día 3 de diciembre de 2018 surge el motivo para elevar la reclamación de la garantía legal.

En conclusión, se logró comprobar que se suspendió el término de la garantía durante el tiempo en que se privó a la demandante del uso del vehículo, con ocasión a la efectividad a la garantía, esto es, dentro del lapso correspondiente a las órdenes de servicio Nos. 6041 de 2018 y 6628 de 2019.

b) La suspensión de términos ordenada por el Decreto 686 de 2020.

Acá el argumento del recurrente se centra en indicar, que la suspensión ordenada por el Decreto operó para los consumidores sin ningún tipo de condicionamiento. Al respecto, determina claramente el parágrafo 1° del artículo 3° del Decreto 686 de 2020¹⁰, que la suspensión para ejercer el derecho a la garantía legal se abre campo: “...ante la imposibilidad del consumidor de informar el daño que tiene el producto o de ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto...”(Subraya fuera del texto original), ejercicio que no exige mayor interpretación que el derivado de su tenor literal¹¹, no siendo de recibo el aludido sustento.

Resulta medular mencionar en este punto, que el recurrente no puede interpretar de manera aislada cada inciso o parágrafo del artículo 3° del Decreto, pues el precepto, guarda conexión y armonía no solo en su texto¹², sino en la norma Nacional a la cual pertenece, la que considera como uno de sus fundamentos que: “...se hace necesaria la suspensión del término de garantía aún vigente hasta tanto el consumidor pueda retomar sus actividades sin que exista riesgo para su vida, su salud o su integridad al intentar hacer efectivos sus derechos como consumidor, así como el de los empresarios para desarrollar sus actividades de manera habitual, sin poner en riesgo su integridad o la de sus trabajadores” (Subraya fuera del texto original). Si bien las circunstancias resaltadas se anuncian de manera genérica, se tornan particulares por el legislador en el parágrafo 1° del artículo 3°, siendo esencial para el consumidor el acreditar la imposibilidad de ejercer su derecho, para poder beneficiarse de los términos de suspensión.

¹⁰ “Por el cual se adoptan disposiciones transitorias en materia de sistemas especiales de importación - exportación, consumidor, turismo y zonas francas, para mitigar los efectos causados por la emergencia sanitaria provocada por el coronavirus COVID- 19”.

¹¹ Código Civil, art. 27. “Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu”.

¹² Código Civil, art. 30. “El contexto de la ley servirá para ilustrar el sentido de cada una de sus partes, de manera que haya entre todas ellas la debida correspondencia y armonía”.

En consecuencia, como la parte actora no se preocupó por acreditar que le asistió imposibilidad para ejercer su derecho de garantía en los tiempos cobijados por el Decreto 806 de 2020, por el contrario, se encontró comprobado que sí acudió al concesionario el 31 de julio de 2020 con el fin de solicitar “*REPARACIÓN SINIESTRO DELANTERO AUTORIZADO POR ALLIANZ*”, no hay lugar a descontar periodo alguno de la garantía por este concepto.

c) El hecho de que los días 23 y 24 de septiembre de 2020, la demandante solicitó el ingreso del vehículo al taller autorizado por Ford Motor Colombia S.A.S., solo que, no puedo acceder al concesionario por circunstancias atribuibles a Motores del Valle Motovalle S.A.S., como son, que debía pedir cita, que el establecimiento estaba lleno, que los empleados estaban de vacaciones.

Este hecho no se logró comprobar en el plenario, en efecto, no existe en el expediente prueba alguna que se dirija a establecer la veracidad de la manifestación, es más, en interrogatorio de parte realizado al Representante Legal de MOTOVALLE S.A.S., este rechazó categóricamente el argumento, afirmando que: “...*si usted me pregunta si eso es cierto o no, es absolutamente no cierto, donde eso hubiera sucedido incluso corro riesgo yo con mi contrato de concesión porque yo no puedo privar de brindar asistencia técnica y de garantía a mis clientes, nunca he negado el ingreso de un vehículo a mis instalaciones por más lleno que esté...y en cumplimiento del objeto social no voy a propiciar ese tipo de situaciones porque están atentando en contra de mi ejercicio...esa afirmación si se la puedo decir tajantemente porque personalmente yo reviso esos temas...eso no es cierto, es imposible que se haya producido*” (Cd. Superintendencia/ Cd. 20 Sentencia/Video min: 1:13:00 en adelante)

Tampoco se acredita ese hecho con el registro que la demandante obtuvo de Moto Valle S.A.S., pues si bien en el mismo se registra una llamada del 24 de septiembre de 2020 y una confirmación de cita para el 28 de septiembre posterior, deja de certificar el motivo de la comunicación, no sirviendo para los efectos probatorios pretendidos (Cd. Segunda Instancia. PDF 34).

En cambio, lo que si obra acreditado en debida forma, es que la demandante acudió ante el concesionario autorizado para ejercer la garantía por la caja de dirección, solamente hasta el 13 de octubre de 2020 (Cd. Segunda Instancia. PDF 34).

Así las cosas, como una conclusión final frente al argumento dirigido a demostrar la suspensión y ampliación del plazo de la garantía legal, se tiene que solo podrán descontarse los días durante los cuales el vehículo ingresó a talleres para efectivizar la garantía, siendo estos los comprobados en las órdenes de servicio Nos. 6041 y 6628, entre los días 18 a 21 de febrero de 2018 (4 días), y 4 a 7 de febrero de 2019 (4 días), respectivamente.

Aplicando lo descrito a la vigencia de la garantía, probada entre el 4 de octubre de 2017 y el 4 de octubre de 2020, habrá de tenerse por ampliado el lapso en 8 días más, es decir, hasta el 12 de octubre de 2020, resultando que la reclamación de la garantía real efectuada por la actora el 13 de octubre de 2020 es extemporánea, así como las que se alegan con posterioridad.

Este Despacho no se pronuncia sobre los demás argumentos del recurso de apelación, comoquiera que quedaron sin peso ante la extemporaneidad de la reclamación de garantía, y si bien el recurrente menciona en reiteradas oportunidades que las demandadas faltan a la verdad y alteran el contenido de cierta documentación, no allegó prueba alguna que sustente sus indicaciones, omisión de la carga demostrativa que no puede pasarse por alto, ya que es una obligación impuesta por el artículo 167 del C.G.P., y mal estaría trasladarla al Funcionario de Conocimiento, pues esto quebrantaría los principios de objetividad e imparcialidad del Juez.

Sobre esto, fue clara la Corte Suprema de Justicia al concluir¹³:

“Al Juez no le basta la mera enunciación de las partes para sentenciar la controversia, porque ello sería tanto como permitirles sacar beneficio del discurso persuasivo que presentan; por ende, la ley impone a cada extremo del litigio la tarea de traer al juicio de manera oportuna y conforme a las ritualidades del caso, los elementos probatorios destinados a verificar que los hechos alegados efectivamente sucedieron, o que son del modo como se presentaron, todo con miras a que se surta la consecuencia jurídica de las normas sustanciales que se invocan”.

Con todo, se despacha desfavorablemente el recurso de apelación formulado por la parte actora, contra la sentencia proferida en audiencia el 24 de marzo de 2022 por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

¹³ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia del 25 de mayo de 2010, dentro del Expediente 23001-31-10-002-1998-00467-01.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Cuarenta y Uno Civil del Circuito de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

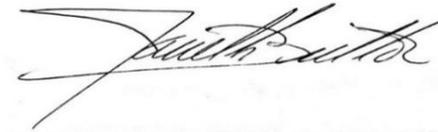
RESUELVE

PRIMERO. CONFIRMAR la sentencia de primera instancia proferida en audiencia el 24 de marzo de 2022 por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, por las razones contenidas en el cuerpo de esta providencia.

SEGUNDO.CONDENAR EN COSTAS en esta instancia a la parte recurrente, fijándose como agencias en derecho la suma de \$1'300.000,⁰⁰, para que sean liquidadas en la Primera Instancia.

TERCERO. DEVUÉLVASE el expediente digital a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo de su cargo.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE



JANETH JAZMINA BRITTO RIVERO

Juez