

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO**

**Bogotá D.C., dos (2) de diciembre de dos mil veintidós (2022)
Radicación 11001 2900 000 2021 13872 01**

Se resuelve el recurso de apelación formulado por la parte demandante frente a la sentencia emitida el 15 de diciembre de 2021 por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el juicio de protección al consumidor instaurado por Álvaro José Barrios Angulo contra Country Motors S.A.

ANTECEDENTES

1. Lo solicitado y sus fundamentos fácticos.

1.1. El demandante formuló demanda de protección al consumidor y solicitó ordenar a la demandada cambiar el vehículo Chevrolet Captiva Lt turbo modelo 2020, por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido, a título de efectividad de la garantía.

1.2. En los hechos sustento de las pretensiones expuso, que el 17 de noviembre de 2019 compró a la demandada el señalado automotor por valor de \$85'990.000, y se registró con la placa GJO614, entregándosele el 28 de diciembre del mismo año.

Actualmente el rodante tiene menos de 10.000 kilómetros de recorrido y menos de dos (2) años de haber sido entregado.

En el certificado de garantía se especifica que la misma es por dos (2) años o 50.000 kilómetros de recorrido.

Ha sido cuidadoso en el uso y mantenimiento del vehículo, realizando rutinas de revisión y mantenimiento directamente en el taller de la convocada.

El 5 de junio de 2021 el automotor presentó falla electrónica que impidió su inicio o encendido, y registraba en el tablero *“falla en seguro electrónico del volante”*, cuyo reporte hizo a la demandada.

Siguiendo las instrucciones de la convocada, llevó el carro a su taller oficial tres días después de ocurrida la falla, pero no se pudo revisar por problemas del scanner.

El 12 de junio de 2021 volvió a presentar la misma falla, por lo que el 18 del mismo mes y año, volvió al taller donde se efectuó la reparación consistente en reemplazar la batería, la cual se adquirió en Rapelaez de la Costa S.A.S., ya que la demandada la tenía en su inventario, siendo pagada por el demandante.

El 24 de julio siguiente volvió a presentar el defecto registrado en el tablero como *falla en seguro electrónico del volante*, situación que llevó a que el 29 del reseñado mes y anualidad, mediante derecho de petición solicitara a la vendedora hacer efectiva la garantía, cambiando el automotor por uno nuevo y de las mismas características, así como hacer entrega de otro automotor para transportarse durante el tiempo que dure el trámite de la garantía.

Mediante comunicación de 24 de agosto de 2021 la accionada rechazó su petición, e indicó que la falla se debía a un hecho externo del vehículo, concretamente a las ondas emitidas por antenas de telecomunicación, lo cual exoneraba de la responsabilidad derivada de la garantía.

El 2 de septiembre de 2021 sostuvo reunión con la demandada en sus oficinas para encontrar solución al problema, sin llegar a acuerdo.

2. Contestación de la demanda.

La accionada en la réplica se opuso a las pretensiones y formuló las excepciones de mérito denominadas *“porqué el producto es idóneo y de buena calidad”, “cumplimiento de los términos o condiciones de la garantía”, e “inexistencia del derecho pretendido debido a la inexistencia total o parcial de incumplimiento”*.

Como fundamento de las aludidas defensas adujo, que el automotor cumplía las características inherentes al modelo y ofrecidas durante su comercialización, satisfaciendo las necesidades de su propietario.

Cuando el cliente solicitó el servicio por garantía, el concesionario se lo prestó y actuó más allá de lo obligado para solucionar todas y cada una de las inquietudes planteadas por el consumidor, emitiendo diagnóstico acertado.

Refirió que cuando el vehículo ingresó al taller el 18 de junio de 2021, no estaba bloqueado, encendía normal y no presentaba fallas; realizada la revisión con scanner no se encontró defecto ni mensaje en el tablero; igualmente hizo uso de la herramienta *midtronic* para evaluar el estado de la batería, indicando que requería remplazo y ante ello el demandante la compró por fuera del taller y allí se le instaló.

En el ingreso del 8 de julio de 2021 para mantenimiento de 10.000 kilómetros, el cual lo cubrió GM Colmotores, se evidenciaron puntos de óxido en compuerta trasera, procediendo a corregirlos por garantía, y en esta ocasión nada se dijo acerca de falla en el seguro electrónico del volante.

El 24 de julio de 2021 el cliente reportó telefónicamente la falencia del testigo y el vehículo no encendía; por lo que lo ingresó nuevamente al taller el 26 de julio, y al revisarlo con scanner en búsqueda de códigos de falla, no apareció ninguna.

Por acuerdo llegado con el demandante, dejó el vehículo en el taller para hacer pruebas profundas y de largo tiempo, desde julio hasta los primeros días de septiembre, entregándole un vehículo sustituto que afirmó le ha servicio para su movilización.

En este tiempo realizó diferentes pruebas como someterlo a largos periodos bajo el sol y prueba con pistola de calor, pero no se observó alteración; también procedió a simular la falla en el mismo sitio donde se había presentado, dejándolo parqueado en el Country Club de Sabanilla desde las 9:30 a.m. hasta las 3:30 p.m., evidenciando que aparecía el mensaje de alerta indicado por el demandante, pero el vehículo encendió normal.

Posterior a este último diagnóstico y siguiendo los protocolos del fabricante, con apoyo en ingenieros, revisó los cableados del pilar de la puerta de conductor, encontrando masas que presentaban alta resistencia, por lo que se hizo el mantenimiento y reparación del cableado.

El 24 de agosto de 2021 hizo la prueba de estacionarlo en el Country Club de Barranquilla de 9:00 a.m. a 3:30 p.m., ingresando el vehículo del cliente y otro del mismo modelo y características, no arrojando ninguna falla en los dos vehículos y ambos encendieron normalmente.

Se concluyó que la falla se relacionaba con las masas situadas en pilar de puerta del conductor con aislamiento y resistencia; adicional a ello, con presencia de ondas emitidas por antena de telecomunicaciones ubicadas en sitio cercano al lugar de parqueo, producía interferencias en el módulo, que a su vez reproducía dicha falla.

Se comunicó al demandante que, por ser una falla generada por hecho externo al vehículo, el productor y concesionario se exonera de la responsabilidad derivada de la garantía.

4. Sentencia de primer grado.

En audiencia celebrada el 15 de diciembre de 2021 el funcionario de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio negó las pretensiones del demandante, al considerar que la accionada atendió y reparó las fallas presentadas por el vehículo, relacionadas con el bloqueo del timón y encendido, y con posterioridad al 2 de septiembre de 2021 no existía prueba alguna de persistencia de la persista, concluyendo que la demandada cumplió con lo previsto en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, al proceder a reparar el vehículo.

5. Sustentación del recurso de apelación.

La demandante alegó que, legalmente presentada la falla y de repetirse, atendiendo la naturaleza del bien y características del defecto, a elección del consumidor, procedía nueva reparación o la devolución total del precio pagado o el cambio total o parcial del bien, y en este caso, el consumidor eligió el cambio del bien.

En el escrito allegado ante el juez de primer grado, señaló, que en la acción de protección al consumidor solicitó declarar, que el automotor no cumplía las condiciones de idoneidad, seguridad y calidad ofrecidas por la demandada; por lo que debía hacerse efectiva la garantía remplazándolo por un producto de las mismas características.

Las pruebas incorporadas dejaron claro que el consumidor reclamó la reposición del automotor y que no aceptaba la segunda reparación para hacer efectiva la garantía.

La falla presentada en el carro no provenía de la batería y que pudiera ser resuelta reparándola o reponiéndola; el concesionario no presentó informe o dictamen de reparación directa indicando que la falla del vehículo se originaba en aquella; incluso, se informó sobre diversas causas del defecto; antes de dos meses de instalación de la nueva batería repitió el incidente, y si bien en los últimos días no se volvió a presentar, es porque el vehículo no ha sido sometido a las mismas condiciones en las que se ocasionó la falla, esto es, parquearlo por más de cinco horas bajo el sol.

El automotor en la actualidad no cumple los requisitos de seguridad, idoneidad y calidad; presenta riesgo para el consumidor y para quienes se movilizan en él.

Adicionalmente, las costas procesales impuestas son improcedentes porque no aparecen causadas y de hecho la demandada no pidió su condena.

CONSIDERACIONES

1. Aspectos procesales.

1.1. En cuanto al término para resolver la segunda instancia, el precepto 121 del Código General del Proceso, lo fija en seis (6) meses contados a partir de la recepción del expediente en la secretaría, y ese acto se produjo el 9 de mayo de 2022 cuando finalmente se logró acceder al expediente digital, lo que implica que el pasado 9 de noviembre aquél feneció.

Sin embargo, no es del caso reconocer efectos a tal circunstancia, porque efectuada la revisión de constitucionalidad del citado precepto por la Corte Constitucional en la sentencia C-443 de 2019, determinó que la nulidad generada por el mencionado hecho tenía el carácter de subsanable y la irregularidad debía ser alegada por las partes antes de proferir el respectivo fallo, sin que aquellas hubieran formulado solicitud en ese sentido.

En lo pertinente en el citado fallo se resolvió, “[...] *DECLARAR LA INEXEQUIBILIDAD de la expresión “de pleno derecho” contenida en el inciso 6 del artículo 121 del Código General del Proceso, y la EXEQUIBILIDAD CONDICIONADA del resto de este inciso, en el entendido de que la nulidad allí prevista debe ser alegada antes de proferirse la sentencia, y de que es saneable en los términos de los artículos 132 y subsiguientes del Código General del Proceso*” y “[...] *DECLARAR LA EXEQUIBILIDAD CONDICIONADA del inciso 2 del artículo 121 del Código General del Proceso, en el sentido de que la pérdida de competencia del funcionario judicial correspondiente sólo ocurre previa solicitud de parte, sin perjuicio de su deber de informar al Consejo Superior de la Judicatura al día siguiente del término para fallar, sobre la circunstancia de haber transcurrido dicho término sin que se haya proferido sentencia*”.

1.2. Con relación a los requisitos para el trámite de la apelación, se verificaron al admitirse el recurso y al haberse cumplido con el deber de la sustentación, procede resolver la segunda instancia.

1.3. Respecto a la competencia, el inciso 1.º artículo 328 del Código General del Proceso, estatuye, que “[e]l juez de segunda instancia deberá pronunciarse solamente sobre los argumentos expuestos por el apelante, sin perjuicio de las decisiones que deba adoptar de oficio, en los casos previstos en la ley”.

De acuerdo con tales reglas, según lo planteado por el recurrente, resulta pertinente analizar, si la demandada está obligada a otorgar la

garantía legal relativa a la reposición del automotor adquirido por el consumidor, por uno de iguales características, o si por el contrario, concurre alguna de las causales de exoneración de responsabilidad.

2. Aspectos jurídicos, fácticos y probatorios con incidencia en la decisión de segundo grado.

2.1. El artículo 7.º del estatuto del consumidor dispone, que todo productor y/o proveedor debe responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos; garantía legal que se extiende a la obligación de proveer al consumidor la asistencia técnica necesaria para su utilización, su reparación y entrega de repuestos.

A su vez, el artículo 11 del citado ordenamiento jurídico, contempla las obligaciones para el proveedor o comercializador o concesionario, se derivan de la garantía legal, y al respecto establece:

“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.

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 [...]”.

2.2. Lo referido en la demanda y en las probanzas incorporadas, permiten inferir, que el desperfecto presentado en el automotor el 5 y 12 de junio de 2021 se relacionó con *“falla en seguro electrónico del volante”* (fls.10 y 11 PDF1 c.1), y por se llevó al taller de Country Motors el 18 de junio de 2021, oportunidad en la que se realizó el cambio de batería adquirida en otro lugar por el propietario.

El 8 de julio de 2021 se trasladó el vehículo al taller por presentar *“puntos de oxidación en puerta de baúl, validar por garantía REV 10000KM”*, habiéndose efectuado cambio de compuerta.

El 24 de julio de 2021 la falla persiste, por lo tanto, el automotor ingresó nuevamente al taller el 26 de julio de ese año, y según documento expedido por la convocada, el asunto aludía a *“problemas con testigo, vehículo no enciende en ocasiones”*.

Con el escrito de contestación se trajo copia del servicio prestado el 19 de agosto de 2021, indicándose, que *“cliente reporta que el vehículo le sale un testigo de bloqueo de dirección”*, respecto del cual en la constancia de reparación se dijo que la causa era *“falso contacto moval de chasis y carrocería, provocando que aísle la señal 12V ocasionando que los módulos no aterricen [...] Solución: limpieza y ajuste de moval donde fue necesario revisar señales de circuitos de módulo de bloqueo de la columna de dirección”*.

El 21 de octubre de 2021 vuelve al taller, indicándose, que el *“cliente reporta ruido en parte izquierda del tablero cuando transita por terreno destapado”*, lo cual se indicó había sido reparado.

En la contestación de la demanda se informó que, desde julio hasta el 2 de septiembre de 2021, el vehículo permaneció en el taller para realizar pruebas, pero la falla advertida no pudo ser detectada, no obstante, se hizo cambio de batería colocando una original correspondiente a vehículo modelo 2021.

2.3. Lo anterior pone de presente, que la falencia indicada por el demandante sí se presentó, y que la demandada en su taller prestó los servicios necesarios y realizó las reparaciones que estimó pertinentes para asegurar la funcionalidad del vehículo, y pese a las distintas pruebas realizadas exponiendo el vehículo a altas temperaturas y usando los sistemas de escáner, no logró evidenciar la existencia del defecto en el producto inicialmente reportado por el consumidor.

En el interrogatorio recibido al convocante informó que, luego de la última entrega del carro (2 de septiembre de 2021), la falla no se ha repetido y ha seguido utilizándolo para transportarse desde su lugar de residencia hasta el trabajo, aun cuando insistió en no haberlo sacado fuera del perímetro urbano, ni expuesto a las mismas condiciones físicas a las que se sometió en los momentos de apreciar el aludido defecto.

Así mismo se observa en el anexo allegado con la demanda, que para cuando esta se radicó (28 de septiembre de 2019), el vehículo reportaba 10.813 kilómetros de recorrido, y para cuando se rindió el interrogatorio (15 de diciembre de 2021) tenía aproximadamente 13.000 kilómetros, lo cual deja ver que durante estos tres meses en un recorrido de más de 2.000 kilómetros la falla no se volvió a presentar.

Analizados en conjunto los medios de persuasión, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se infiere, el surgimiento de desperfectos en el funcionamiento del automotor, no de gran magnitud, sino con incidencia en el sistema eléctrico, que imposibilitaron su encendido en ciertos momentos, y que sometido a revisión técnica en el taller dispuesto por

la comercializadora, se requirió adecuado seguimiento para buscar la solución a los problemas referidos por el consumidor, lo que se logró, pues el mismo demandante reconoció no haberse presentado nuevamente el defecto, aunque no utilizando el vehículo en las mismas condiciones en que lo hacía para la época de advertir el desperfecto, lo que implica es viable estimar superada la falla.

2.4. Lo anterior implica el cumplimiento de la garantía legal por la accionada, porque realizó las reparaciones técnicas requeridas y puso el automotor en condiciones de continuar funcionando, entregándosele al adquirente el 2 de septiembre de 2021, sin presentarse nuevamente la falla, y a pesar de haberse impetrado la demanda el 29 de ese mes y año, para entonces no denunció que el defecto hubiera reaparecido.

Cabe acotar que, aunque la detección de la anomalía en el producto advertida por el consumidor se prolongó durante un tiempo considerable, las revisiones y arreglos dieron resultado; sin que jurídicamente pueda deducirse de esa situación, la repetición de la falla, pues en la primera oportunidad ante los expertos no se manifestó, y por consiguiente, resulta admisible el seguimiento efectuado a partir de los requerimientos del cliente, para finalmente corregir el desperfecto.

La respuesta al caso podría ser distinta, sin luego de todas las revisiones, ajustes, reparaciones y cambios de algunos elementos, hubiere surgido nuevamente la falla, pero como quedó evidenciado, esa situación no se configuró.

2.5. En lo relativo a la condena en costas, debe tenerse en cuenta, que encuentra respaldo en el numeral 1.º artículo 365 del Código General del Proceso, al haber sido vencido el accionante, y si lo pretendido es exonerarse del pago de las agencias en derecho, no es esta la fase procesal para discutir ese aspecto, según lo consagrado en el numeral 5.º del precepto 366 de ese mismo ordenamiento procesal, debiéndose plantear la inconformidad una vez efectuada la liquidación de costas, frente a la providencia aprobatoria de aquellas.

CONCLUSIÓN

Así las cosas, se impone ratificar la decisión recurrida, por hallarse ajustada a derecho.

No se impondrá condena en costas en esta instancia al apelante, porque la demandada no replicó la sustentación de la apelación.

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

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la sentencia emitida el 15 de diciembre de 2021 por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el proceso de protección al consumidor promovido por Álvaro José Barrios Angulo contra Country Motors S.A.

SEGUNDO: No condenar en costas de esta instancia al apelante.

Cópiese y notifíquese,

GUSTAVO SERRANO RUBIO

Juez

Firmado Por:

Gustavo Serrano Rubio

Juez Circuito

Juzgado De Circuito

Civil 032

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: **ca89dc641abc545494b1d30522e73b403929294179e84dab7bb45ad1e340f8ed**

Documento generado en 04/12/2022 06:17:31 PM

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

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