



Señora Juez

DIECISÉIS (16) CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.

E. S. D.

RADICADO: 11001290000020195177101

DEMANDANTE: JHOJAN ALFONSO TORRES FUENTES

DEMANDADA: SANAUTOS S.A.

ACTUACIÓN: SUSTENTACIÓN RECURSO DE APELACIÓN CONTRA SENTENCIA

CARLOS ENRIQUE ANGARITA ANGARITA, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C, identificado con cédula de ciudadanía No. 19.191.614 de Bogotá, portador de la T.P. No. 25.709 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en calidad de apoderado especial de la sociedad **SANAUTOS S.A.**, me permito presentar ante su Despacho la SUSTENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN contra la sentencia proferida en audiencia por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio el día 16 de septiembre de 2019, en los siguientes términos:

SUSTENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN:

Conforme las pruebas documentales aportadas por las partes en el proceso de la referencia, atendiendo los reparos presentados en su oportunidad y acorde con lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso y el inciso segundo del artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, me permito pronunciarme de la siguiente manera:

Se materializa la relación de consumo entre el señor JHOJAN ALFONSO TORRES FUENTES y la sociedad SANAUTOS S.A. a través de la factura de venta No. 2FVN 2988 del 31 de marzo de 2017, con la cual el demandante manifiesta su intención de compra sobre el vehículo objeto de litigio.

Entre los documentos aportados por el demandante se encuentra la FICHA DE ENTREGA DE VEHÍCULO NUEVO, que data del 11 de abril de 2017, que da cuenta de la entrega del vehículo y de la información suministrada por el asesor comercial en lo que respecta al funcionamiento

del automotor en algunos de sus sistemas esenciales, como lo prevé el numeral 4 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 al señalar como aspecto incluido en la garantía *“Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos”*.

Acorde con el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, se tiene entonces que a partir del 11 de abril de 2017 entró en vigencia la garantía legal o de fábrica determinada por el periodo de 2 años o 50.000 kilómetros lo primero que ocurra.

La **garantía** de todo producto fue definida en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 como la *“Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto”* y la **garantía legal o de fábrica** como aquella *“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”*.

De acuerdo con lo anterior, se tiene entonces que SANAUTOS S.A. como proveedor o expendedor y con el fin de atender los requerimientos del propietario o usuario del bien, se encuentra en la obligación de prestar el servicio técnico o asistencia técnica al automotor, tal y como lo exponen los numerales 5 y 7 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, como aspectos incluidos en la garantía legal.

Sobre los ingresos del vehículo al servicio técnico de SANAUTOS S.A. y los documentos aportados por el demandante es posible evidenciar:

- a. **24 de abril de 2018:** vehículo ingresó con la orden de reparación No. 28722521 con 25.244 kilómetros de recorrido. Dicho ingreso se describe de la siguiente manera:

SENTIMIENTO DEL CLIENTE	CAUSA	SOLUCIÓN
CLIENTE MANIFIESTA QUE EL VEHÍCULO SE ACELERA SOLO	VEHÍCULO NO PRESENTÓ FALLA NI OLOR A GASOLINA	REVISIÓN CON LA CLIP
CLIENTE MANIFIESTA ECHANDO REVERSA DESPUÉS DE UN OBSTÁCULO		
CLIENTE MANIFIESTA OLOR A GASOLINA DENTRO DEL HABITÁCULO		PRUEBA DE RUTA
CLIENTE MANIFIESTA QUE SE ESTÁ PRENDIENDO EL TESTIGO DE LAS PUERTAS		COLOCAR CAUCHO EN LA PUNTILLA PUERTA
COTIZAR ARREGLO DEFENSA		
CLIENTE MANIFIESTA QUE LA BARRA DEL PORTA MALETERO SE ESTÁ LEVANTANDO EL EMPAQUE		

- b. 31 de julio de 2018:** ingreso realizado a través de la orden de reparación No. 37049701, cuando el vehículo registraba 30.000 kilómetros de recorrido, el vehículo ingresó para el mantenimiento preventivo por kilometraje¹ de 30.000 kilómetros; en este ingreso se incluyó como sentimiento del cliente *“el cliente manifiesta que cuando va en viaje largo el vehículo bota mucho olor a gasolina”*.

Dicho ingreso se describe de la siguiente manera:

SENTIMIENTO DEL CLIENTE	CAUSA	SOLUCIÓN
MANTENIMIENTO DE 30.000 KMS		
ALINEACIÓN Y BALANCEO		
HACER LIMPIEZA A LOS DUCTOS DEL AIRE ACONDICIONADO		

¹ En sentencia de segunda instancia proferida el 10 de septiembre de 2019 por el Juzgado 1 Civil del Circuito de Bogotá, al resolver el recurso de apelación propuesto por SANDRA PATRICIA USECHE contra la sentencia No. 6892 del 5 de junio de 2019 proferida en el proceso 18-226216 por la Superintendencia de Industria y Comercio e iniciado contra METROKIA S.A., se señaló que los mantenimientos preventivos deben atenderse por el propietario del vehículo, esto es, que el vehículo debe ingresar al servicio técnico en el kilometraje recomendado o bajo las condiciones expresamente señaladas por el fabricante en el manual de garantía.

CLIENTE MANIFIESTA UN GOLPE AL MOMENTO DE GIRAR EL VOLANTE EN CUALQUIER SENTIDO (PRUEBA DE RUTA CAMILO)	ROUTINA RECOMENDADA POR LA MARCA	MANTENIMIENTO DE 30.000 KMS
CLIENTE SOLICITA COLOCAR CAPUCHÓN DE LA PUNTILLA DE LA PUERTA TRASERA IZQUIERDA		SE APLICA PURIFICADOR DE AIRE ACONDICIONADO
CLIENTE MANIFIESTA QUE CUANDO VA EN VIAJE LARGO EL VEHÍCULO BOTA MUCHO OLOR A GASOLINA		CAMBIO DE PUNTILLA DE PUERTA TRASERA IZQUIERDA
CLIENTE SOLICITA AJUSTAR RIELES DE LA SILLA DELANTERA IZQUIERDA		AJUSTE DE COJINES SE COLOCA SEGURO ESPEJO

c. 18 de octubre de 2018: ingreso realizado bajo la orden de reparación No. 37447231 con 35.472 kilómetros de recorrido. Dicho ingreso se describe de la siguiente manera:

SENTIMIENTO DEL CLIENTE	CAUSA	SOLUCIÓN
CLIENTE MANIFIESTA QUE CUANDO VA A UNA VELOCIDAD DE 140 KMS LA PUERTA DELANTERA DERECHA VIBRA	QUEDA PENDIENTE CONCRETAR NUEVA CITA PARA REVISAR INCIDENTES	
CLIENTE MANIFIESTA QUE A VECES HAY OLOR A COMBUSTIBLE DENTRO DEL HABITÁCULO	POR DEFINIR	
CLIENTE SOLICITA CAMBIAR AMORTIGUADORES DELANTEROS	AMORTIGUADORES DELANTEROS ESTALLADOS	SUSTITUCIÓN AMORTIGUADORES DELANTEROS AJUSTE DE SUSPENSIÓN

a. 6 de diciembre de 2018: vehículo ingresó con la orden de reparación No. 38336671 con 38.540 kilómetros de recorrido. Dicho ingreso se describe de la siguiente manera:

SENTIMIENTO DEL CLIENTE	SOLUCIÓN
CLIENTE MANIFIESTA QUE CUANDO SE PRENDE EL AIRE ACONDICIONADO LAS LUCES MEDIAS SE BAJAN	REVISIÓN DE LUCES CONFORME
CLIENTE MANIFIESTA QUE CUANDO SE MUEVE LA DIRECCIÓN EL VEHÍCULO SE ACELERA	SE REALIZA PRUEBA DE RUTA NO SE EVIDENCIA INCIDENTE REPORTADO POR EL CLIENTE

CLIENTE MANIFIESTA QUE TIENE MUCHO OLOR A COMBUSTIBLE DENTRO DEL HABITÁCULO CUANDO SE TIENE MUCHO TIEMPO EL AIRE ACONDICIONADO ENCENDIDO	SE REALIZA PRUEBA DE RUTA NO SE EVIDENCIA OLOR A COMBUSTIBLE
CLIENTE MANIFIESTA QUE SIENTE UN SILBIDO EN LA PUERTA DELANTERA CUANDO VA A MÁS DE 100 KM POR HORA	SE REALIZA PRUEBA DE RUTA NO SE EVIDENCIA
CLIENTE MANIFIESTA QUE EL VIDRIO DELANTERO IZQUIERDO SUBE LENTO	VIDRIO DELANTERO IZQUIERDO BUEN FUNCIONAMIENTO
CLIENTE MANIFIESTA QUE LAS MANIJAS INTERNAS DE LAS PUERTAS DELANTERAS SE SIENTEN SUELTAS	MANIJAS INTERNAS DE LAS PUERTAS DELANTERAS AJUSTADAS Y EN BUEN ESTADO
CLIENTE MANIFIESTA QUE EL VEHÍCULO ESTÁ CONSUMIENDO MUCHO COMBUSTIBLE	SE REALIZA PRUEBA DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE, VEHÍCULO CONFORME Y EN SEGUIMIENTO

d. 16 de enero de 2019: vehículo ingresó con 39.794 kilómetros de recorrido. Corresponde al mantenimiento preventivo de 40.000 kilómetros. Dicho ingreso se describe de la siguiente manera:

SENTIMIENTO DEL CLIENTE	CAUSA	SOLUCIÓN
MANTENIMIENTO DE 40.000 KMS ALINEACIÓN Y BALANCEO	RUTINA RECOMENDADA POR LA MARCA	MANTENIMIENTO DE 40.000KMS
VEHÍCULO HUELE A GASOLINA EN EL HABITÁCULO CUANDO LLEVA MÁS DE UNA HORA PRENDIDA	SATURACIÓN EN CANISTER	SUSTITUCIÓN POR GARANTÍA DEL CANISTER
SE HAN CAMBIADO 2 BATERÍAS EN GARANTÍA ANTES DE CUMPLIR EL AÑO CADA UNA	BATERÍA NO PRESENTA ANOMALÍA	PRUEBA DE CARGA DE LA BATERÍA
CLIENTE DICE QUE EL VEHÍCULO SE ACELERA AL HACER UN PARE O AL GIRAR A VECES, TOCA PASARLA A NEUTRO	SE REALIZA TEST DE CALCULADORES, REVISIÓN DE PARÁMETROS Y ESTADOS	

e. 8 de febrero de 2019: vehículo ingresó con 40.819 kilómetros de recorrido con la orden de reparación No. 38935071. Dicho ingreso se describe de la siguiente manera:

SENTIMIENTO DEL CLIENTE	CAUSA	SOLUCIÓN
VEHÍCULO EN PRUEBA POR FALLA	NO SE EVIDENCIÓ LA FALLA EN LA PRUEBA DE RUTA CON EL CLIENTE NI EN EL TALLER	REEMPLAZO DE LA VÁLVULA DE PURGA DE LOS VAPORES DEL CANISTER
SE REALIZA PRUEBA DE RUTA CON EL CLIENTE		
SE SIENTE OLOR A COMBUSTIBLE LADO MOTOR		
		REINICIALIZACIÓN DE LOS AUTOADAPTATIVOS CVA, ÍNDICE DE ALCOHOL

f. **22 de febrero de 2019:** vehículo ingresó con 41.015 kilómetros de recorrido con la orden de reparación No. 39022521. Dicho ingreso se describe de la siguiente manera:

SENTIMIENTO DEL CLIENTE	CAUSA	SOLUCIÓN
CLIENTE MANIFIESTA QUE EL VEHÍCULO TIENE OLOR A COMBUSTIBLE DENTRO DEL HABITACULO	EN TALLER	
CLIENTE MANIFIESTA QUE CUANDO GIRA LA DIRECCIÓN HACIA LA IZQUIERDA Y HACE UN PARE EL VEHÍCULO SE ACELERA SOLO A VECES		
CLIENTE MANIFIESTA QUE EL VEHÍCULO CASCABELEA		
SE ENTREGA AL JEFE DE TALLER EL CERTIFICADO DE GASES		

Obra también en el expediente el documento denominado “REVISIÓN PREVENTIVA COMPLETA LIVIANOS”, identificado con el número 002885/000/2019, de fecha 22 de febrero de 2019 (realizado 22 meses después de la entrega inicial del vehículo), en el que se evidencia que el automotor cuenta con **41.014 kilómetros de recorrido** y donde el Centro de Diagnóstico Automotriz (CDA) concluye que el vehículo se encuentra conforme al cumplir con la norma técnica NTC 5375 otorgándole el estado de “APROBADO”, sin causal de rechazo.

Así mismo, en el certificado de “REVISIÓN PREVENTIVA COMPLETA LIVIANOS” se dejó como comentarios u observaciones *“Revisar canister, válvula del canister, conductos. Por posible escape de gases contaminantes”*.

Este certificado fue convertido por el Juez de primera instancia como la prueba irrefutable de la manifestación del cliente, sin evaluar todo el contenido del documento, tomándolo además como fundamentación de la sentencia de primera instancia que acá se recurre, para concluir la existencia de la falla reiterada, al señala el señor Juez que el vehículo presenta gases contaminantes.

Como se expuso en los reparos y que acá nuevamente se arguye, dicho certificado no fue emitido por el servicio técnico autorizado de la marca RENAULT ni demostrado que fue realizado por un perito idóneo o calificado; así mismo, no es posible identificar o deducir las pruebas técnicas a las que fue sometido el vehículo para determinar o establecer el resultado específico de *“Revisar canister, válvula del canister, conductos: por posible escape de gases contaminantes”*.

Así mismo, dicho resultado es aún más cuestionable por SANAUTOS S.A. si se tiene en cuenta que dicho certificado se emite justo antes del ingreso del vehículo al servicio técnico de SANAUTOS S.A. del 22 de febrero de 2019 en el que se anuncia como reporte de ingreso *“Cliente manifiesta olor a combustible dentro del habitáculo”*, pese a que en el certificado de “REVISIÓN PREVENTIVA COMPLETA LIVIANOS” nada se dice sobre la motivación del cliente para realizar la revisión del vehículo.

Sobre la norma NTC5375 a la que hace alusión el certificado del Centro de Diagnóstico y aplicando el principio de la sana crítica que utilizó el Despacho de primera instancia en la sentencia, sea preciso señalar que precisamente uno de los aspectos que se revisa por el Centro de Diagnóstico en el ingreso del vehículo es el habitáculo, esto es, el interior del vehículo, así como la emisión de gases contaminantes.

Dice la norma NTC5375 que su objeto es *“establece los requisitos de revisión técnico-mecánica para los vehículos automotores en cuanto a: revisión exterior, carrocería y chasis; sistema de frenos; sistema de suspensión; revisión interior; luces y señalización; y emisiones contaminantes en los Centros de Diagnóstico Automotor...”*, donde la revisión del vehículo se realiza así:

3.1.1 Revisión visual. Revisión que se realiza mediante, por personal calificado (véase la NTC 5385, numeral 11), percepción sensorial de los elementos del vehículo con la ayuda de los equipos, sin retirar o desarmar partes del vehículo, atendiendo a probables ruidos, vibraciones anormales, holguras, fuentes de corrosión, soldaduras incorrectas, desensamble de conjuntos. NOTA Se debe encender el motor donde el funcionamiento del sistema lo requiere para su inspección.

3.1.2 Revisión mecanizada. Revisión que se realiza con ayuda de equipos que reportan los resultados obtenidos de manera automática y sistematizada al servidor de datos sin la manipulación de éstos por parte del operario. NOTA Estas revisiones se efectuarán, cuando sea aplicable, según el tipo de vehículo. Para esta revisión se deben tener en cuenta los requisitos establecidos en la NTC 5385.

3.1.3 Vehículo vacío. El vehículo solo, tal y como se presenta para los ensayos, así como el conductor solo y todo el material o instrumentación necesarios para los ensayos”.

Así las cosas, en la inspección visual y para efectos de la revisión, el vehículo no se desarma o no se retiran piezas o repuestos pues la norma advierte que la revisión se efectúa a través de la “*percepción sensorial de los elementos del vehículo con la ayuda de los equipos*”, lo que torna nuevamente sospechosa la versión incluida en el certificado del centro de diagnóstico sobre el canister y la válvula, pues para que pueda rendirse dicho concepto, debió retirarse el canister del vehículo ya que se trata de una unidad o pieza que no permite su inspección visual pues es un elemento cerrado y que para determinar su funcionamiento (o falla) el elemento debe retirarse del vehículo; es decir, habría una intervención de un tercero no autorizado en el evento que efectivamente la pieza se retiró del vehículo para su revisión contrariando a norma técnica o la manifestación incluida en el certificado no es acorde con la realidad del vehículo y obedece a la incorporación de una recomendación efectuada por el cliente para que fuera incluida en el certificado como aparente prueba de la falla del vehículo, por lo que dicho certificado genera duda como prueba fehaciente de la falla del vehículo.

En el certificado emitido por el Centro de Diagnóstico, se advierte en su parte final en el numeral 3) lo siguiente: “*Las revisiones PREVENTIVA COMPLETA LIVIANOS **no reemplazan el certificado de revisión técnico mecánica y de contaminantes***” (Negrilla y resaltado del memorialista), es decir, dicho certificado no es prueba de la existencia de olor a combustible en

el interior del vehículo o dentro del habitáculo y no es prueba además de la existencia de gases contaminantes como erradamente lo señaló el Despacho en la sentencia de primera instancia.

De la revisión efectuada por el Centro de Diagnóstico no es posible concluir que se evidenció *“Cliente manifiesta olor a combustible dentro del habitáculo”* y que por tal motivo se recomienda *“Revisar canister, válvula del canister, conductos: por posible escape de gases contaminantes”*.

Para la sociedad SANAUTOS S.A. no son de recibo las argumentaciones del Despacho propuestas en la sentencia de primera instancia, máxime cuando se desconoce la jurisprudencia que existe en torno a la interpretación de falla reiterada, sin entrar a dilucidar si en verdad la falla señalada por el demandante sustentaba jurídicamente la falla reiterada, para que fuera procedente la efectividad de la garantía del vehículo a través de la devolución del dinero pagado.

De acuerdo con la fijación del litigio² propuesta por el Despacho y tomando como referencia la manifestación del Juez en la fundamentación de la sentencia, cuando hace referencia a una *“falla particular”*³ mencionada específicamente como *“olor a gasolina en el habitáculo”* y que constituye la aparente falla reiterada, sea pertinente señalar al Despacho que contrario a lo expuesto, dicho sentimiento del cliente y los ingresos del vehículo al servicio técnico no son prueba de la existencia de una falla reiterada del vehículo.

Al respecto, en el interrogatorio de parte realizado por el Juez y que absolvió el representante legal de SANAUTOS S.A., así como en el interrogatorio de parte del demandante, respaldado

² 1. Declarar probada la existencia de la relación de consumo respecto del vehículo de placa JJL215.

2. Declarar probado que el demandante presentó la reclamación directa en el término de la garantía del vehículo y presentó la demanda en los términos establecidos en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

3. Entrará el Despacho a determinar si se encuentran probados los presupuestos establecidos en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 para acceder a las pretensiones de la demanda a través de la devolución del dinero pagado por el vehículo o si deben declararse probadas las excepciones formuladas por las demandadas.

³ *“Para el Despacho esta falla atendiendo la lógica, la sana crítica y la experiencia esta es una falla que efectivamente afecta la mecánica y la seguridad del automotor, de lo cual también es prueba o ha sido establecido en la normatividad colombiana en el artículo 50 de la Ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito ...”*

además por la prueba documental aportada por la demandada (esencialmente en el informe técnico y las órdenes de reparación que lo conforman), es posible concluir lo siguiente:

- a. Entre el 11 de abril de 2017 y el 24 de abril de 2018 el vehículo objeto de litigio no reportó en sus ingresos como sentimiento del cliente *“olor a gasolina en el habitáculo”*.
- b. El 24 de abril de 2018, en el ingreso realizado al servicio técnico de SANAUTOS S.A. con la orden de reparación No. 28722521, el vehículo de placa JYL215 registró más de 25.000 kilómetros de recorrido, es decir, desde la fecha de entrega inicial del vehículo ocurrida un año atrás, el vehículo recorrió en 1 año el doble del kilometraje promedio de un vehículo particular que se encuentra aproximadamente en 12.500 kilómetros por año; máxime si se tiene en cuenta que el demandante adujo en sus respuestas que el servicio que presta el vehículo es de índole familiar (traslados de los niños) y viajes largos.
- c. El 24 de abril de 2018, en el ingreso realizado al servicio técnico de SANAUTOS S.A. con la orden de reparación No. 28722521 y como sentimiento del cliente se anotó *“olor a gasolina en el habitáculo”*. Sin embargo, quedó evidenciado en este ingreso que el vehículo no reportó la falla, pues el útil clip o escáner no arrojó ningún código que le permitiera inferir al taller que el vehículo registraba falla de funcionamiento.
- d. El 31 de julio de 2018, en el ingreso realizado a través de la orden de reparación No. 37049701, cuando el vehículo registraba 30.000 kilómetros de recorrido, el vehículo ingresó para el mantenimiento preventivo por kilometraje⁴ de 30.000 kilómetros; en este ingreso se incluyó como sentimiento del cliente *“el cliente manifiesta que cuando va en viaje largo el vehículo bota mucho olor a gasolina”*.

⁴ En sentencia de segunda instancia proferida el 10 de septiembre de 2019 por el Juzgado 1 Civil del Circuito de Bogotá, al resolver el recurso de apelación propuesto por SANDRA PATRICIA USECHE contra la sentencia No. 6892 del 5 de junio de 2019 proferida en el proceso 18-226216 por la Superintendencia de Industria y Comercio e iniciado contra METROKIA S.A., se señaló que los mantenimientos preventivos deben atenderse por el propietario del vehículo, esto es, que el vehículo debe ingresar al servicio técnico en el kilometraje recomendado o bajo las condiciones expresamente señaladas por el fabricante en el manual de garantía.

Nótese por el Despacho que en el ingreso del 31 de julio de 2018 el cliente adujo una circunstancia específica que no fue mencionada en el ingreso del 24 de abril de 2018, esto fue, que el olor a gasolina se evidenciaba por el cliente en un viaje largo; es decir, hasta el momento el cliente ha expresado diferentes circunstancias en las que aparentemente el olor a combustible en el habitáculo o en el interior del vehículo se evidenciaba.

En este ingreso del 31 de julio de 2018, el servicio técnico de SANAUTOS S.A. procedió a aplicar purificador del aire acondicionado, es decir, no se efectuó el cambio de pieza o repuesto.

- e. En el ingreso del 18 de octubre de 2018, bajo la orden de reparación No. 37447231, el cliente adujo que *“El cliente manifiesta que a veces hay olor a combustible dentro del habitáculo”*. No obstante, no está probado que efectivamente dicho sentimiento se reprodujo en taller o la existencia de dicho reporte, pues en el informe técnico se advirtió por SANAUTOS S.A. *“Queda pendiente concretar nueva cita para revisar incidentes”*.
- f. En el ingreso del 6 de diciembre de 2018, con la orden de reparación No. 38336671, cuando el vehículo reportaba más de 38.000 kilómetros de recorrido (es decir, entre el 24 de abril de 2018 y el 6 de diciembre de 2018 el vehículo recorrió más de 13.200 kilómetros, por lo que si es posible inferir el uso al que fue sometido el automotor), se informó como sentimiento del cliente *“El cliente manifiesta que tiene mucho olor a combustible dentro del habitáculo cuando tiene mucho tiempo el aire acondicionado encendido”*.

Adviértase nuevamente por el Despacho que la descripción que realiza el cliente en este ingreso no coincide con el reporte de ingreso del vehículo del 31 de julio de 2018, pues se habló en primer lugar que el olor aparentemente se evidenciaba en un viaje largo, mientras que en este otro ingreso se señala que dicho olor aparentemente se detectaba cuando se encendía el aire acondicionado por mucho tiempo.

Sobre este ingreso del 6 de diciembre de 2018, el servicio técnico de SANAUTOS S.A. registró en el informe técnico *“Se realiza prueba de ruta no se evidencia incidente reportado por el cliente, ni se evidencia olor a combustible”*, es decir, no se reprodujo la falla en el taller y el útil

clip o escáner no arrojó código de falla que indicara un indebido funcionamiento del vehículo; por lo tanto, no existió falla que debiera corregir o reparar por el servicio técnico de la demandada.

- g. Para el día 16 de enero de 2019, el vehículo ingresa al servicio técnico de SANAUTOS S.A. para el mantenimiento preventivo de 40.000 kilómetros y cuando el vehículo reportaba 39.794 kilómetros de recorrido, se señaló adicionalmente a la solicitud de mantenimiento que *“Vehículo huele a gasolina en el habitáculo cuando lleva más de una prendido”*.

Es en este ingreso donde el taller de SANAUTOS S.A. efectivamente detecta que el sentimiento del cliente está relacionado con la pieza específica del vehículo denominado *“canister”*, que como lo señalaron los representantes legales de las sociedades demandadas en sus respectivos interrogatorios de parte, dicha pieza permite la recolección de gases o vapores de la gasolina que se producen en el vehículo (específicamente en el tanque de combustible); procediéndose con el cambio o la sustitución de dicha pieza por garantía.

De acuerdo con lo anterior, fue en el ingreso del 16 de enero de 2019 donde se reprodujo el sentimiento del cliente y se efectuó la reparación por el servicio técnico de SANAUTOS S.A.; reparación además efectuada a través de la garantía del vehículo.

- h. El 8 de febrero de 2019 con 40.819 kilómetros de recorrido, el vehículo ingresó al servicio técnico de SANAUTOS S.A. con la orden de reparación No. 38935071, en el que se evidenció por el taller que el olor a combustible se detectaba *“lado motor”*, por tal razón, SANAUTOS S.A. procedió con el cambio o reemplazo de la válvula de purga de vapores del canister y donde dicha reparación también se realizó a través de la garantía.
- i. Y el 22 de febrero de 2019 con 41.015 kilómetros de recorrido, el vehículo ingresó con la orden de reparación No. 39022521 al servicio técnico de SANAUTOS S.A., en el que se reportó por el cliente *“Cliente manifiesta olor a combustible dentro del habitáculo”*, procedió el señor JHOJAN ALFONSO TORRES FUENTES a abandonar el vehículo en las instalaciones de la demandada.

Con respecto a este ingreso, el representante legal de SANAUTOS S.A. frente a la pregunta del Despacho, respondió claramente, que el olor a combustible dentro del habitáculo no se evidenció.

No obstante lo anterior, el Despacho en la sentencia de primera instancia manifestó que al llevar el vehículo para el ingreso del 22 de febrero de 2019 al servicio técnico de SANAUTOS S.A., el señor JHOJAN ALFONSO TORRES FUENTES hizo entrega del certificado de fecha 22 de febrero de 2019 y emitido por el Centro de Diagnóstico, en el que se señaló *“Revisar canister, válvula del canister, conductos: por posible escape de gases contaminantes”*;

Retomando la sentencia de primera instancia, el Juez manifestó que *“Para este efecto, debo hacer hincapié en las siguientes normas: primero en lo establecido en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 artículo este que señala que las normas de esta ley deberá interpretarse de la forma más favorable al consumidor; segundo, lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011. Estas normas en concordancia con lo establecido en el Decreto 735 de 2013 compilado en el Decreto 1074 de 2015, advierte una obligación de todo productor o proveedor de proceder con el cambio del producto o la devolución del dinero pagado por el producto al consumidor cuando se encuentre alguna de las siguientes circunstancias, una que exista una falla que no admite reparación o dos que exista una falla reiterada...”*.

De acuerdo con lo expuesto por el Juez, el asunto se resolvería (como lo advirtió desde la fijación del litigio) a través de los presupuestos del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, específicamente en el numeral 2 de dicho artículo, pues hace alusión a la imposibilidad de reparación y a la falla reiterada. Dice el numeral 2 de dicho artículo: *“2. 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”*.

Continuando con la sentencia, el Juez manifestó sobre la falla reiterada que sería “*atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto*”, es decir, daría aplicación al numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

*“En tal sentido la Superintendencia al igual que el Tribunal Superior de Bogotá han establecido un criterio en el sentido de que **no cualquier falla permite al consumidor solicitar el cambio o la devolución del dinero pagado por el producto, debe ser una falla que impida el uso del producto o generar un riesgo a la seguridad del mismo...**”* (Negrilla y resaltado del memorialista) sobre esta exposición del Despacho debe señalarse que ciertamente la Superintendencia de Industria y Comercio y específicamente en sentencias proferidas en el marco de la acción de protección al consumidor (incluso por el mismo profesional universitario que dictó la sentencia que se recurre), señaló o aclaró que “*No todas las fallas que puede presentar un vehículo determinan el cambio o la devolución*”⁵ pues es importante establecer las reglas del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 y así mismo que como lo expuso la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, la prueba con la cual se demuestre el estado de funcionamiento del vehículo corresponderá a la prueba técnica⁶, pues no es posible aducir el daño del vehículo sin su respectiva verificación y con la sola manifestación del demandante, atendiendo la carga probatoria prevista en el artículo 167 del Código General del Proceso y el inciso segundo del artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, pues la sola manifestación de la parte no permite probar y no es suficiente para tener por cierta la falla reiterada del vehículo.

⁵ Sentencia de primera instancia proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio bajo el radicado 18-79143, iniciado por EDUEMARCIAL PÉREZ CALVO contra COMERCIALIZADORA ALCALÁ MOTOR S.A.S. y confirmada mediante sentencia de segunda instancia proferida por la Sala Civil de Decisión No. 5 del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C. de fecha 13 de junio de 2019, al resolver el recurso de reposición interpuesto por el demandante.

⁶ Sobre la falla en vehículos, es necesario advertir que la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante concepto 12-34047 señaló: “*...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...”*

Así mismo, la Sala Civil de Decisión No. 5 del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C. en sentencia de fecha 13 de junio de 2019, al resolver el recurso de reposición interpuesto por el demandante EDUEMARCIAL PÉREZ CALVO en el proceso iniciado contra COMERCIALIZADORA ALCALÁ MOTOR S.A.S., estableció que los ingresos del vehículo no son prueba de la falla del vehículo y que no es posible deducir por el número de ingresos que efectivamente el vehículo adolece de una falla.

“...Al respecto debo citar las siguientes providencias que dan cuenta de esos criterios normativos: Tribunal Superior de Bogotá proceso 2018-42493, proceso 2012-8951 y proceso 2017-74271. De dichas providencias para mí es importante resaltar entonces que frente a este deber la única forma en que un productor o proveedor pueda exonerarse de esa responsabilidad es probando dentro del expediente alguna de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011. No hay ninguna excepción distinta que por medio de la cual los productores o proveedores se puedan exonerar de responsabilidad. Para nada es admisible el hecho de que un productor o proveedor indique que en todos los ingresos ha procedido a realizar la efectividad de la garantía...”

Las anteriores argumentaciones del Despacho desconocen las recientes decisiones adoptadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (confirmadas además en la segunda instancia por los Jueces Civiles del Circuito y la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial), en las que se advierte que para que opere la efectividad de la garantía deben encontrarse probados los presupuestos del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 cuando se trata de la falla reiterada y así mismo que **la falla impide el uso del vehículo**, como se señaló en sentencia proferida el 21 de mayo de 2019 por la Superintendencia de Industria y Comercio en el proceso radicado 18 – 238377 iniciado por GINA PAOLA ACHURY contra MOTORES Y MÁQUINAS S.A. – MOTORYSA.

Debe acotarse adicionalmente por SANAUTOS S.A., que esencialmente ha sido acogida la interpretación que realizó la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá en decisión de segunda instancia, sentencia del 15 de junio de 2016, de JOSÉ ELÍAS CRUZ contra DAIMLER COLOMBIA S.A., proceso radicado 11001319901220134273501, Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, M.P. Germán Valenzuela Valbuena; en las sentencias



que han sido citadas en este escrito de reparos (y adicionalmente que fue citada en la contestación de la demanda), cuando explica sobre la falla reiterada en materia de vehículos: **“...es necesario acreditar el daño al tiempo de demandar de cuya acreditación pende la protección, siendo una carga probatoria del que no exime el estatuto del consumidor y visto está que las reparaciones efectuadas cumplieron su objetivo...”** ya que **“...no basta pues a la luz del estatuto del consumidor con que se repita un daño para que pueda reclamarse judicialmente sin más el cambio del producto pues si ha procedido una nueva reparación y esta sido exitosa, el derecho del consumidor queda protegido como que ya tendrá a su disposición un bien que reúne las características que tenía en mente al momento de contratar...”**. (Negrilla y resaltado del memorialista).

En virtud de lo anteriormente expuesto, le solicito muy respetuosamente al Honorable Juez, sea revocada la sentencia de primera instancia dictada por la Superintendencia de Industria y Comercio, y en su lugar, se nieguen las pretensiones del demandante.

Cordialmente,

CARLOS ENRIQUE ANGARITA ANGARITA

C.C. 19.191.614 de Bogotá

T.P. No. 25.709 del Consejo Superior de la Judicatura