

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL**  
**JUZGADO CINCUENTA CIVIL DEL CIRCUITO**  
**Bogotá D.C. diez (10) de marzo de 2023**

*Proceso No.* 21-115837  
*Clase:* PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
*Demandante:* CLAUDIA PATRICIA BLENIZ BERMUDEZ.  
*Demandado:* AUTOVARDI S.A.S.

**ASUNTO**

**Sentencia escritural (art. 14 Ley 2213 de 2022)**

Decide el Despacho lo que en Derecho corresponda respecto del recurso de apelación interpuesto contra la sentencia proferida el día veintinueve (29) de mayo de dos mil veintidós (2022) (Pdf 32), emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio- Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, dentro de la acción de protección al consumidor impetrada por **Claudia Bleniz Bermúdez**, en contra de **Autovardi S.A.S.**

**ANTECEDENTES**

**I. HECHOS**

1. La señora **Claudia Bleniz Bermúdez** adquirió un vehículo Jeep Renegade modelo SK4 color negro carbón año 2020, con placa No. CCN-309, nuevo 0 Km, el cual fue vendido por **Autovardi S.A.S.**

2. Del vehículo se hizo entrega el día 27 de julio de 2019.

3. Para el 3 de octubre de 2019, esto es, 2 meses y 3 días después de la entrega, el automotor fue llevado al taller por fallas, presentadas en la puerta del conductor, lo cual generaba vibraciones y ruido, la dirección se encontraba dura y con ruido, y la marcha estaba forzada.

El vehículo es devuelto el día 5 de octubre de 2019.

4. En el ingreso del 23 de octubre del mismo año, presentó, \*aire acondicionado con mal olor y sin enfriamiento suficiente, \*Cuando está en marcha se emite un pitido y disminuye la velocidad, \*en carretera no desarrolla velocidad.

5. En el ingreso del 30 de enero de 2020, \*persiste el mal olor del aire acondicionado, \*el vehículo suena y tiene baja velocidad, \*hay tintineo en la parte baja de la carrocería.

6. En el ingreso a finales del 2020, se indica que presentaba, \*ruido de la puerta del conductor, \*aceleración del motor por las mañanas, \*corcoveo al andar, \*bajas revoluciones, \*consumo elevado de combustible, \*mal olor en el aire acondicionado y no enfría adecuadamente.

7. El 16 de abril de 2021, se le manifiesta a la compradora que es necesario cambiar el “*evaporador*” para mejorar las condiciones del aire acondicionado, lo cual conlleva desarmar el automotor.

## **II. PRETENSIONES DE LA ACCIÓN**

A razón de lo anterior, solicita la demandante que se declare que Autovardi S.A.S. violó sus derechos de consumidor.

Y en consecuencia, se ordene la devolución del dinero pagado por el vehículo o que tal cantidad sea reconocida para adquirir otro automotor, así le toque a la demandante pagar un excedente.

Igualmente, solicitó se resarcieran los perjuicios materiales causados; sin embargo, desde la admisión de la demanda se le informó a la actora que tal pretensión no era viable en el tipo de acción adelantada.

## **III. EXCEPCIONES A LA ACCIÓN**

Notificada la parte demandada, se opuso a las pretensiones de la demanda formulando las excepciones denominadas: *“IMPROCEDENCIA DE LA DEMANDA AL NO EXISTIR FALLA DEL PRODUCTO NI REITERACIÓN DE ESTA, INEXISTENCIA DE FALLA NI REITERACIÓN DE ESTA EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL NUMERAL 2 DEL ARTÍCULO 11 DE LA LEY 1480 DE 2011, ACTOS PROPIOS DE LA CONSUMIDORA QUE CONLLEVAN AL NO DISFRUTE DEL BIEN”*

## **IV. FUNDAMENTOS DE LA SENTENCIA APELADA**

La juez de primera instancia, en resumen, estimó que no había mérito para acceder a las pretensiones en la forma solicitada por la parte actora, ya que para el día de la sentencia el vehículo se encontraba en buenas condiciones, según lo dicho por la misma accionante y el perito, además de no observarse que las fallas reportadas impidieran el disfrute del bien.

No obstante, haciendo uso de las facultades extra y ultrapetita otorgadas por el numeral 9 del artículo 58 del Estatuto al Consumidor, declaró la vulneración de los derechos a la consumidora, ordenando una ampliación de la garantía en los mismos términos de la que inicialmente le otorgaron, esto es, de dos años o 50.000 Km, lo primero que ocurra.

Lo anterior, al determinar que el servicio post venta en aplicación de la garantía, no fue adecuado, ya que (i) no hubo una información adecuada a la compradora, (ii) no se intervinieron oportunamente las fallas que denunciaba la demandante, y (iii) las intervenciones realizadas al vehículo no se encuentran bien relacionadas documentalmente.

## **V. RECURSO DE APELACIÓN**

Inconforme con la decisión, la apoderada de la parte accionada, formuló oportunamente recurso de apelación contra el fallo, indicando, en síntesis, que se produjo una indebida valoración probatoria, por cuanto la aquí demandada logró acreditar que el vehículo recibió todos los cambios requeridos y se encuentra en condiciones óptimas de funcionamiento, igualmente resaltó el trabajo realizado por el perito, quien manifestó que al momento de revisión del automotor, éste ya se encontraba en buen estado de funcionamiento. Así mismo, expone que no se tuvo en cuenta que el filtro del aire estaba excluido de la garantía, por lo que no se le podía abrogar alguna culpa por aquel repuesto.

En consecuencia, aduce que cumplió con todas sus obligaciones al brindar una correcta garantía sobre el automotor vendido y que el a quo interpretó incorrectamente los numerales 1 y 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

## **VI. CONSIDERACIONES**

Convéngase en admitir que concurren los requisitos sustanciales para emitir una decisión de fondo válida: pues se acredita la competencia de esta Agencia Judicial para conocer del asunto; la relación procesal se ha constituido en legal forma, pudiéndose predicar capacidad de las partes; además que la apelación fue interpuesta en tiempo; y no se observa vicio en la actuación, surtiéndose el proceso con las ritualidades del caso. Por tanto, no existe impedimento procesal para fallar de fondo.

## **VI. PROBLEMA JURÍDICO**

Conforme al recurso presentado por la apelante considera el Despacho que el problema jurídico a desatar se circunscribe en establecer: (i) si se valoraron indebidamente las pruebas practicadas y (ii) si se aplicó en debida forma la ley 1480 de 2011.

## **VII. CASO CONCRETO**

### **MARCO LEGAL Y JURISPRUEDENCIAL**

El artículo 78 de la Constitución Nacional, contempla en su parte pertinente que “*Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la*

*producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios”*

En desarrollo de este precepto, se expidió el Decreto 3466 de 1982 el cual en punto a la calidad e idoneidad de los productos, señaló en su artículo 11 que en todo contrato de compraventa se entiende pactada una obligación a cargo del productor consistente en *“garantizar plenamente las condiciones de calidad e idoneidad señaladas en el registro o en la licencia correspondiente, con las adecuaciones derivadas de la oficialización de normas técnicas o de la modificación del registro, así como las condiciones de calidad e idoneidad correspondientes a las normas técnicas oficializadas aunque el bien o servicio no haya sido objeto de registro”* y el artículo 12 de ese estatuto extendió tal obligación además a los proveedores o expendedores.

Sobre este tópico la Sala Civil de la H. Corte Suprema de Justicia ha establecido que *“el desarrollo y evolución de la industria, la producción en serie, la masificación de las relaciones jurídicas y económicas, el mercadeo y la distribución comercial, entre otros factores, han sido determinantes para el surgimiento de una disciplina de orientación tuitiva que se ha denominado Derecho del Consumidor o, para otros, del Consumo, esencialmente caracterizada por regular lo que concierne a los consumidores y a las relaciones de consumo»* (sentencia 072 de 3 de mayo de 2005, exp.#1999-04421-01).

*(...) Es claro entonces que las medidas tuitivas a favor del consumidor, como parte débil en la mayoría de las relaciones de comercio, se extienden al extremo de penetrar “la esfera del productor o fabricante”, pues, en la medida en que “ha gestionado, controlado o dirigido el diseño y elaboración del producto, entre otros aspectos, así como ha determinado ponerlo en circulación o introducirlo en el mercado”, es quien adquiere “un compromiso en torno de la calidad e idoneidad del mismo”, de donde “no puede resultar ajeno o indiferente a sus eventuales defectos o anomalías, ni a los peligros o riesgos que estos pudieran generar, como tampoco a las secuelas de orden patrimonial que llegaren a afectar a su destinatario final –consumidores o usuarios– o a terceros”* (sentencia 016 de 7 de febrero de 2007, exp.#1999-00097-01, reiterada en decisión el 24 sep 2009, exp. 05360-31-03-001-2005-00060-01).

Con la Ley 1480 de 2011, se impone en el productor y/o proveedor la obligación de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos que saca al mercado (art. 7), otorgando una garantía mínima sobre los mismos (art. 8) y estableciendo unas obligaciones con relación al consumidor en el artículo 11 de las cuales se destacan:

*“1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.*

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.”*

Luego, se divisa que el consumidor tiene derecho a cobertura gratuita, de reparación del producto adquirido, durante el tiempo de la garantía legal o la que las partes hubiesen acordado, y según el defecto y de ser repetitiva la falla presentada, es potestativo del usuario solicitar la devolución de su dinero, el cambio del producto o de nuevo la reparación del mismo.

## DE LA APELACIÓN

1. Procede entonces el Despacho a examinar los argumentos planteados por la apoderada demandada en su recurso de apelación, y dar así respuesta a los problemas jurídicos planteados.

2. Sea lo primero indicar que el vehículo tipo Jeep de placas GCN 309 fue entregado a la demandante el día 27 de julio de 2019, y el mismo contaba con una garantía de 24 meses o 50.000 Km (Pdf 10 pág. 42), lo que primero ocurriera.

Bajo esos parámetros, la consumidora hizo valer su garantía en varias ocasiones, ingresando el vehículo para revisión los días:

- 3 de octubre de 2019: indicando *“Ruido en la puerta delantera izquierda, ruido en la dirección, ruido mientras acelera, demora al entrar los cambios.”* (Pdf 10 pág. 81)
- 23 de octubre de 2019: manifiesta *“Malos olores cuando se enciende el aire, poca potencia, revisar mofle, revisar suspensión trasera, olor a humo quemado después de andar el carro, revisar puerta delantera izquierda.”* (Pdf 10 pág. 81)
- 30 de enero de 2020: aduce los mismos síntomas que en la revisión pasada y agrega un ruido del motor y ruido en la parte de abajo del carro.
- 2 de julio de 2020: Revisión de 10.000 Km; se le realiza cambio del filtro de aire (Pdf 10 pág. 79).
- 17 de septiembre de 2020: *“CLIENTE MANIFIESTA QUE REV. SE ABRE OT PARA REEMPLAZAR LA NUMERO 401003150 PARA CARGAR REPUESTOS DE RICOLLV56 Y RUIDO MOFLE”* (Pdf 10 pág. 79).
- 30 de enero de 2020: *“EL CLIENTE MANIFIESTA MALOS OLORES CUANDO SE ENCIENDE EL AIRE, POCA POTENCIA, REVISAR MOFLE, REVISAR SUSPENSIÓN TRASERA, OLOR A HUMO QUEMADO DESPUÉS DE ANDAR EL CARRO, RUIDO EN PUERTAS DELANTERAS, RUIDO*

*MIENTRAS ACELERA, DEMORA AL ENTRAR LOS CAMBIOS, ALERTA DE VELOCIDAD AL ANDAR”* (Pdf 10 pág. 80)

- 23 de agosto de 2021: ingresa con vibración del vehículo, alto consumo de combustible y ruido en la parte trasera. Se le realiza un cambio de soporte de motor y de la suspensión. (Pdf 10 pág. 78).

También está probado que todas esas fallas reportadas fueron corregidas por la compañía demandada a tal punto que para en el momento en el cual se realizó la audiencia de instrucción y juzgamiento la propia demandante declaró que el mismo ya se encontraba en óptimas condiciones de funcionamiento (audiencia 372 min. 39:16), lo cual fue corroborado por el perito asignado (audiencia 372 min. 3:03:54).

En ese sentido, debe indicarse que no hubo una mala valoración probatoria por parte de la juez de primera instancia, ya que sus reproches no se encaminaron a la falta de reparación del automóvil o alguna negación de la garantía acordada. Por el contrario, expuso en su decisión que al bien sí se le realizaron los arreglos correspondientes, y por esa misma razón fue que indicó que no había lugar al cambio del producto o devolución del dinero pagado, como lo exigía la parte actora; sin embargo, su inconformismo se centró en la mala atención post venta brindada a la consumidora.

Bajo dicho contexto, de forma temprana la accionante expuso al vendedor los síntomas que sentía en el vehículo adquirido, confiando en un servicio técnico que le garantizara una buena y oportuna atención, haciendo referencia a los olores y sonidos que percibía al conducir el mismo.

No obstante, la valoración del vehículo no fue correcta durante los ingresos al taller, por ejemplo, obsérvese que la compradora anunció el inconveniente que tenía con la aceleración del carro desde el día 3 de octubre de 2019, lo cual fue revisado en el taller, sin hallar falla alguna en ese sentido, por lo que se le endilga dicha falencia a la falta de experiencia de la conductora, al menos con ese tipo de vehículos; sin embargo, lo reprochable es que la entidad no hubiese indicado a su cliente cómo debía realizarse el correcto aceleramiento del vehículo, informándola sobre cómo obtener más velocidad cuando así lo deseara, algo tan sencillo como desacelerar y volver a presionar ese pedal, tal como lo explicó el perito interrogado por el Despacho de la Superintendencia.

También se encuentra el tema de los malos olores, y es que no se le estaba diciendo a la accionada que debía cubrir cambios que no estuviesen contemplados en la garantía, como lo es el filtro del aire; lo que sí es cuestionable es que no le dijera a la compradora que el filtro estaba fallando, desde el momento mismo en que ingresó el carro al taller con dicha anomalía, aún más cuando el mismo testigo técnico de la parte actora indicó que en una ciudad como Cartagena era normal que el filtro se ensuciara de forma rápida, no obstante, la usuaria tuvo que esperar hasta los 10.000 Km, y dos revisiones después para que le solucionaran el inconveniente.

Sucede lo mismo con los sonidos en el mofle y el motor, los cuales se venían anunciando con bastante anterioridad, sin que el concesionario, que se supone tiene el personal capacitado y calificado para realizar aquellos arreglos, tomara las medidas necesarias, correctivos que solo se adoptaron varios meses después, siendo evidente que los mismos se podían haber realizado antes, tal como lo dijo el perito (audiencia 372 min. 2:55:29).

Con todo, es claro que no se realizó una indebida valoración probatoria, ya que todas las pruebas fueron analizadas como correspondía, cosa distinta es que el a quo hubiese precisado que no bastaba con prestar del servicio por la garantía requerida de cualquier forma, sino que tal asistencia debía ser oportuna y de calidad.

Luego, tampoco se entendieron de indebida forma los numerales 1 y 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, dado que, las fallas presentadas en el automóvil no fueron repetitivas, razón por la cual la Juez no accedió a las pretensiones en la forma indicada en la demanda, esto es, ordenando la devolución del dinero o que fuese aportada dicha suma para la adquisición de otro vehículo, pero sí condenó por la falta de suministro oportuno y un adecuado servicio al consumidor.

En ese sentido, deberá confirmarse la sentencia impugnada.

Vale aclarar en este punto, que los motivos de apelación no se encaminaron a reprochar la condena en la forma dispuesta por el a quo invocando las facultades extra petita autorizadas para estos especiales asuntos, ni se mostró inconformismo por como primera instancia utilizó las facultades otorgadas por el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, por lo cual, esta instancia se ceñirá únicamente a los motivos de apelación conforme a lo dispuesto en el artículo 328 del Estatuto Procesal, ya que hacer un análisis más allá de lo requerido por el apelante, a pesar de las facultades “*infra, extra y ultrapetita*”, podría ser perjudicial para el consumidor, y dice el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 que “*Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.*”

Entonces, al margen de que este despacho comparta la hermenéutica realizada por la juez de primer grado en punto a esa facultad y la condena que en ejercicio de ella consideró justa imponer, por no haber sido motivo de reparo, el despacho no lo abordará.

4. Sean suficientes las anteriores consideraciones, para que el Juzgado Cincuenta Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### **RESUELVA**

**PRIMERO. MANTENER** íntegramente la sentencia proferida el día nueve (9) de mayo de dos mil veintidós (2022), por la **Superintendencia de Industria y comercio Delegatura para asuntos Jurisdiccionales**.

**SEGUNDO. CONDENAR** en costas al apelante. Se fijan como agencias en derecho la suma de \$1.300.000.oo., las cuales serán liquidadas por el a quo.

**TERCERO.** Devuélvanse las presentes diligencias al Juzgado de primera instancia.

**NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**

*JD*

**PILAR JIMÉNEZ ARDILA  
JUEZ**

Firmado Por:

Pilar Jimenez Ardila

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 050

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **dfd2942869cb9b4717ae450a23668986d871ed2b49039f4b2c9c130056006ce9**

Documento generado en 10/03/2023 04:45:59 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**