JUZGADO CUARENTA Y CINCO CIVIL DEL CIRCUITO
j45cctobt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá, D.C., dos (02) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

APELACIÓN DE SENTENCIA

Radicación:	**2019-14350-01**
Demandantes:	HERNÁN DARÍO RINCÓN GRANADOS
Demandado:	CONTINAUTOS SAS
Proceso:	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Procede el despacho a desatar el recurso de apelación interpuesto por la apoderada de la parte demandante, contra la sentencia proferida el 20 de febrero de 2020 por la Superintendencia de Industria y Comercio - Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales, dentro del proceso de la referencia.

1. ANTECEDENTES

1. El señor Hernán Darío Rincón Granados, por conducto de apoderada judicial demandó a Continautos S. A. S., con el fin de que se realizaran las siguientes declaraciones:

a. Se ordene a la empresa demandada que efectúe a favor del demandante la reposición del vehículo marca Chevrolet Cruze LTZ, modelo 2017, color gris plata, con placa No. DWN872, por uno nuevo cero kilómetros matriculado ante las autoridades de tránsito de Bogotá, de las mismas características al adquirido, con las condiciones de garantía

normales y que los costos de mantenimiento de los primeros cinco mil kilómetros sean asumidos por la demandada, ya que este costo fue contraído por el demandate, según consta en servicio de taller No. 68130279.

b. Se ordene a la demandada efectué a favor del demandante el reembolso del valor de los accesorios que fueron adicionados al vehículo en el momento de su adquisición, esto es, $160.000,oo por concepto de pintura de antena de techo; $72.251,oo por concepto de kit de carretera y $170.000,oo por concepto de película para polarizado de las ventanas y panorámicos.

c. En caso de no contar con el vehículo de similares características a las referidas, se efectué la devolución de la suma cancelada $72´492.424,oo

d. Se condene en costas a la parte demandada.

2. Como fundamento de sus pretensiones, fueron reseñados los hechos que a continuación se sintetizan:

i. Qué el señor Hernán Darío Rincón Granados para el 26 de julio de 2017, adquirió a Continautos S. A. S. un vehículo nuevo, cero kilómetros, marca Chevrolet Cruze LTZ, modelo 2017, color gris plata, con placa No. DWN872, cuyo valor fue de $72´492.424.oo y fecha de entrega fue el 3 de agosto del citado año, ensamblado por General Motors Colmotores, con una garantía de dos años a partir de la fecha de entrega por parte del concesionario y un año adicional por mantenimientos realizados según recomendaciones de Continautos S. A. S.

ii. Que dicho bien ha presentado fallas técnico-mecánicas que no tienen por qué presentarse al ser un vehículo nuevo.

iii. Que en la entrega del automotor, este se registró y acordó el estado visual general y el inventario de sus componentes principales, sin realizar una prueba de ruta.

iv. Que dos días luego de la entrega se observó por el demandate que el automóvil presentaba desplazamiento lateral anormal hacia la izquierda y para corregir se debía ejercer fuerza en el timón en sentido contrario. Adicionalmente, se escuchaban ruidos anormales al momento de frenar, por lo que el señor Hernán Darío Rincón Granados agendó cita en el taller de Continautos S. A. S. para el 12 de agosto de 2019.

v. Que después de las reparaciones realizadas, el señor Rincón presentó varias solicitudes de revisión, pues la falla grave de desplazamiento lateral continuaba.

vi. Que se reportaron igualmente fallas en frenos, oxidación de los ejes y amortiguadores delanteros, corrigiéndose solo las dos primeras y persistiendo las demás.

vii. Que la demandada reconoció que la falla de desplazamiento lateral continuaba y no ha sido posible corregir.

viii. Obran dentro del plenario relación y fechas de ingreso del automotor de placa No. DWN872 desde el 26 de julio de 2017, hasta el 2 de mayo de 2018.

ix. Que el vehículo ha sido revisado por amortiguación y ajustado en su alineación once veces. De la misma forma, se ha

realizado rotación de llantas y cambio de las mismas, lo que deja en evidencia la falla técnico-mecánica de fabricación.

x. Que solo una vez se corrigió la falla, pero al revisar la presión de las llantas estas presentaban diferencias considerables entre sí, lo que compensó de manera errónea la estabilidad del vehículo, apreciándose dicha circunstancia en correos electrónicos enviados por el demandante para el 31 de octubre de 2017.

xi. Que el cambio de llantas se dio a solo 6.700 kilómetros, donde por razones técnicas y de ingeniería debieron efectuar igualmente ajustes electrónicos y de software.

xii. Que la falla fue conformada para el 19 de noviembre de 2018 por el ingeniero de Continautos S. A. S.

xiii. En la revisión de los 10.000 kilómetros, donde también se realiza alineación y balanceo de las cuatro llantas y la dirección, continuaba la falla, desplazándose el automotor de manera anormal.

xiv. Por tratarse de un defecto de fábrica, el 3 de diciembre de 2018, se solicitó el cambio del vehículo o la devolución del dinero, obteniéndose respuesta negativa por parte de la demandada, ofreciéndose un vehículo temporal de reposición mientras se revisaba el adquirido y adicionalmente ofreciendo dos mantenimientos sin costo.

xv. El demandante siempre ha estado presto a realizar las revisiones y ajustes solicitados; se le ha informado y GM Colmotores ha efectuado supervisión por parte de expertos en el tema, emitiendo conceptos y decisiones técnicas; sin embargo debe considerarse que el bien es nuevo, se tiene confiabilidad técnico-

mecánica y no puede pretenderse por la demandada que el señor Rincón lleve permanentemente el vehículo al taller por defectos de fabricación.

3. Admitida la demanda por la Superintendencia de Industria y Comercio, la Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales el 5 de julio de 2019 notificó a la parte demandada.

4. Continautos S. A. S. por conducto de apoderada judicial contestó la demanda y propuso como excepciones las siguientes: “ausencia de incumplimiento contractual por parte de Continautos SAS”; “Cumplimiento de garantía por parte del fabricante y vendedor”; “inexistencia de vicios ocultos” e “inexistencia de fallas recurrentes”.

5. Evacuada la etapa instructiva, el 20 de febrero de 2020 se dictó sentencia, acogiéndose la excepción de “cumplimiento de la garantía”, negando las pretensiones de la demanda y condenando en costas a la parte actora.

Para arribar a dicha conclusión, la Superintendente Delegada indicó que los ingresos presentados en el vehículo no eran fallas recurrentes y, en todo caso, habían sido cubiertas por la parte demandada.

Además, advirtió que el señor Hernán Darío Rincón Granados no permitió la actualización de los sensores de dirección, siendo la recomendación del fabricante y obligación del actor poner a disposición el bien al proveedor o del productor, para proceder con la garantía atendiendo lo previsto en el artículo 2.2.2.32.1 del decreto 1074 de 2015.

Finalmente, señaló que era deber del demandante realizar pruebas de ruta al entregársele el bien, para de manera inmediata informar sobre la no superación de la falla, pasando incluso más cuatro meses sin reportarse alguna inconformidad.

Destacó que era carga de la parte demandante acreditar la falla reiterada, no satisfaciéndose dicha labor.

6. Inconforme con la decisión, la parte demandante propuso recurso de apelación, centrando su disenso en los siguientes reparos:

1. Es parcialmente cierto que Continautos S. A. S. atendió y aplicó la garantía, pues revisó la amortiguación del vehículo; hizo ajustes por alineación; efectuó la rotación de llantas con la respectiva alineación y balanceo; cambió de las cuatro llantas con la respectiva alineación y balanceo, pero jamás encontró solución al problema planteado que conlleva el desplazamiento lateral y desalineación de un vehículo nuevo, probándose la falla técnico-mecánica.

2. El daño continuó en el vehículo, lo que significa que la garantía no fue atendida, por cuanto no se dio solución el problema desplazamiento de lateral.

3. La Superintendencia de Industria y Comercio no consideró el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, ya que, si bien se hicieron reparaciones, el objetivo de la garantía no se logró.

4. No se tuvo en cuenta por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio que la solución propuesta por Continautos para el 19 de noviembre de 2018, fue indicada 15 meses después de que se

reportó al falla y se entregó el vehículo para reparaciones, esto es, el 3 de agosto de 2017.

5. Se dejó de lado lo previsto en el numeral 2º del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, siendo la sentencia violatoria de tal precepto.

6. La fallas solo son posibles de identificar cuando el vehículo se conduce, sin que su recepción física del servicio de taller pueda considerarse como manifestación de plena satisfacción.

7. Existió una indebida valoración probatoria.

2. CONSIDERACIONES

1. Colmados como están los presupuestos procesales y no advirtiéndose vicio capaz de invalidar lo actuado, este estrado judicial procede a dirimir de mérito de la controversia planteada.

2. El artículo 78 de la Constitución Política Nacional, consagra la protección de los derechos al consumidor, determinándose que los bienes y servicios ofertados en el mercado, deben contar con calidad e idoneidad y seguridad de los productos.

Asimismo, refiere dicho texto legal que es menester brindar suficiente información al público, para que en un acto racional y cierto, adquiera los productos ofrecidos y comercializados.

3. En desarrollo del texto constitucional, el legislador patrio profirió la Ley 1480 de 2011, donde establece la garantía legal como obligación ineludible de productores y proveedores.

Allí, precisamente ordena a estos a responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y sentó las bases para dar alcance a la obligación de información sobre los productos, la cual debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

4. Debe en este punto destacarse que solo será acreedor de tales derechos y prerrogativas, como su ámbito de protección el consumidor o usuario final, esto es, aquel que disfruta o utiliza los bienes y servicios comercializados en el mercado con el fin de satisfacer necesidades personales, familiares o domésticas y excepcionalmente empresariales, tal y como lo prevé el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

5. Pues bien, una vez escrutados los medios de prueba acopiados, la sentencia proferida por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio deberá ser revocada, ya para este estrado judicial, conforme fue alegado, las fallas en el vehículo identificado con placas DWN872 sí son reiteradas y no subsanadas.

5.1. Basta con dar una mirada al historial de asistencias al taller de la demandada, de donde se colige que desde el 12 de agosto de 2017, el vehículo presentó novedades en su sistema de suspensión y dirección, dado que se manifestó por su propietario que el carro “hala hacia la izquierda”; se presentaba oxidación en sus piezas y era muy rígido en su amortiguación, verificándose la existencia de dichos problemas, al punto de alinear y balancear; ajustar el sistema de suspensión y pintar las piezas en los primeros tres meses de adquirido el vehículo.

5.2. Persistiendo el problema, tal y como fue declarado por las partes en sus respectivos interrogatorios, que contrastados con la información recaudada en la documental aportada, fue necesario nuevamente alineación y balanceo del vehículo y, posteriormente, rotación de ruedas.

5.3. Ahora, pasados 8 meses, fue autorizado el remplazo de las 4 ruedas del vehículo y para el 6 de junio de 2018, 10 meses después, persistía la falla originariamente advertida por el demandante, hecho que fue incluso reconocido en misiva de 3 de diciembre de 2018 por Continautos S. A. S.:

> El vehículo CHEVROLET CRUZE LTZ 1.4L TURBO AT Modelo 2017de placa DWN872 ha sido atendido en nuestro taller de servicio para solucionar la condición reportada que se relaciona con el desplazamiento del vehículo, Se realizó alineación de dirección, se contó con la asistencia técnica por parte del fabricante quienes en su momento, abril de 2018 autorizaron el reemplazo por garantía de las 4 llantas.
>
> No obstante, el 06 de junio usted informa que el vehículo continúa con un desplazamiento lateral, finalmente el 19 de noviembre nuestro jefe de taller y usted realizan prueba de ruta donde se evidencia la condición manifestada; ante esto, se le informó que se realizaría una calibración sugerida por GM Colmotores, sin embargo usted no aceptó que se realizara y retiró el vehículo.
> Tal como le ha sido manifestado, es de interés del concesionario y del fabricante la solución a la novedad reportada, por lo anterior, nuevamente le solicitamos dejar a disposición del concesionario el vehículo.

Nótese que para esa data los ingresos por la falla en el tren delantero eran persistentes, conocidos, reiterados y sin solución por parte de la demandada.

5.4. No se discute que existieron reparaciones y sugerencias de intervenciones a los censores que no se adelantaron por negativa del señor Hernán Daria; sin embargo, antes de del 19 de noviembre de 2017, pese a los trabajos realizados en el rodante en cumplimiento de la garantía, no tuvieron la finalidad esperada, es decir, subsanar los defectos denunciados a escasos 3000 kilómetros, contrariándose el

deber de idoneidad y calidad requeridos para asegurar el normal uso y aprovechamiento del carro Chevrolet Cruze LTZ.

5.5. Desde la entrega y al menos hasta el 19 de noviembre de 2017, surgió para el proveedor y vendedor, la obligación de suministrar lo necesario para dejar el bien en condiciones de ser usado de conformidad con su propia naturaleza; lo cual no se puede predicar del caso bajo examen, toda vez que de la documental emitida por el concesionario, fruto de las entradas del automotor para su revisión y reparación, se observa con claridad que el vehículo constantemente reportó un problema de alineación en su tren delantero en más de tres oportunidades y estando en vigor la garantía.

5.6. Adicionalmente, luego de las fechas aludidas y hasta el año 2019, es verificable la existencia de las mismas reparaciones -alineación y balanceo-, ante las constantes quejas de su propietario -el carro halaba a la izquierda o derecha-, ultima reportada para el 30 de marzo del citado año.

5.7. En conclusión, de las medios de convicción aquilatados, contrario a lo referido por la Delegatura, está probada la existencia de una avería técnica del tren delantero del rodante identificado con placa No. DWN872, sin que a la presentación de la demanda fuera solucionada, recayendo la responsabilidad sobre el empresario, quien controla la esfera de producción, la organiza, dirige y efectúa el control de los bienes que hace ingresar al mercado y, por ende, para liberarse debe demostrar el hecho que interrumpe el nexo causal, como lo reconoció la Corte Constitucional en sentencia C-1141 de 2000, lo cual se determina en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor; eximentes que deben estar plenamente probados en el proceso según la regla

general de la carga de la prueba y la especial del 1604 del estatuto civil, según la cual la demostración del hecho absolutorio le corresponde a quien lo alega.

5.8. En tal egida, atendiendo los medios de excepción propuestos y los elementos demostrativos, debe indicarse que no hay alguno categórico que permita determinar fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero, así como tampoco uso indebido del bien o falta de atención en las instrucciones del rodante.

Nada se exhibió para dar tal aserto y menos aún comprobar que una vez entregado el carro al señor Hernán Granados, contaba con óptimas condiciones y sin presentar falla alguna, carga que contario a lo considerado en fallo apelado, estando en mejor posición de la prueba, correspondía asumir a Continautos S. A. S.

5.9. Tampoco emerge como ya se indicó que el daño en el tren delantero del rodante se solucionara con las más de 11 reparaciones adelantadas; cambios de llantas; ajustes al software y por el contrario la incidencia y queja del usuario era casi que mensual. En otros términos, nada se resolvía o al menos no existe plena prueba de que así fuera.

6. Dicho lo anterior, se pone de presente que el numeral 2º del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 dispone:

“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".

Encontrándose demostrada la falla reiterada, es claro que el señor Rincón Granados se encuentra facultado para solicitar la reparación, el cambio o la devolución del dinero de manera total o parcial; se precisa, eso sí, que el primero de los aspectos y según los alcances de la norma no implica que el demandante se vea avocado a soportar de manera indefinida la prestación de un servicio técnico ineficiente, dadas las múltiples intervenciones en su automóvil sin el resultado esperado.

6.1. Así las cosas, atendido lo previsto en el numeral 9º del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, se ordenará la devolución del importe cancelado por el señor Hernán Darío Rincón Granados. Si pasado el tiempo ordenado para tal fin no se realiza la devolución del dinero, correrán intereses moratorios comerciales, dada la relación comercial entre las partes.

6.2. Tocante con los costos adicionales que se solicitan en las pretensiones, se advierte que pese a que se acreditó el valor pagado por concepto de kit de carretera, como quiera que el mismo permanecerá en poder del demandante, no hay lugar a que la pasiva reconozca su importe.

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

RESUELVE

PRIMERO: **REVOCAR** la sentencia proferida el 20 de febrero de 2020, por la Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales, dentro del proceso de la referencia.

SEGUNDO: En consecuencia, **DECLARAR** imprósperos los medios de excepción propuestos por el parte demandada denominados “ausencia de incumplimiento contractual por parte de Continautos SAS”; “Cumplimiento de garantía por parte del fabricante y vendedor”; “inexistencia de vicios ocultos” e “inexistencia de fallas recurrentes”.

TERCERO: **DECLARAR** que Continautos S. A. S. vulneró los derechos del consumidor que le asisten al señor Hernán Darío Rincón Granados.

CUARTO: **ORDENAR** a Continautos S. A. S. que, a título de efectividad de la garantía, restituya al señor Hernán Darío Rincón Granados la suma de $72´564.675.oo, por concepto del precio cancelado por el vehículo marca Chevrolet Cruze LTZ, modelo 2017, color gris plata, con placa No. DWN872 y su alistamiento, lo cual deberá cancelarse dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de esta decisión, luego de lo cual correrán intereses moratorios comerciales.

QUINTO: **ORDENAR** al señor Hernán Darío Rincón Granados que entregue el vehículo marca Chevrolet Cruze LTZ, modelo 2017, color gris plata, con placa No. DWN872, dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de esta decisión, en las instalaciones de Continautos S. A. S.

SEXTO: Condenar en costas y agencias en derecho a la parte demandada. En esta instancia como agencias se señala la suma de $3´000.000.oo. Liquídense de manera concentrada, acorde a lo dispuesto en el artículo 366 del C. G del P.

SÉPTIMO: Por secretaría devuélvase el expediente, previa las constancias del caso. Ofíciese.

NOTIFÍQUESE

GLORIA CECILIA RAMOS MURCIA
Jueza

Mo.

NOTIFICACIÓN POR ESTADO:
La providencia anterior es notificada por anotación en estado No. 18 del 3 de marzo de 2023.

Rosa Liliana Torres Botero
Secretaria