

Señor

JUEZ UNDÉCIMO (11) CIVIL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN

E. S. D.

Referencia: Proceso verbal 2020-00066 de **FELIPE IGNACIO ERAZO ANGEL** en contra de **AUTOLARTE S.A.S.** y **GENERAL MOTORS COLMOTORES S.A.**

Asunto: Contestación de la demanda.

MARIA CAMILA MUÑOZ CLAVIJO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, actuando en mi calidad de apoderada general de **GENERAL MOTORS COLMOTORES S.A.** (en adelante “GM Colmotores”), sociedad colombiana, legalmente constituida con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, identificada con NIT No. 860.002.304-3, tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal que obra en el expediente, por medio de este escrito y de manera oportuna presento **CONTESTACIÓN A LA DEMANDA** formulada por el señor **FELIPE IGNACIO ERAZO ANGEL** (en lo sucesivo “Felipe Erazo” o el “Demandante”) en contra de mi representada, en los siguientes términos:

I. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LAS PRETENSIONES

Me opongo a la prosperidad de las pretensiones de la demanda formulada por la parte actora por carecer de sustento en la Ley, en los derechos invocados y en los hechos ocurridos realmente, de conformidad con las siguientes razones:

A LA PRETENSÓN PRIMERA. Me opongo a la prosperidad de esta pretensión, toda vez que el vehículo CHEVROLET TRAVERSE, MODELO 2018, COLOR: BLANCO GRANIZO, SERIE: 1GNEV8KW6JJ222164, NUMERO DE MOTOR: CJJ222164 (en lo sucesivo el “Vehículo”) no ha presentado fallas que se hubieren repetido en más de una ocasión, razón por la cual no existen fundamento fáctico ni jurídico en dicha pretensión.

A LA PRETENSÓN SEGUNDA. Esta pretensión no vincula a mi representada por lo que no realizaré manifestación alguna. En todo caso, esta pretensión está llamada al fracaso comoquiera que mi mandante no han incumplido con ninguna de sus obligaciones bajo la Ley.

A LA PRETENSÓN TERCERA. Me opongo a la prosperidad de esta pretensión comoquiera que el Vehículo objeto del litigio no ha presentado fallas como lo aduce la parte actora ni mucho menos que esta situación haya sido la causante de los perjuicios reclamados.

A LA PRETENSÓN CUARTA. Me opongo a la prosperidad de esta pretensión porque GM Colmotores en todo momento ha brindado al demandante la asistencia requerida y no ha vulnerado sus derechos. GM Colmotores ha atendido íntegramente su obligación de

responder frente a la calidad, idoneidad, seguridad, el buen estado y funcionamiento del Vehículo objeto del presente litigio en los términos de la Ley 1480 de 2011.

A LA PRETENSIÓN QUINTA. Me opongo a que se declare que el vehículo objeto de litigio presenta “defectos” que ameritan la devolución del dinero pagado por el demandante, toda vez que no están dados los presupuestos establecidos en el numeral 2° del artículo 11° de la Ley 1480 de 2011 que soporten la prosperidad de esta pretensión. En adición, el vehículo ha satisfecho al demandante respecto de las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad dispuestos por el estatuto del consumidor.

A LA PRETENSIÓN SEXTA. Me opongo a la prosperidad de esta pretensión, toda vez que al no estar acreditados los supuestos del numeral 2° del artículo 11° de la Ley 1480 respecto de la efectividad de la garantía legal y, al ser consecuencial de la pretensión principal, esta está llamada al fracaso.

A LA PRETENSIÓN SÉPTIMA. Me opongo a la prosperidad de esta pretensión toda vez que no se encuentran acreditados los elementos axiológicos para la prosperidad de un juicio resarcitorio en los términos reclamados por el accionante, ni mucho menos los elementos esenciales del perjuicio moral alegado por el extremo actor.

A LA PRETENSIÓN OCTAVA. Me opongo a la prosperidad de esta pretensión toda vez que no se encuentran acreditados los elementos axiológicos para la prosperidad de un juicio resarcitorio en los términos reclamados por el accionante, ni mucho menos los elementos esenciales del perjuicio por daño a la vida en relación alegado por el extremo actor.

A LA PRETENSIÓN NOVENA. Me opongo a la prosperidad de esta pretensión, al ser consecuencial de las anteriores pretensiones y al no prosperar, está llamada al fracaso.

A LA PRETENSIÓN DÉCIMA. Me opongo a la prosperidad de esta pretensión, al ser consecuencial de las anteriores pretensiones y al no prosperar, está llamada al fracaso.

II. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

Al hecho 1. No le consta a GM Colmotores que el demandante esté casado con la señora Natalia Jaramillo Zapata ni que tenga dos hijos de 2 y 4 años. Este hecho es ajeno al conocimiento y participación de mi mandante.

Al hecho 2. No le consta a GM Colmotores los motivos, razones y en qué calidad el demandante adquirió el Vehículo objeto de este litigio. Mi mandante no ha participado directa o indirectamente en la narración de este hecho.

Al hecho 3. No le consta a GM Colmotores las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que el demandante adquirió el Vehículo objeto del litigio, pues mi mandante no ha participado de la celebración de un contrato de compraventa sobre el vehículo objeto del

litigios. Aclaro que GM Colmotores no comercializa directamente los vehículos que fabrica y/o importa, sino que esta operación es realizada por los concesionarios parte de la red autorizada de la marca para tal fin.

Al hecho 4. No le consta a GM Colmotores el valor final pagado por el demandante al concesionario AUTOLARTE S.A.S. por la adquisición del Vehículo en comento. Reitero que mi mandante no comercializa directamente los vehículos que fabrica y/o importa.

Al hecho 5. No le constan a GM Colmotores las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que el demandante aduce que *“desde la fecha de entrega el vehículo ha entrado más de diez veces a los talleres de CHEVROLET”*. Aclaro que GM Colmotores no presta los servicios de postventa de los vehículos que fabrica y/o importa ni realiza intervenciones a los mismos, pues estos servicios son prestados a través de la red de concesionarios de la marca Chevrolet.

Al hecho 6. Por contener varios hechos me pronuncio de la siguiente manera:

No le consta a GM COLMOTORES que el demandante haya debido dejar el Vehículo en los talleres por varios días o, incluso, semanas debido a que GM Colmotores no presta los servicios de atención postventa de los rodantes que fabrica y/o importa, ni que dicha situación haya generado un “traumatismo” para el accionante como refiere en el hecho.

Al numeral a): No le consta a mi mandante que el actor y su familia hayan sido privados de medios de transporte. Mi mandante no ha participado directa o indirectamente en la narración de este hecho.

Al numeral b): No le consta a GM Colmotores el tiempo que el demandante tuvo que invertir en ingresar el Vehículo en los talleres de AUTOLARTE S.A.S., ni mucho menos tiene conocimiento de la profesión de este. Mi mandante no ha participado directa o indirectamente en la narración de este hecho.

Al numeral c): No es un hecho, sino que corresponde a una apreciación subjetiva del demandante. En todo caso, manifiesto que el vehículo no ha presentado ninguna condición que afecte su operatividad en condiciones de calidad, idoneidad y seguridad en los términos de la Ley 1480 de 2011.

Al numeral d): No es un hecho. Aclaro que esta afirmación corresponde a una apreciación subjetiva del demandante, respecto del supuesto sentimiento de “abandono” que le produjo el desarrollo de la audiencia de conciliación a la que asistió mi mandante.

Al hecho 7. Por contener varios hechos me pronuncio de la siguiente manera:

No le consta a GM Colmotores las manifestaciones según las cuales durante el mes de diciembre de 2019 el demandante debió asistir a los talleres de Chevrolet, comoquiera que

mi mandante no presta ninguna clase de servicio postventa, sino que estos servicios son prestados por la red de concesionarios autorizados de la marca Chevrolet.

No le consta a GM Colmotores los reportes o notificaciones que aduce haber recibido el demandante a través del sistema CHEVYSTAR. Lo anterior por cuanto este servicio, que tiene por finalidad facilitar la comunicación entre los clientes de la marca Chevrolet y los concesionarios autorizados, es operado por un tercero ajeno a mi mandante. GM Colmotores desconoce los reportes que se aduce fueron enviados a la aplicación (APP) del demandante, así como las circunstancias de tiempo, modo, y lugar, en que el demandante manifestó recibir dichos mensajes. Respecto de los pantallazos obrantes a folios 5 a 8 de libelo introductorio manifiesto que no han sido elaborados ni remitidos por GM Colmotores.

Al hecho 8. No le constan a mi mandante las circunstancias de tiempo modo y lugar en que el actor aduce que “le resetearon” el vehículo y de mala fe le bloquearon las alertas. Aclaro al Despacho que “CHEVROLET” no corresponde a una persona jurídica capaz de realizar los actos descritos por el demandante en el hecho. En todo caso, si lo indicado por el actor es que mi mandante de mala fe “le reseteó” y “bloqueó” el sistema de alteras, manifiesto que NO ES CIERTO que mi mandate hubiera realizado estos actos, pues como ya se expuso el servicio de CHEVYSTAR no es operado por GM Colmotores.

Aclaro al Despacho que GM Colmotores ha actuado en todo momento bajo los máximos postulados de la buena fe y siempre ha procurado para con el consumidor los mayores grados de diligencia y cuidado.

Al hecho 9. Es cierto. Respecto del término de la garantía, ésta inició desde la fecha de entrega del vehículo, esto es, desde el 13 de mayo de 2019 por una duración de 4 años o 100.000 kms.

Al hecho 10. No es cierto como lo aduce el demandante que el Vehículo objeto de litigio hubiera presentado fallas “muy superiores”. Aclaro que mi mandante GM Colmotores ha cumplido con su obligación de responder frente a la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento del Vehículo del actor en los términos del artículo 7° de la precitada Ley.

Además, la interpretación que realiza la parte de la Ley 1480 de 2011 es totalmente equivocada por cuanto esta no establece parámetros mínimos o máximos para que el consumidor tenga derecho a pedir la garantía legal consagrada en el artículo 11 de la misma. Esta manifestación carece de sustento fáctico y de presupuestos jurídicos que habiliten su afirmación.

Al hecho 11. Por contener varias afirmaciones me pronuncio sobre cada una de ellas de la siguiente manera:

No le consta a GM Colmotores la narración planteada por el demandante relativa a las comunicaciones cruzadas entre este y AUTOLARTE S.A.S. en septiembre de 2019. Reitero que este no es un hecho en donde mi mandante haya participado.

No es cierto que GM Colmotores haya hecho caso omiso a sus responsabilidades como fabricante, ni que dicha obligación de hubiera visto incumplida en el marco del desarrollo de la audiencia de conciliación a la que fue convocada mi mandante. Aclaro que las actuaciones acaecidas durante la diligencia de conciliación son de índole privada, por lo que, no pueden ser tomadas como justificación para alegar las afirmaciones que plantea el demandante.

Finalmente, no es cierto que GM Colmotores haya hecho caso omiso a sus responsabilidad y respecto a la *"grave perturbación emocional, física y psicológica"* que sufrió el demandante ante la negativa legítima de AUTOLARTE S.A.S. y GM Colmotores de sus pretensiones en la audiencia de conciliación debe decirse que no es un hecho, sino una apreciación subjetiva, al igual que su sentimiento de *"incertidumbre de exponer lo máspreciado y valioso que tiene en su vida, como son su señora y sus hijos"*.

Al hecho 12. Por contener varias afirmaciones me pronuncio sobre cada una de ellas de la siguiente manera:

No le consta a GM Colmotores el conocimiento que manifiesta tener el actor sobre la capacidad, en cuanto al número de pasajeros y velocidad de los vehículos ofrecidos en el mercado.

No es un hecho la afirmación del demandante respecto de las razones y motivaciones que motivaron la compra del Vehículo por cuanto esta corresponde a una apreciación subjetiva de la situación. Los hechos corresponden a enunciados que reflejan determinadas circunstancias fácticas ocurridas en un determinado tiempo, en un determinado modo y un lugar.

Al hecho 13. No es un hecho. Esta afirmación corresponde a una pretensión del demandante. En todo caso, es carga del demandante, en virtud del artículo 167 del C. G. del P., demostrar los supuestos de hecho que afirma en el líbello introductorio.

Al hecho 14. No le consta a GM Colmotores las circunstancias de tiempo, modo y lugar, en las que supuestamente el actor fue enterado por el personal de mecánicos y técnicos que le recibieron el vehículo que *"esa línea y modelo presentó muchas deficiencias de fábrica"*. En atención a la carga probatoria que le asiste al deber de actor este hecho deberá ser debidamente acreditado.

Aclaro que GM Colmotores es una empresa reconocida en el mercado por importar y/o fabricar vehículos idóneos, de calidad y suficientemente seguros para los consumidores, de

forma que su reputación la antecede como uno de los líderes en el mercado de vehículos automotores en Colombia.

Al hecho 15. Por contener varias afirmaciones me pronuncio sobre cada una de ellas de la siguiente manera:

No es cierto que GM Colmotores haya incumplido la obligación de garantía que le impone la Ley 1480 de 2011. En todo momento ha asegurado la calidad, idoneidad, seguridad, el buen estado y funcionamiento del Vehículo del consumidor en todo momento.

Al literal a): No es cierto que haya existido una falla y que la misma se haya repetido en varias ocasiones.

Al literal b): Es parcialmente cierto. De acuerdo a los documentos aportado por el demandante se evidencia que elevado una reclamación para hacer efectiva la garantía legal de que trata el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, sin embargo, por no estar acreditados los requisitos del numeral 2° de dicho artículo no se ha realizado la devolución del dinero ni la reposición del Vehículo. Esta situación no puede ser calificada infundadamente por el actor como “renuente”.

Al literal c): No es cierto que GM Colmotores ha sido renuente en cumplir con sus obligaciones para con el demandante. Mi mandante ha estado presto a cumplir con sus obligaciones en todo momento y aclaro que las actuaciones acaecidas durante la diligencia de conciliación son de índole privada, por lo que no pueden ser tomadas como justificación para alegar las afirmaciones que plantea el demandante.

Al hecho 16. Por contener varias afirmaciones me pronuncio sobre cada una de ellas de la siguiente manera:

No le consta a GM Colmotores que el acá demandante haya adquirido el Vehículo para uso familiar.

No le consta a GM Colmotores que el actor y su familia hayan sufrido un daño a su vida de relación. Le corresponde al demandante, en virtud del artículo 167 del C.G. del P., la carga de probar los daños morales y en su vida de relación que supuestamente sufrió para conseguir el efecto jurídico que persigue.

No le consta a GM Colmotores la cantidad de tiempo que debió utilizar el demandante para asistir a los talleres ante el concesionario AUTOLARTE S.A.S. Reitero que mi mandante no participó en este hecho.

No le consta a GM Colmotores el sentimiento de “incertidumbre insufrible” que alega sintió el demandante porque este obedece a unos procesos propios de la esfera interna del demandante que en nada atañen los hechos en que mi mandante ha participado.

No le consta a GM Colmotores las razones por las cuales el demandante adquirió el Vehículo, esto es, para que “los niños vinieran al colegio”, para “salir la familia los días de asueto” y para “recorrer el país”. Reitero en esta narración no participó mi mandante.

No le consta a GM Colmotores que el Vehículo se haya convertido en un obstáculo para que las actividades del demandante fueran satisfechas.

III. EXCEPCIONES DE MÉRITO

1. GM COLMOTORES HA DADO CUMPLIMIENTO A SU OBLIGACIÓN DE GARANTÍA LEGAL EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY 1480 DE 2011.

El artículo 7 de la ley 1480 de 2011 establece que la garantía legal: “*Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor **de responder** por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos (...)*”.

Los anteriores términos se encuentran definidos en el artículo 5 del Estatuto del Consumidor, así:

*“**Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él”*

*“**Idoneidad o eficiencia:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado”*

*“**Seguridad:** Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.”*

La obligación temporal que recae en el productor o proveedor de un bien o un servicio, en los términos arriba expuestos, consiste **en responder** por los estándares de calidad, idoneidad y seguridad exigidos por la Ley para todo producto, **obligación que no ha sido desatendida por GM Colmotores.**

Bajo ningún escenario GM Colmotores se ha negado a responder por las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad del vehículo adquirido por el demandante. GM Colmotores ha atendido cada uno de los reclamos, quejas o manifestaciones realizadas por el demandante y nunca ha negado a realizar las inspecciones, revisiones solicitadas al vehículo, servicios que han sido atendidos a través del concesionario autorizado de la red AUTOLARTE S.A.S., para la prestación de los servicios postventa y frente a los cuales el demandante no ha tenido que sufragar ningún gasto o erogación.

Las obligaciones en cabeza de GM Colmotores anteriormente expuestas no han sido defraudadas en ningún momento, por lo que indefectiblemente esta pretensión está llamada al fracaso.

2. INEXISTENCIA DE PRESUPUESTOS ESTABLECIDOS EL NUMERAL 2 DEL ARTÍCULO 11 DE LA LEY 1480 DE 2011

Cabe advertir que en el presente caso la pretensión del actor encaminada a exigir la devolución del dinero pagado por el Vehículo está llamada al fracaso, por cuanto no se acreditan los presupuestos esenciales para declarar su prosperidad de conformidad con el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Frente al particular, aclaro que no es cierto que el vehículo hubiere ingresado por “fallas” más de diez veces al taller del concesionario AUTOLARTE S.A.S., pues, por el contrario, la evidencia técnica en la que se soportará el debate probatorio en el curso del presente proceso permitirá demostrar que no se han presentados las supuestas “fallas reiteradas” en el vehículo, ni mucho menos con la entidad suficiente que habiliten de la prosperidad de la pretensión.

Sobre los requisitos habilitantes para hacer efectiva la garantía legal en los términos del numeral 2° del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la jurisprudencia y doctrina se han pronunciado en reiteradas ocasiones, precisando que la prosperidad de esta reclamación requiere la confluencia de dos elementos, a saber, la existencia de una falla reiterada y que la misma sea de tal magnitud que afecte el funcionamiento del objeto. Circunstancias que en presente caso no se encuentran acreditadas.

En palabras del Tribunal Superior de Bogotá ha establecido que la pretensión del numeral 2 del artículo 11 del Estatuto de Protección al Consumidor tiene cabida únicamente: “*cuando el consumidor demuestre **una falla reiterativa y de tal magnitud** que afecte el funcionamiento del objeto*”¹, agregando que, como lo ha dicho la doctrina, “*la sustitución del bien [o la devolución del dinero] está prevista como una herramienta de **carácter supletivo** que procederá únicamente en aquellos eventos en los que **no fuera posible la reparación del producto**, o que luego de ser reparado, **la falla persistiera** sin que el remedio utilizado fuera efectivo y estaría en consecuencia supeditada a un previo intento de reparación del bien o a la imposibilidad de su realización. (...)*”², aspecto que también ha sido puntualizado al indicar que la reiteración “*implica que el bien ha debido someterse previamente a por lo menos una*

¹ Tribunal Superior de Bogotá. Sala Civil, sentencia de 20 de mayo de 2015. Exp. 2012-51478-01. M.P. Nubia Esperanza Sabogal Varón. En sentido similar, sentencia de 26 de junio de 2013. Exp. 2009-13522-02. M.P. Ruth Elena Galvis Vergara.

² Valderrama Rojas, Carmen Ligia. De las garantías: una obligación del productor y el proveedor, en: Perspectivas del Derecho del Consumo. Ed. Universidad Externado de Colombia, primera edición, mayo de 2013.

reparación y **que no hubiere sido eficaz**³. (Resaltado por fuera del texto original).

En este mismo sentido, la Sala Civil de Tribunal Superior de Bogotá, en sentencia de 26 de julio de 2018, M.P. Juan Pablo Suarez Orozco, ha precisado que: *“la forma en que se debe hacer efectiva la garantía de bienes, la ley plantea como primera medida, la obligación de repararlo y dejarlo en perfectas condiciones de uso. **Este es un derecho del consumidor, pero también es un derecho del productor y expendedor**, en muchas situaciones los consumidores que exigen la devolución del dinero o el cambio de producto al primer defecto que se presente, sin permitirle al garante la reparación del mismo. La ley previó la posibilidad de que sea reparado a no ser de que no sea posible su arreglo. La reparación deberá ser totalmente gratuita por tanto no podrá cobrarse ni por repuestos ni por mano de obra ni por transporte en caso de que el bien tenga que ser llevado a un sitio especial para su reparación (...)”* (Subrayas propias)

Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio respecto de las fallas reiterativas ha dicho:

*“Para un mejor entendimiento del tema de repetición de falla, es **importante considerar que siempre debe tenerse en cuenta la naturaleza del bien y de la falla**, pues, a modo de ejemplo, si la falla se presenta en un bien de aquellos que son de un solo uso (productos desechables), la posibilidad de reparar el bien no existe, por lo tanto, la causa de la falla es irrelevante, sin embargo, hay que responder por la garantía. De igual forma ocurre con aquellos bienes respecto de los cuales no es posible su reparación, en consideración a su naturaleza.*

*Así mismo, y **en consideración a su naturaleza**, al hablar de bienes que están compuestos por sistemas donde cada uno de ellos actúa con independencia, por ejemplo, **los automóviles, y encontramos una falla en alguno de ellos (una llanta o una cerradura), en el momento de repetirse la falla, el cambio deberá hacerse respecto de esta parte del bien y no de todo el automóvil**. No obstante, en el momento en que el daño repetido sea en partes que no permiten el uso y disfrute del automotor, lo procedente podría llegar a ser su cambio.”⁴* (Subrayas propias)

Descendiendo al caso que nos atañe, no es cierto como lo presenta el actor que el vehículo hubiere ingresado al taller en más de diez ocasiones por la existencia de supuestas “fallas”. Contrario a ello, los ingresos al taller de AUTOLARTE S.A.S. obedecieron en algunos casos a mantenimientos preventivos (mantenimientos que según la rutina establecida por el consumidor debe realizarse cada 5.000 km) y en otros caso por reporte o inconformidades relatadas por el actor que en todos los caso fueron debidamente atentaditas y verificadas, sin que se encontrara la existencia de una “falla” en determinado componente ni que la misma fuera reiterada.

³ Tribunal Superior de Bogotá. Sala Civil, sentencia de 15 de junio de 2016.

⁴ Superintendencia de Industria y Comercio. Consulta del 12 de agosto de 2016. Radicado 16.180968-00001-0000.

De este modo, al no encontrarse acreditada la existencia de una falla, mucho menos reiterada, ni con la magnitud suficiente para afectar el funcionamiento del vehículo, en los términos del numeral 2° del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 la pretensión deprecada por el demandante deber ser despachada de manera desfavorable.

3. NINGUNO DE LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL PRETENDIDA POR EL ACTOR SE ENCUENTRAN ACREDITADOS.

En el presente caso no se encuentran acreditados los elementos constitutivos de la responsabilidad civil que puedan llevar al Despacho a concluir que GM Colmotores es civilmente responsable por hecho alegado por el demandante. Es por ello que las pretensiones incoadas por la parte actora están llamadas al fracaso.

Es menester señalar que el campo de la responsabilidad civil ha sido en varias ocasiones precisado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, que esta obligación de indemnizar el daño causado se encuentra precedida de la confluencia de una serie de elementos todos concurrentes, así:

*“(...) criterios que la jurisprudencia ha perfilado con mayor precisión, acotando que para “(...) despachar favorablemente una pretensión de la mencionada naturaleza, en línea de principio, **deben encontrarse acreditados en el proceso los siguientes elementos: una conducta humana, positiva o negativa, por regla general antijurídica; un daño o perjuicio, esto es, un detrimento, menoscabo o deterioro, que afecte bienes o intereses lícitos de la víctima, vinculados con su patrimonio, con los bienes de su personalidad, o con su esfera espiritual o afectiva; una relación de causalidad entre el daño sufrido por la víctima y la conducta de aquel a quien se imputa su producción o generación; y, finalmente, un factor o criterio de atribución de la responsabilidad, por regla general de carácter subjetivo (dolo o culpa) y excepcionalmente de naturaleza objetiva (v.gr. riesgo).** (Negrita por fuera del texto original) ”⁵*

Descendiendo al caso que nos convoca, ninguno de los elementos constituidos y axiológicos de un juicio de responsabilidad se encuentran acreditados. No ha existido una infracción o conducta antijurídica de parte de mi mandante -como ampliamente se expuso en las excepciones anteriores, no ha existido infracción alguna de mi mandante a sus deberes y obligaciones legales para con el demandante-; no existe un daño cierto, veraz, real que configure un perjuicio indemnizable; no existe un nexo de causalidad entre el supuesto hecho antijurídico y el perjuicio denunciado por el demandante.

⁵ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil Sentencia sustitutiva de 16 de septiembre de 2011 exp. 2005-00058-01. MP. Citada en sentencia 9 de marzo de 2012. M.P. Ruth Marina Díaz Rueda.

En punto a uno de los pilares fundamentales de un juicio resarcitorio, el daño (en Su concepción de daño moral⁶ como el daño a la vida en relación⁷), la jurisprudencia de antaño ha reiterado que sin su plena probanza resulta ilusorio la verificación de los demás pilares, no surgiendo en consecuencia, ninguna obligación indemnizatoria.

En palabras de la propia Corte: **“es uno de los presupuestos estructurales imprescindibles de la responsabilidad, sin cuya existencia y plena probanza en el proceso, es evanescente e ilusoria, a punto de resultar innecesaria la verificación y análisis de sus restantes elementos, desde luego que, ante su ausencia no surge ninguna obligación indemnizatoria.”**⁸

Las anteriores precisiones de la Corte Suprema de Justicia deben servir de referencia para entender las razones por las cuales las pretensiones del demandante deben ser despachadas desfavorablemente, toda vez que no se encuentra acreditación de la existencia de ningún daño moral cierto o de un daño a la vida en relación (una perturbación en su diario vivir), y mucho menos la existencia de un nexo de causalidad entre uno y el otro.

Es claro entonces que no puede entenderse que por la entrada al taller del Vehículo del demandante para realizar mantenimientos preventivos o para verificar eventualidades derivadas del uso mismo del bien, el actor se viera afectado en su esfera interna o en sus condiciones de existencia, o que este viera comprometida su seguridad pues en todo momento se le suministro un Vehículo en perfectas condiciones de funcionar. Por tanto, sus afirmaciones obedecen a meras apreciaciones subjetivas de tipo hipotético que no configuran una reclamación legítima de este tipo.

Por las razones anteriormente expuestas, las pretensiones resarcitorias deprecadas por el actos debe ser despachadas de manera negativas por el Despacho ante la inexistencia de acreditación de los elementos axiológicos de la responsabilidad civil.

⁶ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Auto de 13 de mayo de 1988 y CSJ SC del 25 de noviembre de 1992, Rad. 3382, G.J. CCIX, n° 2458, pág. 670. “Tampoco puede actuarse mecánicamente, desde luego que, así como acontece con el daño patrimonial, **en aquel debe existir certidumbre**, lo que implica que en el proceso existan medios de convicción que den cuenta de su existencia e intensidad, «... toda vez que -para decirlo con palabras de la Corte- es apenas su cuantificación monetaria, y siempre dentro de restricciones caracterizadamente estrictas, la materia en la que al juzgador le corresponde obrar según su prudente arbitrio... Es del caso hacer ver que cuando se predica **del daño moral que debe ser cierto** para que haya lugar a su reparación, se alude sin duda a la necesidad de que obre la prueba, tanto de su existencia como de la intensidad que lo resalta, prueba que en la mayor parte de los supuestos depende en últimas de la correcta aplicación, no de presunciones legales que en este ámbito la verdad sea dicha el ordenamiento positivo no consagra en parte alguna.”

⁷ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 19 de diciembre de 2017. Rad. No. 2009-00114-01. “Un menoscabo que se evidencia en los sufrimientos por la relación externa de la persona, debido a ‘disminución o deterioro de la calidad de vida de la víctima, en la pérdida o dificultad de establecer contacto o relacionarse con las personas y cosas, en orden a disfrutar de una existencia corriente, como también en la privación que padece el afectado para desplegar las más elementales conductas que en forma cotidiana o habitual marcan su realidad’, que por eso queda limitado a tener una vida en condiciones más exigentes que los demás, como enfrentar barreras que antes no tenía, conforme a lo cual actividades muy simples se tornan completas o difíciles”

⁸ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia de 4 de abril de 2001, [S-056-2001], exp. 5502.

4. **BUENA FE DE GM COLMOTORES.**

Me opongo a la acusación contenida en el hecho octavo del libelo introductorio relacionada con que en CHEVROLET le “resetearon el vehículo y de mala fe le bloquearon las alertas que el sistema le mandaba para que él no siguiera esas pruebas”, por cuanto no se acompasa con los hechos acaecidos realmente. Resalto al Despacho que mi mandante ha estado presto en todo momento a cumplir con sus obligaciones, siempre con apego a los máximos postulados de la buena fe.

Tal y como lo ha dicho la Corte Constitucional en diversas ocasiones, la buena fe se presume, por lo que le corresponde al demandante probar que se actuó de forma contraria:

*“(…) La jurisprudencia constitucional ha definido el principio de buena fe como aquel que exige a los particulares y a las autoridades públicas ajustar sus comportamientos a una **conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta (vir bonus)”**. Así la buena fe presupone la existencia de relaciones recíprocas con trascendencia jurídica, y se refiere a la “confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada.*

(…)

*La Corte ha señalado que la buena fe es un principio que de conformidad con el artículo 83 de la Carta Política **se presume** y conforme con este (i) las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deben estar gobernadas por el principio de buena fe y; (ii) ella se presume en las actuaciones que los particulares adelanten ante las autoridades públicas, es decir en las relaciones jurídico administrativas, pero dicha presunción solamente se desvirtúa con los mecanismos consagrados por el ordenamiento jurídico vigente, luego es simplemente legal y por tanto admite prueba en contrario.”⁹ (Resaltado fuera del texto original)*

Así las cosas, no le asiste razón al demandante en realizar tan infundada afirmación sobre actuaciones que no han sido desplegadas por GM Colmotores.

5. **LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL ENTRE LAS PARTES DEL PROCESO ESTÁ GOBERNADA POR EL PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD**

Es sabido que la conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual las partes involucradas en una controversia de carácter transigible gestionan por sí mismas su solución a través de un trámite informal, rápido y económico, con la colaboración de un tercero neutral, calificado y especializado, llamado conciliador.

Dicho mecanismo, regulado por la Ley 640 de 2001, está previsto para que las partes negocien una variedad de fórmulas de arreglo, las cuales son hechas con plena certeza de la confidencialidad que las gobierna. Este principio cardinal reviste especial importancia pues toda la información que las partes revelan en la audiencia de conciliación es

⁹ Corte Constitucional, Sentencia C-1194 de 2008. M.P. Rodrigo Escobar Gil

confidencial o reservada, así, ni el conciliador ni las partes podrán revelar o utilizar dicha información en otros espacios.

En tal sentido, mal hace el extremo actor en pretender derivar consecuencias adversas a mi mandante tomando como punto de partida las propuestas conciliatorias que se ventilaron en la audiencia de conciliación extrajudicial a la que fue convocada GM Colmotores y pretendiendo que el Despacho las califique como conductas “renuentes” u omisivas a los deberes que le comprende.

6. INNOMINADA

Solicito a la Delegatura declarar probada cualquier excepción de mérito cuyos hechos constitutivos encuentren demostrados.

IV. OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO

Sin perjuicio de las excepciones planteadas en esta contestación, manifiesto al Despacho que, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 206 del Código General del Proceso, OBJETO la estimación de la cuantía realizada por la parte actora, por potísima razón que la misma no se encuentra ajustada a los parámetros del estatuto procesal.

Baste con señalar que de acuerdo con el citado artículo: “quien pretenda el reconocimiento de una indemnización, compensación o el pago de frutos o mejoras, deberá estimarlo razonadamente”. No obstante lo anterior, la pretensión objeto de estimación del demandante no corresponde al reclamo de una indemnización, sino al ejercicio de un derecho contenido en el numeral 2° del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, bajo el cual se establece la forma de hacer efectiva la garantía legal a elección del consumidor optando por la devolución del bien o del dinero, pero en ningún caso, el ejercicio de este derecho corresponde al reclamo que derive de un juicio indemnizatorio.

Así las cosas, comoquiera que en el caso que nos convoca el juramento estimatorio no se ajusta a los parámetros de la ley es objetado por mi mandante.

V. PRONUNCIAMIENTO FRENTE LOS DOCUMENTOS APORTADOS POR EL DEMANDANTE

De conformidad con el artículo 272 del C. G. del P. manifiesto al H. Despacho que desconozco los documentos aportados por el demandante en la viñeta número 3 del capítulo IX pruebas de la demanda como “(...) 25 archivos con la denominación y características que les dio el sistema al descargarlos por WhatsApp. La presentación y denominación de los archivos en formato electrónico tiene la siguiente presentación en el CD donde se adjuntan”, con la siguiente imagen:

WhatsApp Imag...	12/12/2019 4:02 p. m.	Archivo JPEG	127 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 4:02 p. m.	Archivo JPEG	81 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 4:02 p. m.	Archivo JPEG	112 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 4:03 p. m.	Archivo JPEG	157 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 4:03 p. m.	Archivo JPEG	128 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 4:03 p. m.	Archivo JPEG	88 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 5:45 p. m.	Archivo JPEG	64 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 5:45 p. m.	Archivo JPEG	53 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 5:46 p. m.	Archivo JPEG	42 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 5:46 p. m.	Archivo JPEG	53 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 5:46 p. m.	Archivo JPEG	51 KB
WhatsApp Imag...	12/12/2019 5:46 p. m.	Archivo JPEG	39 KB
WhatsApp Imag...	13/01/2020 9:34 a. m.	Archivo JPEG	60 KB
WhatsApp Imag...	21/01/2020 1:53 p. m.	Archivo JPEG	60 KB
WhatsApp Imag...	13/01/2020 9:34 a. m.	Archivo JPEG	172 KB
WhatsApp Imag...	13/01/2020 9:34 a. m.	Archivo JPEG	111 KB
WhatsApp Imag...	13/01/2020 9:34 a. m.	Archivo JPEG	114 KB
WhatsApp Imag...	13/01/2020 9:34 a. m.	Archivo JPEG	100 KB
WhatsApp Imag...	13/01/2020 9:35 a. m.	Archivo JPEG	104 KB
WhatsApp Imag...	13/01/2020 9:35 a. m.	Archivo JPEG	102 KB
WhatsApp Imag...	13/01/2020 9:35 a. m.	Archivo JPEG	94 KB
WhatsApp Imag...	13/01/2020 9:35 a. m.	Archivo JPEG	104 KB
WhatsApp Imag...	13/01/2020 9:35 a. m.	Archivo JPEG	101 KB
WhatsApp Imag...	21/01/2020 1:52 p. m.	Archivo JPEG	62 KB

El motivo del desconocimiento radica en que, además de ser documentos de carácter representativo emanados de un tercero y ajenos al conocimiento de GM Colmotores, no se tiene certeza sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que las mismas fotografías fueron tomadas, así como tampoco que correspondan al Vehículo objeto del litigio.

VI. PRUEBAS

Solicito a la Delegatura decretar y practicar las siguientes pruebas:

PRUEBAS DOCUMENTALES:

1. Documento denominado "Administración Global de la Garantía".
2. Factura de renta de vehículo sustituto de fecha 11 de octubre de 2019.

INTERROGATORIO DE PARTE:

Con el fin de provocar confesión, solicito decretar el interrogatorio de parte del demandante **FELIPE IGNACIO ERAZO ÁNGEL**, para que responda las preguntas que personalmente le formularé, sin perjuicio de la facultad de allegar el cuestionario en sobre cerrado para el efecto.

TESTIMONIALES:

Solicito la citación de las siguientes personas:

1. **ALFREDO ESPINOSA**, mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Bogotá, quien en su calidad de ingeniero del Centro de Asistencia Técnica de GM Colmotores, declarará sobre todo lo que le conste en relación con la demanda y los hechos en que se

fundamentan las excepciones de mérito, en especial, sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que se realizaron consultas sobre el vehículo en comento.

El testigo puede ser citado en la dirección de GM Colmotores en la ciudad de Bogotá D.C., en la Cra 45 # 24 b - 13 o en el correo electrónico alfredo.espinosa@gm.com .

- 2. ESTEBAN CASTAÑEDA GIRALDO**, mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Medellín, quien en su calidad de integrante del taller del concesionario AUTOLARTE S.A.S., declarará sobre todo lo que le conste en relación con la demanda y los hechos en que se fundamentan las excepciones de mérito, en especial, sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que se realizaron las inspecciones, revisiones y cambios al vehículo en comento.

El testigo puede ser citado en la dirección del Concesionario AUTOLARTE S.A.S. en la ciudad de Bello, Antioquia, en la Diagonal 50 A # 38 – 25 y 37 o en el correo electrónico esteban.castaneda@autolarte.com.co

- 3. FREDY ARCÁNGEL MONTOYA MUNERA**, mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Medellín, quien en su calidad de supervisor del taller del concesionario AUTOLARTE S.A.S., declarará sobre todo lo que le conste en relación con la demanda y los hechos en que se fundamentan las excepciones de mérito, en especial, sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que se realizaron las inspecciones, revisiones y cambios al vehículo en comento.

El testigo puede ser citado en la dirección del Concesionario AUTOLARTE S.A.S. en la ciudad de Bello, Antioquia, en la Diagonal 50 A # 38 – 25 y 37 o en el correo electrónico fredy.montoya@autolarte.com.co

ANUNCIA DICTAMEN PERICIAL TÉCNICO:

Con fundamento en el artículo 227 del Código General del Proceso, respetuosamente anuncio que aportaré un dictamen pericial rendido por un experto especializado con conocimiento técnico en ingeniería o mecánica automotriz quien dictaminará sobre el funcionamiento del vehículo objeto del litigio.

En consecuencia, solicito al Despacho que en la providencia que decrete las pruebas solicitadas en este escrito, conceda a la parte que represento un término superior a veinte (20) días hábiles a efectos de aportar el dictamen pericial anunciado y que ordene a la parte actora que, con fundamento en el deber de colaboración del artículo 233 del C. G. del P., ponga a disposición el vehículo para la elaboración de la anunciada experticia.

VII. PRONUNCIAMIENTO FRENTE AL NUMERAL 4° DEL AUTO ADMISORIO

En el numeral 4° del auto que admitió la demanda se estableció que: *“tal como lo solicitó la parte demandante, los demandados deberán acompañar con la contestación de la demanda los documentos que por manifestación de la demandante se encuentran en su poder (artículo 82 nml 6 y artículo 96 inciso final del código general del proceso):*

- historial completo del vehículo objeto de este proceso, con la certificación de su integridad, autenticidad y originalidad.*
- documentos que sirven de soporte a la compraventa del mencionado vehículo*
- informes generados por el sistema chevystar que le eran reportados al sistema celular del demandante y que se encuentran en la forma como fueron generados en poder de las sociedades demandadas.*
- documentos, información y pruebas de que la línea y modelo correspondiente al vehículo por el que se reclama ha presentado deficiencias de fábrica.*

Con fundamento en el inciso final del artículo 96 del C. G.P. manifiesto al Despacho que:

1. Respetto al historial del vehículo:

Como se expuso en la contestación de los hechos GM Colmotores no presta los servicios posventa de los vehículos que fabrica o importa, pues este servicio es prestado a través de la red de concesionarios autorizados de la marca. Por esta razón GM Colmotores no tiene en su poder el historial del vehículo.

Sin embargo, aporto el documento denominado “Administración Global de la Garantía” que contiene el histórico de las transacción reportadas con cargo a la garantía.

2. Respetto a los documentos soporte de la compraventa:

GM Colmotores no comercializa directamente los vehículos que fabrica o importa, por tan razón los documentos relativos a la compraventa de vehículo no se encuentran en su poder.

3. Respetto a los informes del sistema CHEVYSTAR

Los informes del servicio CHEVYSTAR no están en poder de GM Colmotores pues, como se adujo anteriormente, este es un servicio operado por un tercero para facilitar la comunicación entre los clientes de la marca CHEVROLET y los concesionarios autorizados. GM Colmotores desconoce los reportes que envía la APP del servicio CHEVYSTAR y no interviene en la creación de los mensajes de alerta de estos, toda vez que estos son operados y están en poder de un tercero.

4. Documentos que acredite una deficiencias de fábrica

GM Colmotores no cuenta con documentos que acrediten ninguna deficiencia de fábrica, por la potísima razón que el vehículo no ha presentado “fallas” ni “deficiencias”. Los

documentos en poder de este extremo pasivo son aquellos que reposan en el acápite de pruebas, todos ellos relacionados con distintas operaciones de atención al vehículo, sin que de ninguna de ellas se pueda acreditar la existencia de fallas de fábricas en el Vehículo.

VIII. ANEXOS

Los enunciados en el acápite de pruebas.

IX. NOTIFICACIONES

Mi mandante y la suscrita reciben notificaciones en la Calle 67 No. 7-35 Oficina 1204 de Bogotá, D.C. y/o en los correos electrónicos: mcmunoz@gomezipinzon.com y/o cleon@gomezipinzon.com y/o jdsanchez@gomezipinzon.com

La parte demandante en las direcciones indicada en el líbello introductorio.

Atentamente,


MARÍA CAMILA MUÑOZ CLAVIJO

C.C. No. 1.032.465.145 de Bogotá.

T.P. No. 308.189 del C. S. de la J.