DIEGO ARMANDO GALEANO MCCORMICK
Abogado
Especialista en Derecho Comercial

Señor:
JUZGADO VEINTIDÓS (22) CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.
E.S.D.

Ref. Proceso de Responsabilidad Civil Contractual iniciado por señores EUSTOQUIO MESA ARCHILA y MYRIAM NAYDU ACOSTA contra DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.
Radicación: 680014003022-2019-00809-00.

DIEGO ARMANDO GALEANO MCCORMICK, mayor de edad, identificado con cedula de ciudadanía número 13.872.780 de Bucaramanga, abogado en ejercicio, portador de la Tarjeta Profesional número 161.016 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi calidad de apoderado especial de la parte demandada, la sociedad **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.**, según poder debidamente conferido el cual anexo, por medio del presente escrito me permito realizar **CONTESTACIÓN DE DEMANDA ORDINARIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL** promovida por los señores **EUSTOQUIO MESA ARCHILA y MYRIAM NAYDU ACOSTA** en los siguientes términos:

FRENTE A LOS HECHOS:

AL HECHO PRIMERO: Es parcialmente cierto, efectivamente los demandantes adquirieron el vehículo NISSAN TIIDA modelo 2013 identificado con la placa MTR555 el día 14 de diciembre de 2.012, sin embargo, aclaramos que el número correcto de la factura es el 60-005164 y no V60-0051164, como erróneamente lo afirma la parte demandante.

Así mismo es cierto que el referido vehículo fue entregado por mi representada el día veintinueve (29) del mismo mes y año, fecha esta última a partir de la cual se debe comenzar a contar el término de garantía de fábrica otorgado por **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.**

Finalmente manifestamos que para efectos probatorios nos atendremos al contenido de los referidos documentos, en los que, dicho sea de paso no se dejó anotación u observación alguna respecto del kilometraje mencionado por la parte demandante en el hecho que nos ocupa.

AL HECHO SEGUNDO: Es cierto**.** De manera simultánea junto con la entrega del vehículo **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A**. entregó al demandante la libreta de información o manual de garantía y mantenimiento del vehículo, en el cual como bien lo indica su contenido, el periodo de garantía del vehículo es de 24 a meses o 50.000 km, **lo que ocurra primero**; así mismo, debo aclarar que el término de la garantía del vehículo adquirido por los demandantes también se especifica dentro de la factura venta No V60-005164 de fecha 14 de diciembre de 2.012 entregada a los compradores.

Los términos de la garantía comenzaron a correr desde la entrega del vehículo a los demandantes, es decir desde el pasado 29 de diciembre de 2012, finalizando el día 28 de diciembre de 2014.

AL HECHO TERCERO: No es un hecho de demanda, sin embargo la afirmación realizada por el demandante no es cierta, pues en el manual entregado al usuario dentro de las recomendaciones página w7 establece:

> *"**se recomienda** que los servicios gratuitos, de mantenimiento periódico y de garantía los realice el concesionario donde adquirió el vehículo, pues él tiene interés directo en que usted quede satisfecho, sin embargo, **cualquier concesionario autorizado por nissan tiene la obligación de brindarle el servicio."***

Como se desprende del manual entregado, el usuario tiene la posibilidad de escoger el concesionario Nissan autorizado para la revisión de su vehículo, dentro de los cuales se encuentra cualquiera de los talleres que conforman la red de Talleres Autorizados S.A.

Finalmente vale la pena rescatar, la confesión hecha por el apoderado de la parte demandante, en el sentido de aceptar que el servicio posventa es prestado por **Talleres Autorizados S.A.,** empresa completamente diferente a **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.**

AL HECHO CUARTO: No es cierto. De conformidad con lo narrado por la parte demandante son falsas las acusaciones hechas en el hecho que nos ocupa, pues de conformidad con el historial de ingreso del vehículo de placas MTR555, con numero de orden de trabajo 60072325 de fecha 28 de enero de 2014, el cliente acude solicitando la revisión de los 10.000 kilómetros, reportando problemas en el vidrio de la puerta de copiloto y no en el motor.

Una vez al vehículo le es practicada la rutina de mantenimiento solicitada, le es entregado a satisfacción al hoy demandante, prueba de esto es que no existe prueba que demuestre conducta reprochable de mi representada, así mismo, dentro del hecho aduce que TALLERES AUTORIZADOS S.A., conceptuó de manera equivocada u omisoria la revisión

realizada al vehículo de placas MTR555 de fecha 28 de enero de 2014, sin embargo, dicha alegación no tiene soporte probatorio sólo la afirmación del demandante la cual deberá PROBAR dentro del proceso.

Por último, es de aclarar que el aquí demandante fundamenta el presente hecho con la página M-11 del manual entregado, sin embargo, tal como se puede corroborar a folio 37 de la demanda, esta rutina de revisión corresponde a los 20.000 kilómetros y no a los 10.000 kilómetros como lo pretende hacer ver el demandante.

AL HECHO QUINTO: No constituye un hecho de demanda sino una apreciación subjetiva del demandante respecto de una supuesta suspensión de la garantía del vehículo automotor de placa MTR555. Al respecto se debe recalcar que durante el periodo de garantía otorgado sobre el vehículo de placas MTR555, es decir, durante el término contado desde el 29 de diciembre de 2012 al 28 de diciembre de 2014 no hubo quejas por parte del usuario sobre la calidad e idoneidad del vehículo, ni tampoco hubo privación del uso del producto por concepto de garantía, por lo cual no se está en presencia de un evento de suspensión de la garantía conforme al artículo 9 de la ley 1480 de 2.011

Vale la pena indicar que de conformidad con el término de la garantía dada sobre el vehículo NISSAN TIIDA modelo 2013 de placas MTR555, de propiedad de los demandantes, esta expiró el 28 de diciembre de 2.014, periodo en el que no se tuvo conocimiento o reporte alguno de síntomas relacionados con el funcionamiento del motor tal y como lo demuestra el historial de servicio que se allega con la demanda.

AL HECHO SEXTO: Es parcialmente cierto. El automotor ingresó a las instalaciones de Talleres Autorizados ubicados en la ciudad de Bucaramanga el día 14 de julio de 2015, bajo la orden de trabajo No 60083648, para la revisión de los 20.000 kilómetros, además el cliente reportó un ruido en el motor tal y como se dejó constancia en la orden de trabajo.

Para la fecha del ingreso antes mencionado, el término de la garantía del vehículo ya había expirado, pues se encontraba vigente hasta el día 28 de diciembre de 2014, así mismo, frente a este ingreso se debe aclarar lo siguiente:

- En primera instancia el vehículo ingresa no con 20000 kilómetros de recorrido sino con 23.699 kilómetros es decir con un exceso de 3.699 kilómetros con respecto al recorrido recomendado para revisión por el fabricante.
- Desconociendo las recomendaciones dadas por el fabricante para el mantenimiento del vehículo, el demandante solicitó llevar a cabo la rutina de revisión de 20.000 kilómetros excluyendo expresamente el cambio de aceite y el filtro de aceite, ignorando así la libreta o manual de información sobre el mantenimiento del

vehículo, como se desprende del contenido del historial de servicio que se aporta con la presente contestación.

- El síntoma efectivamente reportado por el aquí demandante en el ingreso del vehículo fue: “cliente reporta ruido motor como lata suelta o cascabeleo al acelerarlo, estacionando y andándolo, cliente reporta como algo suelto al frenar como si algo se pegara y soltara.”

Sin embargo, es de precisar que al demandante se le informó de manera verbal, que el diagnostico del síntoma reportado como ruido en el motor requería de su autorización expresa y que el costo de su reparación debía ser asumido por este dado que la garantía del vehículo ya había terminado, tal y como lo demuestra el contenido del correo electrónico de fecha 8 de septiembre de 2015 aportado por la propia parte actora.

AL HECHO SÉPTIMO: No es cierto. Tal y como se señaló en el hecho anterior el personal calificado de Talleres Autorizados S.A., informó de manera verbal al demandante la necesidad de verificar el ruido del motor reportado para lo cual se requería de autorización por parte del propietario del vehículo, así mismo se le indicó que los gastos de diagnóstico y reparación debían ser cancelados por este, teniendo en cuenta que la garantía de fábrica del vehículo ya había vencido.

Dado que el propietario no dio autorización en su momento, elevó derecho de petición a través de correo electrónico de fecha 8 de septiembre de 2015, donde reconoce claramente que al realizar la revisión de los 20.000 kilómetros reporta el ruido en el motor, es decir, el primer reporte sobre problemas del motor se da 14 de julio de 2015 fecha en que ya había expirado la garantía del vehículo.

Dentro de dicha comunicación el demandante manifiesta su inconformidad sobre el vencimiento de la garantía y declara que la sociedad debe asumir los daños del motor y como consecuencia solicita a Talleres Autorizados S.A. certificación adjunta del servicio realizado.

AL HECHO OCTAVO: Es parcialmente cierto. De conformidad con la solicitud elevada por el demandante, mediante comunicado de fecha 30 de julio de 2015, Talleres Autorizados S.A., a través del funcionario Giovanny Duran, dio respuesta al requerimiento elevado por la parte demandante en el cual se le manifiesta:

> *“se realiza diagnóstico del ruido reportado y se determina que proviene de la parte interna del motor se revisa historia y el vehículo realiza su ultimo cambio de aceite en junio de 2014 con NISSAN.* ***Se indaga con el cliente y su ultimo cambio de aceite lo realizo en junio de 2015, pero no tiene precisión si el ruido empezó***

antes o después de realizar este cambio de aceite. Tampoco se tiene precisión de la viscosidad del aceite utilizada, en este cambio*. Se le recomienda cambiar de aceite y revisar el comportamiento del ruido. El cliente solicita el cambio de combustible debido a que tiene mucho tiempo. Después de realizado el cambio de aceite y volver a realizar las pruebas, el ruido del motor persiste. Se le informa sobre esto al cliente.*

Finalmente, se le recomienda realizar el desarme para hacer un diagnostico preciso del motor. El cliente no autoriza nos informa que va a retirar el vehículo."

Ahora bien, frente a un nuevo requerimiento del propietario sobre la garantía y el ruido en el motor en el vehículo, se genera la respuesta del 27 de octubre de 2015, en la que se le indica:

"*en cuanto a la condición reportada por su vehículo, le reitero que es necesario para realizar un diagnóstico, para lo cual requerimos de un desarme del motor y de manera precisa establecer la causa de la condición. Sin este desarme es imposible determinar la condición y realizar una cotización de la reparación.*

Teniendo en cuenta que el vehículo se encuentra por fuera de los términos de garantía, quedamos atentos a su autorización para realizar dicho desarme y diagnóstico."

Todo lo anterior prueba el incumplimiento de la parte demandante de su deber de mitigar el daño y en esta medida las afectaciones encontradas en el automotor no pueden ser imputados a mi representada y por lo mismo **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.,** no está llamada a responder por los supuestos perjuicios alegados.

AL HECHO NOVENO: Es falso. No son ciertas las afirmaciones de diligencia y cuidado hechas por la parte demandante, pues debemos resaltar que conforme el cuadro donde el demandante relaciona los mantenimientos practicados al vehículo, manifiesta claramente haber practicado el día 20 de enero 2015 a los 19.800 km de recorrido un cambio de aceite en un "TALLER RECONOCIDO", sin embargo, analizadas la pruebas allegadas al expediente llama la atención la siguiente situación.

Para el ingreso reportado bajo la orden de trabajo No 60083648 del 14 de julio de 2015, el personal calificado de Talleres Autorizados S.A, indagó al propietario del vehículo de placa MTR555 sobre el inicio del ruido del motor y sobre la viscosidad del aceite utilizado, respuestas que no pudo dar tal como quedó registrado dentro del comunicado del 30 de

julio de 2.015 expedido por Talleres Autorizados S.A., mencionado dentro del hecho octavo de la presente contestación.

Así mismo, para el día 19 de mayo de 2.016 el demandante llevó a cabo rutina de mantenimiento de 30.000 kilómetros y no de 25.000 kilómetros como erróneamente lo manifiesta en el cuadro relacionado.

Finalmente, como lo manifiesta el demandante entre la revisión correspondiente a los 15.000 kilómetros realizada el 23 de julio de 2014 y la de 20.000 kilómetros realizada el 14 de julio de 2015, transcurrió casi un año, desconociéndose las recomendaciones del manual de garantía que aconseja el cambio de aceite cada 6 meses o 5000 kilómetros de recorrido.

En el mismo sentido debe tenerse en cuenta que para el ingreso de fecha 14 de julio de 2015 el vehículo contaba con un recorrido de 23.699 Km, mientras que para la fecha indicada en el hecho que nos ocupa el automotor registró un recorrido de 31.429 Km, es decir que entre la solicitud de autorización de diagnóstico hecha por Talleres Autorizados S.A., y la intervención del motor adelantada bajo la orden de trabajo número 60089506 transcurrieron al menos 7.730 Km, situación que se constituye en un incumplimiento de la parte demandante de su deber de mitigar el daño y en esta medida las afectaciones encontradas en el automotor no pueden ser imputados a mi representada al igual que los supuestos perjuicios alegados.

Sin perjuicio de lo anteriormente mencionado, para efectos probatorios allegamos el historial de servicio correspondiente al vehículo de propiedad de la parte demandante en el que aparecen cada una de las intervenciones practicadas por Talleres Autorizadas al automotor de placa MTR555.

AL HECHO DÉCIMO: Es falso. Es mi deber aclarar que antes que los aquí demandantes dieran la autorización para el diagnóstico del vehículo, se les explicó de manera verbal y mediante comunicaciones del 30 de julio de 2015 y 27 de octubre de 2015, de manera clara y detallada el procedimiento que se iba a realizar sobre el vehículo de su propiedad, así mismo, tal y como lo señala el demandante dentro del hecho, la falla fue reportada el 14 de julio de 2015 cuando la garantía del vehículo ya había expirado, y acceder a la revisión y posterior reparación es un acto de voluntad de los propietarios quienes dan su consentimiento aceptando la intervención, revisión, y reparación del motor del vehículo.

Es de recordar que la garantía otorgada sobre el vehículo corresponde al termino de 2 años o 50.000 kilómetros, lo que ocurra primero, por lo cual, es una obligación de carácter temporal solidaria a cargo del productor y proveedor, con base en la cual debe responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de

idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles, sin embargo, ello no implica la obligación de reparar de manera gratuita las fallas presentadas por fuera del término de la garantía, para lo cual se requiere aceptación del propietario del vehículo y el pago de los costos derivados de la reparación de un producto respecto del cual su garantía ya expiró.

Ahora bien frente a la imputación de una posible responsabilidad, esta no es de recibo teniendo en cuenta que el vehículo fue entregado a los demandantes desde el 29 de diciembre de 2.012, y durante el término de su garantía es decir dentro de los dos años siguientes no reportó falla alguna, por lo que el daño no corresponde a la idoneidad y calidad del vehículo sino por el contrario, por el uso dado por su propietario durante el transcurso del tiempo desde el 29 de diciembre de 2012 hasta el 14 de julio de 2015 fecha en que reporta el síntoma en el motor.

AL HECHO DÉCIMO PRIMERO: Es falso. Como se puede detallar dentro de los hechos narrados por el demandante, este hizo caso omiso a las recomendaciones dadas por Talleres Autorizados S.A., sobre la revisión del motor para su posterior reparación, la cual no fue autorizada y continuó usando el vehículo por más de un año, dado que la fecha que reporta dentro del presente hecho es del 13 de septiembre de 2016, es decir, casi un año después de haber sido encontrado el síntoma en el motor.

Transcurrido un año de detectado el ruido en el motor, el día 12 de septiembre de 2016 ingresa el vehículo nuevamente a solicitud del demandante bajo la orden de trabajo 60089506 contando con un total de 31.429 kilómetros, teniendo un recorrido adicional aproximado de 7.000 kilómetros desde la última revisión, el motivo del ingreso fue el mismo pues el cliente reportó un sonido extraño en el motor el cual ya había sido revisado anteriormente y cuyo diagnóstico había sido informado a los demandantes a través de las comunicaciones del 30 de julio de 2.015 y el 27 de octubre del 2.015.

Ante esta circunstancia, el mismo 12 de septiembre de 2.016 el dueño del vehículo accede y faculta a Talleres Autorizados S.A. al desarme del motor, para un diagnóstico general del motor.

Ahora bien, frente a la manifestación de que algún funcionario hubiese conducido el vehículo del demandante durante el ingreso del 12 de septiembre de 2.016, es de aclarar que este fue autorizado por el demandante y no prueba nada distinto a ello.

En lo que respecta a la inspección o ingreso del demandante al taller para verificar las partes averiadas, es de aclarar, en primera instancia, que el aquí demandante aceptó claramente el procedimiento establecido por el fabricante, por lo que con el fin de realizar una correcta inspección y medición de cada una de los componentes del motor era

necesario limpiar cada una de las partes, de esta manera no resultan de recibo las insinuaciones hechas por el demandante, dado que las intervenciones practicadas se realizaron bajo su total consentimiento.

Por otro lado, ignoramos quien es el señor ALVARO BARRIOS su conocimiento mecánico o automotor de los productos NISSAN, dado que no conocemos sus estudios ni su experiencia en el sector automotriz, y lo que pretendía el demandante con la inspección de estas piezas.

AL HECHO DÉCIMO SEGUNDO: A mi representada no le constan los hechos enunciados sobre la solicitud de fotos o videos del procedimiento llevado a cabo al ingeniero Florez.

AL HECHO DÉCIMO TERCERO: Es parcialmente cierto, a solicitud del demandante se realizó el comunicado de fecha 1 de octubre de 2016 en donde se narran todos y cada uno de los procedimientos y revisiones del vehículo del demandante, así como el diagnóstico del desarme del motor autorizado por la parte actora, documento en el cual se manifiesta:

> *"Luego de su autorización, se realizó el desarme requerido y se hizo un diagnostico general del motor. Encontramos gran presencia de lacas y lodos en gran parte del motor (anillos, pistones, tren de válvulas, múltiple de admisión) que demuestran que los cambios de aceite realizados con intervalos muy largos han afectado internamente el motor. Se realizo la medición del motor y encontramos por fuera de especificación, según el manual del fabricante las siguientes partes:*
>
> - *Tolerancia pistón cilindro, por fuera de especificación cilindro 3 y 4*
> - *Holgura cojinetes de bancada, por fuera de especificación casquetes 1,2 y 4*
> - *Holgura cojinetes de biela, por fuera de especificación casquetes 2,3 y 4*
> - *Holgura de lubricación entre pistón y perno de pistón, por fuera de especificación pistones 1,2,3 y 4*
>
> *De acuerdo con lo anterior, podemos establecer que los ruidos generados por el motor se generan en la holgura mayor encontrada en los pernos de los cuatro pistones y en la casquetería de biela y de bancada, muy seguramente desgastes prematuros ocasionados por una deficiente lubricación, producto de la oxidación del aceite por lo mencionado en el párrafo anterior."*

Es claro que el daño fue generado por culpa exclusiva del demandante quien no atendió las recomendaciones de cuidado obrantes en el manual de garantía y mantenimiento hecho que generó el daño en el vehículo, así como tampoco atendió las indicaciones dadas por el personal calificado de Talleres Autorizados S.A., que terminaron por agravar el daño

encontrado en el motor del automotor, situación ésta que no le resulta imputable a mi representada.

AL HECHO DÉCIMO CUARTO: El hecho no corresponde un hecho de demanda y en esta medida resulta impertinente respecto del asunto en litigio.

AL HECHO DÉCIMO QUINTO: A mi representada no me consta el hecho, pues no participó en la elaboración del concepto mencionado y por lo mismo ignora las calidades de quienes participaron en su confección así como los procedimientos y conocimientos empleados para tal efecto, por lo que su contenido deberá ser objeto de prueba.

AL HECHO DÉCIMO SEXTO: No es un hecho de demanda sino apreciación subjetiva de la parte actora. Sin embargo nos permitimos manifestar que respecto del documento allegado por el demandante de fecha de 15 de noviembre de 2015 y que fue elaborado por "*Reconstructora de Motores de Bucaramanga*", **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.** desconoce la trayectoria y métodos utilizados en su elaboración, así mismo el documento no posee NIT de la empresa, por lo que se intuye que dicho informe fue realizado por una persona natural, respecto de la cual desconocemos estudios, trayectoria y si tiene competencia para emitir ese tipo de conceptos, o tiene conocimiento y experiencia certificada de los productos marca NISSAN por lo cual deberá ser desestimado por el despacho.

AL HECHO DÉCIMO SÉPTIMO: El hecho no es cierto en la forma en que está redactado, todas y cada una de las solicitudes y peticiones efectuadas por la parte actora han sido objeto de respuesta por parte de **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.,** a través de Talleres Autorizados S.A., en este sentido la comunicación de fecha 10 de mayo de 2017 fue objeto de pronunciamiento a través del comunicado de fecha 15 de agosto de 2017 que se aporta con la presente contestación.

AL HECHO DÉCIMO OCTAVO: Es parcialmente cierto. Es claro que el aquí demandante a pesar de haber detectado el ruido en el motor desde el 14 de julio de 2015, no accedió a la revisión recomendada de desarme del motor, en detrimento de la vida útil del motor y permitiendo que el daño se acentuara teniendo una consecuencia mayor por el uso prolongado del vehículo con un síntoma en el motor, sin la debida atención por parte de su dueño, por lo cual, es el propio demandante quien contribuyo para que el motor del vehículo de su propiedad sufriera las afectaciones señaladas en la comunicación de fecha 1 de octubre de 2016, por su inacción, dado que el daño que persigue tiene origen en su propio error, dolo o culpa.

Por otro lado, de conformidad con el comunicado de fecha 1 de octubre de 2016 se adjuntó la cotización de la reparación del motor teniendo en cuenta dos opciones: la primera

haciendo un cambio de los repuestos afectados (reparación del motor) y otra con un cambio de motor ¾.

Es cierto que los aquí demandantes tomaron la segunda opción la cual corresponde a un cambio de motor ¾; de esta manera se generó la factura S60-92943 31 de octubre de 2016 en la que se canceló el cambio de motor ¾, y la factura S60-92953 de la misma fecha en la que se pagó la mano de obra y materiales requeridos para el desmonte y diagnóstico del motor que presentaba el ruido, procedimientos efectuados con la autorización de los aquí demandantes.

AL HECHO DÉCIMO NOVENO: Es parcialmente cierto. Ante la aceptación del demandante de acogerse a la opción 2 dada por TALLERES AUTORIZADOS S.A., respecto del cambio de motor ¾ se generó la factura de venta S-6092943 de fecha 31 de octubre de 2016 por concepto de mano de obra y del motor ¾ por valor de $8.423.018 y la factura S60-92953 de fecha 31 de octubre de 2016 por valor de $1.639.958, los cuales corresponden a materiales requeridos para el desmontaje y diagnóstico del motor.

Las anteriores facturas fueron aceptadas y canceladas por los aquí demandantes, de manera voluntaria como consecuencia del síntoma del motor presentado desde el 14 de julio de 2015.

Ahora bien, no me consta cómo el demandante obtuvo los recursos para el pago de las facturas anteriormente mencionadas, así como los descuentos mencionados en el numeral 19.3.

AL HECHO VIGÉSIMO: Es parcialmente cierto. De conformidad con el trabajo realizado de reparación del motor conforme a las facturas S-6092943 y S60-92953 se le entregó a los aquí demandantes certificación de garantía por el servicio prestado, la cual corresponde a la orden de trabajo No R060000815, en dicho documento se le da garantía al componente instalado por un término de 12 meses o 20.000 kilómetros, lo primero que ocurra, contado a partir de del 31 de octubre de 2016, documento que se encuentra firmado por el demandante el señor EUSTOQUIO MEZA ARCHILA.

Sin perjuicio de lo anterior, para efectos probatorios nos atendremos al contenido del documento denominado “Garantía de reparación de motor”

AL HECHO VIGÉSIMO PRIMERO: No es un hecho de demanda sino una interpretación mal intencionada del demandante dentro del trámite de legalización del motor nuevo.

AL HECHO VIGÉSIMO SEGUNDO: No se trata de un hecho de demanda sino de la interpretación del demandante de un documento público expedido por la SIJIN con el fin de legalizar el nuevo motor ante la autoridad de tránsito.

AL HECHO VIGÉSIMO TERCERO: No se trata de hechos de demanda sino como el mismo demandante lo manifiesta son conclusiones subjetivas de todo lo planteado en su demanda, las cuales se responderán de la siguiente forma:

23.1 Es falso tal y como se tendrá oportunidad de demostrar, el síntoma del motor dio inicio el 14 de julio de 2015, fecha en que ya había expirado la garantía otorgada sobre el vehículo, y tal como consta en las respuestas generadas por Talleres Autorizados es claro que la causa del daño se dio por culpa exclusiva de los demandantes.

Así mismo los hechos y pretensiones elevadas por el aquí demandante ya fueron objeto de estudio por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio conforme a la demanda instaurada de acción de consumidor radicada por los señores EUSTOQUIO MESA ARCHILA y MYRIAM NAYDU ACOSTA contra DISTRIBUIDORA NISSAN S.A. de radicación 18-83237 el cual mediante fallo de 19 de enero de 2.019 resuelve a favor de DISTRIBUIDORA NISSAN S.A decretando la prescripción de la acción conforme el artículo 58 de la ley 1480 de 2.011 y como consecuencia niega las pretensiones de la demanda.

23.2 No es un hecho sino una interpretación sin fundamento del demandante la cual ya fue objeto de respuesta dentro de la presente contestación de demanda, sin perjuicio de lo cual nuevamente indicamos:

El periodo de garantía de fabrica otorgado por mi representada nunca fue objeto de suspensión.

DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., ignora las calidades de quienes participaron en la confección del documento mencionado en el numeral que nos ocupa así como los procedimientos y conocimientos empleados para tal efecto, por lo que su contenido deberá ser objeto de prueba.

23.3 No es un hecho de demanda sino una apreciación subjetiva del demandante.

23.4 y 24.4 Se trata de una reiteración de hechos y solicitudes por parte del demandante las cuales ya habían sido objeto de respuesta y a la cual nos remitimos.

AL HECHO VIGÉSIMO CUARTO: Es cierto. Los hechos y pretensiones elevadas por el aquí demandante ya fueron objeto de estudio por parte de la Superintendencia de Industria

y Comercio conforme a la demanda instaurada de acción de consumidor iniciada por los señores EUSTOQUIO MESA ARCHILA y MYRIAM NAYDU ACOSTA contra DISTRIBUIDORA NISSAN S.A. de radicación 18-83237 el cual mediante fallo de 19 de enero de 2.019 resuelve a favor de DISTRIBUIDORA NISSAN S.A decretando la prescripción de la acción conforme el artículo 58 de la ley 1480 de 2.011 y como consecuencia negó las pretensiones de la demanda.

En lo que tiene que ver con la audiencia de conciliación extrajudicial mencionada en el hecho que nos convoca, manifestamos que para efectos probatorios nos atendremos al contenido del acta de fecha 10 de abril de 2019 que reposa en el expediente de la referencia.

Ahora bien, con esta nueva demanda los aquí demandantes buscan obtener una segunda instancia, sobre los hechos y pretensiones ya resueltos dentro del proceso abreviado de conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, **violando así el principio de cosa juzgada.**

FRENTE A LAS PRETENSIONES

A LA PRIMERA: Nos oponemos. Pues los hechos y pretensiones aquí elevados sobre la responsabilidad de los daños ocasionados al vehículo de propiedad del demandante y posterior cambio de motor además de ser improcedentes, fueron de conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio conforme a la demanda instaurada de acción de consumidor iniciada por los señores EUSTOQUIO MESA ARCHILA y MYRIAM NAYDU ACOSTA contra DISTRIBUIDORA NISSAN S.A. de radicación 18-83237 el cual mediante fallo de 19 de enero de 2.019 resuelve a favor de DISTRIBUIDORA NISSAN S.A decretando la prescripción de la acción conforme el artículo 58 de la ley 1480 de 2.011 negando las pretensiones de la demanda, en consecuencia frente a los hechos de responsabilidad sobre los daños se configura la excepción de fondo de cosa juzgada y prescripción de acción del consumidor y expiración de la garantía.

Así mismo, los daños reclamados por el aquí demandante fueron provocados por él mismo, por desatender el manual de mantenimiento y garantía del vehículo así como las recomendaciones de diagnóstico hechas por Talleres Autorizados S.A. tal y como se explica dentro de la presente contestación.

A LA SEGUNDA Y A LA TERCERA: Nos oponemos, pues claramente el demandante no está solicitando el pago de perjuicios causados, sino por el contrario lo que está realizando es una solicitud de devolución de dinero tal y como se puede comprobar con el juramento estimatorio elevado con la subsanación de la demanda, pues los valores reclamados

corresponden en primera instancia a pagos realizados por los demandantes desde el 2.013 al 2.016 a Talleres autorizados S.A., conforme las ordenes de trabajo enunciadas en el juramento estimatorio y las facturas de facturas S-6092943 y S60-92953 de 2016 correspondiente a la compra de un nuevo motor.

La pretensión de devolución de dinero esta intrínsecamente ligada a la de la garantía legal, la cual ya fue materia de estudio por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro del proceso de acción del consumidor instaurado por los aquí demandantes de radicación 18-83237 y fallado el pasado 19 de enero de 2.019 en favor de la DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.

Frente a los perjuicios morales solicitados por el demandante, también nos oponemos dado que el daño alegado por el demandante no es imputable a la DISTRIBUIDORA NISSAN S.A. ni a TALLERES AUTORIZADOS S.A., teniendo en cuenta que el daño fue ocasionado por falta de diligencia y cuidado del vehículo por parte de los aquí demandantes, en primera instancia por que el daño fue reportado el 14 de julio de 2015, el cual el demandante decidió no atender y en segunda instancia por no seguir los lineamientos del manual de mantenimiento y garantía del vehículo tal y como se explica dentro de la presente contestación de demanda.

Ahora bien, frente a la pretensión de asumir los gastos pagados por los demandantes al Banco de Bogotá, por los conceptos de gastos administrativos de la libranza, me opongo dado que mi representada no tuvo injerencia en dicha negociación, además de no constarle la capacidad económica de los aquí demandantes, pues estos quieren ligar una responsabilidad que no nos corresponde y que fue adquirida por estos de manera libre y voluntaria.

En consecuencia, frente a la presente pretensión se configura las excepciones propuestas de cosa juzgada, expiración de la garantía, prescripción y culpa de la víctima.

A LA CUARTA: Nos oponemos. Sírvase condenar a la parte demandante en costas y agencia en derecho a favor de mi representado.

A LA QUINTA: Nos oponemos. Dentro de los hechos de la demanda el aquí demandante no expresa en ningún momento falla del nuevo motor, así mismo a la fecha de la presente demanda dicha garantía ya expiro dado que este vencía el 31 de octubre de 2017.

Por otro lado esta pretensión esta intrínsecamente ligada a la de la garantía legal, por lo cual de conformidad dicha pretensión, está ya fue materia de estudio por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro del proceso de acción del consumidor

instaurado por los aquí demandantes de radicación 18-83237 y fallado el pasado 19 de enero de 2.019 en favor de la DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.

En consecuencia, frente a la presente pretensión se configuran las excepciones propuestas de cosa juzgada, expiración de la garantía, prescripción.

AL LA SEXTA: Nos oponemos. Esta pretensión está intrínsecamente ligada a la de la garantía legal, la cual ya fue materia de estudio por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro del proceso de acción del consumidor instaurado por los aquí demandantes identificado con el número de radicación 18-83237 y que fue decidido el pasado 19 de enero de 2.019 en favor de DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.

En consecuencia, frente a la presente pretensión se configuran las excepciones propuestas de cosa juzgada, expiración de la garantía, prescripción.

EXCEPCIONES DE FONDO

COSA JUZGADA

La cosa juzgada es una institución jurídico procesal consagrada en el artículo 303 del código general del proceso mediante la cual se otorga a las decisiones plasmadas en una sentencia y en algunas otras providencias, el carácter de inmutables, vinculantes y definitivas. Los citados efectos se conciben por disposición expresa del ordenamiento jurídico para lograr la terminación definitiva de controversias y alcanzar un estado de seguridad jurídica.

De esta definición se derivan dos consecuencias importantes. En primer lugar, los efectos de la cosa juzgada se imponen por mandamiento constitucional o legal derivado de la voluntad del Estado, impidiendo al juez su libre determinación, y en segundo lugar, el objeto de la cosa juzgada consiste en dotar de un valor definitivo e inmutable a las providencias que determine el ordenamiento jurídico. Es decir, se prohíbe a los funcionarios judiciales, a las partes y eventualmente a la comunidad, volver a entablar el mismo litigio.

Para establecer la existencia o inexistencia del efecto de cosa juzgada, se hace necesario comparar no sólo los textos de las disposiciones demandadas, sino que es imperativo, de igual manera, evaluar la similitud de las pretensiones que en aquella y en esta oportunidad dieron origen al litigio. No obstante, se empezará, realizar el ejercicio comparativo de las demandas y concluir al respecto.

De conformidad con lo dispuesto por el demandante dentro de su escrito de demanda para ser más exactos en el hecho VIGESIMO CUARTO, este acepta haber interpuesto una

acción de consumidor mediante procedimiento abreviado de conocimiento de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO el cual tuvo radicación interna No 18-83237, y en el que solicitó las siguientes pretensiones:

- *Solicitar de parte del demandado la aceptación total de responsabilidades, debidamente sustentadas en los hechos referidos particularmente con los relacionados con los daños del motor; su desarme para determinar daños, que no se encontraron; la falta de presentación de pruebas de su posible existencia; y finalmente la presión ejercida contra nosotros para asumir los gastos totales de la reparación o cambio de motor.*
- *Solicitar reintegrándonos la suma de $8.062.976.oo consignados a favor de TALLERES AUTORIZADOS S.A. de conformidad con las facturas S60-92943 correspondiente al nuevo motor y la factura S60-92953 correspondiente a respuestas y mano de obra.*
- *Así mismo, el reembolso de $1.848.425.oo correspondientes a intereses y primas del seguro cobrados por el banco de Bogotá, en virtud del crédito de libranza por $10.000.000.oo, al cual tuve que recurrir para poder atender los hechos por TALLERES AUTORIZADOS S.A.*
- *Cumplido lo anterior la DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., le corresponde reemplazar el motor, por uno original, incluyendo las partes que pudieron afectarse como consecuencia de las labores de protección que se dejaron de aplicar al motor el 28 de enero de 2.014, particularmente el sistema de refrigeración y asumir, naturalmente los gastos de instalación.*

Obsérvese que las pretensiones elevadas y los hechos de la demanda ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO son los mismos materia de estudio dentro de la presente demanda, pues buscan en primera instancia la responsabilidad de mis representadas respecto del daño del motor, segundo la devolución de los dineros pagados conforme las facturas S60-92943 y S60-92953 a TALLERES AUTORIZADOS S.A., las cuales correspondiente al nuevo motor instalado en el vehículo y la mano de obra, y por otra parte el reconocimiento y pago de los gastos incurridos en el Banco de Bogotá por la libranza obtenida supuestamente para el pago de los gastos del motor y por ultimo solicita el cambio del motor ¾ instalado por uno original.

Nótese, como la parte demandante acudió a la jurisdicción para que se protejan sus derechos como consumidor, por considerarlos vulnerados como consecuencia de la garantía del vehículo y de su reparación, solicitando como pretensión la devolución de los dineros cancelados por la reparación del vehículo, lo cual lo enmarcó como una solicitud de perjuicios, lo cierto es que de conformidad con la demanda presentada mas exactamente dentro de la pretensión segunda, tercera y el correspondiente juramento estimatorio, es

claro que la verdadera intensión del demandante en su pretensión, no es el reconocimiento de perjuicios, sino una devolución de dinero, lo cual es una pretensión propia de la acción de protección al consumidor al consumidor por GARANTIA, la cual fue de conocimiento de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO dentro del proceso abreviado instaurado en contra de la demandada.

Lo mismo, pasa con la pretensión primera y quinta en lo referente a la solicitud del cambio de motor nuevo instalado en el 2.016, por uno nuevo original, pues esta es una pretensión propia de la acción de protección al consumidor por concepto de GARANTIA consagrada dentro de la ley 1480 de 2.011 articulo 11 numeral 1, la cual también es competencia de la SUPERINTEDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Tal y como puede constatar el despacho, ambas demandas tienen un objeto de estudio y de contenido idéntico o similar, que ya ha sido objeto de examen jurisdiccional por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en los mismos hechos y pretensiones y dentro de un contexto fáctico y normativo semejante como lo es la ley 1480 de 2.011 o Estatuto del consumidor, por lo cual lo que se busca es impedir que quien resultó vencido en un litigio vuelva a plantear la cuestión o asunto sometido a composición judicial hasta que su pretensión salga adelante; lo anterior en aras de preservar el orden público y la seguridad jurídica y el debido proceso de los aquí demandados.

De lo anterior se debe traer a colación la sentencia judicial debidamente ejecutoriada dentro del procedimiento abreviado de conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, de fecha 18 de enero de 2019, en la cual se resuelve:

***PRIMERO**: Declarar probada la excepción denominada "LA ACCION EJERCIDA POR EL DEMANDANTE SE ENCUENTRA PRESCRITA CONFORME LO ESTABLECE EL ARTICULO 58 DE LA LEY 1480 DE 2011" declarada por la sociedad demandada.*
***SEGUNDO**: en consecuencia, negar las pretensiones formuladas por el señor EUSTOQUIO MEZA ARCHILA y por la señora MYRIAN NAYDU ACOSTA DE MEZA en contra de la sociedad DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.*

Dicho fallo se encuentra actualmente ejecutoriado y notificado a las partes y el cual me permito allegar con la presente contestación a su despacho para su respectivo estudio.

La cosa juzgada es una cualidad inherente a las sentencias ejecutoriadas como la de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por la cual aquéllas resultan inmutables, inimpugnables y obligatorias, lo que hace que el asunto sobre el cual ellas deciden no pueda volver a debatirse en el futuro, ni dentro del mismo proceso, ni dentro de otro entre las mismas partes y que persiga igual objeto.

Como institución, la cosa juzgada responde a la necesidad social y política de asegurar que las controversias llevadas a conocimiento de un juez tengan un punto final y definitivo, a partir del cual la sociedad aquí demandada pueda asumir sin sobresaltos la decisión así alcanzada, al brindar seguridad jurídica.

En mérito de lo expuesto solicito al despacho declarar la cosa juzgada teniendo en cuenta que la demanda presentada por el aquí demandante, propone el estudio del mismo contenido normativo (ley 1480 de 2.011 o Estatuto del consumidor) ya estudiado en una sentencia anterior, así mismo que presenta las mismas razones, hechos y cuestionamientos decididos dentro del fallo anterior y corresponde a las mismas partes afectadas por el fallo proferido por la Superintendencia de Industria y comercio.

DE LA GARANTÍA LEGAL Y SU EXPIRACION

El artículo 8 de la ley 1480 de 2.011, precisa que el término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente y **a falta de esta disposición será el indicado por el productor o proveedor**.

Se encuentra demostrado que los aquí demandantes adquirieron el vehículo NISSAN TIIDA modelo 2013 con asignación de placas MTR555, el día 14 de diciembre de 2.012 conforme la factura de venta No V60-005164, el cual fue entregado por la compañía a satisfacción de los demandantes el día 29 de diciembre de 2.012.

De manera simultánea junto con la entrega del vehículo al demandante se le hizo también entrega de la libreta de información o manuales, sobre la garantía y mantenimiento del vehículo, en el cual como bien lo indica **el periodo de garantía del vehículo es de 24 a meses o 50.000 km, lo que ocurra primero**; así mismo, debo aclarar que el término de la garantía del vehículo adquirido por los demandante también se especifica dentro de la factura venta No V60-005164 de fecha día 14 de diciembre de 2.012 entregada a los aquí demandantes.

Así pues, el término de la garantía del vehículo comenzó a contar para las partes desde el 29 de diciembre de 2.012, y el cual expiró por el cumplimiento de una de sus condiciones referente al plazo de los 24 meses, por lo cual la terminación de la garantía del vehículo propiedad de los demandantes se dio el 29 de diciembre de 2014.

Ahora bien frente a la garantía del motor nuevo instalado en el vehículo de propiedad de los demandantes el 31 octubre de 2016 conforme a las facturas de venta S-6092943 y S-6092953 está también se encuentra terminada, dado que la condición de garantía dada era

de 12 meses o 20.000 kilómetros, la primera condición que ocurra, el cual tuvo vencimiento el 31 de octubre de 2017, así mismo, es de resaltar que a la fecha de la presente reclamación el motor nuevo no ha presentado ninguna falla.

En consecuencia, la obligación de hacer efectiva la garantía está supeditada a la vigencia de esta, y por lo tanto las reclamaciones que se realicen a los obligados deben ser efectuadas dentro del respectivo término de vigencia.

Así pues, de conformidad, con el petitum de la demanda, en lo referente a la pretensión segunda y tercera en concordancia con el juramento estimatorio, es claro que la verdadera intensión del demandante no es el reconocimiento de perjuicios materiales, sino una devolución de dinero, lo cual es una pretensión propia de la acción de protección al consumidor al consumidor por concepto de GARANTÍA consagrada dentro del la ley 1480 de 2.011 articulo 11 numeral 1.

Lo mismo pasa con la pretensión primera y quinta en lo referente a la solicitud del cambio de motor nuevo instalado en el 2.016, por uno nuevo original, pues esta es una pretensión propia de la acción de protección al consumidor al consumidor por concepto de GARANTIA consagrada dentro de la ley 1480 de 2.011 articulo 11 numeral 1.

Conforme a los hechos de la demanda el síntoma del motor fue reportado el 14 de julio de 2015 a Talleres Autorizados, bajo la orden de trabajo No 60083648, para la revisión de los 20.000 kilómetros, el cual fue reportado por el aquí demandante, dado que la garantía del automotor expiro el pasado 29 de diciembre de 2014, Talleres Autorizados no estaba en la obligación de realizar diagnósticos, reparaciones o cambios de partes del vehículo de manera gratuita, teniendo en cuenta que el síntoma se presentó por fuera de los términos de la garantía, circunstancia que derivó en el posterior enojo del aquí demandante y del cual se derivan todas sus acusaciones y acciones jurisdiccionales.

Así mismo tal y como se puede observar dentro de las pruebas aportadas por ambas partes durante el término de la garantía del vehículo no hubo reclamación alguna que pudiera inferir los hechos alegados por el demandante fueran ciertos, pues la reclamación fue posterior al vencimiento de la garantía del vehículo y por lo tanto mi representada no estaba en la obligación, de extender una garantía como lo pretende el demandante.

En mérito de lo expuesto solito al despacho desestimar las pretensiones elevadas por el demandante en virtud de la terminación de la garantía legal

PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE GARANTÍA LEGAL Y DE LAS ACCIONES DEL CONSUMIDOR

El legislador dentro del articulo 58 numeral 3 de la ley 1480 de 2011 definió tres supuestos diferentes respecto de la regulación de la prescripción de la acción de protección al consumidor, dependiendo del derecho o protección reclamada, así:

- Cuando la protección reclamada se dirija a hacer efectiva la garantía legal, el término de prescripción es de un año, el cual comienza a contarse desde el momento en que expiró la garantía.
- Cuando la demanda verse sobre una reclamación netamente contractual, esta deberá presentarse dentro del año siguiente a la terminación del contrato, so pena de que opere la prescripción.
- Para los demás casos, la prescripción operará a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación.

Pese que en todos los eventos aquí señalados la prescripción de acción del consumidor para los demandantes se encuentra prescrita dentro de los 3 eventos, hare referencia a la de la garantía teniendo en cuenta que los hechos y pretensiones de la demanda señalan el cumplimiento de la garantía, la devolución de los dineros cancelados por parte de los aquí demandados a Talleres Autorizados S.A. y el cambio de motor respectivo por uno original.

Para la fecha de la presente reclamación se debe tener en cuenta que la terminación de la garantía del vehículo se dio el 29 de diciembre de 2.014, por lo cual el término para interponer la acción expiraba el 29 de diciembre de 2015.

En mérito de lo expuesto solito al despacho negar las pretensiones de la demanda.

CULPA EXCLUSIVA DEL DEMANDANTE EN EL DAÑO DEL MOTOR

Acorde con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, con respecto a la responsabilidad de los proveedores o expendedores por la garantía respectiva que ampare el bien, y de los productores en relación con la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios, señala las causales taxativas de exoneración de responsabilidad por fallas de las condiciones de calidad e idoneidad garantizadas.

***"ARTÍCULO 16. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA**. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: "1. Fuerza mayor o caso fortuito; "2. El hecho*

de un tercero; "3. ***El uso indebido del bien por parte del consumidor, y*** *"****4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía****. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano. "PARÁGRAFO. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien."*

Por lo anterior y teniendo en cuenta que se encuentra demostrado dentro del expediente, que la compra del vehículo, NISSAN TIIDA modelo 2013 con asignación de placas MTR555, el día 14 de diciembre de 2.012 conforme la factura de venta No V60-005164, el cual fue entregado por la compañía a satisfacción de los demandantes el 29 de diciembre de 2.012.

A pesar que dentro de la ley 1480 de 2011 la obligación de la garantía se encuentra en cabeza del fabricante o proveedor, dicho deber no es absoluto, pues esa responsabilidad cesa en los eventos establecidos en el artículo 16 de la ley 1480 de 2.011, pues con ellos se rompe el nexo causal entre el incumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad del producto, así como el deber de reparación.

Para que exista la responsabilidad reclamada por el aquí demandante se debe demostrar la existencia de la responsabilidad del demandado, para esto se requiere probar los 3 elementos indispensables y necesarios como lo son el daño, el hecho generador y el nexo causal, lo cuales permiten imputar con certeza la conducta dañosa del agente generador.

En el caso que nos ocupa se encuentra acreditado el daño el cual fue reportado por el demandante por el demandante el 14 de julio de 2015, en el ingreso del vehículo para la revisión de los 20.000 kilómetros bajo la orden de trabajo No 60083648, tal y como se dejó constancia en la orden de trabajo.

Dado que el aquí demandante no autorizó el desarme del motor para su diagnóstico este continúo usando el vehículo, por casi un año con el ruido en el motor omitiendo recomendaciones por los especialistas de Talleres Autorizados S.A.

Acreditada la existencia del daño alegado, corresponde establecer la presencia del segundo elemento el cual corresponde al hecho generador del daño, dicho en otras palabras, la causa del daño.

Como lo venia denunciando el aquí demandante dio caso omiso a las estipulaciones dadas por talleres autorizados sobre el desarme y diagnóstico del motor, y continuó usando el

vehículo con normalidad hasta el mes de septiembre de 2.016, es decir, un año y dos meses después.

Producto de la aceptación del desarme del motor se realizó el diagnostico general del motor donde se encontró gran presencia de lacas y lodos en gran parte del motor (anillos, pistones, tren de válvulas, múltiple de admisión) que demuestran que los cambios de aceite realizados con intervalos muy largos han afectado internamente el motor.

También se realizó la medición del motor y se encontraron por fuera de especificación, según el manual del fabricante las siguientes partes:

- Tolerancia pistón cilindro, por fuera de especificación cilindro 3 y 4
- Holgura cojinetes de bancada, por fuera de especificación casquetes 1,2 y 4
- Holgura cojinetes de biela, por fuera de especificación casquetes 2,3 y 4
- Holgura de lubricación entre pisto y perno de pistón, por fuera de especificación pistones 1,2,3 y 4

De acuerdo con lo anterior, se determinó que los ruidos producidos por el motor se generan en la holgura mayor encontrada en los pernos de los cuatro pistones y en la casquetería de biela y de bancada, muy seguramente desgastes prematuros ocasionados por una deficiente lubricación, producto de la oxidación del aceite.

De lo anterior se estableció que el ruido presentado en por el motor, se generan en la holgura mayor encontrada en los pernos de los cuatro pistones y en la casqueteria de biela y de bancada, muy seguramente desgastes prematuros ocasionados por una deficiente lubricación, producto de la oxidación del aceite.

La vida útil del motor está sujeta a un mantenimiento adecuado y con los materiales y repuestos de calidad recomendados por el fabricante. Adicionalmente el propietario del vehículo es el directo responsable de realizar los mantenimientos y de conformidad con el historial del vehículo ha tenido dos cambios de aceite cuando debieron realizarse cuatro y estas extensiones en el tiempo no son recomendables porque los lubricantes son productos perecederos que con el tiempo se oxidan y se pierden sus propiedades afectando las funciones dentro del motor (lubricar, refrigerar y limpiar).

Otro punto que pudo tener incidencia en la formación de lacas y lodos, pudo ser la calidad del aceite y filtro de aceite que utilizo el demandante que utilizo el demandante por fuera de Talleres Autorizados S.A. después de los 15.000 kilómetros

El anterior diagnostico obra como prueba dentro del expediente mediante comunicado de fecha 1 de octubre de 2016 expedido por Talleres Autorizados S.A. el cual puede ser corroborado por el despacho.

Demostrado el segundo elemento correspondiente en el hecho generador del daño, continuamos entonces con la existencia del tercer y último elemento el nexo causal entendido como la relación necesaria y eficiente entre el hecho generador y el daño causado, el cual permite establecer la responsabilidad del sujeto; sin embargo, no se debe olvidar que antes de declarar la responsabilidad del sujeto es indispensable establecer si este aparece ligado a esta por una relación causa – efecto, pues de no encontrarse probado este elemento no tiene sentido continuar con un juicio de responsabilidad.

Sea lo primero en indicar que dentro de la demanda se encuentra aceptado por la parte demandante la entrega del manual de funcionamiento y mantenimiento del vehículo y la garantía del vehículo conforme lo acepta el demandante dentro del hecho segundo de la demanda.

De conformidad con el manual de funcionamiento del vehículo página o folio M-2, más exactamente en el aparte de lubricantes, textualmente dispone:

> *"Su vehículo NISSAN utiliza diversos tipos de aceites y líquidos, entre ellos aceites de motor, aceite de la trasmisión, aceite del diferencial, liquido de batería y refrigerante del motor. Estos aceites y líquidos desempeñan un papel muy importante, como la lubricación y enfriamiento del vehículo, así como la prevención del oxido, es necesario reponerlos o reemplazarlos periódicamente".*

Adicionalmente a folio M-6 dicho documento, el fabricante hace una descripción bastante especifica respecto de las acciones a ser practicadas en el vehículo regularmente, es así como le recomienda al consumidor efectuar un mantenimiento dependiendo del kilometraje o el tiempo transcurrido, en el caso específico del aceite se recomienda que se reemplace al menos con una periodicidad de 6 meses.

Al observarse el historial de servicio del vehículo aportado con la presente contestación, sin dejar de lado los hechos aceptados y reconocidos por el demandante, no se encuentra que la parte demandante haya observado, en debida forma el plan de mantenimiento del vehículo que se describe en la libreta o manual de información sobre la garantía y mantenimiento del vehículo, como se demuestra a continuación:

1. Entre la revisión correspondiente a los 15.000 kilómetros y la de 20.000 kilómetros, transcurrió casi un año, pues la primera de ellas se efectuó el día 23 de julio de 2.014 mientras que la segunda tuvo lugar el día 14 de julio de 2.015.
2. Así mismo se debe manifestar que para el día 19 de mayo de 2.016 el demandante llevo a cabo rutina de mantenimiento de los 30.000 kilómetros y no de 25.000 kilómetros, y después de más de un año de haberse practicado el ultimo mantenimiento recomendado por el fabricante.
3. Lo anterior sin olvidar que el demandante realizo al menos un cambio de aceite fuera de la red autorizada por DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., y respecto del cual desconocemos las condiciones, propiedades y antigüedad del producto empleado, así como el procedimiento llevado a cabo en su reemplazo.

En este orden de ideas se tiene que el daño sufrido por el vehículo de propiedad del demandante, únicamente se debió a la desatención de las recomendaciones dadas por el fabricante en el manual entregado al demandante, pues pese a la advertencia efectuada en dicho documento no se practicaron los mantenimientos ni siquiera con la periodicidad establecida.

De esta manera se configura así el presupuesto eximente de responsabilidad del proveedor y fabricante consagrado en el estatuto del consumidor ley 1480 de 2.011 en su artículo 16 numeral 4, pues las circunstancias atribuibles al daño fueron producidas por el mismo demandante y no pueden ser atribuibles a la DISTRIBUIDORA NISSAN S.A, al no haber intervenido en su causación y al haber cumplido la totalidad de sus obligaciones a su cargo.

> *"no hay duda que quien alega su propia culpa para derivar de ella algún beneficio, falta a la buena fe entendida como la ausencia de dolo, la conciencia de que el comportamiento que se observa es conforme al derecho y los fines que persigue están amparados por este. Ahora bien el artículo 83 de la carta del 91 impone la buena fe como pauta de conducta debida, en todas las actuaciones, tanto de las autoridades públicas como de los particulares" (Sentencia de la corte constitucional C-083 de 1995).*

FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA DE DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.

Con el fin de lograr una mejor exposición del argumento de nuestra defensa, consideramos pertinente recordar el concepto de legitimación en la causa.

Conviene entonces tener presente que de acuerdo al Honorable Consejo de Estado *"la legitimación en la causa hace referencia a la posibilidad de que la persona formule o*

controvierta las pretensiones de la demanda, por ser el sujeto activo o pasivo de la relación jurídica sustancial debatida en el proceso."[1]; en otras palabras, este concepto identifica los sujetos de derecho que se encuentran en relación directa con la pretensión que se discute dentro del proceso, ya sea desde un punto de vista activo o pasivo, por lo que en últimas se trata de un presupuesto indispensable para poder emitir un pronunciamiento de fondo.

Como se mencionó anteriormente la legitimación en la causa puede verse desde dos ángulos: (i) activa: en el que se analiza si quien demanda esta asistido por el derecho sustancial[2], es decir, que se trata de la relación de identidad entre demandante y el titular del derecho subjetivo, hecho que determina la vocación jurídica para reclamarlo[3], y (ii) pasiva: donde se determina si el sujeto en contra de quien se dirige la demanda tiene el carácter de obligado en virtud de una relación material que previamente existió con el demandante.[4]

Se tiene entonces que la legitimación por pasiva hace referencia a la identidad del demandado con quien tiene el deber correlativo de satisfacer el derecho solicitado por el demandante[5], calidad que como se demostrará a continuación no detenta **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.**, sino una persona jurídica totalmente diferente como lo es TALLERES AUTORIZADOS S.A.

En efecto, en atención a las pretensiones invocadas por la parte demandante y los hechos que le sirven de fundamento el derecho sustancial que busca hacer efectivo se encuentra referido a la garantía por el servicio prestado por TALLERES AUTORIZADOS S.A., y no la efectividad de la garantía del producto adquirido, en este caso el vehículo identificado con la placa MTR-555, y que resultaría predicable de **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.**, por lo que respetuosamente solicitamos así se decrete.

EXCEPCIÓN GENÉRICA

Solicito de manera respetuosa honorable despacho judicial, que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 282 del código general del proceso, se sirva a reconocer las excepciones que se llegaren a encontrar probadas.
De conformidad con lo anterior solicito al despacho niegue las pretensiones de la demanda de conformidad con las excepciones expuestas

---

[1] Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Subsección C. Consejero ponente: Enrique Gil Botero. Bogotá, D. C, veinticuatro (24) de octubre de dos mil trece (2013). Radicación número: 68001-23-15-000-1995-11195-01(25869)
[2] Hernan Fabio Lopez Blanco, "Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano, Parte Especial" En: Colombia 2004. Ed:Dupre Editores Ltda. ISBN:958-33-3241-0. Pág. 546.
[3] Tribunal Administrativo de Antioquia. Sala Tercera de Oralidad. Magistrado Ponente: Juan Guillermo Arbeláez Arbeláez. Medellín, noviembre cinco (05) de dos mil catorce (2014).
[4] Hernan Fabio Lopez Blanco. Ibid.
[5] Tribunal Administrativo de Antioquia. Ibid.

PRUEBAS

Téngase como pruebas documentales de las aportadas por el demandante en su escrito de demanda:

- Factura de venta V60-005164 del 14 de diciembre de 2.012.
- Correo electrónico enviado por el señor Eustoquio Meza del 8 de septiembre de 2015.
- Diagnóstico del vehículo orden de trabajo 60083830 del 30 de julio de 2105, realizado por Talleres Autorizados S.A.
- Respuesta del 27 de octubre de 2.015 expedida por Talleres Autorizados S.A.
- Respuesta de fecha 1 de octubre de 2016 expedida por Talleres Autorizados S.A.
- Factura de venta S60-92943 del 31 de octubre de 2016 expedido por Talleres Autorizados S.A.
- Factura de venta S60-92953 del 31 de octubre de 2016 expedido por Talleres Autorizados S.A.
- Garantía del motor de fecha 31 de octubre de 2.016.

Documentales aportados con la presente contestación:

- Historial del vehículo
- Libreta o manual de información de garantía y mantenimiento del vehículo
- Orden de salida del vehículo nuevo por venta de fecha 29 de diciembre de 2.012
- Factura de venta V60-005164 del 14 de diciembre de 2.012.
- Comunicación de fecha 22 de marzo de 2017.
- Comunicación de fecha 15 de agosto de 2017.
- Comunicación de fecha 6 de febrero de 2018.
- Demanda presentada ante la sic por los aquí demandantes
- Fallo de la SIC de radicación 18-83237 el cual mediante fallo de 19 de enero de 2.019.

Interrogatorio de parte

- En la oportunidad procesal de manera respetuosa solicito a este despacho se sirva fijar fecha y hora para practicar interrogatorio de parte escrito u oral que formulare a los señores **EUSTOQUIO MESA ARCHILA y MYRIAM NAYDU ACOSTA**, quienes actúan como demandantes dentro del proceso de la referencia, con esta prueba corroboraremos lo aquí señalado en los hechos materia de demanda y su actuación.

Testimonio

En atención a lo dispuesto en el artículo 219 del Código General del Proceso, de la manera más respetuosa solicito se decrete y practique el testimonio de los señores:

RUBIELA PÉREZ TIRADO, domiciliada en la ciudad de Bucaramanga y quien podrá ser citado en la calle 13 No. 50-69 de la ciudad de Bogotá.

Enunciación sucinta de los hechos objeto de la prueba:

Los mencionados testigos, hacen parte del cuerpo de funcionarios de servicio posventa en la ciudad de Bucaramanga y les consta los hechos objeto de debate, más concretamente los hechos 3 a 20 de la demanda, así como las circunstancias y condiciones que rodearon la venta del vehículo objeto de la demanda y por lo tanto sus declaraciones resultan conducentes y pertinentes para este proceso.

OBJECIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO.

Objetamos la cuantía de las pretensiones pretendida por la parte actora, por no ser imputables a mi representada y por carecer de sustento probatorio jurídicamente aceptable.

NOTIFICACIONES

El suscrito podrá notificarse en la carrera 28 A No 40 – 15 oficina 103, teléfonos 6322806 y 3013706357 o al correo electrónico dagmc_96@hotmail.com

DISTRIBUIDORA NISSAN S.A. en la calle 13 No. 50-69 de la ciudad de Bogotá, D.C. o a través del correo electrónico tributaria@dinissan.com.co

Del señor Juez

DIEGO ARMANDO GALEANO MCCORMICK
C.C. No 13.872.780 DE BUCARAMANGA
T.P. No 161.016 del consejo superior de la judicatura

Otorgamiento poder Radicado 2019-00809-00

Tributaria <tributaria@dinissan.com.co>

Mié 13/01/2021 04:03 PM

Para: diego galeano <dagmc_96@hotmail.com>

Señores:
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
E.S.D.

Referencia: Poder Especial.

Demandantes: **Eustoquio Mesa Archila y Myriam Naydu Acosta Mesa**
Demandado: **Distribuidora Nissan S.A.**
Radicación: 68001400302**220190080900**

CARLOS FELIPE CAICEDO SAMPER, mayor y vecino de la ciudad de Bogotá D.C, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.782.449 de Bogotá, obrando en mi calidad de Representante Legal de **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.,** identificada con el NIT **860.001.307-0,** sociedad legalmente constituida, comedidamente manifiesto que otorgo poder especial amplio y suficiente al Doctor **DIEGO ARMANDO GALEANO McCORMICK,** abogado en ejercicio y vecino de Bucaramanga, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.872.780 de Bucaramanga y tarjeta profesional No. 161.016 del Consejo Superior de la Judicatura, para que en nombre y representación de la sociedad **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A,** conteste y lleve a su culminación el proceso judicial de responsabilidad civil contractual iniciado por los señores **Eustoquio Mesa Archila y Myriam Naydu Acosta Mesa**, en contra de la sociedad **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A** de radicación **68001400302220190080900**

El presente poder es conferido mediante mensaje de datos enviado desde el correo electrónico tributaria@dinissan.com.co, al correo electrónico dagmc_96@hotmail.com, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto 806 del 4 de junio de 2020, el cual señala: *"Los poderes especiales para cualquier actuación judicial se podrán conferir mediante mensaje de datos, sin firma manuscrita o digital, con la sola antefirma, se presumirán auténticos y no requerirán de ninguna presentación personal o reconocimiento. En el poder se indicará expresamente la dirección de correo electrónico del apoderado que deberá coincidir con la inscrita en el Registro Nacional de Abogados. (…).*

En ese orden de ideas, mi apoderado queda facultado contestar, interponer excepciones, participar activamente en el trámite procesal, desistir, suspender, aplazar, sustituir, renunciar, reasumir, interponer recursos, consultar expedientes, y en general, para realizar todas las actuaciones señaladas en el artículo 77 del Código General del Proceso conforme a la naturaleza del presente trámite.

Solicito respetuosamente al señor Juez, reconocer personería jurídica a mi apoderado en los términos aquí conferidos.

Cordialmente,

CARLOS FELIPE CAICEDO SAMPER
C.C. No. 79.782.449 de Bogotá
Representante Legal

DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.

Cordialmente,

DINISSAN

Calle 98 No. 70-91 – Piso 12
Teléfono: 7436737
www.dinissan.com.co

NISSAN UD NISSAN DIESEL NEW HOLLAND CONSTRUCTION HITACHI

Distribuidora Nissan S.A.

NIT 860001307

OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50-69 • **CONMUTADOR** 594 32 00 • www.dinissan.com.co • BOGOTA, D.C.
email: dinissan@dinissan.com.co

FACTURA DE VENTA No.	V60-005164	FECHA	14/12/2012	CIUDAD DE VENTA	Bucaramanga

COMPRADORES **NIT O C.C. No.**

MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA 28130409

DIRECCION : CALLE 13 N 34-75 LOS PINOS - TELEFONO : 28130409 - BUCARAMANGA

EUSTOQUIO MESA ARCHILA 2162037

PEDIDO

PEDIDO NUMERO 23843 **INVENTARIO** 131723 **SERVICIO** PARTICULAR

AGENTE Y/O VENDEDOR DE PLANTA JORGE ERNESTO DIAZ MAYORGA - BGA - Vitrina Av. Quebradaseca

DETALLE

VIN 3N1BC1AS4ZK250131 **CODIGO MODELO** 29.45

CHASIS/SERIE 3N1BC1AS4ZK250131 **TIPO** VEHICULO

MARCA NISSAN **LINEA** TIIDA **COLOR** ROJO PERLADO

MODELO SEDAN 1.8 MiiO MEC CON AA R/CD RIM ACERO 15" COPAS

MOTOR MR18-960586H **REFERENCIA** BDSALAYC11EJAJ---- **MANIFIESTO No.** 482012000546430

CLASE AUTOMOVIL **AÑO** 2013 **PUERTO** CTA/GENA

CARROCERIA SEDAN **CAJA** MECANICA **VAPOR** SALZGITTER

CILINDRAJE 1797 **TRACCION** 4X2 **FECHA LEVANTE** 13/12/2012

POTENCIA (HP) 124 **COMBUSTIBLE** GASOLINA

OTROS DETALLES

COPIA

DEFINICION DEL PRECIO		VALORES
PRECIO GRAVADO	$	25,760,000
FINANCIACIONES	$	0
AVAL	$	0
SUBTOTAL	$	**25,760,000**
IMPUESTO A LAS VENTAS	**25 %** $	6,440,000
IMPUESTO AL CONSUMO	**0 %** $	0
TOTAL A COBRAR	$	**32,200,000**

ACEPTADA: DECLARO HABER RECIBIDO REAL Y MATERIALMENTE LAS MERCANCIAS DESCRITAS EN ESTA FACTURA A SATISFACCION.

C.C. ó NIT FIRMA Y SELLO CLIENTE

SON TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS CON 00/100 M/CTE

- Resolución para facturación No. 310000046205 de Jun. 10 de 2010
  intervalo V602586 al V601000000
- Somos agentes retenedores de I.V.A

Somos Grandes Contribuyentes segun resolución No. 0076 del 1/Dic/16.

- Somos Autoretenedores. Resolucion No.0150 de Sep-06-1995.
- Actividad economica principal No. 4511
- Imprime Distribuidora Nissan S.A. Nit 860001307 0SM3y8C

FIRMA AUTORIZADA

Garantia : Dos años ó 50.000 Kms Lo primero que ocurra

Señor cliente verifique que la fecha de la orden de salida sea igual a la fecha de entrega de su vehículo. A partir de esta fecha inicia su GARANTIA.

Distribuidora Nissan S.A. cuenta con un procedimiento para atender sus quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes a través de los buzones en cada agencia ó en su página WEB : www.dinissan.com.co

En virtud de lo establecido en la Ley 1231 de 2008, la factura original no será entregada al cliente

COPIA NO VALIDA PARA MATRICULA

Distribuidora Nissan S.A.
BOGOTA - COLOMBIA
CONCESIONARIOS DE NISSAN MOTOR Co. LTD. TOKIO - JAPON
NIT . 860.001.307 - 0

ORDEN DE SALIDA DE VEHICULOS NUEVOS POR VENTA

MARCA	NISSAN	**NUMERO**	61 - 4902 **FACTURA** 5164
LINEA	TIIDA	**FECHA**	29/12/2012 Hora 29/12/2012 01:12:53 p.m.
MODELO	SEDAN 1.8 MiiO MEC CON AA R/CD R	**PEDIDO**	23843 **ESPECIAL** NO
SERIE	3N1BC1AS4ZK250131	**VITRINA PEDIDO**	Bucaramanga
MOTOR	MR18-960586H	**VITRINA ENTREGA**	Bucaramanga
PLACA	MTR555	**CLIENTE**	28130409-MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA
COLOR	ROJO PERLADO	**VENDEDOR**	JORGE ERNESTO DIAZ MAYORGA
AUTORIZO	OSPINA SERRANO MAURICIO ARMA	**IMPRIMIO**	SANDRA LILIANA CRUZ RODRIGUEZ
OBSERVACION	ok		

FIRMA CLIENTE | **DIRECTOR SALA DE VENTAS** | Firma **Nombre Vigilante**

Las revisiones de mantenimiento periódico garantizan un óptimo funcionamiento de su vehículo.

0VS90Ta2wcQGCyOXON

Inventario.
131723.

LIBRETA DE INFORMACION SOBRE LA GARANTIA Y MANTENIMIENTO

Estimado propietario de vehículos NISSAN,

Le agradecemos sinceramente que haya elegido un vehiculo NISSAN.
Esperamos que la conducción de su nuevo vehículo NISSAN le proporcione un gran placer y una completa satisfacción.

El objetivo de NISSAN es proporcionarle el máximo de satisfacción a través de una experiencia de disfrute total de su coche.
Para conseguirlo, nos comprometemos a prestarle un apoyo sincero y completo, al tiempo que nos esforzamos
para poner a su disposición servicios más atractivos capaces de satisfacer sus necesidades.

Este folleto contiene la información sobre la garantía y el mantenimiento de su vehículo NISSAN.
Estamos seguros de que su nuevo vehículo NISSAN colmará todas sus expectativas,
y esperamos que este folleto le resulte realmente útil.

NISSAN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

Estimado propietario de vehículos NISSAN
¿Qué es este folleto y cómo se usa?

SECCION DE GARANTÍAS W-2

Identificación del Vehículo W-4
Registro de garantía y reconocimiento de entrega W-5
Información sobre la Garantía del Vehículo Nuevo
- Lo que está cubierto
- Garantía del Vehículo Nuevo
- Lo que no está cubierto
- Lo que ud. debe hacer
- Lo que nosotros haremos
- Información sobre neumáticos
- Lo que debe conocer sobre la Garantía del Vehículo Nuevo W-8

Asistencia al cliente W-9
Aviso del cambio de nombre/dirección del propietario W-9
Cupón de servicio gratuito del concesionario autorizado de NISSAN a los 1.000 km (600 millas) W-11
Registro del servicio de garantía en tránsito

SECCION DE MANTENIMIENTO M-2

¿Qué se entiende por Mantenimiento?
- Necesidad del Mantenimiento
- Mantenimiento Programado
- Mantenimiento no Programado
- Servicios de mantenimiento en los concesionarios NISSAN M-5

Tabla de Mantenimiento Programado
- Cómo leer y usar la tabla de mantenimiento programado M-6

Mantenimiento programado para condiciones de conducción normales M-24
Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas M-28
Registro de verificación de servicio

¿Qué es este folleto y cómo se usa?

El objetivo de este folleto es garantizarle un disfrute pleno de su vehículo NISSAN. En él se explica la garantía de su vehículo NISSAN así como el mantenimiento necesario para mantener su vehículo NISSAN en un nivel óptimo de funcionamiento.

La **SECCION DE GARANTÍAS** contiene la información sobre la garantía, y principalmente sobre lo que está y no está cubierto por la garantía.

La **SECCION DE MANTENIMIENTO** contiene el plan de mantenimiento así como información sobre la necesidad del mantenimiento y la tabla de mantenimiento que debe usarse para llevar el historial de mantenimiento de su vehículo NISSAN.

Cada vez que un concesionario NISSAN hace el servicio técnico de su vehículo NISSAN, comprobará su registro de mantenimiento para poder ofrecerle los servicios de mantenimiento adecuados. Recuerde que el servicio de garantía se proporciona con la condición de que el adecuado mantenimiento de su vehículo NISSAN se haga según queda establecido en el programa de mantenimiento, según se menciona en el SECCION DE GARANTÍAS.

Le aconsejamos que lleve siempre este folleto en su vehículo NISSAN y que haga entrega de él al siguiente propietario en caso de venta del vehículo NISSAN.

SECCION DE GARANTÍAS

Identificación del Vehículo

Nombre del propietario _____

Dirección _____

No. de identificación del vehículo _____ No. del motor _____

No. de licencia _____ No. de la pintura _____ Código de guarnición _____ No. de la llave _____

Nombre del concesionario vendedor

Dirección

Fecha de entrega _____

Kilometraje a la entrega _____ km millas

REEMPLAZO DEL VELOCÍMETRO

Fecha _____

Kilometraje _____ km millas

Nombre del distribuidor

Dirección

Nombre del concesionario

NOTA

Lea este folleto cuidadosamente y manténgalo en su vehículo NISSAN. Preséntelo al concesionario autorizado de NISSAN cuando se requiera el servicio de la garantía. Este folleto debe permanecer en su vehículo NISSAN cuando lo venda para que los propietarios subsiguientes conozcan el alcance de la garantía restante.

El concesionario vendedor de NISSAN es el encargado de anotar todos los datos y posteriormente enviar esta papeleta a su distribuidor de NISSAN.
Esta papeleta indica la fecha y el kilometraje de comienzo de la garantía.

Registro de garantía y reconocimiento de entrega

Nombre del propietario _____

Dirección _____

No. de identificación del vehículo _____ No. del motor _____

No. de licencia _____ No. de la pintura _____ Código de la vestidura _____ No. de la llave _____

Nombre del concesionario vendedor

Dirección

Fecha de entrega _____

Kilometraje a la entrega _____ km millas

Confirmo que he recibido la información de garantía. Mi concesionario vendedor NISSAN me ha explicado lo siguiente:

1. Garantía del Vehículo Nuevo
2. Manejo apropiado del vehículo NISSAN
3. Mantenimiento periódico
4. Responsabilidades del propietario sobre el mantenimiento.

He inspeccionado el vehículo NISSAN que se me ha entregado y aparece en perfecto estado.

Firma del propietario _____

Información sobre la Garantía del Vehículo Nuevo

Lo que está cubierto

NISSAN garantiza que durante un período de tiempo o kilometraje especificados, como se describe en cada sección, su concesionario NISSAN autorizado reparará o cambiará sin cargo alguno cualquier pieza del vehículo que se demuestre que tiene defectos de material o mano de obra, excepto los puntos enumerados en la sección titulada "Lo que no está cubierto".
El período de garantía comienza en la fecha en que el vehículo NISSAN es entregado al primer comprador o cuando es utilizado por primera vez, lo que ocurra primero.

Garantía del Vehículo Nuevo

El período de la Garantía del Vehículo Nuevo es de 24 meses o 50.000 km (30.000 millas), lo que ocurra primero.
La Garantía del Vehículo Nuevo cubre todas las piezas y componentes de todos los vehículos NISSAN excepto los neumáticos y los elementos que se enumeran en la sección "Lo que no está cubierto".

Para la batería, el ajuste y la recarga de refrigerante del sistema de aire acondicionado, el período de garantía es diferente de la Garantía del Vehículo Nuevo. Los detalles de lo que cubre la garantía pueden encontrarse en "Lo que debe conocer sobre la Garantía del Vehículo Nuevo".

Lo que no está cubierto

1. Los neumáticos son cubiertos por una garantía separada. Vea la información sobre neumáticos para conocer los detalles.
2. Ninguno de los equipos o accesorios instalados fuera de los concesionarios y distribuidores autorizados por NISSAN.
3. Cualquier importe resultante tanto de repuestos como la mano de obra empleada en relación con el servicio de mantenimiento recomendado o necesario tal y como se describen en el MANUAL DEL CONDUCTOR y la SECCIÓN DE MANTENIMIENTO de este folleto.
4. Servicio de mantenimiento normal como puesta a punto, limpieza y pulido del motor, equilibrado y alineación de las ruedas, reglaje de los faros, recambio de filtros, escobillas de limpiaparabrisas, pilas del llavero con mando a distancia, bombillas, bujías, puntos del distribuidor, correas de transmisión, lubricantes y refrigerante, zapatas y pastillas de frenos, tambores, rotores y discos de embrague desgastados. → clutch
5. Daños, fallos o corrosiones resultantes de:
   - Mal uso, accidente, robo o fuego (el uso adecuado se explica en el MANUAL DEL CONDUCTOR).
   - Uso de combustible sucio o incorrecto, así como de fluidos o lubricantes.
   - No llevar a cabo los servicios de mantenimiento adecuados según se describe en el MANUAL DEL CONDUCTOR y en la SECCIÓN DE MANTENIMIENTO de este folleto.
   - Uso de repuestos no genuinos NISSAN.
   - Alteración, manipulación o reparación inadecuada.
   - Rotura de cristales, a no ser que deriven de defectos de material o mano de obra.
   - Roturas o desgaste normal, incluido el deslucido, las abolladuras, el desconchado y los arañazos.
   - Daños por piedras, derrame de productos químicos (lluvia ácida), sabia de los árboles, sal, granizo, tormentas de arena o de viento, rayos, inundaciones u otras condiciones ambientales.
   - Reparaciones no efectuadas por un concesionario o distribuidor autorizado NISSAN.
6. Deterioro normal de la tapicería, pintura u otros artículos relacionados con la apariencia.
7. Cualquier vehículo NISSAN en el que se haya cambiado la lectura del odómetro para que no pueda determinarse el kilometraje correcto.
8. Daños como consecuencia de la pérdida de uso del vehículo NISSAN, tales como daños a la propiedad o pérdidas comerciales.
9. Coste de las piezas y la mano de obra necesarias a resultas de un pinchazo.

Lo que ud. debe hacer

1. Usar, mantener y cuidar del vehículo NISSAN adecuadamente como se explica en el MANUAL DEL CONDUCTOR y en la SECCIÓN DE MANTENIMIENTO de este folleto.
2. Llevar el vehículo NISSAN al taller del concesionario autorizado NISSAN durante las horas regulares de trabajo, corriendo Ud. con los gastos para obtener el servicio de garantía.
3. Comprobar la tapicería, pintura y otros defectos de apariencia en el momento de entrega del nuevo vehículo NISSAN e informar a su concesionario NISSAN sin demora.
4. Guardar los datos de servicio de mantenimiento para demostrar que se ha realizado un mantenimiento adecuado del vehículo.

Lo que nosotros haremos

1. Las reparaciones hechas bajo garantía se harán sin cargo alguno para los repuestos y/o mano de obra empleada (excepto en el caso de las baterías, en cuyo caso deberá pagar cierta cantidad como se indica en "Lo que debe conocer sobre la Garantía del Vehículo Nuevo"). Para los recambios se utilizarán repuestos nuevos o reparados por un concesionario NISSAN autorizado. Se debe dar un plazo razonable para terminar la reparación después de llevar el vehículo NISSAN al concesionario NISSAN autorizado.
2. El servicio de inspección se realizará gratuitamente a los 1.000 km (600 millas), excepto por el coste de fluido, lubricante, aceite y filtro de aceite.
   NOTA: El mantenimiento a los 1.000 km (600 millas) no se aplica a los países de Sudamérica y el Caribe.

Información sobre neumáticos

- Los neumáticos originalmente instalados en los vehículos NISSAN están garantizados por su fabricante.
- Para obtener el servicio de garantía de neumáticos, deberá presentar el neumático irreparable al representante local de la empresa fabricante, a no ser que NISSAN estipule otra cosa.
- El concesionario NISSAN le ayudará a solicitar un ajuste a través del agente local de neumáticos, si fuera necesario.

Lo que debe conocer sobre la Garantía del Vehículo Nuevo

Ajustes

Los ajustes relacionados con el servicio que normalmente no están asociados con el cambio de piezas, están cubiertos por la garantía durante los 12 primeros meses, independientemente del kilometraje.

Aire acondicionado

El aire acondicionado instalado en su vehículo NISSAN como equipo original está cubierto durante la Garantía del Nuevo Vehículo, 24 meses ó 50.000 km (30.000 millas).
Sin embargo, la recarga de refrigerante no asociada a la reparación o cambio de la pieza en garantía sólo está cubierta durante los 12 primeros meses, independientemente del kilometraje.

Batería del equipo original

El tiempo de cobertura es de 24 meses ó 50.000 km (30.000 millas), lo que ocurra primero, sobre una base proporcional como se indica a continuación:

- COSTE DE LA BATERIA
  Una batería original defectuosa que resulte inutilizable dentro de los primeros 12 meses será reemplazada sin cargo alguno.
  Después de 12 meses y antes de 24 meses, NISSAN pagará el 50% de la nueva batería.
- COSTE DE LA MANO DE OBRA
  Todos los gastos de mano de obra necesarios para realizar el diagnóstico y cambiar la batería defectuosa dentro de 24 meses están cubiertos por la garantía.

Servicio de inspección previo a la entrega

Su vehículo ha sido inspeccionado y acondicionado siguiendo el método de inspección de vehículos nuevos previo a la entrega de NISSAN que garantiza que obtendrá la máxima satisfacción de éste.

Servicio de mantenimiento periódico

El mantenimiento y cuidado adecuados del vehículo NISSAN son indispensables para poder conducir con seguridad y hacer que el coste de conservación sea menor. Los servicios de mantenimiento programado son requisitos mínimos para mantener su vehículo en buenas condiciones que debe efectuar el propietario por su propia iniciativa.
Pueden requerirse servicios de mantenimiento adicionales dependiendo del tiempo y de las condiciones atmosféricas, de los caminos, uso del vehículo y hábitos individuales de conducción.
Todos los daños o fallos ocasionados por falta del mantenimiento requerido o por un mantenimiento incorrecto no están cubiertos por la garantía.

Servicio del concesionario

Se recomienda que los servicios gratuitos, de mantenimiento periódico y de garantía los realice el concesionario donde adquirió el vehículo pues él tiene interés directo en que Ud. quede satisfecho.

Aplicación

Esta garantía es aplicable a los vehículos NISSAN inscritos y usados normalmente en el país donde el vehículo ha sido vendido originalmente.
Esta garantía se extiende al propietario original y propietarios posteriores del vehículo NISSAN durante el período de vigencia de la garantía.

Servicio de garantía a vehículos en tránsito

Si viaja a otro país y ocurren problemas en su vehículo NISSAN, le rogamos se ponga en contacto con un concesionario NISSAN en dicho país. El servicio de garantía se ofrece bajo las condiciones estipuladas en este folleto.
No obstante, le rogamos observe que esta garantía no cubre incidentes relacionados con el no cumplimiento de las regulaciones locales y/o los requisitos ambientales del país que está visitando.

Cambio de dirección a un país extranjero

Su vehículo NISSAN está fabricado de modo que satisfaga las regulaciones y requisitos ambientales del país en el que se ha vendido originalmente. Si cambia su dirección a un país extranjero, su vehículo NISSAN pudiera no cumplir las regulaciones y requisitos ambientales de ese país. Para cumplir las regulaciones locales y requisitos ambientales de ese país pudiera ser muy difícil hacer modificaciones en el vehículo.
Además, incluso si lleva su vehículo a un concesionario NISSAN en otro país para hacer reparaciones, los repuestos necesarios para reparar el vehículo pudieran no estar disponibles en el concesionario debido a que éste trata a modelos diferentes con especificaciones distintas. En este caso, pudiera ser difícil hacer reparaciones en ese país.
Tenga en cuenta que un vehículo NISSAN que se traslada a otro país no está cubierto por la garantía.

Asistencia al cliente

El que Ud. se encuentre totalmente satisfecho con su vehículo NISSAN es la primera preocupación del concesionario y el distribuidor NISSAN.
Si se presenta un problema que Ud. piensa que no se ha tratado satisfactoriamente, se recomienda realizar los pasos siguientes.

PASO 1. Discutir el problema con su concesionario NISSAN en primer lugar.
Si piensa que debe hacerse algo más y el concesionario NISSAN no puede satisfacer el problema, entonces...

PASO 2. Diríjase al distribuidor NISSAN indicado en la página de Identificación del Vehículo de esta sección.
El distribuidor NISSAN le pedirá la siguiente información:
- Su nombre, dirección y número de teléfono
- Número de identificación del vehículo
- Fecha de compra
- Lectura del odómetro
- Nombre de su concesionario NISSAN
- Naturaleza del incidente

Aviso del cambio de nombre/ dirección del propietario

Si ha cambiado de nombre y/o dirección o es usted el nuevo propietario, es conveniente que anote todos los datos de este cupón y lo envíe a la dirección del distribuidor NISSAN que se indica en la página de Identificación del Vehículo de esta sección.

Esta papeleta nos permitirá actualizar nuestro archivo del propietario para un futuro contacto con usted si fuera necesario.

Cupón de servicio gratuito del concesionario autorizado de NISSAN a los 1.000 km (600 millas)

Nombre del propietario _____

Dirección _____

_____

No. de identificación del vehículo _____

No. de motor _____

Fecha de servicio _____ Kilometraje al servicio _____ km millas

Nombre del concesionario de servicio _____

Nombre del concesionario vendedor _____

Firma del propietario _____

NOTA

- Este cupón no tiene validez después de 2.000 km (1.200 millas).
- El mantenimiento a los 1.000 km (600 millas) no se aplica a los países de Sudamérica y el Caribe.

SERVICIO DE INSPECCIÓN GRATUITO
a los 1,000 km (600 millas)

Consulte la SECCIÓN DE MANTENIMIENTO en este folleto.

NOTA: El mantenimiento a los 1,000 km (600 millas) no se aplica a los países de Sudamérica y el Caribe.

CONCESIONARIO DE SERVICIO DE NISSAN

Si este servicio ha sido efectuado por un concesionario distinto al que le vendió el vehículo, remita por favor este cupón a su distribuidor NISSAN.

Aviso del cambio de nombre/dirección del propietario

CAMBIO DE NOMBRE/DIRECCIÓN ☐
PROPIETARIO SUBSIGUIENTE ☐

Por favor, marque una de las casillas.

Nombre del propietario _____

Dirección _____

_____

No. de identificación del vehículo _____

No. del motor _____

No. de licencia _____

Fecha de compra _____ Kilometraje actual _____ km millas

Firma de propietario _____

MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

Por favor, escriba en caracteres de imprenta y dé la información completa.

Registro del servicio de garantía en tránsito

El concesionario NISSAN de servicio aparte del concesionario vendedor NISSAN debe inscribir todo el servicio de garantía en tránsito.

Fecha de Servicio Kilometraje al servicio	Nombre del Concesionario de Servicio y Dirección	Descripción del Servicio de Garantía
km millas		
km millas		
km millas		
km millas		
km millas		

SECCIÓN DE MANTENIMIENTO

Toda la información y las especificaciones de esta sección de mantenimiento se basan en la información del producto más reciente en el momento de la impresión. NISSAN se reserva el derecho a modificar las especificaciones o el diseño sin previo aviso.

¿Qué se entiende por Mantenimiento?

Necesidad del Mantenimiento

Su vehículo NISSAN ha sido fabricado utilizando la tecnología más moderna y bajo las condiciones más estrictas de control de calidad. También se ha diseñado para reducir al mínimo las necesidades de mantenimiento con intervalos de servicio más largos con el fin de ahorrarle tiempo y dinero.

Sin embargo, el mantenimiento programado es necesario para garantizar el funcionamiento adecuado y eficiente de su vehículo NISSAN por los motivos que se enumeran a continuación.

Lubricantes

Su vehículo NISSAN utiliza diversos tipos de aceites y líquidos, entre ellos aceite del motor, aceite de la transmisión, aceite del diferencial, líquido de batería y refrigerante del motor. Estos aceites y líquidos desempeñan un papel muy importante, como la lubricación y el enfriamiento del vehículo, así como la prevención del óxido. Es necesario reponerlos o reemplazarlos periódicamente.

Piezas de hule

Las mangueras, bandas impulsoras y cubrepolvos usan piezas de hule que pueden partirse con el desgaste. En caso de desgaste, debe reemplazarlas por piezas nuevas.

Deterioro normal

Los vehículos vienen equipados con muchas piezas cuyo desgaste normal es inevitable. los neumáticos, las pastillas de freno, los discos de embrague, etc. Son indispensables para las funciones básicas del vehículo y deben cambiarse con regularidad.

No seguir el mantenimiento programado puede dar lugar a un mal funcionamiento del vehículo o a posibles averías, así como a la exclusión de la cobertura de la garantía.

El plan de mantenimiento se ha establecido en base a una minuciosa experimentación realizada sobre la base de la vida útil de las piezas o de los lubricantes que se deben cambiar con regularidad. Por lo tanto, asegúrese de que su vehículo NISSAN reciba un mantenimiento adecuado siguiendo las instrucciones de este folleto. Al mismo tiempo, es necesario que el usuario o los concesionarios NISSAN realicen un control diario del funcionamiento del vehículo tal como se indica en "Mantenimiento general", en la sección "Mantenimiento y hágalo usted mismo" del "MANUAL DEL CONDUCTOR".

Apreciamos que entienda la importancia de estas instrucciones y le expresamos nuestra disposición a realizar el servicio técnico de su vehículo en los concesionarios NISSAN.

Mantenimiento Programado

Existen dos tipos de planes de mantenimiento.

Un representante del personal de ventas o un asesor de servicio de nuestro concesionario NISSAN le explicará qué tipo de plan de mantenimiento debe seguir teniendo en cuenta sus hábitos de conducción, las condiciones climáticas de su zona, etc. A continuación se describen los dos planes y sus condiciones:

- ❑ Mantenimiento programado para condiciones de conducción **severas**
  Si usted conduce su vehículo predominantemente en una o más de las condiciones que a continuación se enumeran, siga el plan de "Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas".
  - A: Conducción en áreas con mucho polvo
  - B: Conducción repetida en distancias cortas
  - C: Arrastre de un semirremolque o una caravana
  - D: Marcha excesiva del motor a ralentí
  - E: Conducción en condiciones climáticas sumamente adversas o en zonas con temperaturas ambientales extremadamente bajas o extremadamente altas
  - F: Conducción en zonas muy húmedas o montañosas
  - G: Conducción en zonas donde se utiliza sal u otras sustancias corrosivas
  - H: Conducción en carreteras irregulares y/o con barro o en el desierto
  - I: Conducción con uso frecuente del freno o en zonas montañosas
  - J: Conducción frecuente en el agua
  - K: Conducción sostenida a altas velocidades
  - L: Viajes cortos repetitivos, con el motor frío a baja temperatura
  - M: Conducción a baja velocidad (velocidad promedio < 30 km/h)

- ❑ Mantenimiento programado para condiciones de conducción **normales**
  Si usted conduce su vehículo principalmente en condiciones diferentes de las enumeradas anteriormente, siga el plan de "Mantenimiento programado para condiciones de conducción normales".

Mantenimiento no Programado

Además de los elementos del mantenimiento programado, para los cuales hay intervalos fijos de mantenimiento, hay otros elementos que deben funcionar satisfactoriamente sin un mantenimiento periódico. No obstante, de producirse un funcionamiento incorrecto de estos elementos, podría afectar adversamente al funcionamiento del motor o del vehículo. Estos elementos deben revisarse o ajustarse si se observa o sospecha el síntoma de un problema.

- ❑ Ajuste de la holgura de la válvula de admisión y de escape
- ✓ Para motores de gasolina, con la excepción de los motores TB45E, TB45S, SR y VG: Para modelos con catalizador de tres vías, no se requiere un mantenimiento periódico. No obstante, si aumenta el ruido de las válvulas se debe comprobar su holgura.
- ✓ Para motores diésel YD y ZD: Si aumenta el ruido de las válvulas se debe comprobar su holgura.
- ✓ Las válvulas de escape y admisión de los motores equipados con ajustadores de holgura hidráulicos (HLA), como SR, VG, NA20P y M9R, no requieren mantenimiento.
- ❑ Inspección de las boquillas de inyección de un motor diésel
- ✓ Excepto motores diésel YD y ZD: Si disminuye la potencia del motor, si por el escape sale humo negro o bien si aumenta el ruido del motor, se debe comprobar y si es necesario ajustar la presión inicial y la forma de pulverización de la boquilla de inyección.
- ✓ Para motores diésel YD y ZD: si disminuye la potencia del motor, si por el escape sale humo negro o bien si aumenta el ruido del motor, se deben comprobar las boquillas de inyección y, en caso necesario, cambiar el conjunto de las boquillas.

Servicios de mantenimiento en los concesionarios NISSAN

Los concesionarios NISSAN autorizados se complacen en ofrecer servicio de alta calidad para sus necesidades de mantenimiento utilizando:

✓ Técnicos de NISSAN capacitados
✓ Información técnica actualizada
✓ Equipos y herramientas avanzados
✓ Repuestos originales

Los técnicos de NISSAN son especialistas bien capacitados a los que NISSAN mantiene al día con la información más reciente sobre el servicio mediante boletines técnicos, consejos de servicio y programas de educación. Están plenamente calificados para trabajar en los vehículos NISSAN.

Los repuestos originales y los líquidos autorizados de NISSAN se diseñaron especialmente para los vehículos NISSAN y para las condiciones de manejo propias de la zona en que vaya a conducirse el vehículo. Por lo tanto, la utilización de líquidos o piezas inadecuadas pueden causar un rendimiento deficiente del vehículo e incluso puede dar lugar a accidentes graves. Para asegurarse de que su vehículo NISSAN se mantiene en condiciones óptimas, le recomendamos enfáticamente que utilice los repuestos originales y los líquidos aprobados de NISSAN.

Los daños a los vehículos ocasionados como resultado del uso de repuestos que no sean originales o de líquidos, combustibles o lubricantes incorrectos, no serán cubiertos por la garantía. (Consulte la página "Lo que no está cubierto" en la SECCIÓN DE GARANTÍAS.)

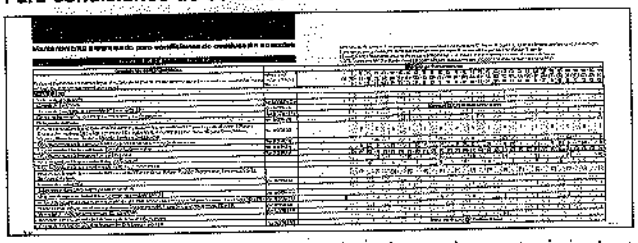
Puede tener plena confianza en que el departamento de servicio técnico de su concesionario hará todo lo posible para atender las necesidades de mantenimiento y de reparación de su vehículo de una manera confiable y económica.

Tabla de Mantenimiento Programado

Las siguientes tablas de de mantenimiento programado deben usarse para recordar qué revisiones de mantenimiento son necesarias en su vehículo y cuándo es necesario hacerlas.

Cómo leer y usar la tabla de mantenimiento programado

Para condiciones de conducción normales



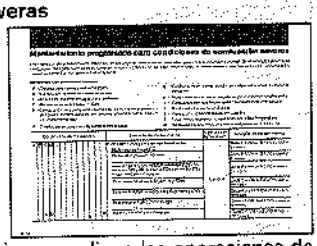
Encontrará una tabla que muestra los planes de mantenimiento para condiciones de conducción normales. Es posible que se deban realizar operaciones de mantenimiento adicionales o más completas en función de las condiciones meteorológicas y ambientales, de las superficies de las carreteras, de los hábitos de conducción personales y del propósito del uso del vehículo.
El mantenimiento programado posterior al último período contemplado por las tablas es similar al indicado.

Cada elemento de mantenimiento se enumera en la columna Operación de mantenimiento. Las operaciones de servicio especificadas y los tiempos de servicio para cada elemento de mantenimiento se enumeran en la columna Intervalo de mantenimiento.
Las operaciones de mantenimiento se simbolizan con una letra del alfabeto. (Por ejemplo, I: inspeccionar y corregir o cambiar si es necesario.)
Los tiempos de servicio se indican por el kilometraje [km (millas)] y por el número de meses. Es necesario que realice el mantenimiento de su vehículo cuando supere el kilometraje determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.

Si un tiempo de operación de servicio no corresponde con ninguna de las múltiples indicaciones del kilometraje o los meses, elija una celda que corresponda a una de las siguientes descripciones:
[ ] :Realizar el mantenimiento únicamente en función del kilometraje.
< > :Realizar el mantenimiento en función del número de meses.

Encontrará un aviso de aplicación para cada elemento de mantenimiento en la "NOTA". Los elementos de mantenimiento marcados con "★" definen los intervalos de mantenimiento para condiciones de conducción severas. Si conduce bajo condiciones de conducción severas, debe referirse y utilizar los planes de mantenimiento correspondientes.

Para condiciones de conducción severas



Encontrará tablas que muestran planes de mantenimiento para condiciones de conducción severas. La columna Elemento de mantenimiento muestra los elementos de mantenimiento. Las letras del alfabeto de la **A** a la **M** en la columna Condiciones de conducción definen el nivel de condición severa de conducción.
Si es aplicable algún nivel, es necesario que aplique las operaciones de mantenimiento y los intervalos para condiciones de conducción severas. Puede encontrar definiciones de cada letra del alfabeto en la parte superior de la tabla.
Los tiempos de servicio se indican por el kilometraje [km (millas)] y por el número de meses, y es necesario que realice el mantenimiento de su vehículo cuando supere el número de kilómetros determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.

Cada vez que realice el mantenimiento de su vehículo NISSAN en un concesionario autorizado, el asesor de servicio registrará la fecha, el kilometraje y el nombre del concesionario en el registro de verificación de servicio de mantenimiento para certificar que se ha realizado el mantenimiento programado.

Mantenimiento programado para condiciones de conducción normales

MANTENIMIENTO DEL MOTOR

Operaciones de mantenimiento	
Realice el mantenimiento cuando llegue al número de kilómetros (millas) determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.	km x 1.000 (millas x 1.000) Meses
MOTOR A GASOLINA	
Aceite del motor y filtro de aceite del motor ★	
Filtro purificador de aire (tipo papel seco para áreas con mucho polvo) ★	
Filtro purificador de aire (tipo papel seco excepto para áreas con mucho polvo) ★	
Filtro purificador de aire (tipo papel viscoso) ★	
Líquido del ventilador de enfriamiento y tuberías (nivel y fugas, modelos Q45 excepto Oriente Medio)	
Sistema de refrigeración	
Purificador previo de aire ciclón ★	
Correas de transmisión (con catalizador)	Ver NOTA (1)
Correas de transmisión (sin catalizador)	Ver NOTA (1) (21)
Refrigerante del motor	Ver NOTA (2)
Tubos de vapor EVAP (con filtro de carbono)	
Filtro de combustible (excepto tipo de filtro dentro del estanque) ★	
Filtro de combustible (tipo de filtro dentro del estanque)	Ver NOTA (19)
Tubos de combustible	

Abreviaturas: R: cambiar, I: inspeccionar y corregir o cambiar si es necesario, C: limpiar, A: ajustar, L: lubricar, drenar el aceite y lubricar el diafragma, E: revisar y corregir la relación de mezcla de refrigerante del motor, D: revisar el filtro y el agua de drenaje, T: apretar.
[ ]: realizar el mantenimiento únicamente en base al kilometraje, < >: realizar el mantenimiento en base al número de meses.
NOTA: Ver página M-27, ★: Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas, consulte la página M-24

Intervalo de mantenimiento

1	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	105	110	115	120	125	130	135	140	145	150	155	160
(0,6)	(3)	(6)	(9)	(12)	(15)	(18)	(21)	(24)	(27)	(30)	(33)	(36)	(39)	(42)	(45)	(48)	(51)	(54)	(57)	(60)	(63)	(66)	(69)	(72)	(75)	(78)	(81)	(84)	(87)	(90)	(93)	(96)
-	3	6	9	12	15	18	21	24	27	30	33	36	39	42	45	48	51	54	57	60	63	66	69	72	75	78	81	84	87	90	93	96
		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R
	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	R	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	R	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	R	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	R
								R								R								R								R
								R								R								R								R
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
				I				I				I				I				I				I				I				I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
								I								I								I								I
I				I				I				I				I				I				I				I				I
								E								E								E								R
								I								I								I								I
								R								R								R								R
								I								I								I								I

Mantenimiento programado para condiciones de conducción normales

MANTENIMIENTO DEL MOTOR

Operaciones de mantenimiento	
Realice el mantenimiento cuando llegue al número de kilómetros (millas) determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.	km x 1.000 (millas x 1.000) Meses
MOTOR A GASOLINA	
Sensor de oxígeno precalentado (excepto modelos con sensor A/F y modelos equipados con OBD)	
Cables de encendido	
Holgura de las válvulas de admisión y de escape (modelos de combustible sin plomo)	Ver NOTA (3)
Holgura de las válvulas de admisión y de escape (modelos de combustible con plomo o motores TB excepto modelos TB48DE o sin catalizador)	
Filtro del sistema de ventilación positiva del cárter (PCV) ★	
Sistema de ventilación positiva del cárter (PCV) (modelos con motor VQ y modelos con catalizador de tres vías)	Ver NOTA (4)
Sistema de ventilación positiva del cárter (PCV) (sin catalizador)	
Bujías de encendido (tipo convencional con catalizador)	
Bujías de encendido (tipo convencional sin catalizador, para combustible con plomo)	
Bujías de encendido (tipo convencional sin catalizador, para combustible sin plomo)	
Bujías de encendido (tipo punta de iridio/platino para Marruecos)	
Bujías de encendido (tipo punta de iridio/platino para los modelos Z33, Z50, Z51 e Y62 para Filipinas)	
Bujías de encendido (tipo punta de iridio/platino excepto para Marruecos, modelos Z33, Z50, Z51 e Y62 para Filipinas)	Ver NOTA (5)
Correa de distribución	
Mangueras y conexiones de vacío (sin catalizador)	

Abreviaturas: R: cambiar, I: inspeccionar y corregir o cambiar si es necesario, C: limpiar, A: ajustar, L: lubricar, drenar el aceite y lubricar el diafragma, E: revisar y corregir la relación de mezcla de refrigerante del motor, D: revisar el filtro y el agua de drenaje, T: apretar.
[ ]: realizar el mantenimiento únicamente en base al kilometraje, < >: realizar el mantenimiento en base al número de meses.
NOTA: Ver página M-27, ★: Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas, consulte la página M-24

Intervalo de mantenimiento																																
1 (0,6) -	5 (3) 3	10 (6) 6	15 (9) 9	20 (12) 12	25 (15) 15	30 (18) 18	35 (21) 21	40 (24) 24	45 (27) 27	50 (30) 30	55 (33) 33	60 (36) 36	65 (39) 39	70 (42) 42	75 (45) 45	80 (48) 48	85 (51) 51	90 (54) 54	95 (57) 57	100 (60) 60	105 (63) 63	110 (66) 66	115 (69) 69	120 (72) 72	125 (75) 75	130 (78) 78	135 (81) 81	140 (84) 84	145 (87) 87	150 (90) 90	155 (93) 93	160 (96) 96
								I								I							I								I
								I								I							I								I
				A				A				A				A				A				A				A				A
								R								R								R								R
								I								I								I								I
				I				I				I				I				I				I				I				I
								R								R								R								R
		I		R		I		R		I		R		I		R		I		R		I		R		I		R		I		R
		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R
			[R]			[R]			[R]			[R]			[R]			[R]			[R]			[R]			[R]			[R]			
						[R]						[R]						[R]						[R]						[R]			
																				[R]												
																				[R]												
				I				I				I				I				I				I				I				I

Mantenimiento programado para condiciones de conducción normales

MANTENIMIENTO DEL MOTOR

Operaciones de mantenimiento	
Realice el mantenimiento cuando llegue al número de kilómetros (millas) determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.	km x 1.000 (millas x 1.000) Meses
MOTOR DIÉSEL	
Nivel del aceite del motor (para los modelos D22 con motores YD y ZD sin conducto común)	
Nivel del aceite del motor (para motores sin conducto común excepto para los modelos D22 con motores YD y ZD)	
Aceite del motor (para los modelos 2WD D22 con motor YD) ★	
Aceite del motor (para los modelos 4WD D22 con motores YD y ZD) ★	
Filtro de aceite del motor (para los modelos D22 con motores YD y ZD) ★	
Aceite del motor y filtro de aceite del motor (excepto para el motor M9R, motor K9K para Singapur, los modelos D22 con motores YD y ZD y el modelo F24 con motor ZD) ★	
Aceite del motor y filtro de aceite del motor (para motores de inyección indirecta) ★	
Aceite del motor y filtro de aceite del motor (para el motor M9R para Argentina y Chile, motor K9K para Singapur) ★	
Aceite del motor y filtro de aceite del motor (para el motor M9R excepto para Argentina y Chile) ★	
Aceite del motor y filtro de aceite del motor (para modelo F24 con motor ZD) ★	
Filtro purificador de aire (tipo papel seco para áreas con mucho polvo) ★	Ver NOTA (7)
Filtro purificador de aire (tipo papel seco excepto para áreas con mucho polvo) ★	
Filtro purificador de aire (tipo papel seco para motor K9K para Singapur) ★	
Filtro purificador de aire (tipo papel viscoso) ★	
Filtro purificador de aire con filtro purificador previo de aire (tipo papel seco) ★	
Purificador previo de aire ciclón ★	

Abreviaturas: R: cambiar, I: inspeccionar y corregir o cambiar si es necesario, C: limpiar, A: ajustar, L: lubricar, drenar el aceite y lubricar el diafragma, E: revisar y corregir la relación de mezcla de refrigerante del motor, D: revisar el filtro y el agua de drenaje, T: apretar.
[ ]: realizar el mantenimiento únicamente en base al kilometraje, < >: realizar el mantenimiento en base al número de meses.
NOTA: Ver página M-27,★:Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas, consulte la página M-24

Intervalo de mantenimiento

	1 (0,6) -	5 (3) 3	10 (6) 6	15 (9) 9	20 (12) 12	25 (15) 15	30 (18) 18	35 (21) 21	40 (24) 24	45 (27) 27	50 (30) 30	55 (33) 33	60 (36) 36	65 (39) 39	70 (42) 42	75 (45) 45	80 (48) 48	85 (51) 51	90 (54) 54	95 (57) 57	100 (60) 60	105 (63) 63	110 (66) 66	115 (69) 69	120 (72) 72	125 (75) 75	130 (78) 78	135 (81) 81	140 (84) 84	145 (87) 87	150 (90) 90	155 (93) 93	160 (96) 96
													Inspeccionar cada 5.000 km (3.000 millas) o 6 meses																				
													Inspeccionar cada 7.500 km (4.500 millas) o 6 meses																				
					R				R				R				R				R				R				R				R
													Cambiar cada 10.000 km (6.000 millas) o 12 meses																				
					R				R				R				R				R				R				R				R
													Cambiar cada 15.000 km (9.000 millas) o 12 meses																				
		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
													Cambiar cada 10.000 km (6.000 millas) o 12 meses																				
													Cambiar cada 8.000 km (4.800 millas) o 12 meses																				
													Cambiar cada 30.000 km (18.000 millas) o 12 meses																				
		[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	R	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	R	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	R	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	R
									R								R								R								R
													Cambiar cada 10.000 km (6.000 millas) o 12 meses																				
									R								R								R								R
									R								R								R								R
			I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I

Mantenimiento programado para condiciones de conducción normale

MANTENIMIENTO DEL MOTOR

Operaciones de mantenimiento	
Realice el mantenimiento cuando llegue al número de kilómetros (millas) determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.	km x 1.000 (millas x 1.000 Meses
MOTOR DIÉSEL	
Sistema de refrigeración	
Correas de transmisión	Ver NOTA (1) (2
Correas de transmisión (para modelo F24 con motor ZD)	Ver NOTA (1)
Correa de transmisión y rodillos (para motor K9K para Singapur) ★	Ver NOTA (17
Refrigerante del motor	Ver NOTA (2)
Filtro de combustible (excepto en América Central y Sudamérica, los modelos Y61 para Filipinas, el motor K9K para Singapur, los modelos D40 y R51 con motor YD y motor M9R, el modelo D22 con motor YD para Kenia, Malawi, Mauricio, Mozambique, Tanzania, Uganda, Zambia y Zimbabue) ★	Ver NOTA (8)
Filtro de combustible (para motor M9R excepto en América Central y Sudamérica) ★	Ver NOTA (8)
Filtro de combustible (para América Central y Sudamérica) ★	Ver NOTA (8)
Filtro de combustible (modelos Y61 para Filipinas)	Ver NOTA (8)
Filtro de combustible (para motor K9K para Singapur)	
Filtro de combustible (para modelos D40 y R51 con motor YD) ★	
Filtro de combustible (para modelo D22 con motor YD para Kenia, Malawi, Mauricio, Mozambique, Tanzania, Uganda, Zambia y Zimbabue)	
Inyector de combustible	Ver NOTA (9)
Tubos de combustible (excepto para el motor M9R)	
Boquillas de inyección (excepto para motores de conducto común)	Ver NOTA (10
Holgura de las válvulas de admisión y de escape (sin HLA, excepto para el motor K9K para Singapur, los motores YD y ZD)	Ver NOTA (21
Holgura de las válvulas de admisión y de escape (para el motor K9K para Singapur, los motores YD y ZD)	Ver NOTA (3)
Velocidad al ralentí (excepto motores YD, ZD y M9R)	Ver NOTA (21
Correa de distribución del árbol de levas y de la bomba de inyección	
Correa de distribución y rodillos (para motor K9K para Singapur) ★	Ver NOTA (18

Abreviaturas: R: cambiar, I: inspeccionar y corregir o cambiar si es necesario, C: limpiar, A: ajustar, L: lubricar, drenar el aceite y lubricar el diafragma, E: revisar y corregir la relación de mezcla de refrigerante del motor, D: revisar el filtro y el agua de drenaje, T: apretar.
[ ]: realizar el mantenimiento únicamente en base al kilometraje, < >: realizar el mantenimiento en base al número de meses.
NOTA: Ver página M-27, ★:Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas, consulte la página M-24

Intervalo de mantenimiento																																
1 (0,6) - 3	5 (3) 6	10 (6) 9	15 (9) 12	20 (12) 15	25 (15) 18	30 (18) 21	35 (21) 24	40 (24) 27	45 (27) 30	50 (30) 33	55 (33) 36	60 (36) 39	65 (39) 42	70 (42) 45	75 (45) 48	80 (48) 51	85 (51) 54	90 (54) 57	95 (57) 60	100 (60) 63	105 (63) 66	110 (66) 69	115 (69) 72	120 (72) 75	125 (75) 78	130 (78) 81	135 (81) 84	140 (84) 87	145 (87) 90	150 (90) 93	155 (93) 96	160 (96)
				I				I				I				I				I				I				I				I
I				I				I				I				I				I				I				I				I
Inspeccionar cada 30.000 km (18.000 millas) o 24 meses																																
				I				I				I				I				I				I				I				I
								E								E								E								R
		D		D		D		R		D		D		D		R		D		D		D		R		D		D		D		R
				<D>				R				<D>				R				<D>				R				<D>				R
		D	[R]	D		[R]		D	[R]	D		[R]		D	[R]	D		[R]		D	[R]	D		[R]		D	[R]	D		[R]		D
	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]	[D]	[R]
				[R]				[R]				[R]				[R]				[R]				[R]				[R]				[R]
			D			D			R			D			D			R			D			D			R			D			
		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]		[R]
								I								I								I								I
A				A				A				A				A				A				A				A				A
I				I				I				I				I				I				I				I				I
																				[R]													
Cambiar cada 90.000 km (36.000 millas) o 48 meses																																

Mantenimiento programado para condiciones de conducción normales

MANTENIMIENTO DEL MOTOR

Operaciones de mantenimiento	
Realice el mantenimiento cuando llegue al número de kilómetros (millas) determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.	km x 1.000 (millas x 1.000) Meses
MOTOR LPG	
Aceite del motor y filtro de aceite del motor ★	
Filtro purificador de aire (tipo papel viscoso) ★	
Catalizador (uso en taxis)	
Sistema de refrigeración	
Correas de transmisión (uso en taxis)	Ver NOTA (1)
Correas de transmisión	Ver NOTA (1)
Sistema de control EGR	
Refrigerante del motor	Ver NOTA (2)
Filtros de combustible ★	Ver NOTA (6)
Sensor de oxigeno precalentado (excepto modelos con sensor A/F y modelos equipados con OBD)	
Cables de encendido	
Distribución del encendido	
Holgura de las válvulas de admisión y de escape	Ver NOTA (3)
Conexiones del cilindro y del depósito de LPG (para conexiones sueltas y desperfectos)	
Tuberías y conexiones de combustible LPG (para fugas de combustible y desperfectos)	
Sistema de ventilación positiva del cárter (PCV)	
Bujías de encendido (tipo punta de iridio/platino)	
Correa de distribución	
Mangueras y conexiones de vacío	
Alquitrán del vaporizador (si sale demasiado, vaciarlo más a menudo)	

Abreviaturas: R: cambiar, I: inspeccionar y corregir o cambiar si es necesario, C: limpiar, A: ajustar, L: lubricar, drenar el aceite y lubricar el diafragma, E: revisar y corregir la relación de mezcla de refrigerante del motor, D: revisar el filtro y el agua de drenaje, T: apretar.
[ ]: realizar el mantenimiento únicamente en base al kilometraje, < >: realizar el mantenimiento en base al número de meses.
NOTA: Ver página M-27, ★: Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas, consulte la página M-24

	Intervalo de mantenimiento																																
	1 (0,6) -	5 (3) 3	10 (6) 6	15 (9) 9	20 (12) 12	25 (15) 15	30 (18) 18	35 (21) 21	40 (24) 24	45 (27) 27	50 (30) 30	55 (33) 33	60 (36) 36	65 (39) 39	70 (42) 42	75 (45) 45	80 (48) 48	85 (51) 51	90 (54) 54	95 (57) 57	100 (60) 60	105 (63) 63	110 (66) 66	115 (69) 69	120 (72) 72	125 (75) 75	130 (78) 78	135 (81) 81	140 (84) 84	145 (87) 87	150 (90) 90	155 (93) 93	160 (96) 96
			R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R		R
									R								R								R								R
																					[R]												
					I				I				I				I				I				I				I				I
			I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
									I								I								I								I
					I				I				I				I				I				I				I				I
									E								E								E								R
									R								R								R								R
									I								I								I								I
									I								I								I								I
					A				A				A				A				A				A				A				A
					I				I				I				I				I				I				I				I
			I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
					I				I				I				I				I				I				I				I
																					[R]												
																					[R]												
					I				I				I				I				I				I				I				I
					D				D				D				D				D				D				D				D

Mantenimiento programado para condiciones de conducción normales

MANTENIMIENTO DEL CHASIS Y LA CARROCERÍA

Operaciones de mantenimiento	
Realice el mantenimiento cuando llegue al número de kilómetros (millas) determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.	km x 1.000 (millas x 1.000) Meses
MODELO PASAJEROS	
Filtro del aire acondicionado y/o filtro anti-polen ★	
Líquido de la transmisión automática (para nivel y fugas, excepto 5AT para Y50 y J50, 6AT y 7AT) ★	Ver NOTA (11)
Líquido de la transmisión automática (5AT para Y50 y J50, 6AT y 7AT)	Ver NOTA (20)
Mangueras de vacío del dispositivo de control automático de la velocidad (ASCD)	
Articulación del eje en la brida de la articulación (para modelo Y61)	
Soportes de la carrocería (para Y62)	
Mangueras de vacío, conexiones y válvula de retención del servofreno	
Líquido de frenos ★	
Guarniciones de freno, tambores y demás componentes del freno ★	
Pastillas de freno, discos rotores y demás componentes del freno ★	
Freno y embrague (para nivel y fugas)	
Sistemas de freno, embrague y escape	
Interruptores de luz de freno y control de crucero (V36 y CV36)	Ver NOTA (12)
Líquido de CVT (para nivel y fugas) ★	Ver NOTA (13)
Aceite del mecanismo del diferencial (incluido LSD de tipo viscoso) (para nivel y fugas) ★	
Aceite del mecanismo del diferencial (para Y62)	
Aceite del mecanismo del diferencial de deslizamiento limitado (LSD) (excepto para LSD de tipo viscoso)	
Freno de pedal, freno de estacionamiento y embrague (juego libre, recorrido y funcionamiento)	

Abreviaturas: R: cambiar, I: inspeccionar y corregir o cambiar si es necesario, C: limpiar, A: ajustar, L: lubricar, drenar el aceite y lubricar el diafragma, E: revisar y corregir la relación de mezcla de refrigerante del motor, D: revisar el filtro y el agua de drenaje, T: apretar.
[ ]: realizar el mantenimiento únicamente en base al kilometraje, < >: realizar el mantenimiento en base al número de meses.
NOTA: Ver página M-27,★:Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas, consulte la página M-24

Intervalo de mantenimiento																																
1 (0,6) -	5 (3) 3	10 (6) 6	15 (9) 9	20 (12) 12	25 (15) 15	30 (18) 18	35 (21) 21	40 (24) 24	45 (27) 27	50 (30) 30	55 (33) 33	60 (36) 36	65 (39) 39	70 (42) 42	75 (45) 45	80 (48) 48	85 (51) 51	90 (54) 54	95 (57) 57	100 (60) 60	105 (63) 63	110 (66) 66	115 (69) 69	120 (72) 72	125 (75) 75	130 (78) 78	135 (81) 81	140 (84) 84	145 (87) 87	150 (90) 90	155 (93) 93	160 (96) 96
				R				R				R				R				R				R				R				R
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
				I				I				I				I				I				I				I				I
								L								L								L								L
				T				T				T				T				T				T				T				T
								I								I								I								I
								R								R								R								R
				I				I				I				I				I				I				I				I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
				I				I				I				I				I				I				I				I
				I				I				I				I				I				I				I				I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R
		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I

Mantenimiento programado para condiciones de conducción normales

MANTENIMIENTO DEL CHASIS Y LA CARROCERÍA

Operaciones de mantenimiento	
Realice el mantenimiento cuando llegue al número de kilómetros (millas) determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.	km x 1.000 (millas x 1.000) Meses
MODELO PASAJEROS	
Grasa del cubo de rueda libre ★	
Grasa del armazón de cojinete de la rueda delantera (para modelos 4WD, excepto para armazones de cojinete de tipo cerrado) ★	
Cerraduras, bisagras y cerrojo del capó (y rodillos y enganches de la puerta deslizante) ★	
Aceite del mecanismo de dirección manual (tipo RB, para nivel y fugas)	
Aceite de la transmisión manual (para nivel y fugas)	
Líquido y tuberías de la dirección asistida (para nivel y fugas)	
Grasa del árbol de propulsión (para los modelos Y61 4WD, Y62 y D22) ★	Ver NOTA (14)
Cinturones de seguridad, hebillas, retractores, anclajes y ajustadores	
Mecanismo y varillaje de la dirección, piezas del eje y de la suspensión, árbol de propulsión y árbol de transmisión delantero (excepto modelos Y61 y D22 4WD) ★	Ver NOTA (15)
Mecanismo y varillaje de la dirección, piezas del eje y de la suspensión, árbol de propulsión y árbol de transmisión delantero (para modelos Y61, Y62 y D22 4WD) ★	Ver NOTA (21)
Aceite o líquido de la caja de transferencia (para nivel y fugas)	Ver NOTA (16)
Aceite o líquido de la caja de transferencia (modelos D22 e Y61)	
Alineación de las ruedas (en caso necesario, permutarlas y balancearlas)	

Abreviaturas: R: cambiar, I: inspeccionar y corregir o cambiar si es necesario, C: limpiar, A: ajustar, L: lubricar, drenar el aceite y lubricar el diafragma, E: revisar y corregir la relación de mezcla de refrigerante del motor, D: revisar el filtro y el agua de drenaje, T: apretar.
[ ]: realizar el mantenimiento únicamente en base al kilometraje, < >: realizar el mantenimiento en base al número de meses.
NOTA: Ver página M-27, ★:Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas, consulte la página M-24

Intervalo de mantenimiento																																
1 (0,6) -	5 (3) 3	10 (6) 6	15 (9) 9	20 (12) 12	25 (15) 15	30 (18) 18	35 (21) 21	40 (24) 24	45 (27) 27	50 (30) 30	55 (33) 33	60 (36) 36	65 (39) 39	70 (42) 42	75 (45) 45	80 (48) 48	85 (51) 51	90 (54) 54	95 (57) 57	100 (60) 60	105 (63) 63	110 (66) 66	115 (69) 69	120 (72) 72	125 (75) 75	130 (78) 78	135 (81) 81	140 (84) 84	145 (87) 87	150 (90) 90	155 (93) 93	160 (96) 96
				I				I				I				I				I				I				I				I
				I				R				I				R				I				R				I				R
		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
				L				L				L				L				L				L				L				L
				I				I				I				I				I				I				I				I
				I				I				I				I				I				I				I				I
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R
				I				I				I				I				I				I				I				I

Mantenimiento programado para condiciones de conducción normales

MANTENIMIENTO DEL CHASIS Y LA CARROCERÍA

Operaciones de mantenimiento	
Realice el mantenimiento cuando llegue al número de kilómetros (millas) determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.	km x 1.000 (millas x 1.000) Meses
VEHÍCULO COMERCIAL	
Filtro del aire acondicionado y/o filtro anti-polen ★	
Líquido de la transmisión automática (para nivel y fugas, excepto 5AT para Y50 y J50, 6AT y 7AT) ★	Ver NOTA (11)
Líquido de la transmisión automática (5AT para Y50 y J50, 6AT y 7AT)	Ver NOTA (20)
Mangueras de vacío del dispositivo de control automático de la velocidad (ASCD)	
Articulación del eje en la brida de la articulación (para modelo Y61)	
Soportes de la carrocería (modelos con chasis pequeño D22, D40 y Y61)	Ver NOTA (21)
Mangueras de vacío, conexiones y válvula de retención del servofreno	
Líquido de frenos ★	
Guarniciones de freno, tambores y demás componentes del freno ★	
Pastillas de freno, discos rotores y demás componentes del freno ★	
Freno y embrague (para nivel y fugas)	
Sistemas de freno, embrague y escape	
Líquido de CVT (para nivel y fugas) ★	Ver NOTA (13)
Aceite del mecanismo del diferencial (incluido LSD de tipo viscoso) (para nivel y fugas) ★	
Aceite del mecanismo del diferencial (excepto para el modelo E25)	
Aceite del mecanismo del diferencial de deslizamiento limitado (LSD) (excepto para LSD de tipo viscoso)	
Freno de pedal, freno de estacionamiento y embrague (juego libre, recorrido y funcionamiento)	
Grasa del cubo de rueda libre ★	
Grasa del armazón de cojinete de la rueda delantera (para modelos 2WD excepto modelo E25, excepto para armazones de cojinete de tipo cerrado)	

Abreviaturas: R: cambiar, I: inspeccionar y corregir o cambiar si es necesario, C: limpiar, A: ajustar, L: lubricar, drenar el aceite y lubricar el diafragma, E: revisar y corregir la relación de mezcla de refrigerante del motor, D: revisar el filtro y el agua de drenaje, T: apretar.
[ ]: realizar el mantenimiento únicamente en base al kilometraje, < >: realizar el mantenimiento en base al número de meses.
NOTA: Ver página M-27,★:Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas, consulte la página M-24

Intervalo de mantenimiento																																
1 (0,6) -	5 (3) 3	10 (6) 6	15 (9) 9	20 (12) 12	25 (15) 15	30 (18) 18	35 (21) 21	40 (24) 24	45 (27) 27	50 (30) 30	55 (33) 33	60 (36) 36	65 (39) 39	70 (42) 42	75 (45) 45	80 (48) 48	85 (51) 51	90 (54) 54	95 (57) 57	100 (60) 60	105 (63) 63	110 (66) 66	115 (69) 69	120 (72) 72	125 (75) 75	130 (78) 78	135 (81) 81	140 (84) 84	145 (87) 87	150 (90) 90	155 (93) 93	160 (96) 96
				R				R				R				R				R				R				R				R
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
				I				I				I				I				I				I				I				I
								L								L								L								L
T				T				T				T				T				T				T				T				T
								I								I								I								I
								R								R								R								R
				I				I				I				I				I				I				I				I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
				I				I				I				I				I				I				I				I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R
		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
				I				I				I				I				I				I				I				I
								I								I								I								I

Mantenimiento programado para condiciones de conducción normales

MANTENIMIENTO DEL CHASIS Y LA CARROCERÍA

Operaciones de mantenimiento	
Realice el mantenimiento cuando llegue al número de kilómetros (millas) determinado o bien cuando se cumplan los meses establecidos, la opción que se produzca primero.	km x 1.000 (millas x 1.000) Meses
VEHÍCULO COMERCIAL	
Grasa del armazón de cojinete de la rueda delantera (para modelos 4WD, excepto para armazones de cojinete de tipo cerrado) ★	
Cerraduras, bisagras y cerrojo del capó (y rodillos y enganches de la puerta deslizante) ★	
Aceite del mecanismo de dirección manual (tipo RB, para nivel y fugas)	
Aceite de la transmisión manual (para modelo D40)	
Aceite de la transmisión manual (para modelo F24)	
Aceite de la transmisión manual (excepto para D40 y F24)	
Racores de los pivotes de la dirección (sólo modelo W41) ★	
Líquido y tuberías de la dirección asistida (para nivel y fugas)	
Grasa del árbol de propulsión (para los modelos D22 e Y61 4WD y F24) ★	Ver NOTA (14)
Tornillos y tuercas de la carrocería posterior (sólo modelo con caja de madera) y soportes de la carrocería	Ver NOTA (21)
Cinturones de seguridad, hebillas, retractores, anclajes y ajustadores	
Amortiguador de la dirección	
Mecanismo y varillaje de la dirección, piezas del eje y de la suspensión, árbol de propulsión y árbol de transmisión delantero (excepto para el modelo E25) ★	Ver NOTA (21)
Mecanismo y varillaje de la dirección, piezas del eje y de la suspensión, árbol de propulsión y árbol de transmisión delantero (para el modelo E25) ★	Ver NOTA (21)
Aceite o líquido de la caja de transferencia (para nivel y fugas)	
Aceite o líquido de la caja de transferencia (modelos D22 e Y61)	
Alineación de las ruedas (en caso necesario, permutarlas y balancearlas)	
Grasa del armazón de cojinete de la rueda (ambos ejes) (modelo F24)	

Abreviaturas: R: cambiar, I: inspeccionar y corregir o cambiar si es necesario, C: limpiar, A: ajustar, L: lubricar, drenar el aceite y lubricar el diafragma, E: revisar y corregir la relación de mezcla de refrigerante del motor, D: revisar el filtro y el agua de drenaje, T: apretar.
[ ]: realizar el mantenimiento únicamente en base al kilometraje, < >: realizar el mantenimiento en base al número de meses.
NOTA: Ver página M-27,★:Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas, consulte la página M-24

Intervalo de mantenimiento																																
1 (0,6) -	5 (3) 9	10 (6) 6	15 (9) 9	20 (12) 12	25 (15) 15	30 (18) 18	35 (21) 21	40 (24) 24	45 (27) 27	50 (30) 30	55 (33) 33	60 (36) 36	65 (39) 39	70 (42) 42	75 (45) 45	80 (48) 48	85 (51) 51	90 (54) 54	95 (57) 57	100 (60) 60	105 (63) 63	110 (66) 66	115 (69) 69	120 (72) 72	125 (75) 75	130 (78) 78	135 (81) 81	140 (84) 84	145 (87) 87	150 (90) 90	155 (93) 93	160 (96) 96
				I				R				I				R				I				R				I				R
		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		R		R
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		[R]		I		I		I		I		I		I
		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L		L
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
				L				L				L				L				L				L				L				L
T				T				T				T				T				T				T				T				T
				I				I				I				I				I				I				I				I
				I				I				I				I				I				I				I				I
I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I
I				I				I				I				I				I				I				I				I
		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		I		L		I		I
		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R		I		I		I		R
				I				I				I				I				I				I				I				I
												[R]												[R]								

Mantenimiento programado para condiciones de conducción severas

Los intervalos de mantenimiento indicados en las páginas anteriores se entienden para un funcionamiento normal. Si el vehículo funciona en condiciones de conducción severas como se indica a continuación, se debe llevar a cabo un mantenimiento más frecuente con respecto a los siguientes elementos que se muestran en la tabla.

Condiciones de conducción severas

A - Conducción en áreas con mucho polvo
B - Conducción repetida en distancias cortas
C - Arrastre de un semirremolque o una caravana
D - Marcha excesiva del motor a ralentí
E - Conducción en condiciones climáticas sumamente adversas o en zonas con temperaturas ambientales extremadamente bajas o extremadamente altas
F - Conducción en zonas muy húmedas o montañosas
G - Conducción en zonas donde se utiliza sal u otras sustancias corrosivas
H - Conducción en carreteras irregulares y/o con barro o en el desierto
I - Conducción con uso frecuente del freno o en zonas montañosas
J - Conducción frecuente en el agua
K - Conducción sostenida a altas velocidades
L - Viajes cortos repetitivos, con el motor frío a baja temperatura
M - Conducción a baja velocidad (velocidad promedio < 30 km/h)

Condiciones de conducción	Elemento de mantenimiento	Operación de mantenimiento	Intervalo de mantenimiento
A B C D	Aceite del motor y filtro de aceite del motor	Cambiar	
	Motor a gasolina y LPG		Cada 5.000 km (3.000 millas) o 3 meses
	Motor de inyección indirecta		Cada 2.500 km (1.500 millas) o 3 meses
	Excepto para motores M9R, modelos D22 con motores YD y ZD, modelos F24 con motor ZD y motor K9K para Singapur		Cada 7.500 km (4.500 millas) o 6 meses
	Para motor M9R para Argentina y Chile		Cada 5.000 km (3.000 millas) o 6 meses
	Para motor M9R excepto para Argentina y Chile		Cada 4.000 km (2.400 millas) o 6 meses
	Para modelo F24 con motor ZD		Cada 15.000 km (9.000 millas) o 6 meses
. . C D . . . . . M	Para motor K9K para Singapur		Cada 5.000 km (3.000 millas) o 12 meses

Condiciones de conducción													Elemento de mantenimiento	Operación de mantenimiento	Intervalo de mantenimiento
A	B	C	D	.	.	.	.	.	.	.	.	.	Aceite del motor	Cambiar	
													Para los modelos 2WD D22 con motor YD		Cada 10.000 km (6.000 millas) o 6 meses
													Para los modelos 4WD D22 con motores YD y ZD		Cada 5.000 km (3.000 millas) o 6 meses
													Filtro de aceite del motor		
													Para los modelos D22 con motores YD y ZD		Cada 10.000 km (6.000 millas) o 6 meses
A	.	.	D	.	.	.	.	.	.	.	.	M	Filtro purificador de aire		
													Tipo papel seco para motor K9K para Singapur	Cambiar	Cada 5.000 km (3.000 millas) o 12 meses
A	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	Tipo papel seco excepto para motor K9K para Singapur	Cambiar	Más a menudo
													Tipo papel viscoso	Cambiar	
													Purificador previo de aire ciclón	Inspeccionar	
													Filtro del sistema de ventilación positiva del cárter (PCV)	Cambiar	
.	.	C	D	.	.	.	.	.	.	.	.	M	Correa de transmisión y rodillos		
													Para motor K9K para Singapur	Cambiar	Cada 20.000 km (12.000 millas) o 48 meses
A	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	Filtro de combustible		
													Excepto tipo de filtro dentro del estanque	Cambiar	Cada 20.000 km (12.000 millas) o 12 meses
A	.	C	.	E	.	.	H	.	.	.	.	.	Excepto para América Central y Sudamérica, modelos Y61 para Filipinas, modelos D40 y R51 con motor YD y motor M9R	Cambiar el filtro y drenar el agua	Cada 20.000 km (12.000 millas) o 12 meses
A	.	C	.	.	.	.	H	.	.	.	.	.	Para motor M9R excepto para América Central y Sudamérica	Cambiar el filtro y drenar el agua	Cada 20.000 km (12.000 millas) o 12 meses
A	.	C	.	E	.	.	H	.	.	.	.	.	Para América Central y Sudamérica	Cambiar	Cada 10.000 km (6.000 millas)
A	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	Para motor LPG	Cambiar	Más a menudo
A	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	Para modelos D40 y R51 con motor YD	Comprobar y drenar el agua	Cada 7.500 km (4.500 millas) o 4 meses
														Cambiar	Cada 22.500 km (13.500 millas) o 13 meses
.	.	C	D	.	.	.	.	.	.	.	.	M	Correa de distribución y rodillos		
													Para motor K9K para Singapur	Cambiar	Cada 20.000 km (12.000 millas) o 48 meses
A	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	Filtro del aire acondicionado y/o filtro anti-polen	Cambiar	Cada 10.000 km (6.000 millas) o 6 meses
.	.	C	.	.	.	.	H	.	.	.	.	.	Liquido de la transmisión automática (excepto 5AT para Y50 y J50, 6AT y 7AT)	Cambiar	Cada 40.000 km (24.000 millas) o 24 meses

Condiciones de conducción													Elemento de mantenimiento	Operación de mantenimiento	Intervalo de mantenimiento
					F								Líquido de frenos	Cambiar	Cada 20.000 km (12.000 millas) o 12 meses
A		C				G	H	I					Guarniciones de freno, tambores y demás componentes del freno	Inspeccionar	Cada 10.000 km (6.000 millas) o 6 meses
A		C				G	H	I					Pastillas de freno, discos rotores y demás componentes del freno	Inspeccionar	Cada 5.000 km (3.000 millas) o 3 meses
		C					H						Líquido de CVT	Cambiar	Cada 100.000 km (60.000 millas) o 60 meses
		C					H						Aceite del mecanismo del diferencial (incluido LSD de tipo viscoso) (para vehículos de pasajeros y E25)	Cambiar	Cada 40.000 km (24.000 millas) o 24 meses
									J				Grasa del cubo de rueda libre	Inspeccionar	Cada 5.000 km (3.000 millas) o 3 meses
									J				Grasa del armazón de cojinete de la rueda delantera (para modelos 4WD, excepto para armazones de cojinete de tipo cerrado)	Inspeccionar	Cada 5.000 km (3.000 millas) o 3 meses
														Cambiar	Cada 40.000 km (24.000 millas) o 24 meses
						G							Cerraduras, bisagras y cerrojo del capó (y rodillos y enganches de la puerta deslizante)	Lubricar	Cada 5.000 km (3.000 millas) o 3 meses
						G							Racores de los pivotes de la dirección (sólo modelo W41)	Lubricar	Cada 5.000 km (3.000 millas) o 3 meses
						G	H		J				Grasa del árbol de propulsión (para los modelos F24 y 4WD de D22, Y61 e Y62)	Lubricar	Cada 10.000 km (6.000 millas) o 6 meses
						G	H						Mecanismo y varillaje de la dirección, piezas del eje y de la suspensión, árbol de propulsión y árbol de transmisión delantero	Inspeccionar	
													Para vehículos de pasajeros y E25 excepto para los modelos Y61, Y62 y D22 4WD		Cada 10.000 km (6.000 millas) o 6 meses
													Para vehículos comerciales y los modelos Y61, Y62 y D22 4WD excepto para E25		Cada 5.000 km (3.000 millas) o 3 meses

Operaciones de mantenimiento: Inspeccionar = Inspeccionar. Corregir o cambiar si es necesario.

NOTA: Elementos de mantenimiento

(1) Cambie las correas de transmisión si están dañadas o si la lectura del tensor automático de la correa llega a su límite máximo (si viene equipado con tensor automático de la correa)
(2) Utilice refrigerante de motor original (azul) NISSAN, u otro de calidad equivalente, para evitar la posible corrosión del aluminio dentro del sistema de enfriamiento del motor debido a la utilización de otro refrigerante que no sea original. Tras el primer cambio, cámbielo cada 80.000 km (48.000 millas) o 48 meses.
Compruebe y corrija la relación de mezcla de refrigerante del motor cada 40.000 km (24.000 millas) o 24 meses.
(3) No es necesario realizar un mantenimiento periódico. No obstante, si aumenta el ruido de las válvulas se debe comprobar su holgura
(4) Excepto los modelos con motor VQ35HR, VQ37VHR y VQ40DE
(5) Para los modelos Z51, J32, S51 y Z34: Sustituya las bujías de encendido cuando la separación de la bujía de encendido supere los 1,4 mm (0,055 pulgadas) incluso si aún no ha alcanzado el kilometraje especificado para su sustitución periódica
Para el modelo Y62: Sustituya la bujía de encendido cuando la separación de la bujía supere los 1,25 mm (0,049 pulgadas) incluso si aún no ha alcanzado el kilometraje especificado para su sustitución periódica
(6) Los filtros de combustible están situados en la unidad de solenoide LPG 1 y en la unidad de solenoide LPG 2 respectivamente
(7) Excepto el modelo J10 para zonas que no sean Oriente Medio y el modelo F24 para Singapur
(8) Drene el agua según los intervalos especificados o si el indicador del sensor de nivel de agua se enciende en el medidor de combinación
(9) Si disminuye la potencia del motor, sale humo negro del tubo de escape o aumenta el ruido del motor, realice esta operación de mantenimiento
(10) Si disminuye la potencia del motor, sale humo negro del tubo de escape o aumenta el ruido del motor, revise y, si fuera necesario, cambie el montaje de la boquilla de inyección y ajuste la presión inicial de la boquilla de inyección de combustible, así como el patrón de aspersión de combustible
(11) Consulte el manual del conductor para obtener más información sobre los líquidos correctos
(12) Inspeccione la holgura entre el pedal de freno y los interruptores
(13) Utilice solo líquido original para CVT NISSAN (NS-2). Si arrastra un semirremolque, una caravana, utiliza una baca o conduce en carreteras irregulares o con barro, inspeccione el deterioro del líquido de CVT con proveedores NISSAN cada 100.000 km (60.000 millas) y cambie el líquido de CVT NS-2 si fuera necesario. Si no se realiza la inspección, cambie (no solo inspeccione) el líquido de CVT NS-2 cada 100.000 km (60.000 millas). Si utiliza un líquido de transmisión que no sea el líquido original para CVT NISSAN NS-2, se dañará la CVT, lo cual no está cubierto por la garantía.
(14) Se debe volver a engrasar el árbol de propulsión tras su inmersión en agua
(15) Realice una inspección cada 1.000 km (600 millas) en los modelos sin catalizador
(16) Al cambiar el líquido de la caja de transferencia, es necesario reajustar el controlador (para Y62)
(17) Cambie cada 32.000 km (20.000 millas) o cada 48 meses como máximo. Cambie la correa de transmisión si entra en contacto con combustible o se detectan daños durante la inspección.
(18) El intervalo de reemplazo de la correa de distribución es la vida útil máxima; este intervalo nunca debe superarse. Cambie la correa de distribución si entra en contacto con combustible. La frecuencia de reemplazo se debe adaptar según el uso del vehículo. Consulte la sección "Plan de mantenimiento para condiciones de conducción severas".
(19) Elemento libre de mantenimiento.
(20) El líquido de la transmisión automática no tiene mantenimiento.
(21) El mantenimiento a los 1.000 km (600 millas) no se aplica a los países de Sudamérica y el Caribe.

Mantenimiento para conducción campo a través

Cuando se conduzca a campo traviesa, por arena, barro o agua hundiendo la rueda hasta el cubo, puede ser necesario un mantenimiento más frecuente de los siguientes elementos:

▲Pastillas y discos rotores de freno
▲Guarnición y tambores de freno
▲Tuberías y mangueras de freno
▲Grasa del armazón de cojinete de la rueda
▲Grasa del cubo de rueda libre
▲Aceite de la caja de transferencia y del diferencial
▲Líquido de la caja de transferencia de todas las modalidades 4WD y de la transmisión automática
▲Varillaje de la dirección
▲Árbol de propulsión y árbol de transmisión delantero
▲Filtro purificador de aire
▲Cárter del embrague (comprobar la entrada de agua)

Registro de verificación de servicio

Este documento certifica que los trabajos especificados en el plan de mantenimiento se han completado. El mantenimiento periódico debe realizarse al llegar al número de kilómetros o cuando se cumplan los meses, la opción que se produzca primero. Excepto la inspección gratuita a los 1.000 km, todos los mantenimientos periódicos van a cargo del propietario.

1.000 km/600 millas

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Inspección gratuita

Firma del asesor de servicio:

☐ 5.000 km/3.000 millas ☐ 3 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 10.000 km/6.000 millas ☐ 6 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 15.000 km/9.000 millas ☐ 9 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 20.000 km/12.000 millas ☐ 1 año

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 25.000 km/15.000 millas ☐ 15 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

Registro de verificación de servicio

Este documento certifica que los trabajos especificados en el plan de mantenimiento se han completado. El mantenimiento periódico debe realizarse al llegar al número de kilómetros o cuando se cumplan los meses, la opción que se produzca primero. Excepto la inspección gratuita a los 1.000 km, todos los mantenimientos periódicos van a cargo del propietario.

☐ 30.000 km/18.000 millas ☐ 18 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 35.000 km/21.000 millas ☐ 21 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Servicio solo para conductores de conducción severa o modelos diésel

Firma del asesor de servicio:

☐ 40.000 km/24.000 millas ☐ 2 años

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 45.000 km/27.000 millas ☐ 27 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Servicio solo para conductores de conducción severa o modelos diésel

Firma del asesor de servicio:

☐ 50.000 km/30.000 millas ☐ 30 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 55.000 km/33.000 millas ☐ 33 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Servicio solo para conductores de conducción severa o modelos diésel

Firma del asesor de servicio:

Registro de verificación de servicio

Este documento certifica que los trabajos especificados en el plan de mantenimiento se han completado. El mantenimiento periódico debe realizarse al llegar al número de kilómetros o cuando se cumplan los meses, la opción que se produzca primero. Excepto la inspección gratuita a los 1.000 km, todos los mantenimientos periódicos van a cargo del propietario.

☐ 60.000 km/36.000 millas ☐ 3 años

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 65.000 km/39.000 millas ☐ 39 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 70.000 km/42.000 millas ☐ 42 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 75.000 km/45.000 millas ☐ 45 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 80.000 km/48.000 millas ☐ 4 años

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 85.000 km/51.000 millas ☐ 51 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

Registro de verificación de servicio

Este documento certifica que los trabajos especificados en el plan de mantenimiento se han completado. El mantenimiento periódico debe realizarse al llegar al número de kilómetros o cuando se cumplan los meses, la opción que se produzca primero. Excepto la inspección gratuita a los 1.000 km, todos los mantenimientos periódicos van a cargo del propietario.

☐ 90.000 km/54.000 millas ☐ 54 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 95.000 km/57.000 millas ☐ 57 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Servicio solo para condiciones de conducción severa o modelos diesel

Firma del asesor de servicio:

☐ 100.000 km/60.000 millas ☐ 5 años

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 105.000 km/63.000 millas ☐ 63 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Servicio solo para condiciones de conducción severa o modelos diesel

Firma del asesor de servicio:

☐ 110.000 km/66.000 millas ☐ 66 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 115.000 km/69.000 millas ☐ 69 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Servicio solo para condiciones de conducción severa o modelos diesel

Firma del asesor de servicio:

Registro de verificación de servicio

Este documento certifica que los trabajos especificados en el plan de mantenimiento se han completado. El mantenimiento periódico debe realizarse al llegar al número de kilómetros o cuando se cumplan los meses, la opción que se produzca primero. Excepto la inspección gratuita a los 1.000 km, todos los mantenimientos periódicos van a cargo del propietario.

☐ 120.000 km/72.000 millas ☐ 6 años

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 125.000 km/75.000 millas ☐ 75 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Servicio sólo para condiciones de conducción severas o modelos diesel.

Firma del asesor de servicio:

☐ 130.000 km/78.000 millas ☐ 78 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 135.000 km/81.000 millas ☐ 81 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Servicio sólo para condiciones de conducción severas o modelos diesel.

Firma del asesor de servicio:

☐ 140.000 km/84.000 millas ☐ 7 años

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 145.000 km/87.000 millas ☐ 87 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Servicio sólo para condiciones de conducción severas o modelos diesel.

Firma del asesor de servicio:

Registro de verificación de servicio

Este documento certifica que los trabajos especificados en el plan de mantenimiento se han completado. El mantenimiento periódico debe realizarse al llegar al número de kilómetros o cuando se cumplan los meses, la opción que se produzca primero. Excepto la inspección gratuita a los 1.000 km, todos los mantenimientos periódicos van a cargo del propietario.

☐ 150.000 km/90.000 millas ☐ 90 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 155.000 km/93.000 millas ☐ 93 meses

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

☐ 160.000 km/96.000 millas ☐ 8 años

Fecha: Km reales:

Nombre del distribuidor:

Firma del asesor de servicio:

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
No. 18-083237- -00000-0000
Fecha: 2018-02-23 10:24:37 Dep. 4005 GTCALIFICACION
Tra. 400 DEM PROT JURISD Eve: 362 DEMANDA
Act. 411 PRESENTACION Folios: 28

Bucaramanga 20 de Febrero de de 2018

Señores
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales
BOGOTA D. C.

Referencia: ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
(Art. 58 de la Ley 1480 de 2011)

Nosotros EUSTOQUIO MEZA ARCHILA Y MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA, identificados con las cédulas de Ciudadanía No. 2.162.037 y 28.130.409, respectivamente, ambos mayores de edad, esposos entre si, con sociedad conyugal vigente, y con Domicilio en Bucaramanga S., en la Calle 13 No. 34-75 Barrio Los Pinos, actuando en nombre propio, por medio del presente escrito nos permitimos Interponemos ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR de conformidad con lo establecido en los Artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), contra la DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., con fundamento en lo siguiente:

IDENTIFICACION DEL DEMANDANTE: *Anexos 1 y 2.*

EUSTOQUIO MEZA ARCHILA Cédula 2.162.037 y
MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA Cédula 28.130.409

IDENTIFICACION DEL DEMANDADO:

DISTRIBUIDORA NISSAN S.A. NIT: 860.001.307-0

DOMICILIO **COMERCIAL: BOGOTA CALLE 13 No. 50-69 Y 50.83, TELEFONOS: 7953470, 4878000 Y 594-32-04.** EMAIL: tributaria@dinissan.com.co

REPRESENTANTE LEGAL: CARLOS FELIPE CAICEDO SAMPER COMO GERENTE GENERAL, CEDULA 79782449, Y
ABEL FRANCISCO MANOTAS CASASBUENAS COMO SUPLENTE DEL GERENTE GENERAL, CEDULA 93128136,

Según consta en el certificado de Existencia y Representación legal de la Cámara de comercio de Bogotá, renovado por la cámara de comercio de Bucaramanga el día 05 de febrero de 2018. Anexo 3.

Nota 1: Como vocero en este proceso, tal como lo ha venía haciendo ante TALLERES AUTORIZADOS S. A. y ante otras instancias que han tenido que ver con asuntos relacionados con el vehículo objeto del presente, de común acuerdo entre los Demandantes, hemos decidido que la vocería la continúe llevando el primero citado, EUSTOQUIO MEZA ARCHILA, quien también, actúa como copropietario.

Nota 2: En el Manual de Información de la Garantía Y Programa de Mantenimiento, recibido de la Proveedora, se disponen, para efectos de mantenimiento de los vehículos

Nissan, los TALLERES AUTORIZADOS S.A., cuyo GERENTE GENERAL es el Ingeniero ABEL FRANCISCO MANOTAS CASASSBUENAS ANEXO 3.1.

Da la casualidad que el Gerente General y Proveedor de la Distribuidora Nissan S. A, es a su vez, el SUPLENTE de la Segunda Sociedad Mencionada, y el Gerente General de ésta, es el SUPLENTE de la anterior. Ello, crea en mí cierta curiosidad respecto de posibles actitudes de anormalidad, de tipo administrativo, observadas en el manejo de mi caso.

HECHOS.

1.0 *El día 14 de Diciembre de 2012, Según Factura de venta No. V60-0051164 DE 14/12/2012 DE LA DISTRIBUIDORA NISSAN S. A., ciudad Bucaramanga AVENIDA QUEBRADA SECA #28-49, adquirimos el automóvil a gasolina NISSAN TIIDA MIO MODELO 2013, por valor de $32.200.000.00, el cual fue entregado y recibido por nosotros el 29 de Diciembre del año anterior 2012 con 44 kilómetros de recorrido, y con asignación de la PLACA MTR555. ANEXOS 4, 4.1 Y 5. Factura y Tarjeta de Propiedad.*

Simultáneamente se nos hizo entrega del Manual de INFORMACION DE LA GARANTIA Y PROGRAMA DE MANTENIMIENTO, en el cual, en la página W-5 determina que el periodo de garantía de vehículos nuevos es de ***24 meses ó 50.000 kilómetros, "LO QUE OCURRA PRIMERO".*** *Ello quiere decir que, con respecto a la primera condición, su* ***vencimiento tendría lugar el 29 de Diciembre de 2014.***

2.0 El 14 de julio de 2015, al solicitar en TALLERES AUTORIZADOS S. A. (de la Distribuidora Nissan S, A), la revisión programada de los 20.000 kilómetros de recorrido del vehículo, ***reporté el golpeteo de una válvula, como si estuviera des-calibrada, y el elevado ruido del motor semejante al que produce uno diesel, con aumento al acelerarlo***.

2.1 *Terminando el dia al hacer presencia para retirar el vehiculo, se nos informó que pese a haber llevado a cabo varias labores de análisis no habían podido determinar el origen,* ***y que para lograrlo, debían buscarlo dentro del motor, pero que los gastos totales, incluyendo los de reparación, serían a nuestro cargo por hallarse ya vencido el plazo de la GARANTIA (29 de Diciembre de 2014), para lo cual se requería además nuestra autorización.*** *Ante esta situación se procedió a solicitar la correspondiente CERTIFICACION, escrita, la cual nos fue expedida de inmediato. ANEXO 6*

En ella, concreta y textualmente dice: ***"Se realiza diagnostico de ruido reportado y se determina que proviene de la parte interna del motor"****, hecho que obviamente nos generó preocupación al tener en cuenta el escaso kilometraje de recorrido, de solo* ***18.720 a la fecha de vencimiento de la GARANTIA; y además haberse cumplido estrictamente y en el TALLER citado, las revisiones periódicas programadas en el MANUAL DE MANTENIMIENTO. Todas dentro de los límites de tiempo y kilometraje establecidos, como lo muestra el siguiente cuadro.***

SE ADJUNTAN SEIS (6) FOTOCOPIAS DE IGUAL NUMERO DE ORDENES DE TRABAJO POR SERVICIOS PRESTADOS

ANEXO 7

REVISIONES	FECHA	KMTS.	No. ORDEN DE TRABAJO	VR. CANCELADO
1ª DE LOS 5.000	JULIO 09/2013	5363	60067307	297,569.00
2ª DE LOS 10.000	ENERO 28/2014	11451	60072325	387,507.00
3ª DE LOS 15000	JULIO 23/2014	15382	60077321	378,328.00
CAMB.EXTER.ACEITE	ENERO 20/2015	19800	TALLER RECONOCIDO	
4ª DE LOS 20000	JULIO 14/2015	23699	60083648	482,514.00
COMPLEMENTO	JULIO 30/2015	23734	60083830	129,753.00
5ª DE LOS 25000	MAYO 19/2016	29288	60086068	348,483.00
VALOR TOTAL				**1,339,078.00**

2.2 Con la demostración detallada en el numeral anterior sobre el cumplimiento cabal de todas las revisiones periódica requeridas, ***y el hecho de que el vehículo tampoco había sufrido ningún accidente, ni había sido golpeado, nos resultaba difícil entender que el motor prácticamente estuviera requiriendo reparación, no obstante su bajo kilometraje de 23.699 a la fecha del reporte del daño.***

POR LO ANTERIOR, EMPEZAMOS A DUDAR DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO ADQUIRIDO LO CUAL, NATURALMENTE, NO PODIA CORRESPONDER A LA GARANTIA OFRECIDA.

2,2 Con relación al argumento DE LA NO ATENCION DEL DAÑO POR VENCIMIENTO DE LA GARANTIA, (29 de diciembre de 2014) se pusieron de manifiesto dos situaciones:

La primera, que era diferente la fecha de la información del daño o siniestro, a la de su iniciación, la cual, hasta el momento era desconocida.

La segunda, que tratándose de un daño oculto del motor, debidamente aceptado por el Taller, y con funcionamiento más o menos normal, excepto el anotado, PONIA CLARAMENTE DE PRESENTE LA POSIBILIDAD DE QUE EL DAÑO VINIERA HACIENDO PRESENCIA DENTRO DE UN PROCESO PROGRESIVO, EL CUAL BIEN PUDO INCIARSE ANTES DEL VENCIMIENTO DE LA GARANTIA.

Bajo esta consideración, la determinación y exigencia aludida en el numeral 2.1 de parte de los Jefes del Taller en el sentido de que los gastos de desmonte del motor para conocer el origen de los daños y la consiguiente reparación corrían exclusivamente por nuestra cuenta, la consideramos completamente parcializada y obviamente arbitraria, ya que de hecho empezaba a vislumbrarse también la posible responsabilidad del PROVEEDOR DEL VEHICULO.

3.0 Por esta razón, el ***8 de septiembre de 2015****, optamos por lo siguiente:: Haciendo uso de la recomendación consignada en la página W-8* ***"Asistencia al Cliente", del Manual,*** *se le dirigió a la* ***DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.,*** *el correo cuya copia se adjunta, en el cual* ***solicitamos hacer un análisis "consciente de la situación", a fin de lograr alternativas para un posible arreglo.***

En esta comunicación se hace referencia al daño reportado:"traqueteo (correcto golpeteo) en el motor parecido al que se produce cuando una válvula se halla des-calibrada."

Ello no ocurrió como se esperaba porque fue el mismo señor LUIS EDUARDO FLOREZ Representante del Taller, quien fue delegado para dar la correspondiente respuesta, siendo éste el autor de la medida parcializada aludida en el numeral 2.1 anterior, Anexo 6. Obviamente tenía que confirmar su, decisión del 27 de octubre de 2015, salvo el ofrecimiento del 20% de descuento, ANEXOS 8 Y 9.

4.0 *Así las cosas, y pensando en los gastos que se nos venían, para lo cual no estábamos preparados económicamente,* ***dado que nuestro limitado ahorro, proveniente de mi modesta pensión, lo utilizamos para la adquisición del vehículo que nos está causando semejante daño,*** *optamos por:*

a) Dejar pasar un tiempo prudencial para observar el comportamiento del automotor, con la esperanza de que por lo menos se estabilizara su funcionamiento, lo cual no se logró. Por el contrario, el daño se puso en mayor evidencia, y ***con ello, la posibilidad de que éste hubiera tenido una evolución progresiva y ascendente, con iniciación, incluso, antes del vencimiento de la garantía, y***

b) Solicitar en Noviembre 17 de 2015, la intervención de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO con el fin de conocer su opinión, particularmente en relación con la Garantía del vehículo.

Desafortunadamente ante las falencias registradas respecto del cumplimiento de formalidades de la misma, el 26 de mayo de 2016, la citada Entidad expidió el Auto No. 042992 anunciando la Inadmisión de la demanda, por no haber logrado subsanarlas dentro de los 5 días siguientes, a partir de la notificación,

5.0 *Este impase, nos proporcionó* ***el tiempo necesario para hacer un análisis más a fondo sobre la ocurrencia de las fallas del motor, para luego intentar, mediante el aporte de argumentos más sólidos un posible arreglo directo con el Representante Legal de la Distribuidora Nissan S. A., lo cual dio como resultado lo siguiente:***

5.1 *Autorizar por cuenta nuestra el desmonte y desarme del motor para identificar los eventuales daños y sus orígenes,* ***lo cual permitiría romper el círculo vicioso que impedía la delimitación de responsabilidades entre las partes.***

a) Para el efecto, previamente a la entrega del vehículo, se estimó conveniente obtener un diagnóstico actualizado y un poco más concreto sobre el particular, recurriendo para ello al Taller ***SERVICAMPEROS.*** *Este fue emitido el día 5 de septiembre de 2016, el cual, en su parte inicial dice* ***"el vehículo NISSAN. . . presenta ruido interno en el motor, el cual puede producirse por varios factores; Una válvula, un pistón o baja lubricación. El kilometraje del vehículo (31.309 kilómetros) es muy poco para que se presente este ruido. ANEXO 10***

b) A la entrega del mismo, el día ***12 de Septiembre siguiente, con 31.429 kilómetros de recorrido, (Orden de Trabajo No. 60089506),*** *directamente al señor* ***LUIS EDUARDO FLOREZ H. Técnico y Representante de TALLERES AUTORIZADO S.A, y*** *a su acompañante señora* ***DAISSY MILENA SUAREZ SANCHEZ, Jefe del mismo, le pedí al primero que lo condujera para que personalmente se cerciora de los daños. Al principio se negó pero luego de insistirle aceptó.***

Durante el recorrido, en varias oportunidades le hice caer en cuenta del golpeteo, y del aumento del ruido del motor al acelerarlo, y que en ocasiones llegaba casi a rumbar, repitiéndole siempre la expresión "como si fuera un motor diesel."

c) *Se le pidió así mismo al señor* ***FLOREZ*** *que una vez terminada la labor de desarme, se nos informara y* ***nos permitiera el ingreso al Taller junto con un técnico en motores y un Ingeniero Mecánico para verificar las partes averiadas, lo cual fue aceptado.***

d) Una vez recibimos la aludida información nos hicimos presentes junto con el Técnico ***ALVARO BARRIOS y el INGENIERO MECÁNICO GUILLERMO SÁNCHEZ R.*** *con el fin hacer la respectiva verificación,* ***encontrándose con la SORPRESA que dichos elementos se hallaban totalmente limpios.***

En resumen no se pudo cumplir la diligencia como se había acordado y por lo tanto, ***tampoco fue posible verificar, las lacas y lodos en anillos, pistones, tren de válvulas, múltiple de admisión, etc. COMO HUELLAS VISIBLES*** *a que hace referencia el posterior* ***informe rendido por el mencionado señor Flórez, de fecha octubre 1° de 2016, en el primer párrafo del página 4, quedando demostrada, no solo la alteración de pruebas para la investigación, sino que permitió inferir que éstas muy posiblemente no se habían presentado.***

e) *Sobre el particular el Sr Flórez no dio ninguna explicación que convenciera, limitándose solo a decir que como prueba tenía en* ***un video las correspondientes fotografías, las cuales se comprometió a enviarnos por correo electrónico, que nunca cumplió*** *a pesar de habérselas pedido varias veces, tanto por el* ***celular 3213929516 de la jefe del Taller Sra. Daissy Milena Suarez*** *s., como directamente al* ***señor FLOREZ,*** *a través de su correo electrónico.*

f) *Finalizada esta breve diligencia,* ***se pidió elaborar el correspondiente Informe de DIAGNOSTICO*** *sobre las novedades encontradas con indicación de los posibles orígenes, así como de las labores requeridas para normalizar el funcionamiento del motor,* ***con su respectiva cotización.***

Dicho documento que fue elaborado ***en la fecha antes citada, nos fue entregado el día 3 del mismo mes,*** *permitiéndonos iniciar el correspondiente análisis y posterior pronunciamiento a través del Documento* ***Acotación del día 21 de Diciembre de 2016.***

5.2 Con relación a la posible solución al problema, solicitada una vez se conocieran los móviles de los daños del motor, el señor Flórez me presentó DOS COTIZACIONES, una para REPARACION, por $13.039.628.00 y la otra mediante cambio por UNO SUPUESTAMENTE NUEVO, por $6.584.930.00 que, " se hallaba en promoción y me saldría más económico", lo cual me permitió:

Autorizar la segunda, ***dada la gran diferencia de valor con la primera, y acordando de inmediato la consignación inicial de $1.000.000.00, la cual se hizo en OCTUBRE 8 DE 2016 a través de la Orden de Trabajo 60089506. El resto mediante CREDITO POR LIBRANZA que yo solicitaría a la mayor brevedad. Efectivamente el 14 de octubre siguiente el Banco de Bogotá abonó por transferencia la suma de $7.000.000.00, y el***

saldo de $62.976.00, pagados directamente por mí el día 31 mediante Factura S60-92953, al retirar el vehículo con el motor instalado.

5.3 Acordada la primera consignación, le hice al señor ***Flórez las dos siguientes preguntas, más o menos en los siguientes términos:***

1ª ***¿La oferta del descuento del 20% que Ud. me hizo en Octubre 27 de 2015 continúa vigente? (Me refería a los costos del desarme del motor y de su reparación)***

R. Estaría en condiciones de analizarla siempre y cuando se me firme una constancia de no hacer ninguna reclamación en el futuro., y

2ª Haciéndole dirigir su vista hacia las partes del motor supuestamente dañadas, pregunté: ***¿Señor Flórez: Ustedes que hacen con eso?***

R. Salen de aquí por chatarra.

- ***Dadas las suspicacias generadas tanto por lo anterior, como por la actitud señalada en el literal d) del numeral 5.1, tomé la determinación de retirarlas, y llevarlas a mi residencia, con el fin someterlas, posteriormente, a análisis por parte de un especialista.***

5.4 En efecto, esto lo cumplí el día ***15 de noviembre de 2016*** *a través de la* ***RECONSTRUCTORA DE MOTORES BUCARAMANGA,*** *solicitándoles su dictamen sobre el diagnóstico del señor Flórez, e informe sobre el estado de dichas partes y posibles orígenes de los supuestos daños, el cual transcribimos a continuación:*

"Al medir el desgaste que presenta el cigüeñal, la casquetería y los pasadores de los pistones, notamos que es un desgaste mínimo, por el cual el motor no va a presentar ningún Ruido. Por lo tanto el ruido debe estar en otra parte del motor.

Si se hubiera presentado mala calidad, del aceite estas partes del motor, también tendrían un desgaste excesivo.

Por lo tanto el desgaste del cigüeñal, Bielas, Bulones de los Pistones están en un Rango Normal, con su tolerancia adecuada que debe tener el motor. En conclusión el Motor se puede trabajar así." Firma el señor ALEXANDER BAQUERO LOAIZA CC 91.486.288 B/manga PROPIEARIO. ANEXO 12

5.5 ***Los anteriores resultados, totalmente contrarios al diagnóstico emitido por el Ingeniero FLOREZ, naturalmente pusieron en tela de juicio, no solo dicho Documento, sino la solución, en cierta forma presionada por éste, sobre la necesidad de reparar o cambiar el motor por cuenta nuestra.***

- ***No obstante, decidimos mantenerlo en reserva hasta verificar en su totalidad el Diagnóstico del Señor Flórez, en tal forma que se pudieran confirmar su contenido.***

5.5 Ya, en ***Diciembre 21 de 2016: Con los elementos de juicio disponibles hasta el momento, enviamos al Doctor CARLOS FELIPE CAICEDO S. Representante de la Distribuidora NISSAN S.A. la comunicación de***

***RECLAMO DIRECTO** sobre los daños causados al vehículo, como requisito previo para poder recurrir a la Superintendencia de Industria y Comercio.*

Para el efecto se advirtió sobre el plazo legal de respuesta, lo cual solo se cumplió el 22 de Marzo de 2017 a través de la comunicación suscrita por la Doctora DIVA IMIRIDA VARGAS, como supuesta Gerente Regional DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., Sucursal Bucaramanga, en la cual no acepta ninguna responsabilidad de TALLRES AUTORIZADOS S.A., ni menos, obviamente, las pretensiones a las cuales aspirábamos.

Por tal motivo, estimamos procedente llevar a cabo un análisis pormenorizado de todas las conclusiones a que llegó el Señor Flórez con relación a los posibles orígenes de los daños, contenidas en las páginas 4 y 5, cuyos resultados nos permitieron, no solo controvertir varios argumentos utilizados y confirmar la incidencia del deficiente Sistema de enfriamiento del motor, en la ocurrencia de otros, sino de confirmar y puntualizar la negligencia con que obró el Taller en Enero 28 de 2014, al dejar de darle la protección debida.

Sobre el particular, y anexando el Diagnóstico de la RECONSTRUCTORA DE MOTORES BUCARAMANGA, antes citado, se produjo el MEMORANDO del 10 de Mayo de 2017, dirigido a los Gerentes, tanto de la DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., como de TALLERES AUTORIZADO S. A., del cual, hasta la fecha no se ha hecho ningún pronunciamiento.

5.6 De otra parte, el aludido análisis pormenorizado, el cual se consigna a continuación, se constituye en la demostración más clara y contundente de las argucias utilizadas por el Señor Flórez, para la elaboración del diagnóstico amañado y perverso para lograr sus objetivos, por el cual en nuestra opinión, bien podría hallarse incurso en el <u>delito por Falsedad de Documento Privado.</u>

*a) Iniciando la página 4 de su Informe dice: **"Finalmente. . . Encontramos gran presencia de lacas y lodos en gran parte del motor (Anillos, pistones, tren de válvulas, múltiple de admisión) <u>que muestran que los cambios de aceite realizados con intervalos muy largos en tiempo ha afectado internamente el motor. Se realizó la medición del motor y encontramos . . . etc. "</u>.***

- *Continuando dice **"<u>que muestran que los cambios de aceite realizados con intervalos muy largos en tiempo han afectado internamente el motor</u>"***
- *En el tercero se anota: **muy seguramente desgastes prematuros ocasionados por una deficiente lubricación, producto de la oxidación del aceite por lo mencionado en el párrafo anterior", y***

- *En el cuarto: Lo que observamos según el historial es que desde julio de 2014 hasta Mayo de 2016, (22 meses) el vehículo solo ha tenido dos cambios de aceite cuando debieron realizarse cuatro , etc."*

- *En el ultimo, dice: "Otro punto que pudo tener incidencia en la formación de lacas y lodos, pudo ser la calidad del aceite y del filtro de aceite que utilizaron en el cambio de aceite que realizaron fuera de los de los TALLERES AUTORIZADOS S.A., después de los 15.000 Km."*

b) En el mismo orden, y subrayando lo anotado sobre **posibles orígenes,** se hace la siguiente acotación:

- En el literal d) del Numeral 5.1, nos referimos a que el señor FLOREZ, no nos permitió confirmar como prueba su presencia, a pesar de haberse comprometido a hacerlo, por lo cual dudamos que se hubieran presentado.

- En el 3° y 4°: Que los datos registrados en el actual ANEXO 7, NUMERAL 2.1, tomados de cada una de las Ordenes de Trabajo demuestran que los intervalos de cambio, fueron completamente NORMALES; y con relación al 4°, se cumplieron con los cuatro (4) cambios entre las fechas citadas como lo demuestra el mismo anexo. La afirmación en este punto es completamente tendenciosa.

- La oxidación y desgastes prematuros muy seguramente obedeció a la falta de protección del motor con Agua de enfriamiento del motor original NISSAN, la cual contienen productos ANTICORROSIVOS dejada de aplicar en la Revisión efectuada al vehículo en Enero 28 de2014, a lo cual me refiero más adelante. Además, si se tiene en cuenta que de 6 servicios de cambio de aceite. 5, se realizaron en Talleres Autorizados, y si se dudaba de la calidad, es obvio que la mayor responsabilidad recae en los propios TALLERES., y

- De otra parte, si solo se refiere al servicio solicitado en taller externo, IGUALMENTE SON RESPONSABLES, por cuanto, encontrándose en sus talleres "las herramientas, los equipos especializados, los Manuales de servicio y el personal capacitado para poder realizar cualquier procedimiento de servicio a los vehículos Nissan", no se hizo ninguna prueba para confirmar sus sospechas, y obviamente para presentárnoslas y dejar constancia de dicha novedad. Página M-4 del Manual INFORMACION DE LA GARANTIA Y PROGRAMA DE MANTENIMIENTO. ANEXO 13.
Además, en ninguna parte de los Manuales pudimos establecer prohibición alguna que impidiera recurrir a talleres externos para cumplir con la necesidad de cambio, debido al largo período existente en este caso, entre los dos revisiones programas.

Lo importante, en nuestra opinión fue haber cumplido con la especificación de calidad y viscosidad del producto, igual a la utilizada por el mismo Taller, 10W30, tal como se hizo, aunque de la marca distinta, HAVOLINE.

c) Como quiera que ***en términos generales el informe identifica como principal causa de los daños a la deficiente lubricación, es preciso tener en cuenta lo siguiente:***

- *PAGINA 8-9 DEL MANUEL DEL CONDUCTOR "SISTEMA DE ENFRIAMIENTO DEL MOTOR"*

"El sistema de enfriamiento del motor se llena en la fábrica con Agua de enfriamiento del motor original NISSAN que proporciona protección anticongelante y de enfriamiento durante todo el año. La solución agua-anticongelante contiene producto anticorrosivos". El subrayado es mío. ANEXO 14

- *Sobre el particular, no existe ninguna prueba que confirme que en la Fábrica se cumplió con esta formalidad para hacer entrega del vehículo.*
- *PRIMERA CONCLUSION: Ante esta eventualidad, EL VEHICULO NOS FUE ENTREGADO SIN NINGUNA GARANTIA.*
- *SEGUNDA CONCLUSION: Si la Fábrica cumplió, la GARANTIA fue violada por el mismo Taller, y por consiguiente entró en su etapa de suspensión, por haber omitido la RENOVACION DE ESTA PROTECCION AL MOTOR, en ENERO 28 DE 2014, justamente al vencimiento del año, aprovechando la REVISION PROGRAMADA A LOS 12 MESES*

5.7 Aunque la Doctora ***DIVA IMIRIDAVARGAS****, en la comunicación del 22 de Marzo de 2017, en respuesta a nuestra RECLAMACION de Diciembre 21 de 2016 enviada al Doctor CAICEDO, al referirse sobre al anterior tema, y concretamente a los HECHOS 6.3 y 6.4,* ***dice:***

Que éste tema no es relevante por no haberse presentado ningún recalentamiento del motor*, ya que después de cierto nivel de temperatura el motor se hubiera apagado, es* ***preciso advertir que éste no lo hubo****, justamente en razón al uso* ***permanente y moderado del vehículo****, tal como se indicó en el numeral 4) de la Acotación al Informe rendido en Octubre 1º de 2016, y enviado como anexo 8 y 9 al Doctor CARLOS FELIPE CAICEDO en la comunicación de Diciembre 21 de 2016.*

Así mismo, en el literal b) indica: *"****Se realizó la respectiva inspección del refrigerante del motor sin tener la necesidad de reemplazarlo por encontrarse en su nivel y su estado de operación correcto.****". El subrayado es nuestro.*

La anterior, es la manifestación más clara y concisa de no haber hecho la renovación o reemplazo de los productos anticorrosivos, tal como se recomienda en la página M – 2 del MANUAL DEL CONDUCTOR, en el rubro de lubricantes, que dice:

"Estos aceites y líquidos desempeñan un papel muy importante, tal como la lubricación y el enfriamiento del vehículo y la prevención del óxido. Debido a lo anterior es necesario reponerlos o reemplazarlos periódicamente." OBVIAMENTE SI YA ESTABAN CADUCADOS LOS CITADOS ELEMENTOS, DEBIA CUMPLIRSE CON ESTA FORMALIDAD. ANEXO 15

- *MAS ADELANTE PRESENTARE LOS ARGUMENTOS MAS CONTUNDENTES SOBRE EL PARTICULAR.*

5.8 Para una mayor ilustración y concientización al respecto, transcribimos los siguientes CONCEPTOS TECNICOS:

"Muchas veces no le prestamos la atención que se merece el sistema de enfriamiento de nuestro motor, evitando desgaste prematuros o sobrecalentamientos que pueden incurrir en costosas reparaciones en el taller"

Durante el funcionamiento del motor, la temperatura alcanzada en el interior de los cilindros es muy elevada 2.000 °C en el momento de la combustión. Esta temperatura, al estar por encima del punto de fusión de los metales empleados en la construcción del motor, podría causar destrucción de los mismos.

Aunque esta temperatura sea instantánea, pues baja durante la expansión y escape de los gases, aun así la temperatura media es muy elevada, y si no se dispone de un buen sistema de refrigeración, para evacuar gran parte del calor producido en la explosión, la dilatación de los materiales sería tan grande que produciría en ellos agarrotamientos y deformaciones.

Por lo tanto el sistema de refrigeración tendrá que evacuar el calor producido durante la combustión hasta unos límites donde se obtenga el máximo rendimiento del motor, pero no perjudiquen la resistencia mecánica de las piezas ni el poder lubricante de los aceites de engrase." ANEXO 16

5.9 LO ANTERIOR, ES *PRUEBA SUFICIENTE PARA DEMOSTRAR QUE LOS DAÑOS OCURRIERON POR EL NULO O DEFICIENTE SISTEMA DE REFRIGERACION, debido a que la elevada temperatura del motor eliminó o redujo el poder lubricante de los aceites, y particularmente con relación a la falla de la válvula, el no haber merecido la atención debida, lo cual hubiera evitado el desarme del motor.*

Me refiero a LAS DOS LABORES DE PROTECCION DEL MOTOR, dejadas de cumplir el 28 de Enero de 2014, (11 meses antes de vencer la GARANTIA), aprovechando la REVISION PROGRAMADA DEL VEHICULO, a los 12 meses, ó 20.000 km., lo que ocurriera primero como se contempla en la página W-5 "GARANTIA PARA VEHICULOS NUEVOS", y en la página M-11 del Manual Información de la Garantía y PROGRAMA DE MANTENIMIENTO, así:

- *Revisar el Sistema de enfriamiento, y*
- *Ajustar la holgura de la válvula de admisión y de escape.*

Además, con relación a la primera omisión, su cumplimiento cabal se hacía imperativo, si se tiene en cuenta que en la parte inferior de la página M-11 aparece el llamado, "NOTA", y en ésta, figura: Ver página M-63, en la cual se pide: "Utilice anticongelante para motor Nissan auténtico, ú de otra calidad similar para evitar la posible corrosión del aluminio dentro del sistema de enfriamiento por otro anticongelante no especificado."

Obsérvese además que en la PAGINA W-5 – "Lo que no está cubierto", a finales del Numeral 4, se menciona la "solución anticongelante del motor", lo cual demuestra que si no existe ningún cobro en la Orden de Trabajo 60072325 (Anexo 7 Numeral 2.1), pues la CONCLUSION LOGICA es que NO SE APLICO. ANEXOS: 17, 18 y 19.

6.0 Respecto de la VALVULA, segunda omisión, no sobra recordar que el reporte suministrado en JULIO 14 DE 2015 para la Revisión programada

de los 20.000 Km, "ruido del motor como si tratara de un motor diesel, y golpeteo parecido al de una válvula des-calibrada", MUY SEGURAMENTE TENIA RELACION CON EL "Ajuste de la holgura de la válvula de admisión y de escape", lo cual ni siquiera sirvió de advertencia para que no se continuara ignorando esta importante labor, y menos aún para que se atendiera el daño, con el argumento de HALLARSE VENCIDA LA GARANTIA.

6.1 En la página M-3 Mantenimiento No Programado", sobre el particular dice: "Hay otros elementos que deben funcionar satisfactoriamente sin un mantenimiento periódico. No obstante de producirse un funcionamiento incorrecto de estos elementos, podría afectar adversamente el desempeño del motor o del vehículo. Estos elementos deben revisarse o ajustarse, si el síntoma del incidente es observado. ANEXO 20

- *Ajuste la holgura de las válvulas de admisión y de escape."*

6.2 No entiendo por qué, no solo no se dio ninguna atención al momento del reporte, lo cual, por lo menos constituía una advertencia, sino que ***dicha anormalidad persistió por el resto de las revisiones periódicas, con el argumento de que el motor debía desarmarse para localizar la falla.***

- *De lo anterior deduzco que la falta de interés pudo obedecer a que, siendo el reporte concreto "ruido del motor como si fuera diesel y golpeteo de la válvula como si estuviera des-calibrad.", diagnóstico que al diligenciar la CERTIFICACION, expedida a mi solicitud el 30 de Julio de 2015, se cambió, posiblemente por conveniencia, en "Se realiza diagnóstico de ruido reportado y se determina que proviene de la parte interna del motor."*

6.3 No sobra advertir que dicha inconsistencia y confirmación de mi reporte correcto, la hice al
responder la comunicación de la Doctora Diva, en el MEMORANDO de Mayo 10 de 2017, en el ordinal 4º, HECHO 2, dirigido a los Gerentes de la Distribuidora Nissan y de Talleres Autorizados S. A.

Pero la prueba más contundente se halla en el correo del 08 de Septiembre de 2015 (a solo mes y medio del reporte), enviado a servicioalcliente@dinissan.com.co (Ver Anexo 8).

6.4 De dicha inconsistencia, se puede inferir la siguiente hipótesis: Una vez reportado el daño, el Ingeniero Flórez, pudo haber caído en cuenta de la disposición antes citada, procediendo en consecuencia a verificar las anteriores revisiones practicadas, con el fin de establecer su posible incumplimiento.

- *Como justamente al vehículo se le practicó la 2ª revisión a los 10.000 km. en Enero 28 de 2014, (ver anexo 7), y pudo precisar que no se había llevado a cabo dicha labor, lo indicado sería distraer la atención con el argumento de "DAÑO INTERNO DEL MOTOR". Con ello quedaría blindado frente a una posible*

reclamación en su contra, y las responsabilidades se trasladarían al fabricante del motor.

- ***Por ello, la insistencia de su desarme para localizar el daño, lo cual logró y complementó al tener la oportunidad de elaborar su informe a su acomodo, para trasladar su responsabilidad a nosotros.***

6.5 Finalmente, a través del dictamen de la RECONSTRUCTORA DE MOTORES BUCARAMANGA, (anexo 12) totalmente contrario al emitido por el Ingeniero Flórez, al no encontrar ningún daño en las partes internas del motor analizadas, y sugerir buscar el ruido del motor en otra parte, nos permite asegurar que efectivamente existió la falla de la válvula, reportado en julio 14 de 2015, (anexo 6) y que, muy posiblemente para solucionarlo solo se requería hacer el ajuste de la holgura de la misma.

7.0 Regresando al tema de la "primera omisión", (numeral 5.9) particularmente con relación a las objeciones presentadas por la Doctora DIVA IMIRIDA VARGAS, como supuesta Gerente Regional de la DISTRIBUIDORA NISSAN S. A. Sucursal Bucaramanga, me permito presentar las siguiente pruebas que confirman la obligación que tenían para llevar a cabo las labores de PREVENCION DEL MOTOR, aludidas.

- *CONSULTA CONCRETA A LA NISSAN DE MEJICO, respondida por Correo electrónico del 11 de abril de 2017, en los siguientes términos:*

En la página 8-9 del MANUAL DEL CONDUCTOR, "SISTEMA DE ENFRIAMIENTO DEL MOTOR DICE": El sistema de enfriamiento del motor se llena en la fábrica con Agua de Enfriamiento del motor original NISSAN que proporciona protección anticongelante y de enfriamiento durante todo el año." PREGUNTA: ¿Después del año qué debe hacerse para continuar dando protección al motor? Se cambia o aplican los productos anticorrosivo, etc." ANEXO 21.

RESPUESTA: "Dichos cambios o reemplazos deben realizarse tal cual lo INDICA LA POLIZA DE GARANTIA NISSAN, específicamente en la 'página #26 de la misma, la cual cita e indica la situación en cuestión" (resaltado en mayúscula por mí.)

EN LA PAGINA CITADA, "MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE EMISIONES", a continuación del renglón, "Agua del sistema de enfriamiento del motor (VER NOTA 1), se pueden observar las columnas de los 12, 18 y 24 meses, que indican las labores a realizar, así:

Para las dos primeras dice (ver NOTA 1), lo cual equivale a: "Utilice anticongelante genuino Nissan o su equivalente en calidad para evitar la posible corrosión del aluminio del sistema de enfriamiento"; Y para la tercera, identificada con la "E", que dice "Compruebe y corrija la relación de la mezcla-anticongelante". ANEXOS: 22, 23 y 24.

Nota: obsérvese que la las aludidas exigencias continúan por idénticos períodos.

CONCLUSION: En ninguna de las dos revisiones, Enero 28 de 2014 (segunda a 12 meses), con
ORDEN DE TRABAJO No. 60072325, antes aludida; ni en Julio 23 de 2014, (tercera a los 18) con ORDEN DE TRABAJO No. 60077321, se cumplió con dicha formalidad, con el agravante de que ésta última ni siquiera figura en la página M-15 del respectivo Manual. (Ver Anexo 7 ant.) , y 25.

7.1 Por las inconsistencias anteriores, establecidas entre la página #26, DE LA POLIZA DE GARANTIA, y la M-15 del Manual de Mantenimiento, se ponen de manifiesto las siguientes situaciones:

- *O se nos hizo entrega de un Manual que no correspondía al modelo específico del vehículo NISSAN TIIDA.*
- *O deliberadamente se cambiaron y/o se desconocieron las condiciones técnicas adicionales, establecidas para garantizar la ejecución cabal de las labores de mantenimiento, con los posibles perjuicios económicos para los consumidores.*

7.2 Con lo anterior, queda debidamente demostrada la exclusiva responsabilidad del Ingeniero LUIS EDUARDO FLOREZ H., como Representante de Talleres Autorizados S. A., tanto de los daños, o supuestos daños del motor, y obviamente de las consiguientes consecuencias futuras que sufriera el motor.

GARANTIA

8.0 Extractando del numeral 7.0 la respuesta aludida de LA NISSAN DE MEJICO, que dice:
"Dichos cambios o reemplazos deben realizarse tal cual lo INDICA LA POLIZA DE GARANTIA NISSAN, específicamente en la 'página #26 de la misma, la cual cita e indica la situación en cuestión". (resaltado en mayúscula por mí.), (anexo 23) no queda la menor duda de que su incumplimiento afectó la respectiva POLIZA DE GARANTIA a partir del 28 de enero de 2014, generando a continuación la SUSPENSION Y AMPLIACION DEL PLAZO DE LA MISMA, tal como lo establece el artículo 9º de la Ley 1480 de 2011, el cual señala:

"El término de la Garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía. Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición".

8.1 En armonía con lo anterior, en el caso aquí analizado se presentaría, SALVO MEJOR CONSIDERACION DE ESA SUPERIORIDAD, la siguiente situación:

- *Como en virtud del habilidoso tratamiento dado al motor por el Ingeniero Flórez, en primera instancia exigiendo su desarme sin razón aparente, y luego determinando su total colapso, acompañado de un Informe amañado y perverso que concluyó en su CAMBIO POR NUESTRA CUENTA, estimamos* ***que la sumas pagadas por dichos conceptos NOS DEBEN SER REEMBOLSADAS, por las siguientes razones.***

- *El 28 de Enero de 2014, en el Taller Autorizado* ***se omitieron las dos labores de PROTECCION DEL MOTOR,*** *indicadas anteriormente, generando de hecho la afectación de la GARANTIA.* ***En consecuencia quedaba bajo la responsabilidad de éste, todo daño que se presentara con ocasión de las mismas, así:***

- *El 14 de Julio de 2015, se reportó al mencionado Taller el golpeteo de la válvula como si estuviera des-calibrada y ruido del motor como si fuera Diesel. Numeral 2.0. Diagnóstico que fue recogido en los siguientes términos: "SE REALIZA DIAGNOSTICO DEL RUIDO REPORTADO Y SE DETERMINA QUE PROVIENE DE LA PARTE INTERNA DEL MOTOR. . . FINALMENTE SE LE RECOMIENDA REALIZAR UN DESARME PARA HACER UN DIADNOSTICO PRECISO DEL MOTOR. EL CLIENTE NO AUTORIZA"*

  Nota: No se autorizó por cuanto se empezó a negar el servicio por cuenta de la ***GARANTIA, por hallarse supuestamente vencida.***

  Como quiera que el Señor Flórez siempre mantuvo dicha posición, incluyendo la última revisión programada, llevada a cabo en Mayo 19 de 2016, a los 29.288 kilómetros, y convencido de que éste nunca iba a cambiar, opté por autorizar el desarme del motor solicitado, en Septiembre 12 de 2016, ***con el fin primordial de poder establecer las verdaderas causas de los daños.***

  - *De lo anterior, se desprendió el Informe de Diagnóstico emitido en Octubre 1º de 2016 por el Representante de Talleres Autorizados S. A., y de éste, los gastos causados por el desarme y reposición del motor,* ***los cuales ya se hallaban bajo su responsabilidad.***

b) A continuación, solo quedaría por determinar y pedir el reintegro de los valores que después del 28 de Enero de 2014, se cancelaron, o se continúen pagado al mismo Taller, por conceptos atendibles por Garantía en condiciones normales, como lo establece el Manual de Información de la misma, pagina W-6 numeral 1 "Lo que nosotros haremos". ANEXO 26.

c) *En tal sentido, nosotros como consumidores nos reservamos el derecho a reclamar.*

9.0 VIOLACION A NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES
ART. 3° LEY 1480 DE 2011

1-1 *DERECHO A RECIBIR PRODUCTOS DE CALIDAD: El hecho de que el motor del vehículo hubiera presentado FALLAS INTERNAS, (anexo 6) visibilizadas por el propio Taller en Julio 14 de 2015 a solo 23.699 Km.de recorrido (47% de la Garantía), las cuales originaron su colapso, y consiguiente reemplazo, según su Dictamen (anexo 11) , CONSTITUYEN PLENA PRUEBA EN CONTRA DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO.*

1-3 DERECHO A RECIBIR INFORMACION: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. . . . , los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos".

a) Como pruebas de violaciones en tal sentido, me permito hacer referencia a lo consignado en el Numeral 7.0 de la Comunicación de Diciembre 21 de 2016 enviada al Representante y Proveedor de la DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., literales a) a la d), (ANEXO ARCHIVO ELECTRONICO), de los cuales, por la única respuesta, dada por la Doctora DIVA, en su comunicación del 22 de Marzo de 2017, sobre el último literal, me permite resultar lo siguiente:

En octubre 24 y Noviembre 12 de 2016, en razón a los daños diagnosticados del motor, en tan breve lapso, me dirigí al Asesor Comercial que intervino en la transacción del vehículo, Señor JORGE ERNESTO DIAZ, con el fin verificar alguna información relacionada con las labores de alistamiento previo a la entrega del vehículo, a objeto de poder determinar posibles incidencias sobre los aludidos daños (Texto de dichas comunicaciones y respuestas, se enviaron como anexos 20 y 21).

Dicho objetivo no lo logré por cuanto, al parecer la Sección Jurídica a donde se consultó, le manifestó al señor Díaz hallarse impedido para ello.

Como finalmente me fue NEGADA la aludida pretensión, lo cual cuestioné a su debido tiempo, la doctora DIVA a título de justificación dice: ". . . obedece a que por procedimientos internos y definidos no le corresponde emitir comunicaciones en lo referente a servicio o aspectos técnicos."

- *Ello confirma la flagrante violación, posiblemente sistemática, del presente DERECHO.*

b) En la página W-8, en el tema: "Asistencia al Cliente" dice: Si se presenta un problema que Ud. piensa que no se ha tratado satisfactoriamente, le recomendamos realizar los pasos siguientes: ANEXO 27

PASO 1. Discutir el problema con el Gerente de su Concesionario Nissan en primer lugar.

Si piensa que debe hacerse algo más y el Concesionario no puede satisfacer el problema entonces. . .
PASO 2. Diríjase al Distribuidor Nissan indicando. . ., etc."

c) En mi caso, se presentaron las siguientes novedades:

PASO 1. En dos oportunidades, antes del desarmen del motor, la Doctor DIVA IMIRIDA VARGAS, me negó dicha posibilidad, para exponer mi problema.
Por tanto, seguidamente opté por dar aplicación al PASO 2.

d) Este resultó más displicente y grave por relacionarse directamente con el Representante y PROVEEDOR de la DISTRIBUIDORA, Doctor CARLOS FELIPE CAICEDO SAMPER, quien omitió dar respuesta a las siguientes comunicaciones:

1 De 21 de Diciembre de 2016, no obstante haber solicitado a instancias de la Superintendencia y Comercio, dar cumplimiento dentro de 15 días hábiles siguientes.

2 De 08 de Marzo de 2017, en la cual cuestionaba haber enviado dicho Documento, directamente a la persona por mí señalada como responsable de los daños del motor y el parcializado manejo al problema presentado.

3 MEMORANDO del 10 de Mayo de 2017, en el cual se trataron los siguientes temas específicos:

- *Consideraciones sobre inconsistencias generales registradas en la comunicación del 22 de Marzo de 2017, suscrito por la Doctora DIVA IMIRIDA VARGAS, como supuesta Gerente Regional DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.; y en forma especial con relación al cargo citado, dado que en el Certificado expedido por la Cámara de Comercio de Bucaramanga el 19 de Octubre de 2016, y actualizado el 24 de Abril de 2017, o sea después de haber firmado, y sin que se registrara ningún cambio, aparece como ADMINISTRDORA DE LA AGENCIA QUEBRADA SECA".*

  La censura justamente obedece a que, está asumiendo responsabilidades que solo corresponden al REPRESENTANTE LEGAL DE LA DISTRIBUIDORA. ANEXOS 28 y 29.

- *Por primera vez, en el ordinal 6° de éste Documento, cito la norma que obligaba a llevar a cabo las labores de protección del motor, (anexos 17, 18 y 19) subestimadas en la revisión periódica que se la practicó al vehículo el 28 de Enero de 2014, y*

- *Se remitió el Dictamen de la RECONSTRUCTORA DE MOTORES BUCARAMANGA, de Noviembre 15 de 2016, (anexo 12) en el cual se controvierte la totalidad del Informe rendido en Octubre 1º de 2016, por el Ingeniero LUIS EDUARDO FLOREZ H., Representante de TALLERES AUTORIZADOS S.A., al encontrar las piezas del motor en condiciones de funcionamiento completamente normales, y con desgaste mínimos de acuerdo al tiempo de uso del vehículo.*

- *Pese a la importancia de los anteriores temas tratados, no merecieron ninguna atención de parte del señor Proveedor, posiblemente con el único interés de dilatar las respuestas, y/o de eludir sus responsabilidades.*

4 Respecto de la última parte del enunciado en el Presente Derecho: "mecanismos de protección de sus derechos y la forma de ejercerlos", establezco, que LA DISTRIBUIDORA, no solo ha dejado de dar respuestas, sino que al parecer se liberó de la atención de las quejas recibidas sobre el Producto, y/o su mantenimiento, como lo indiqué en el literal b) del Numeral 9.0 (Anexo 27), de la cuales se ocupan en la actualidad los propio TALLERES AUTORIZADOS S.A., pero en forma por demás CUESTIONABLE, a lo cual me refiero más adelante.

Es posible que ello se deba a la modificación que consta en las CERTIFICADOS enviados como anexos 3 y 3.1, página 11 del primero, y 6 del segundo, sobre la "Configuración de una situación de Grupo Empresarial", entre las dos Sociedades, operadas en Febrero 19 de 2014 y Diciembre 19 de 2013, respectivamente, lo cual modificaría el Correspondiente Manual de la Distribuidora Nissan, y sin que se haya hecho conocer por parte de los CONSUMIDORES.

a) Remisión de los Documentos enviados a nombre del Señor Gerente de la Distribuidora, a los mismos INCULPADOS, por parte del Ingeniero ABEL FRANCISCO MANOTAS C, Gerente General de TALLERES AUTORIZADOS S.A. sin previo análisis y VALORACION de argumentos y pruebas, como ha ocurrido con el Ingeniero Flórez, y la Jefe del Taller, Sra. Daissy Milena Suárez.

b) Como consecuencia, las conclusiones siempre han sido las mismas, a que hizo referencia el Informe del Ingeniero FLOREZ del 1º de Octubre de 2016, (anexo 11) en el cual, violando las disposiciones del debido proceso, se anticipó a exonerarse de responsabilidades, y hacer lo propio respecto del TALLER que él Representa y de la misma Distribuidora Nissan S. A., sin darle la importancia debida a los

nuevos hechos denunciados, en el Memorando del 10 de Mayo de 2017.

c) Lo anterior, ha permitido de paso que personas que no están suficientemente informadas sobre los antecedentes del proceso, como la Doctora DIVA IMIRIDA, no tengan inconveniente en solidarse con los aludidos funcionarios, incurriendo en una grave falla de tipo administrativo.

d) La falta de voluntad para atender mi caso se ha hecho tan evidente., y desconsiderada, que el pasado 8 de Agosto viajé a Bogotá con el exclusivo fin de lograr entrevistarme con el Señor Gerente, y/o Subgerente, o cualquier otro Jefe de la Distribuidora, para plantearle personalmente mi situación en procura de un posible arreglo, lo cual no fue posible.

Los resultados de esta fallida diligencia los consigné en el Correo electrónico del 01/09/2017, dirigido a la Sección de Servicio al Cliente, cuya funcionaria me hizo desistir de mi objetivo, con el argumento de que en la semana siguiente sería contactado en Bucaramanga, por la señor DAISSY SUAREZ M., Jefe del Taller., lo cual no ocurrió.

Por el contrario, el 16 del mismo mes la Doctora RUBIELA PEREZ TIRADO, Directora Posventa de TALLERES AUTORIZADOS S. A. ZONA SANTANDERES, me sorprendió con la comunicación que estoy cuestionando en el aludido Correo. ANEXOS 30 y 31.

e) El pasado 15 de Enero volví a enviarle al doctor CARLOS FELIPE CAICEDO SAMPER S. REPRESENTANTE Y PROVEEDOR DE LA NISSAN S.A. mi solicitud sobre Reclamación directa, sugerida por esa Entidad en el Auto No. 00104285 de Noviembre 08 de 2017, con el fin de actualizar y poner en contexto las peticiones formuladas a las dos Entidades.

f) Tal documento que fue radicado al día siguiente bajo el PQR 21546, volvió a enviarse a la funcionaria antes nombrada: SUAREZ SANCHEZ DAISSY MILENA, Jefe del Taller, por parte del Ingeniero ABEL FRANCISCO MANOTAS C. Gerente General de TALLERES AUTORIZADOS S.A. ANEXOS: 32, 33 y 34.

Siendo éste otro evento del sistema perverso utilizado para eludir las responsabilidades de TALLERES AUTORIZADOS S.A., obviamente no podía esperarse actuación diferente, máxime teniendo en cuenta que se hallaban en juego sus propios intereses, lo cual, en mi opinión, ha conducido a la violación de mi SIGUIENTE DERECHO COMO CONSUMIDOR:

1-5 DERECHO A RECLAMACION Y OBTENCION DE REPARACION INTEGRAL, OPORTUNO Y ADECUADO DE TODOS LOS DAÑOS SUFRIDOS.

2-2 (DEBERES). . ."OBRAR DE BUENA FE . . . ETC. CONSIDERANDO QUE A UN DEBER, corresponde un DERECHO, creemos que los PRODUCTORES Y PROVEEDORES, también deben "obrar de buena fe frente a los Consumidores y frente a las autoridades públicas.

- *En tal virtud, denunciamos la posibilidad de que el Ingeniero LUIS EDUARDO FLOREZ H., Representante de TALLERES AUTORIZADOS S.A. en Bucaramanga, no obró en contexto, en los siguientes eventos:*

  1° Al elaborar en Octubre 1° de 2016 el Informe de Diagnóstico del motor, (anexo ll) con datos acomodados, posiblemente para justificar su equivocada determinación de exigir sin razón aparente su desarme. Lo anterior, por cuanto el Diagnóstico emitido por la Reconstructora de Motores Bucaramanga, de noviembre 15 de 2016, (anexo 12) transcrito en la parte final del numeral 5.2, CONCLUYE que todas las partes del motor analizadas, podían continuar utilizándose debido a que los desgastes eran mínimos y normales del acuerdo al tiempo de uso del vehículo. Este mismo documento permite deducir que todo el Informe carece de veracidad.

  2° Quedaría por determinar la actitud con que obró el Ingeniero Flórez, respecto de la omisión en enero 28 de 2014 de las dos labores importantes de protección al motor, comentadas en el numeral 5.8, y el haber ocultado esta novedad en su informe de octubre 1° de 2016, de acuerdo al siguiente dilema:

- *¿Era o no consciente de la realización de los aludidos hechos?*

  Si para el primer caso no lo era, se traduciría en una grave IGNORANCIA de sus propias labores, EN DETRIMENTO DE LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA, y en consecuencia en LA PERDIDA DE CONFIANZA DE PARTE DE LOS CONSUMIDORES DEL PRODUCTO, y
  Si lo era, incluyendo los dos eventos: se configuraría, como al parecer sucedió, UN POSIBLE ACTO DE MALA FE.

10.0 CONSULTA A LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, EL 11 DE MAYO DE 2017.

Con fundamento y soporte, en la respuesta recibida de la NISSAN DE MEJICO, a través del correo electrónico del 11 de Abril, aludidas en el anterior numeral 5.9, opté por hacer lo propio con Esa Entidad, cuyo texto se halla integrado a la Comunicación de Respuesta de Junio 13 de 2017, con número de radicación 17-116968-1, la cual les agradezco verificar.

Siguiendo con atención los lineamientos consignados en la misma, estimé procedente remitirles la Demanda de Octubre 27 de 2017, radicada por su Oficina en esta ciudad de Bucaramanga el día 31 del mismo mes, bajo el No. 17-370724; pero ésta fue inadmitida según Auto No. 00104285 de Noviembre 08 de 2017, por las dos inconsistencias en él consignadas, y las cuales me fue imposible subsanar dentro del plazo fijado para ello.

- *Me refiero particularmente al segundo punto, debido a que, pese a haber solicitado esta formalidad desde Diciembre 21 de 2016, concediendo los 15 días hábiles para su respuesta, ésta nunca la obtuve, y* ***desistí de mi propósito de continuar el trámite con esa Superioridad, considerando que para la defensa existía para el momento un argumento de máximo valor, como era el de haberse presentado el evento de reclamación después de vencida la garantía.*** *Así las cosas aspiré a un posible arreglo amigable, dado el limitado tiempo de uso del vehículo, lo cual nunca se logró.*

Por tanto, basado en su requerimiento nuevamente me dirigí al REPRESENTANTE Y PROVEEDOR DE LA DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., el pasado 15 de Enero de 2018 vía correo electrónico, cuya copia se halla en el archivo electrónico que estoy adjuntando.

En respuesta, por el mismo medio se me informó del número de PQR asignado 21546 de Enero 16 de 2018.

- ***Como puede observarse, el plazo de respuesta (15 días hábiles) venció el pasado 6 de Febrero, sin haber logrado el resultados esperado, lo cual no era extraño, teniendo en cuenta que el Documento, como ha sido costumbre del Ingeniero Abel Francisco Manotas C., Gerente General de TALLERES AUTORIZADOA S.A. lo remitió, no sé con qué objetivo, a la Jefe del Taller en Bucaramanga e implicada en los daños causados al motor, y como se sabe, a ella no le correspondía tomar alguna decisión.***

11.0 ***Por lo anterior, estoy enviando nuevamente a Ustedes mi documentación de reclamación en los términos solicitados, pero antes, y para facilitar en alguna medida el correspondiente análisis, me permito a continuación extractar, en orden cronológico, los principales hechos que motivaron los daños causados, así:***

a) Vigencia de la GARANTICA: 24 NESES, DE DICIEMBRE 29 DE 2012 A DICIEMBRE 29 DE 2014 Y/O 50.000 KILOMETROS.

b) Enero 28 de 2014: En TALLERES AUTORIZADOS S.A. revisión programada a los 12 meses, se omitió la realización cabal de las dos labores de protección del motor: - "Revisar el sistema de enfriamiento", y – "Ajustar la

holgura de la válvula de admisión y de escape "Numeral 5.9. Anexos 17, 18, 19 y 20.

NOTA 1: Esta novedad la pudimos constatar y confirmar el 11 de abril de 2017,

después de analizar cuidadosamente el Informe rendido en Octubre 1° de 2016 por el Representante de Talleres Autorizados Ingeniero LUIS EDUARDO FLOREZ H.

NOTA 2: Como consecuencia, quedó AFECTADA LA GARANTIA DEL VEHICULO a partir de la fecha citada: enero 28 de 2014.

c) Julio 14 de 2015: (Seis meses después del supuesto vencimiento de la Garantía): Al solicitar la revisión programada de los 20.000 kilómetros, se reportaron los siguientes daños: "Golpeteo de una válvula como si estuviera de-calibrada" y "Ruido elevado del motor como si fuera de un diesel".

NOTA 1: El Taller el 30 de Julio del citado año, CERTIFICA POR ESCRITO: "Se realiza diagnóstico del ruido reportado y se determina que proviene de la parte interna del motor"

NOTA 2: Se argumenta no poder atender los daños por GARANTIA, por hallarse vencida, y que para determinarlos, debían buscarse dentro del motor para lo cual se requería mi autorización para su desarme, y que obviamente los gastos de éste como los de la reparación corrían por mi cuenta.

NOTA 3: En el momento, no halle razonable hacer lo anterior, debido a que el vehículo solo tenía 18.720 kilometraje y que, de acuerdo a la CERTIFICACION, el daño era interno, lo cual permitía pensar que la responsabilidad, por lo menos podría ser compartida, si no total de la Distribuidora, teniendo en cuenta que el daño bien pudo iniciarse desde antes del reporte, y/o del vencimiento de la Garantía. Numerales 2 y 2.1 Anexo 6.

d) Septiembre 8 de 2015: En correo electrónico solicité a la Distribuidora Nissan hacer su análisis sobre la situación presentada, con el fin de lograr un tratamiento más equitativo, y la respuesta fue emitida en Octubre 27 de 2015, por el mismo señor Flórez, quien ya había fijado la posición antes aludida, y además de confirmarla, solo nos ofreció un descuento del 20%.

Aún así, seguí pensando que dicha determinación era por lo menos injusta y parcializada, por lo cual seguí negándome a dar la autorización del desarme del motor solicitada. Anexos 8 y 9.

e) Septiembre 12 de 2016: Convencido de la necesidad de conocer los verdaderos orígenes de los daños, a efecto de poder delimitar responsabilidades, tomé la decisión de autorizar el desmonte del motor. Literales a) a la f), del Numeral 5.1

Sobre el particular el Ingeniero Flórez emitió en Octubre 1° de 2016 su Informe de Diagnóstico, el cual acoté en Diciembre 21 del mismo año, puntualizando las inconsistencias encontradas y anexando copia de ésta a la

RECLAMACION, que con la debida argumentación. dirigí en igual fecha al Doctor CARLOS FELIPE CAICEDO S., Representante de la DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.

f) Su respuesta, negando obviamente responsabilidades y el consiguiente pliego de pretensiones, lo hizo la Doctora DIVA IMIRIDA VARGAS en comunicación del 22 de marzo de 2017, quien firma como supuesta Gerente Regional DISTRIBUIDORA NISSAN S.A. Sucursal Bucaramanga. (Anexos 28 y 29 NUMERAL 9.0 Violación Derecho 1.3 número 3.)

g) La inconsistencia sobre lo anterior la comuniqué a los Gerentes, tanto de la Distribuidora Nissan como de Talleres Autorizados S. A, por medio del MEMORANDO, del 10 de mayo de 2017, en el cual adicionalmente informé del hallazgo suscitado en Abril 11 de 2017, referente a la fecha, ENERO 28 DE 2014, en que el Taller omitió darle la protección debida al motor. Numerales: 5.9, 6.0 al 6.2; y 7.0, al 7.2.

Igualmente remití copia del Diagnostico emitido desde el 15 de Noviembre de 2016 por la RECONSTRUCTORA DE MOTORES BUCARAMANGA, el cual es completamente contrario al del Ingeniero Flórez Numeral 6.5, Anexo 12; del cual se desprende que todas las partes del motor analizadas se hallaban en estado normal de funcionamiento, toda vez que los desgastes eran mínimos (1 milésima)

h) De los hechos ampliamente comentados en el numeral 5.6, en orden a determinar responsabilidades, se deducen las siguientes situaciones:

1 Si los daños y orígenes tuvieron ocurrencia como lo señala el Diagnóstico de Octubre 1° de 2016, la responsabilidad es atribuible al Taller, tal como quedó demostrado, y

2 Si no ocurrieron, demostrable por no haber presentado las pruebas; y además, por hallarse totalmente controvertido el aludido Diagnóstico, con el emitido por la RECONSTRUCTORA DE MOTORES BUCARAMANGA, en Noviembre 15 de 2016. ANEXO 12, constituyen, en mi opinión, prueba suficiente para atribuir igualmente responsabilidad al Taller.

i) Todo lo anterior conduce a considerar tal Documento como falto de veracidad y por consiguiente de credibilidad, con el cual se nos engañó para lograr sus malévolos propósitos, tendientes a que asumiéramos los gastos por desarme del motor, e instalación del, supuestamente nuevo y en promoción.

Es verdaderamente asombrosa la sagacidad con que obró el Ingeniero LUIS EDUADO FLOREZ H., Representante del Taller, no solo en la elaboración del Diagnóstico aludido, (argumentación en el Numeral 5.6), sino a través de las ofertas presentadas, así: una para reparación del motor por $13.039.628.00, y la otra: "con un cambio de motor 3/4 , que precisamente este mes está de promoción y podría salir mucho más económica la reparación", por $6.584.930.00.

Con semejante halago obviamente escogí esta última, cuyo valor, más $1.639.958.00 cobrados y pagados por el desarme del motor reemplazado, el cual considero por demás excesivo, estoy solicitando su reembolso dentro del pliego de peticiones del presente Documento.

12.0 RESPONSABILIDADES

No me queda la menor duda en señalar como único responsable directo de los daños causados, al vehículo, al Ingeniero LUIS EDUARDO FLOREZ H. Representante de TALLERES AUTORIZADOS S.A., por las razones siguientes:

1° Independientemente de que los daños del motor, citados en su Informe de Octubre 1° de 2016, se hubieran presentado o no, ES RESPONSABLE, dado que:

Si se presentaron: por haber omitido en Enero 28 de 2014, las labores de protección aludidas en los numerales, 5.9, 6.1, 6.2, y 7.0, lo cual quedó debidamente demostrado con la confesión hecha por la misma Doctora DIVA IMIRIDA VARGAS, supuesta Gerente Regional en Bucaramanga, en su comunicación de Marzo 22 de 2017, numeral 5.7., recordando además que, ante tal evento, no se presentó ninguna prueba al respecto. Numeral 5.1, literales, c), d) y e), y

Si no se presentaron; Por haber manipulado los datos y el informe de diagnostico antes citado, como se demuestra a través de los Numerales 5.4, 5.5 y 5.6, y particularmente con el Dictamen emitido por la RECONSTRUCTORA DE MOTORES BUCARAMANGA, de Noviembre 15 de 2016, totalmente contradictorio al primero, y

- *En este caso, con el posible agravante de hallarse incurso en el delito de "falsificación de Documento Privado."*

2º No sobra dejar constancia de la obsesión que se apoderó del Ingeniero, al procurar por todos los medios justificar sus decisiones, iniciando por la negativa de atender los daños reportados en Julio 14 de 2015, Numeral 2.0 argumentando hallarse vencida la GARANTIA; Luego con el desarme del motor; y finalmente presionándonos con su informe perverso para que asumiéramos los costos de reparación o de cambio.

Por fortuna las suspicacias despertadas y referidas en el Numeral 5.3, fueron dando los resultados adversos que él se merecía, toda vez que, sin siquiera imaginarse, se hizo visible como autor principal de los daños del motor, dadas las omisiones que bajo su responsabilidad, ocurrieron el día 28 de enero de 2014, cuando se hallaba aun vigente la GARANTIA, y

3ª Por lo anterior, no le queda al Ingeniero Flórez otra alternativa que reconocer ante sus Jefes: Ingeniero ABEL FRANCISCO MANOTAS C. Gerente General de TALLERES AUTORIZADOS S.A., y CARLOS FELIPE CAICEDO SAMPER, Gerente y REPRESENTANTE LEGAL de la DISTRIBUIDORA NISSAN S. A., su total responsabilidad en el daño económico causado, CON EL FIN DE QUE ESTE ULTIMO, ADEMAS, OBRANDO COMO PROVEEDOR DEL VEHICULO RESPONDA POR LA GARANTIA.

4º En tal sentido, agradezco tener en cuenta los aspectos puntualizados en los Numeral 8.0 y 8.1, especialmente relacionados con la SUSPENSION DE LA GARANTIA A PARTIR DE ENERO 28 DE 2014, FECHA DESDE LA CUAL QUEDAARON BAJO SU EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD LOS SINIESTROS QUE SE PRESENTARAN, ASI COMO SU RECONOCIMIENTO PREVIO, COMO CONDICION PARA REESTABLECERLA, HASTA EL PLAZO LEGAL DE LA MISMA.

13.0 Consecuentes con todo lo expresado en los correspondientes HECHOS, salvo mejor consideración de parte de esa Superioridad, estimamos que nuestro RECLAMO se halla enmarcado dentro del año siguiente a la fecha, ABRIL 11 DE 2017, en que, como consumidores confirmamos el incumplimiento del Taller, de las dos labores importantes de protección del motor, ENERO 28 DE 2014, (vencimiento de la Garantía Diciembre 29 de 2014), las cuales muy seguramente permitieron el posterior siniestro, o por lo menos su calificación como tal, por parte por el Ingeniero del mismo. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

14.0 II PRETENSIONES

De acuerdo con lo anterior, pero PRINCIPALMENTE TENIENDO EN CUENTA LA VIOLACION DE NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES, SEGUN EL

ART. 3° DE LA LEY 1480 DE 2011, NOS PERMITIMOS REPLANTEAR LAS PETICIONES HECHAS EN LA COMUNICACIÓN DE DICIEMBRE 21 DE 2016, EN LA SIGUIENTE FORMA

1° Solicitar, de parte del DEMANDADO la aceptación total de responsabilidades, debidamente sustentadas en los hechos referidos, particularmente con relación a los supuestos daños del motor; su desarme para determinar los daños, que no se encontraron; la falta de presentación de pruebas sobre su posible existencia; y finalmente la presión ejercida contra nosotros para asumir los gastos totales de reparación o de cambio del mismo.

2° Solicitar comedidamente reversar lo actuado con el vehículo hasta el momento, así:

- *Reintegrándonos la suma de $8.062.976.00 consignados a favor de TALLERES AUTORIZADOS S.A., según la forma de pago acordado en el numeral 5.2, cuya legalización se hizo el 31 de Octubre de 2016 a través de las Facturas:*

No. S60-92943 Kit motor y Mano de obra, por . . . . . $6.423.018.00, y
No. S60-92953 Mano de obra y varios repuestos. . . . . 1.639.958.00.
ANEXOS 35 Y 36.

- *Así mismo que se nos reembolse la suma de $1.848.425.00, correspondientes a INTERESES Y PRIMAS DE SEGURO, cobrados por el Banco de Bogotá, en virtud del crédito por Libranza por $10.000.000.00, al cual tuve que recurrir para poder atender los requerimientos hechos por el Ingeniero LUIS EDUARDO FLOREZ H., ANEXO 37.*

- *NOTA 1: Simultáneamente quedaría a disposición de la DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., o de quien ésta designe, EL MOTOR INSTALADO, el cual supuestamente, Y POR ALGUNA RAZON SE HALLABA EN PROMOCION.*

3° Cumplido lo anterior, a la DISTRIBUIDORA NISSAN S. A., le correspondería reemplazarlo por uno original, incluyendo las partes que pudieron afectarse, como consecuencia de las labores de protección que se dejaron de aplicar al motor el 28 de Enero de 2014, particularmente del Sistema de refrigeración, y asumir, naturalmente, los correspondientes gastos de instalación y trámites Legales,

- *NOTA 2: Igualmente quedaría a disposición de la DISTRIBUIDORA las partes del motor desarmado recibidas del Taller, las cuales se hallan en mi poder.*

4º ***Que se nos reembolse la suma de $4.750.000.00,*** *por los siguientes conceptos:*
$250.000.00 aproximados por los trámites legales por el cambio del motor aludido en el anterior ordinal 2º, y
$4.500.000.00, correspondientes a gastos aproximados, demostrables, por Asesorías, consultas, materiales y trabajos de impresión, fotocopias, correos, etc. del gran número de comunicaciones originadas a lo largo del proceso, a partir de Julio de 2015.

NOTA 3: Lo indicado en el ordinal 3º, bien podría reemplazarse por: continuar con el motor actualmente instalado, pero reconociendo una INDEMNIZACION EQUIVALENTE A LOS $14.661.401.00, antes relacionados, y

5º Cumplido lo anterior, dar aplicación estricta a las ***normas sobre SUSPENSION Y AMPLIACION DEL PLAZO DE LA GARANTIA, según lo contemplado en el Art. 9º de la Ley 1480 de 2011,*** *a lo cual me referí en los Numerales 8.0 y 8.1.*

NOTA 4: Respecto la propuesta citada en la anterior NOTA 3º, ésta la estimamos más conveniente, teniendo en cuenta el posible ***demérito del vehículo, especialmente por daños colaterales de otras partes del motor, y de nosotros en materia de salud, tanto de mi esposa, como míos, dados los siguientes novedades:***

A mi esposa la tenía afiliada de MEDISANITAS hacía 3 años, y en el pasado mes de Septiembre me vi precisado a retirarla por falta de recursos económicos, en razón al recorte considerable de mi modesta pensión de jubilación, en $1.000.00.00 mensuales, al tener que pagar al Banco de Bogotá $500.000.00 por cuota de amortización del préstamo, y $500.000.00 por la cuota de MEDISANITAS. ANEXOS 38 y 39.

Así las cosas, ello implicaría que ante posibles eventos graves de salud, tendríamos que consultar Médicos o Entidades Privadas, cuyos costos serían prácticamente indeterminados, y difíciles de atender con nuestros limitados recursos.

Respecto de mi caso, me permito adjuntar copias de los 11 servicios médicos a que tuve que recurrir a partir de Julio de 2015, cuando justamente empezaron mis preocupaciones por la situación del vehículo.

En resumen, en virtud de las secuelas a que muy posiblemente estemos sometidos, nuestra salud y recursos económicos, podrían verse seriamente afectados. ANEXO 40.

III

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Como fundamento Legal invocamos la Ley 1480 de 2011(Estatuto del Consumidor)., Artículo 24 de

La Ley1564 de 2012 (Código General del Proceso). Artículo 432 del Código de Procedimiento civil,
Así como las demás normas concordantes y afines a que resultasen aplicables.

IV

CUANTIA

Estimo este proceso como mínima cuantía.

V°.

PRUEBAS

Sírvanse tener en cuenta como prueba, los documentos que presento como anexos a la Demanda. (Relación adjunta) en C. D.

VI

ANEXOS

1. Como anexos a la presente demanda adjunto: C.D con 7 archivos electrónicos.
2. Tres Certificado de existencia y representación legal de las Sociedades DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., de TALLERES AUTORIZADOS S.A., y de AGENCIA BUCARAMANGA QUEBRADA SECA DISTRIBUIDORA NISSAN, expedidos por la Cámara de Comercio de Bucaramanga. Anexos 3, 3.1, y 28 y 29.

VII

Prueba del agotamiento de Requisito de Reclamo Directo del 11 de Diciembre de 2017., y del Acuse de Recibo.

VIII

NOTIFICACIONES

Las notificaciones se recibirán así:

Demandantes: Recibiré notificaciones en Bucaramanga Calle 37 No. 16 – 04 c.c. Panamá Loc. 339 Tel. 316.774.4444, y en el correo emezar28@hotmail.com

Demandados: Bogotá Calle 13 No. 50-69 y 50-83 Tel 7953470, 4878000 y 594-32-04. Correo tributaria@dinissan.com.co

Atentamente:

EUSTOQUIO MEZA ARCHILA
CEDULA 2.162.037

MYRIAM NAYDU AGOSTA DE MEZA
CEDULA 28.130.409

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	**TESTIGO DOCUMENTAL**	Folio: 28

Dependencia Jerárquica : Del. Asuntos Jurisdiccionales		Código	4000
Dependencia Productora : G. Calificación		Código:	4005
Tipo de Radicación: Entrada: X	Salida: □	Traslado: □	Convenio: □
Radicador: LEYDI VALBUENA			

DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA

Nombre de la Serie / Subserie:	Código:
Expediente: 18-083237-0	Solicitante / ***Quejoso / Demandante / otros.***
Prueba excluida: 2 CD	
N°. de Pruebas excluidas:	
Fecha de emisión de la Prueba:	

UBICACIÓN DE LA PRUEBA EN LA SECCIÓN DE MATERIAL GRÁFICO

N°. de bloque:		Otras especificaciones:
Nº. de rodante:		
Nº. de estante:		
N°. de archivador:		
Nº. de entrepaño:		
Nº. de gaveta:		
N°. de caja:		

IMPORTANTE:

- El material gráfico ***o especial*** que se encuentra ***dentro o anexo a*** las unidades documentales o expedientes, debe extraerse y llevarse a aquella sección del archivo que se haya dispuesto para conservar documentos en distintos formatos.
- Entiéndase por material gráfico todos aquellos dibujos, croquis, mapas, planos, fotografías, ilustraciones, pictografías, códices, prensa, objetos tridimensionales, entre otros.

Observaciones:

1er.CD contiene anexos 4 archivos en pdf, y archivo en mp3,

2do. CD contiene archivos, pdf, Word, fotografías en tiff.

Unidad de Conservación

- [X] Bolsa
- [ ] Caja
- [ ] Libro
- [ ] Sobre
- [ ] Tomo
- [ ] Otro

Soporte Documental

- [X] CD
- [ ] Disquete
- [ ] DVD
- [ ] Folleto
- [ ] Periódico
- [ ] Plano
- [ ] Publicación Periódica
- [ ] USB
- [ ] Otro

HISTORIAL DE SERVICIO

Talleres Autorizados S.A, Nit: 860519235, Usuario: rasaavedra, Fecha Generación: 08/ene/2021 09:32 PM

No. de Placa:	MTR555	No. de Chasis:	3N1BC1AS4ZK250131	No. de Motor:	MR18-960586H
Marca:	NISSAN	Linea:	C11 - TIIDA HATCHBACK	Inventario:	131723
Año Modelo:	2013	Color:	ROJO PERLADO	Ciudad Venta:	40 - BGA - Vitrina Av. Quebradaseca
Ciudad Entrega:	62 - BGA - Av. Quebradaseca (Inactiva)	Fecha Entrega:	29/12/2012 12:00 AM	Declaración de Imp:	482012000546430
Referencia Modelo:	29.45 - TIIDA - SEDAN 1.8 MiiO MEC CON AA R/CD RIM ACERO 15" COPAS				

No. Orden Trab:	60103689	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	08/01/2020 07:54	kms Entrada:	52401
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	FERNELL ALBERTO RODRIGUEZ RUEDA			Supervisor:	FERNELL ALBERTO RODRIGUEZ RUEDA

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE SOLICITA CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO

Mano de Obra, Repuestos y Materiales

	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
CAM001	CAMBIO ACEITE MOTOR	1	$ 16.020	$ 16.020	19.00 %
Total Mano de Obra				$ 16.020	
11026JA00A	ARANDELA CARTER	1	$ 1.889	$ 1.889	19.00 %
PRO1PGTIIDA-1.8	KIT 5/4 ACEITE PG 10W30SN + FILTRO	1	$ 78.752	$ 78.752	19.00 %
Total Repuestos				$ 80.641	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 96.661	$ 0	$ 0	$ 96.661	$ 18.366	$ 115.027

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
148875	08/01/2020	$ 96.661	$ 115.027	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

Información Pruebas de Ruta y Salida Definitiva

No. Boleta:	63822	Tipo de Boleta:	Definitiva	Usuario Graba Boleta:	INGRID LUCERO SANCHEZ GOMEZ
Fecha/Hora Salida:	08/01/2020 11:20 AM	KM Salida:	52.401	Prueba a Cargo de:	
Fecha/Hora Ingreso:		kM Ingreso:	0	Reingreso a Cargo de:	

No. Orden Trab:	60101250	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	REVISION MTO. PERIODICO
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	09/07/2019 07:42	kms Entrada:	49055
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	FERNELL ALBERTO RODRIGUEZ RUEDA			Supervisor:	FERNELL ALBERTO RODRIGUEZ RUEDA

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE SOLICITA ALINEACION Y BALANCEO, GRANADA, ADITIVO
OTROS	REVISION 50000 KMS	REVISION 50000 KMS

Mano de Obra, Repuestos y Materiales

	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
MP050	REV.MECANICA DE 50.000 KMS	1	$ 133.500	$ 133.500	19.00 %
LIMPAERO	LIMPIEZA AEROFRESH	1	$ 44.500	$ 44.500	19.00 %
WD44A0	ALINEACION DIRECCION	1	$ 44.500	$ 44.500	19.00 %
WD52A1	BALANCEO RUEDA X1	4	$ 13.350	$ 53.400	19.00 %
Total Mano de Obra				$ 275.900	
NIMEXU03Q1	LIMPIADOR DE FRENOS	1	$ 12.650	$ 12.650	19.00 %
KITFILTIIDA	KIT FILTROS AIRE Y ACEITE C11X/ Y SC11X	1	$ 71.009	$ 71.009	19.00 %
Total Repuestos				$ 83.659	
0217234179	SHAMPOO LIMPIAPARABRISAS	1	$ 7.100	$ 7.100	19.00 %
0211036762	ACEITE 10W 30 PG	5	$ 13.450	$ 67.250	19.00 %
0229016788	DRAGON POWER A9101 WYNNS	1	$ 18.250	$ 18.250	19.00 %
Total Materiales				$ 92.600	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 452.159	$ 111.750	$ 0	$ 340.409	$ 64.678	$ 405.087

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
104312	09/07/2019	$ 340.409	$ 405.087	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

Información Pruebas de Ruta y Salida Definitiva					
No. Boleta:	61832	Tipo de Boleta:	Definitiva	Usuario Graba Boleta:	INGRID LUCERO SANCHEZ GOMEZ
Fecha/Hora Salida:	09/07/2019 05:15 PM	KM Salida:	49.055	Prueba a Cargo de:	
Fecha/Hora Ingreso:		kM Ingreso:	0	Reingreso a Cargo de:	

No. Orden Trab:	60098919	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	14/01/2019 07:39	kms Entrada:	46004
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	FERNELL ALBERTO RODRIGUEZ RUEDA		Supervisor:	FERNELL ALBERTO RODRIGUEZ RUEDA	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE SOLICITA REV DE LOS 45000 KM CON CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO

Mano de Obra, Repuestos y Materiales

	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
LIMPAERO	LIMPIEZA AEROFRESH	1	$ 42.500	$ 42.500	19.00 %
WD52A1	BALANCEO RUEDA X1	4	$ 12.750	$ 51.000	19.00 %
WD44A0	ALINEACION DIRECCION	1	$ 42.500	$ 42.500	19.00 %
MP045	REV.MECANICA DE 45.000 KMS	1	$ 102.000	$ 102.000	19.00 %
Total Mano de Obra				$ 238.000	
152089E01A	FILTRO ACEITE MOTOR	1	$ 29.620	$ 29.620	19.00 %
NIMEXU03Q1	LIMPIADOR DE FRENOS	1	$ 12.650	$ 12.650	19.00 %
11026JA00A	ARANDELA CARTER	1	$ 2.101	$ 2.101	19.00 %
Total Repuestos				$ 44.371	
0211036762	ACEITE 10W 30 PG	5	$ 14.500	$ 72.500	19.00 %
0217234179	SHAMPOO LIMPIAPARABRISAS	2	$ 7.100	$ 14.200	19.00 %
Total Materiales				$ 86.700	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 369.071	$ 0	$ 0	$ 369.071	$ 70.123	$ 439.194

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
101827	14/01/2019	$ 369.071	$ 439.194	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

Información Pruebas de Ruta y Salida Definitiva					
No. Boleta:	60026	Tipo de Boleta:	Definitiva	Usuario Graba Boleta:	INGRID LUCERO SANCHEZ GOMEZ
Fecha/Hora Salida:	14/01/2019 05:37 PM	KM Salida:	46.004	Prueba a Cargo de:	
Fecha/Hora Ingreso:		kM Ingreso:	0	Reingreso a Cargo de:	

No. Orden Trab:	60097731	Estado Orden:	ANULADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	10/10/2018 07:18	kms Entrada:	44285
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:	29/10/2018	Desc. Anulación:	COMANDO DE ELEVAVIDRIOS DELANERO DERECHO YA ESTA DESCONTINUADO		
Asesor Servicio:	FERNELL ALBERTO RODRIGUEZ RUEDA		Supervisor:		

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE MANIFIESTA QUE EL ELEVAVIDRIO PUERTA DELANTERA DERECHA EN OCASIONES NO FUNCIONA

Mano de Obra, Repuestos y Materiales

Sin cobro de Mano de obra, Repuestos y/o Materiales.

No. Orden Trab:	60096855	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	24/07/2018 07:44	kms Entrada:	43064
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	SERGIO ANDRES PINILLA RODRIGUEZ		Supervisor:	SERGIO ANDRES PINILLA RODRIGUEZ	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	MANTENIMIENTO	LAVADO AL CUERPO DE ACELERACIóN CON LIMPIADOR DE CáMARAS
OTROS	REVISION 40000 KMS	RMP DE 40.000 KM SIN ACEITE NI FILTROS-ALIN Y BALX4 LIMP FELP-DRAGON-SHAMPOO-COMPELTAR REFRIGERANTE CON 1/4 SUMINISTRADO POR EL CLIENTE-CAMBIO DE LíQUIDO DE FRENOS-
OTROS	MANTENIMIENTO	VALOR APROXIMADO A PAGAR $ 575.128

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
WD52A1	BALANCEO RUEDA X1	4	$ 12.750	$ 51.000	19.00 %
WD44A0	ALINEACION DIRECCION	1	$ 42.500	$ 42.500	19.00 %
MP040	REV.MECANICA DE 40.000 KMS	1	$ 272.000	$ 272.000	19.00 %
Total Mano de Obra				$ 365.500	
0217234179	SHAMPOO LIMPIAPARABRISAS	1	$ 7.100	$ 7.100	19.00 %
0214050238	LIMPIADOR CAMARAS ACELERACION	1	$ 35.200	$ 35.200	19.00 %
0214090889	LIQUIDO DE FRENO DOT3 350ML NISSAN	3	$ 10.950	$ 32.850	19.00 %
0212010573	FELPAS PARA BATERIA	1	$ 800	$ 800	19.00 %
0214160419	LIMPIADOR FRENO ARTLUX	1	$ 23.600	$ 23.600	19.00 %
0229016788	DRAGON POWER A9101 WYNNS	1	$ 18.250	$ 18.250	19.00 %
Total Materiales				$ 117.800	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 483.300	$ 0	$ 0	$ 483.300	$ 91.827	$ 575.127

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
98853	24/07/2018	$ 483.300	$ 575.127	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

Información Pruebas de Ruta y Salida Definitiva					
No. Boleta:	58386	Tipo de Boleta:	Definitiva	Usuario Graba Boleta:	INGRID LUCERO SANCHEZ GOMEZ
Fecha/Hora Salida:	24/07/2018 05:10 PM	KM Salida:	43.064	Prueba a Cargo de:	
Fecha/Hora Ingreso:		kM Ingreso:	0	Reingreso a Cargo de:	

No. Orden Trab:	60095645	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	10/04/2018 08:27	kms Entrada:	41343
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	SERGIO ANDRES PINILLA RODRIGUEZ			Supervisor:	JEFFERSON GIOVANNY ESPINOSA PEÑA

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	CAMBIO DE ACEITE Y KIT FILTROS AIRE Y ACEITE-START LINE COMPELTAR Y DEVOLVER SOBRANTE-REVISAR LUCES FLUÍDOS Y PRESIóN DE AIRE DE LLANTAS-VALOR APROXIMADO A PAGAR $ 208.952

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
CAM001	CAMBIO ACEITE MOTOR	1	$ 15.300	$ 15.300	19.00 %
Total Mano de Obra				$ 15.300	
KITFILTIIDA	KIT FILTROS AIRE Y ACEITE C11X/ Y SC11X	1	$ 85.556	$ 85.556	19.00 %
Total Repuestos				$ 85.556	
0211036762	ACEITE 10W 30 PG	5	$ 14.500	$ 72.500	19.00 %
0214030214	REFRIGERANTE RADIADOR X 1/4	1	$ 14.000	$ 14.000	19.00 %
Total Materiales				$ 86.500	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 187.356	$ 0	$ 0	$ 187.356	$ 35.598	$ 222.954

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
97792	10/04/2018	$ 187.356	$ 222.954	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

Información Pruebas de Ruta y Salida Definitiva					
No. Boleta:	57542	Tipo de Boleta:	Definitiva	Usuario Graba Boleta:	INGRID LUCERO SANCHEZ GOMEZ
Fecha/Hora Salida:	10/04/2018 11:40 AM	KM Salida:	41.343	Prueba a Cargo de:	
Fecha/Hora Ingreso:		kM Ingreso:	0	Reingreso a Cargo de:	

No. Orden Trab:	60093449	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	15/09/2017 07:32	kms Entrada:	38016
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	JORGE ENRIQUE GOMEZ CALDERON			Supervisor:	JORGE ENRIQUE GOMEZ CALDERON

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE SOLICITA MANTENIMIENTO DE 35.OOO KMS CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO ALIN/BAL - DRAGON - COSTO AROXIMADO 490.000$

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
WD52A1	BALANCEO RUEDA X1	4	$ 12.150	$ 48.600	19.00 %
LIMPAERO	LIMPIEZA AEROFRESH	1	$ 40.500	$ 40.500	19.00 %
AW10A1	RP SOPORTE MOTOR	1	$ 97.200	$ 97.200	19.00 %
MP035	REV.MECANICA DE 35.000 KMS	1	$ 97.200	$ 97.200	19.00 %
WD44A0	ALINEACION DIRECCION	1	$ 40.500	$ 40.500	19.00 %
Total Mano de Obra				$ 324.000	
11026JA00A	ARANDELA CARTER	1	$ 3.235	$ 3.235	19.00 %
11350EL00C	SOPORTE MOTOR	1	$ 171.485	$ 171.485	19.00 %
41060AX085	JGO PASTILLAS FRENOS DELANTERO	1	$ 238.500	$ 238.500	19.00 %
1520865F0E	FILTRO ACEITE MOTOR	1	$ 27.403	$ 27.403	19.00 %
Total Repuestos				$ 440.623	
0229016788	DRAGON POWER A9101 WYNNS	1	$ 17.376	$ 17.376	19.00 %
0214160419	LIMPIADOR FRENO ARTLUX	1	$ 22.473	$ 22.473	19.00 %
0211036762	ACEITE 10W 30 PG	5	$ 13.800	$ 69.000	19.00 %
0217234179	SHAMPOO LIMPIAPARABRISAS	1	$ 6.763	$ 6.763	19.00 %
Total Materiales				$ 115.612	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 880.235	$ 16.944	$ 0	$ 863.291	$ 164.027	$ 1.027.318

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
95909	15/09/2017	$ 863.291	$ 1.027.318	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

Información Pruebas de Ruta y Salida Definitiva					
No. Boleta:	55973	Tipo de Boleta:	Prueba Ruta	Usuario Graba Boleta:	OSCAR FERNANDO FERRER CASTRO
Fecha/Hora Salida:	15/09/2017 04:54 PM	KM Salida:	38.016	Prueba a Cargo de:	OSCAR FERNANDO FERRER CASTRO
Fecha/Hora Ingreso:	16/09/2017 07:41 AM	kM Ingreso:	38.016	Reingreso a Cargo de:	OSCAR FERNANDO FERRER CASTRO
Sistema a Probar:	OTROS - NIVELES	Tecnico:	CLAUDIO ANDRES GAMBOA JAIMES		
¿Paso la pruaba?	SI	Observaciones:			

No. Orden Trab:	60092535	Estado Orden:	ANULADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	21/06/2017 07:47	kms Entrada:	36613
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:	29/06/2017	Desc. Anulación:	REVISION DE VISUAL DE FUGAS		
Asesor Servicio:	JORGE ENRIQUE GOMEZ CALDERON		Supervisor:		

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE MANIFIESTA CONTROL PERIODICO DE CAMBIO DE MOTOR,
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE MANIFIESTA QUE EL MOTOR SE QUEDA ACELERADO LAS RPM
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE SOLCIITA AJUSTAR ALARMA, NO SE AUTOBLOQUEA

Mano de Obra, Repuestos y Materiales
Sin cobro de Mano de obra, Repuestos y/o Materiales.

No. Orden Trab:	60092209	Estado Orden:	ANULADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	19/05/2017 07:42	kms Entrada:	35755
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:	27/05/2017	Desc. Anulación:	LE FALTA UN MES PARA EL CAMBIO DE ACEITE, SE COTIZO BATERIA NO AUTORIZ		
Asesor Servicio:	JORGE ENRIQUE GOMEZ CALDERON		Supervisor:		

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	MANTENIMIENTO	CLIENTE SOLICITA REVISION BATERIA, NIVELES LUCES, EN SEGUIMIENTO POST-REPARACION DE MOTOR

Mano de Obra, Repuestos y Materiales
Sin cobro de Mano de obra, Repuestos y/o Materiales.

No. Orden Trab:	60091019	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	19/01/2017 07:48	kms Entrada:	33281
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	GIOVANNY ENMANUEL DURAN GARZON		Supervisor:	GIOVANNY ENMANUEL DURAN GARZON	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CAMBIO ACEITE Y FILTRO ACEITE DESPUES DE 1.000 KM DE REPARADO+ CLIENTE REPORTA AL PRENDER EN FRIO SIENTE MUCHO OLOR A GASOLINA

Mano de Obra, Repuestos y Materiales

	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
CAM001	CAMBIO ACEITE MOTOR	1	$ 16.256	$ 16.256	19.00 %
Total Mano de Obra				$ 16.256	
11026JA00A	ARANDELA CARTER	1	$ 4.843	$ 4.843	19.00 %
1520865F0E	FILTRO ACEITE MOTOR	1	$ 27.962	$ 27.962	19.00 %
Total Repuestos				$ 32.805	
0211036762	ACEITE 10W 30 PG	5	$ 12.577	$ 62.885	19.00 %
0229016788	DRAGON POWER A9101 WYNNS	1	$ 13.413	$ 13.413	19.00 %
Total Materiales				$ 76.298	
	MANO DE OBRA EXTERNA			$ 0	19.00 %
Total MO. Externa				$ 0	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 125.359	$ 0	$ 0	$ 125.359	$ 23.819	$ 149.178

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
93788	20/01/2017	$ 125.359	$ 149.178	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

No. Orden Trab:	R60000815 / 60089506	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	31/10/2016 09:03	kms Entrada:	31429
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	GIOVANNY ENMANUEL DURAN GARZON		Supervisor:	INGRID LUCERO SANCHEZ GOMEZ	

Mano de Obra, Repuestos y Materiales

	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
MA58A1	RP MIEMBRO SUSPENSION	1	$ 191.400	$ 191.400	16.00 %
AA30D2	MOTOR CORTO R/P	1	$ 765.600	$ 765.600	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 957.000	
PROMOCMC11	KIT MOTOR 7/8 "MR18DE"	1	$ 4.816.464	$ 4.816.464	16.00 %
Total Repuestos				$ 4.816.464	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 5.773.464	$ 236.379	$ 0	$ 5.537.085	$ 885.933	$ 6.423.018

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
92943	31/10/2016	$ 5.537.085	$ 6.423.018	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

No. Orden Trab:	60090037	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	24/10/2016 16:15	kms Entrada:	31429
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	GIOVANNY ENMANUEL DURAN GARZON		Supervisor:	DAISSY MILENA SUAREZ SANCHEZ	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE REPORTA CAMBIO MOTOR

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
AA32D2	MOTOR CORTO RP Y CULATA O/H	1	$ 1.026.600	$ 1.026.600	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 1.026.600	
14035EL00A	JUNTA MULTIPLE ADMISION	1	$ 100.345	$ 100.345	16.00 %
140361VA0A	JUNTA MULTIPLE ESCAPE	1	$ 111.121	$ 111.121	16.00 %
16175JA00A	EMPAQUE BASE CAMARA ACELERACION	1	$ 21.379	$ 21.379	16.00 %
Total Repuestos				$ 232.845	
0211010203	GASOLINA LIMPIEZA	1	$ 9.776	$ 9.776	16.00 %
0214120197	GAS REFRIGERANTE 134A (TARRO)	2	$ 29.586	$ 59.172	16.00 %
0214142021	PENETRANTE LUBRICANTE	1	$ 17.919	$ 17.919	16.00 %
0214030215	REFRIGERANTE RADIADOR X GL	2	$ 29.512	$ 59.024	16.00 %
0205010397	DISCO HOOKIT 500 6"	1	$ 2.735	$ 2.735	16.00 %
0205010423	DISCO HOOKIT 400 6"	2	$ 2.843	$ 5.686	16.00 %
Total Materiales				$ 154.312	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 1.413.757	$ 0	$ 0	$ 1.413.757	$ 226.201	$ 1.639.958

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
92953	31/10/2016	$ 1.413.757	$ 1.639.958	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

No. Orden Trab:	47019282	Estado Orden:	ANULADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	258 - BARRANCABERMEJA	Fecha ingreso Taller:	24/10/2016 16:12	kms Entrada:	31429
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:	31/10/2016	Desc. Anulación:	ERROR		
Asesor Servicio:	GIOVANNY ENMANUEL DURAN GARZON		Supervisor:		

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE AUTORIZA CAMBIO DE MOTOR

Mano de Obra, Repuestos y Materiales
Sin cobro de Mano de obra, Repuestos y/o Materiales.

No. Orden Trab:	60089506	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	12/09/2016 07:45	kms Entrada:	31429
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	GIOVANNY ENMANUEL DURAN GARZON		Supervisor:	DAISSY MILENA SUAREZ SANCHEZ	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE REPORTA SONIDOE XTRAÑO MOTOR YA LO HABIAN REVISADO

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
MA58A1	RP MIEMBRO SUSPENSION	1	$ 191.400	$ 191.400	16.00 %
AA30D2	MOTOR CORTO R/P	1	$ 765.600	$ 765.600	16.00 %
AA32D2	MOTOR CORTO RP Y CULATA O/H	0	$ 1.026.600	$ 0	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 957.000	
14035EL00A	JUNTA MULTIPLE ADMISION	1	$ 100.345	$ 100.345	16.00 %
140361VA0A	JUNTA MULTIPLE ESCAPE	1	$ 111.121	$ 111.121	16.00 %
16175JA00A	EMPAQUE BASE CAMARA ACELERACION	1	$ 21.379	$ 21.379	16.00 %
PROMOCMC11	KIT MOTOR 7/8 "MR18DE"	1	$ 5.116.464	$ 5.116.464	16.00 %
Total Repuestos				$ 5.349.309	
0214142021	PENETRANTE LUBRICANTE	1	$ 17.919	$ 17.919	16.00 %
0211010203	GASOLINA LIMPIEZA	1	$ 9.776	$ 9.776	16.00 %
0214120197	GAS REFRIGERANTE 134A (TARRO)	2	$ 29.586	$ 59.172	16.00 %
0205010397	DISCO HOOKIT 500 6"	1	$ 2.735	$ 2.735	16.00 %
0205010423	DISCO HOOKIT 400 6"	2	$ 2.843	$ 5.686	16.00 %
0214030215	REFRIGERANTE RADIADOR X GL	2	$ 29.504	$ 59.008	16.00 %
Total Materiales				$ 154.296	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 6.460.605	$ 0	$ 0	$ 6.460.605	$ 1.033.697	$ 7.494.302

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
92871	24/10/2016	$ 6.460.605	$ 7.494.302	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

No. Orden Trab:	60088068	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	19/05/2016 07:34	kms Entrada:	29288
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	WALTER ABELARDO VELASCO RUEDA		Supervisor:	WALTER ABELARDO VELASCO RUEDA	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	REVCISON DE 30.000 CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO ALINEACION Y BLANCOE

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
MP030	REV.MECANICA DE 30.000 KMS	1	$ 130.500	$ 130.500	16.00 %
LIMPAERO	LIMPIEZA AEROFRESH	1	$ 43.500	$ 43.500	16.00 %
WD44A0	ALINEACION DIRECCION	1	$ 43.500	$ 43.500	16.00 %
WD52A1	BALANCEO RUEDA X1	2	$ 13.050	$ 26.100	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 243.600	
FILTN17/K13	FILTRO ACEITE + ARANDELA TAPON CARTER	1	$ 24.638	$ 24.638	16.00 %
Total Repuestos				$ 24.638	
0217234179	SHAMPOO LIMPIAPARABRISAS	1	$ 5.835	$ 5.835	16.00 %
0211036762	ACEITE 10W 30 PG	5	$ 12.577	$ 62.885	16.00 %
Total Materiales				$ 68.720	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 336.958	$ 36.541	$ 0	$ 300.417	$ 48.066	$ 348.483

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
91130	19/05/2016	$ 300.417	$ 348.483	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

No. Orden Trab:	60083830	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	27/07/2015 07:44	kms Entrada:	23734
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	GIOVANNY ENMANUEL DURAN GARZON		Supervisor:	GIOVANNY ENMANUEL DURAN GARZON	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE REPORTA SONIDOE XTRA¥O MOTOR

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
CAM001	CAMBIO ACEITE MOTOR	1	$ 14.220	$ 14.220	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 14.220	
1520865F0E	FILTRO ACEITE MOTOR	1	$ 25.940	$ 25.940	16.00 %
Total Repuestos				$ 25.940	
0211036777	ACEITE 20W50 TARRO NISSAN (10114F491A)	4	$ 12.600	$ 50.400	16.00 %
0211010203	GASOLINA LIMPIEZA	3	$ 9.776	$ 29.328	16.00 %
Total Materiales				$ 79.728	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 119.888	$ 8.032	$ 0	$ 111.856	$ 17.897	$ 129.753

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
87801	30/07/2015	$ 111.856	$ 129.753	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

No. Orden Trab:	60083648	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	14/07/2015 07:36	kms Entrada:	23699
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	GIOVANNY ENMANUEL DURAN GARZON		Supervisor:	GIOVANNY ENMANUEL DURAN GARZON	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	DIAGNOSTICO	ALINEACION Y BALANCEO*2-- FLUSHING
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE REPORTA COMO ALGO SUELTO AL FRENAR COMO SI ALGO SE PEGARA Y SOLTARA
OTROS	DIAGNOSTICO	CLIENTE REPORTA RUIDO MOTOR COMO LATA SUELTA O CASCABELEO AL ACELERARLO ESTACIONADO Y ANDANDOLO
OTROS	DIAGNOSTICO	NO CAMBIAR ACEITE NI FILTRO ACEITE
OTROS	DIAGNOSTICO	PROGRAMAR AUTOMATICO DE LA ALARMA QUE SE CIERRE SOLO EL VEHICULO
OTROS	DIAGNOSTICO	REV DE 20.000 KM - NO CAMBIAR ACEITE NI FILTRO ACEITE

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
MP020	REV.MECANICA DE 20.000 KMS	1	$ 252.800	$ 252.800	16.00 %
ACI079	FLUSHING A/A	1	$ 142.200	$ 142.200	16.00 %
WD52A1	BALANCEO RUEDA X1	2	$ 11.850	$ 23.700	16.00 %
WD44A0	ALINEACION DIRECCION	1	$ 39.500	$ 39.500	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 458.200	
CAUCARROCE	CAUCHOS CARROCERIA	4	$ 7.150	$ 28.600	16.00 %
0214160419	LIMPIADOR FRENO ARTLUX	1	$ 20.800	$ 20.800	16.00 %
Total Materiales				$ 49.400	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 507.600	$ 91.640	$ 0	$ 415.960	$ 66.554	$ 482.514

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
87611	14/07/2015	$ 415.960	$ 482.514	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

No. Orden Trab:	60077421	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	BIENVENIDA
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	23/07/2014 17:21	kms Entrada:	15382
Cliente:	TALLERES AUTORIZADOS S.A			Id. Cliente:	860519235
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	HENRY ALFREDO SARMIENTO PRADA		Supervisor:	HENRY ALFREDO SARMIENTO PRADA	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	REVISION 1000 KMS	REVISIÓN DE BIENVENIDA

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
AA0011	EVENTO DE BIENVENIDA POST-VENTA	1	$ 0	$ 0	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 0	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0

No. Orden Trab:	60077348	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	GARANTIA DE REPUESTO
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	21/07/2014 17:48	kms Entrada:	15382
Cliente:	DISTRIBUIDORA NISSAN S A			Id. Cliente:	860001307
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	HENRY ALFREDO SARMIENTO PRADA			Supervisor:	ARZOLYS TATIANA ARIAS MARTINEZ

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
SISTEMA ELECTRICO DE LA CARROCERIA	FALLO INTERNO	
SISTEMA ELECTRICO DE LA CARROCERIA	APERTURA/CIERRE DE VIDRIO INCORRECTO	EL CLIENTE REPORTA QUE EL VIDRIO DEL COPILOTO ESTA BLOQUEADO, NO SUBE NI BAJA
SISTEMA ELECTRICO DE LA CARROCERIA	FUNCIONAMIENTO INCORRECTO O NO FUNCIONA	EL CLIENTE REPORTA QUE EL VIDRIO DEL COPILOTO NO SUBE NI BAJA

Mano de Obra, Repuestos y Materiales

	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
RSE000	REVISAR SISTEMA ELECTRICO	1	$ 11.827	$ 11.827	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 11.827	
24125SOUND	JGO INTERRUPTORES Y CABLEADO (2 PUERTAS)	1	$ 0	$ 0	16.00 %
Total Repuestos				$ 0	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 11.827	$ 0	$ 0	$ 11.827	$ 1.892	$ 13.719

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
83081	24/07/2014	$ 11.827	$ 13.719	860001307	DISTRIBUIDORA NISSAN S A

No. Orden Trab:	60077347	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	GARANTIA DE FABRICA
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	21/07/2014 17:42	kms Entrada:	15382
Cliente:	DISTRIBUIDORA NISSAN S A			Id. Cliente:	860001307
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	HENRY ALFREDO SARMIENTO PRADA			Supervisor:	ARZOLYS TATIANA ARIAS MARTINEZ

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
PARTE ELECTRICA DEL MOTOR	FALLO INTERNO	
PARTE ELECTRICA DEL MOTOR	DIFICIL DE ARRANCAR/NO ARRANCA/NO ARANCA NUEVAMENTE	EL CLIENTE MANIFIESTA QUE EL MOTOR DA ARRANQUE PERO NO ENCIENDE.
SISTEMA DE COMBUSTIBLE DEL MOTOR	FALTA DE PONTENCIA/ACELERACION POBRE	EL CLIENTE REPORTA QUE EL MOTOR NO DA ENCENDIDO

Mano de Obra, Repuestos y Materiales

	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
DG20A2	BOMBA COMBUSTIBLE R/P	1	$ 23.654	$ 23.654	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 23.654	
170409EH0C	BOMBA COMBUSTIBLE	1	$ 0	$ 0	16.00 %
Total Repuestos				$ 0	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 23.654	$ 0	$ 0	$ 23.654	$ 3.785	$ 27.439

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
83128	25/07/2014	$ 23.654	$ 27.439	860001307	DISTRIBUIDORA NISSAN S A

No. Orden Trab:	60077321	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	21/07/2014 08:58	kms Entrada:	15382
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	HENRY ALFREDO SARMIENTO PRADA			Supervisor:	HENRY ALFREDO SARMIENTO PRADA

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
SISTEMA DE COMBUSTIBLE DEL MOTOR	DIFICIL DE ARRANCAR/NO ARRANCA/NO ARANCA NUEVAMENTE	EL CLIENTE REPORTA QUE EL MOTOR NO DA ENCENDIDO
SISTEMA ELECTRICO DE LA CARROCERIA	FUNCIONAMIENTO INCORRECTO O NO FUNCIONA	EL CLIENTE REPORTA QUE EL VIDRIO DE LA PUERTA DEL COPILOTO NO FUNCIONA Y LA ALARMA NO SE ACTIVA AUTOMÁTICAMENTE
OTROS	REVISION 15000 KMS	REVISIÓN DE 15.000 KMS CON CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO, ALINEACIÓN Y 4 BALANCEOS

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
WD44A0	ALINEACION DIRECCION	1	$ 37.500	$ 37.500	16.00 %
WD52A1	BALANCEO RUEDA X1	4	$ 22.500	$ 90.000	16.00 %
MP015	REV.MECANICA DE 15.000 KMS	1	$ 90.000	$ 90.000	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 217.500	
16546ED00J	FILTRO AIRE MOTOR	1	$ 45.893	$ 45.893	16.00 %
152089E01A	FILTRO ACEITE MOTOR	1	$ 22.000	$ 22.000	16.00 %
Total Repuestos				$ 67.893	
0201010233	ARANDELA COBRE 12 MM	1	$ 630	$ 630	16.00 %
0217234179	SHAMPOO LIMPIAPARABRISAS	1	$ 3.510	$ 3.510	16.00 %
0211036762	ACEITE 10W 30 PG	5	$ 11.960	$ 59.800	16.00 %
0214160419	LIMPIADOR FRENO ARTLUX	1	$ 20.800	$ 20.800	16.00 %
Total Materiales				$ 84.740	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 370.133	$ 44.850	$ 0	$ 325.283	$ 52.045	$ 377.328

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
83148	26/07/2014	$ 325.283	$ 377.328	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

No. Orden Trab:	60072325	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	VENTA CLIENTES
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	28/01/2014 07:55	kms Entrada:	11451
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	HENRY ALFREDO SARMIENTO PRADA		Supervisor:	FREDDY ALEXAND HERNANDEZ ORTIZ	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
SISTEMA ELECTRICO DE LA CARROCERIA	APERTURA/CIERRE DE VIDRIO INCORRECTO	EL CLIENTE REPORTA QUE EL VIDRIO DE LA PUERTA DEL COPILOTO EN OCASIONES NO SUBE NI BAJA
OTROS	REVISION 10000 KMS	REVISIÓN DE 10.000 KMS CON CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO,ALINEACIÓN Y 2 BALANCEOS

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
WD44A0	ALINEACION DIRECCION	1	$ 36.150	$ 36.150	16.00 %
MP010	REV.MECANICA DE 10.000 KMS	1	$ 108.450	$ 108.450	16.00 %
WD52A1	BALANCEO RUEDA X1	2	$ 21.690	$ 43.380	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 187.980	
16546ED00J	FILTRO AIRE MOTOR	1	$ 43.470	$ 43.470	16.00 %
152089E01A	FILTRO ACEITE MOTOR	1	$ 32.603	$ 32.603	16.00 %
Total Repuestos				$ 76.073	
0217234179	SHAMPOO LIMPIAPARABRISAS	1	$ 3.375	$ 3.375	16.00 %
0201010233	ARANDELA COBRE 12 MM	1	$ 630	$ 630	16.00 %
0214160419	LIMPIADOR FRENO ARTLUX	1	$ 20.000	$ 20.000	16.00 %
0211036762	ACEITE 10W 30 PG	4	$ 11.500	$ 46.000	16.00 %
Total Materiales				$ 70.005	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 334.058	$ 0	$ 0	$ 334.058	$ 53.449	$ 387.507

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
78922	28/01/2014	$ 334.058	$ 387.507	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

No. Orden Trab:	60067307	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	REVISION MTO. PERIODICO
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	09/07/2013 08:03	kms Entrada:	5363
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	WALTER ABELARDO VELASCO RUEDA		Supervisor:	FREDDY ALEXAND HERNANDEZ ORTIZ	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	REVISION 5000 KMS	REVISION 5.000 KMS CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO ALINEACION Y BALANCEO

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
MP005	REV.MECANICA DE 5.000 KMS	1	$ 85.800	$ 85.800	16.00 %
WD44A0	ALINEACION DIRECCION	1	$ 35.750	$ 35.750	16.00 %
WD52A1	BALANCEO RUEDA X1	2	$ 21.450	$ 42.900	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 164.450	
1520865F0C	FILTRO ACEITE MOTOR	1	$ 43.575	$ 43.575	16.00 %
Total Repuestos				$ 43.575	
0217234178	VISION CLARA X 25 ML	1	$ 2.500	$ 2.500	16.00 %
0211036762	ACEITE 10W 30 PG	4	$ 11.500	$ 46.000	16.00 %
Total Materiales				$ 48.500	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 256.525	$ 0	$ 0	$ 256.525	$ 41.044	$ 297.569

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
74805	09/07/2013	$ 256.525	$ 297.569	28130409	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA

No. Orden Trab:	60063529	Estado Orden:	ANULADO	Concepto OT:	DIAGNOSTICO
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	31/01/2013 08:12	kms Entrada:	996
Cliente:	MYRIAM NAYDU ACOSTA DE MEZA			Id. Cliente:	28130409
F. Anulación:	05/02/2013	Desc. Anulación:	ERROR		
Asesor Servicio:	HENRY ALFREDO SARMIENTO PRADA		Supervisor:		

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
CALEFACCION Y ACONDICIONADOR DE AIRE	FUNCIONAMIENTO INCORRECTO O NO FUNCIONA	EL CLIENTE REPORTA QUE EL MOTOR SE MANTIENE MUY REVOLUCIONADO CUANDO ESTA ENCENDIDO EL AIRE ACONDICIONADO

Mano de Obra, Repuestos y Materiales
Sin cobro de Mano de obra, Repuestos y/o Materiales.

No. Orden Trab:	60062065	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	ACCESORIOS X NEGOCIACION
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	21/12/2012 11:15	kms Entrada:	1
Cliente:	DISTRIBUIDORA NISSAN S A			Id. Cliente:	860001307
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	JORGE ERNESTO DIAZ MAYORGA		Supervisor:		CONSUELO MAYERLY BENAVIDES FLOREZ

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	INSTALACION ACCESORIO	14387 ALARMA MODULAR + ELEV DELANTEROS X2,BLOQUEO X4 Y APERTURA BAUL

Mano de Obra, Repuestos y Materiales					
	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
ACI117	ALARMA SENCILLA+ELEVAVIDX2+BLOQUEOX4+APERTBA	1	$ 616.500	$ 616.500	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 616.500	
ZRNSC112P	KIT ELEVAVIDRIOS POR 2P TIIDA	1	$ 0	$ 0	16.00 %
25790LC2000M	JUEGO ALARMA	1	$ 0	$ 0	16.00 %
80732SOUND	MODULO ELEVAVIDRIOS 2 PUERTAS	1	$ 0	$ 0	16.00 %
80552SOUNDC11	MODULO Y ARNES BLOQUEO PUERTAS C11	1	$ 0	$ 0	16.00 %
Total Repuestos				$ 0	
0212043082	CABLE # 18	3	$ 992	$ 2.976	16.00 %
0216034655	CINTA AISLANTE SUPER 33	2	$ 13.500	$ 27.000	16.00 %
0212130001	DIODOS	5	$ 750	$ 3.750	16.00 %
Total Materiales				$ 33.726	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 650.226	$ 0	$ 0	$ 650.226	$ 104.036	$ 754.262

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
70735	27/12/2012	$ 650.226	$ 754.262	860001307	DISTRIBUIDORA NISSAN S A

No. Orden Trab:	60062547	Estado Orden:	FACTURADO	Concepto OT:	ALISTAMIENTO
Sucursal Taller:	61 - BGM.TASA TALLER	Fecha ingreso Taller:	21/12/2012 11:15	kms Entrada:	1
Cliente:	DISTRIBUIDORA NISSAN S A			Id. Cliente:	860001307
F. Anulación:		Desc. Anulación:			
Asesor Servicio:	AUTORIZADOS S.A. TALLERES		Supervisor:	LESLIE JOHANNA VEGA TAPIAS	

Grupo	Sintoma	Reportado Cliente
OTROS	ALISTAMIENTO	null

Mano de Obra, Repuestos y Materiales

	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Valor Total	IVA
AL0000	ALISTAMIENTO ELECTRICO Y MECANICO	1	$ 102.750	$ 102.750	16.00 %
PROTEC01	INSTALAR PROTECTORES GUARDAFANGO	1	$ 68.500	$ 68.500	16.00 %
WD44A0	ALINEACION DIRECCION	1	$ 34.250	$ 34.250	16.00 %
Total Mano de Obra				$ 205.500	
90890MIO	EMBLEMA TRASERO TIIDA MIIO	1	$ 0	$ 0	16.00 %
84895NISSAN	EMBLEMA DINISSAN-001505A	1	$ 0	$ 0	16.00 %
MANUALC11	MANUAL DE USUARIO Y GARANTIA TIIDA	1	$ 0	$ 0	16.00 %
Total Repuestos				$ 0	
0226010001	COMBO CDL	1	$ 90.000	$ 90.000	16.00 %
0211010203	GASOLINA LIMPIEZA	4	$ 9.818	$ 39.272	16.00 %
0216012016	AEROSOL NEGRO MATE	1	$ 16.317	$ 16.317	16.00 %
0201104150	PDI NISSAN	1	$ 80.302	$ 80.302	16.00 %
0216034655	CINTA AISLANTE SUPER 33	2	$ 13.500	$ 27.000	16.00 %
Total Materiales				$ 252.891	
	COMPRA EXTERNA			$ 11.207	16.00 %
Total C. Externa				$ 11.207	

Sub-Total OT:	Descuento:	Deducible:	Sub-Total:	I.V.A	Total:
$ 469.598	$ 0	$ 0	$ 469.598	$ 75.136	$ 544.734

Factura	Fecha	Valor antes IVA	Valor con IVA	Identificacion	Factura Asumida Por:
70737	27/12/2012	$ 469.598	$ 544.734	860001307	DISTRIBUIDORA NISSAN S A

A continuación, Historial PQRF

No. PQRF:	21546	Estado:	CERRADO CLIENTE	Compañia:	Talleres Autorizados S.A
Tipo Caso:	EXPLICACION DE GARANTIA	Fecha Grabación:	16/01/2018 12:50	Fecha Cierre:	20/02/2018 12:14
Encargado PQRF:	DAISSY MILENA SUAREZ SANCHEZ				
Derecho / Petición:	NO	Centro de Costos:	BUCARAMANGA		
No. PQRF:	20978	Estado:	CERRADO CLIENTE	Compañia:	Talleres Autorizados S.A
Tipo Caso:	EXPLICACION DE GARANTIA	Fecha Grabación:	06/09/2017 11:24	Fecha Cierre:	24/10/2017 17:45
Encargado PQRF:	DAISSY MILENA SUAREZ SANCHEZ				
Derecho / Petición:	NO	Centro de Costos:	BUCARAMANGA		
No. PQRF:	20440	Estado:	CERRADO CLIENTE	Compañia:	Talleres Autorizados S.A
Tipo Caso:	EXPLICACION DE GARANTIA	Fecha Grabación:	09/05/2017 11:08	Fecha Cierre:	18/08/2017 16:45
Encargado PQRF:	DAISSY MILENA SUAREZ SANCHEZ				
Derecho / Petición:	NO	Centro de Costos:	BUCARAMANGA		
No. PQRF:	20176	Estado:	CERRADO CLIENTE INSATISFE	Compañia:	Talleres Autorizados S.A
Tipo Caso:	EXPLICACION DE GARANTIA	Fecha Grabación:	13/03/2017 11:21	Fecha Cierre:	29/03/2017 09:20
Encargado PQRF:	DAISSY MILENA SUAREZ SANCHEZ				
Derecho / Petición:	NO	Centro de Costos:	BUCARAMANGA		
No. PQRF:	19557	Estado:	CERRADO CLIENTE INSATISFE	Compañia:	Talleres Autorizados S.A
Tipo Caso:	EXPLICACION DE GARANTIA	Fecha Grabación:	28/10/2016 15:35	Fecha Cierre:	29/03/2017 09:20
Encargado PQRF:	DAISSY MILENA SUAREZ SANCHEZ				
Derecho / Petición:	NO	Centro de Costos:	BUCARAMANGA		
No. PQRF:	19357	Estado:	CERRADO CLIENTE INSATISFE	Compañia:	Talleres Autorizados S.A
Tipo Caso:	RUIDOS	Fecha Grabación:	12/09/2016 17:14	Fecha Cierre:	05/10/2016 16:56
Encargado PQRF:	DAISSY MILENA SUAREZ SANCHEZ				
Derecho / Petición:	NO	Centro de Costos:	BUCARAMANGA		

A continuación, Historial PQRF					
No. PQRF:	17785	Estado:	CERRADO CLIENTE INSATISFE	Compañia:	Talleres Autorizados S.A
Tipo Caso:	EXPLICACION DE GARANTIA	Fecha Grabación:	13/10/2015 16:56	Fecha Cierre:	29/10/2015 16:51
Encargado PQRF:	LUIS EDUARDO FLOREZ HERRERA				
Derecho / Petición:	NO	Centro de Costos:	BUCARAMANGA CR-27		

HISTORIAL DETALLADO CONTROLADO

18 ENE 2019

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

ACTA No. _____ 0000038 2

Proceso: **Verbal Sumario – Acción de Protección al Consumidor**
Radicación: **18-83237**
Demandante: **EUSTOQUIO MEZA ARCHILA y MYRIAN NAYDU ACOSTA DE MEZA.**
Demandada: **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.**

Ciudad y fecha: Bogotá D.C., Diecisiete (17) de enero de dos mil diecinueve (2019).
Hora inicio: 2:07 p.m.
Hora final: 2:36 p.m.

INTERVINIENTES

Iniciada la audiencia de que trata el artículo 392 del Código General del Proceso, advierte el Despacho que la parte demandante no se hizo presente a la hora señalada para la realización de la misma, pese a que se programó mediante Auto No. 127280 del 21 de diciembre de 2018, el cual se encuentra debidamente notificado mediante anotación en estado No. 236 del 24 de diciembre del 2018.

Por la Superintendencia de Industria y Comercio: DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR, Profesional adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales - Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor.

Por la parte demandante: Se deja constancia sobre la inasistencia de los accionantes.

Por la parte demandada: Compareció la Dra. ERIKA PATRICIA ORTIZ NOVA, identificada con C.C. No. 52.786.968 y T.P 119.231 del C. S. de la J., en calidad de apoderada general de la sociedad demandada.

Compareció el Dr. RAFAEL ANDRES SAAVEDRA, identificado con C.C. No. 80.817.058 y T.P 198.368 del C. S. de la J., en calidad de apoderado especial de la sociedad demandada, a quien se le reconoció personería para actuar como apoderado especial de la sociedad demandada, en el trámite de la presente diligencia conforme al poder allegado de manera oportuna a la diligencia y del cual obra copia en el expediente.

Etapas adelantadas:

En desarrollo de la audiencia se efectuó entre otras las siguientes:

1. Se declaró fracasada la etapa de conciliación.
2. Se efectuó el control de legalidad, de conformidad con los artículos 132 y 133 del Código General del Proceso, en el cual por conducto del saneamiento del proceso se resolvió el memorial presentado por los accionantes que obra a folio 242 del plenario radicado bajo consecutivo No.18-083237- -00014, decisión la cual se notificó en estrados a las partes.
3. Se le practico interrogatorio de parte únicamente a la apoderada general de la sociedad demandada, en atención a la inasistencia de los accionantes a la diligencia.
4. El Despacho procedió a dictar Sentencia anticipada, de conformidad con lo consagrado en el numeral tercero del parágrafo tercero del artículo 278 del Código General del Proceso, el cual prevé la posibilidad de proferir sentencias anticipadas, en los siguientes términos: *"Artículo 278. Clases de providencias. (...) En cualquier estado del proceso, el juez deberá dictar sentencia anticipada, total o parcial, en los siguientes*

eventos: 1. Cuando las partes o sus apoderados de común acuerdo lo soliciten, sea por iniciativa propia o por sugerencia del juez. 2. Cuando no hubiere pruebas por practicar. 3. Cuando se encuentre probada la cosa juzgada, la transacción, la caducidad, ***la prescripción extintiva*** *y la carencia de legitimación en la causa. (...)"* (Resaltado y negrilla fuera del texto).

5. Se le concedió a la parte demandada la oportunidad de presentar alegatos de conclusión.
6. Se profirió la respectiva sentencia que a su tenor indicó en la parte resolutiva lo siguiente:

DECISIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: declarar probada la excepción denominada **"LA ACCION EJERCIDA POR EL DEMANDANTE SE ENCUENTRA PRESCRITA CONFORME LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 58 DE LA LEY 1480 DE 2011"**, presentada por la sociedad demandada.

SEGUNDO: En consecuencia, negar las pretensiones formuladas por el señor **EUSTOQUIO MEZA ARCHILA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 2.162.037 y por la señora **MYRIAN NAYDU ACOSTA DE MEZA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 28.130.409, en contra de la sociedad **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.**, identificada con NIT 860.001.307-0, de conformidad con la parte motiva de la presente diligencia

TERCERO: Archivar de manera definitiva las presentes diligencias.

CUARTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

QUINTO: La anterior decisión se notifica por estrados a las partes.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia se termina la misma, y se firma por quien la preside.

Por la Superintendencia de Industria y Comercio

DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR
Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales
Superintendencia de Industria y Comercio

37

NISSAN

TALLERES AUTORIZADOS S.A.

NIT.: 860.519.235-3

OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50 - 83 TELEFAX 594 32 04 BOGOTÁ, D.C. • www.dinissan.com.co

COPIA DEVOLVER FIRMADA Y SELLADA
EUSTOQUIO MESA
2.162.837

Bucaramanga, quince (15) de agosto de dos mil diecisiete (2017)

Sr.
EUSTOQUIO MESA
Calle 37 No. 16-04, Centro Comercial PANAMA, Local 339.
Ciudad

Respetado Sr. Mesa:

Reciba un cordial saludo de parte de TALLERES AUTORIZADOS S.A. red autorizada de DISTRIBUIDORA NISSAN S.A. para efectuar el servicio posventa a los vehículos de la marca; en mi condición de Directora Posventa y por lo tanto en nombre y representación de la sociedad Talleres Autorizados S.A., en virtud del mandato a mí conferido y aceptado por los señores Abel Francisco Manotas y Carlos Felipe Caicedo Samper, representantes legales de las sociedades antes mencionadas, con toda atención nos permitimos dar nuevamente respuesta a sus comunicaciones de fecha 09/05/2017, 10/07/2017 y 24/07/2017 radicadas en nuestro módulo de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF´S) con el consecutivo No. 20440, en donde se refiere a todas las quejas anteriormente planteadas por el daño que sufriera el motor de su vehículo NISSAN TIIDA de placas MTR-555.

Dando alcance a su reclamación presente, queremos resaltar que sus anteriores quejas fueron atendidas así:

- A su PQR con el consecutivo 17785 se envió carta de respuesta con fecha del 27 de octubre del 2015.
- A su PQR con el consecutivo 19557 se envió carta de respuesta con fecha del 01 de octubre de 2016.
- A su PQR con el consecutivo 20176 se envió carta de respuesta con fecha 22 de marzo del 2017.

En las comunicaciones antes mencionadas la compañía TALLERES AUTORIZADOS S.A. red autorizada de DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., analizó la procedencia de la garantía solicitada respecto del daño de motor sufrido por el vehículo ya identificado; para tal efecto se tuvo en cuenta no sólo el historial del vehículo, sino también las muestras tomadas al motor, concluyéndose la no procedencia de la garantía y por qué no es posible acceder a sus peticiones.

En este sentido se debe recordar que conforme a la Corte Constitucional el derecho de petición no implica que, una vez la autoridad o particular ha dado respuesta de fondo a la solicitud del peticionario, se deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a

NISSAN

TALLERES AUTORIZADOS S.A.
NIT.: 860.519.235-3

OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50 - 83 TELEFAX 594 32 04 BOGOTÁ, D.C. • www.dinissan.com.co

requerimientos que busquen absolver idénticas inquietudes o pretensiones[1], so pena de incurrirse en un posible abuso del derecho[2].

Ante el carácter reiterativo de las solicitudes formuladas y en atención al contenido de su más reciente reclamo (consecutivo No. 20440), en aplicación de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 19 de la Ley 1755 de 2015[3], respetuosamente le manifestamos que nos remitimos al contenido de las respuestas antes relacionadas, que dicho sea de paso le fueron efectivamente entregados.

Finalmente aprovechamos la oportunidad para reiterarle el compromiso de calidad de todo el equipo Comercial, Técnico y Administrativo para con nuestros clientes.

Atentamente;

TALLERES AUTORIZADOS S.A.
NIT. 860.519.235-3

RUBIELA PÉREZ TIRADO
Directora Posventa
ZONA SANTANDERES
Bucaramanga – SANTANDER
ruperez@dinissan.com.co

[1] Corte Constitucional. Sentencia T-414/95 de septiembre 13 de 1995.
[2] Corte Constitucional. Sentencia T-1075/03 de noviembre 13 de 2003.
[3] **Artículo 19.** ***Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.*** *(...)* Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

NISSAN

TALLERES AUTORIZADOS S.A.

NIT.: 860.519.235-3

OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50 - 83 TELEFAX 594 32 04 BOGOTÁ, D.C. • www.dinissan.com.co

Bucaramanga, 22 de marzo de 2017

COPIA DEVOLVER FIRMADA Y SELLADA

Señor:
EUSTOQUIO MEZA ARCHILA
Calle 37 No. 16-04 Centro Comercial PANAMA Local 339
Ciudad

Ref.: Respuesta a comunicados con fecha 21 de diciembre de 2016 y 08 de marzo de 2017, PQRF´S 19557 y 20176

Respetado Sr. Mesa:

Reciba un cordial saludo de parte de TALLERES AUTORIZADOS S.A. red autorizada de DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.; con toda atención nos permitimos dar respuesta a sus reclamos radicados en nuestro módulo de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF´S) con el consecutivo No. 19557 y 20176 respecto a sus reclamaciones presentadas por usted el día 21 de diciembre de 2016 y el 8 de marzo de 2017 respectivamente, de su vehículo NISSAN TIIDA de placas MTR-555, no sin antes agradecerle por habernos seleccionado para la compra de su vehículo y por habernos dado a conocer sus inquietudes.

Dando alcance a sus comunicaciones antes relacionadas le informamos lo siguiente:

AL HECHO 1: La información relacionada en los párrafos 1 y 2 es correcta.

AL HECHO 2: De acuerdo con el historial de su vehículo, está registrado el ingreso al taller de la Calle 21, el día 14 de julio de 2015 a las 7:36 am mediante orden de trabajo No. 60083648 con 23699 Km donde lo solicitado por el cliente fue:

- REV. DE 20.000 KM - NO CAMBIAR ACEITE NI FILTRO ACEITE
- ALINEACION Y BALANCEO*2
- FLUSHING.
- NO CAMBIAR ACEITE NI FILTRO ACEITE.
- CLIENTE REPORTA RUIDO MOTOR COMO LATA SUELTA O CASCABELEO AL ACELERARLO ESTACIONADO Y ANDANDOLO.
- CLIENTE REPORTA COMO ALGO SUELTO AL FRENAR COMO SI ALGO SE PEGARA Y SOLTARA.
- PROGRAMAR AUTOMATICO DE LA ALARMA QUE SE CIERRE SOLO EL VEHICULO.

Se evidencia que no hay registro de "golpeteo de una válvula que venía presentando el vehículo, semejante al que produce un motor diésel, y los cuales aumentaban de intensidad al acelerarlo".

2.162037

NISSAN

TALLERES AUTORIZADOS S.A.
NIT.: 860.519.235-3

OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50 - 83 TELEFAX 594 32 04 BOGOTÁ, D.C. • www.dinissan.com.co

HECHO 2.1 La información relacionada en el párrafo 1 corresponde a un procedimiento normal para realizar el diagnóstico en este tipo de condición que presentaba el vehículo y para lo cual se requería autorización por parte del cliente.

En lo relacionado en el párrafo 2 que refiere al texto de la certificación, corresponde a un dictamen inicial sin tener la seguridad de cuál o cuáles componentes al interior del motor estaban generando el ruido interno.

En el cuadro donde usted relaciona los mantenimientos realizados a su vehículo y comparado con el historial de Talleres Autorizados S.A. hay una inconsistencia: en el numeral 5 donde usted registra mantenimiento de 25000 km. en mayo 19 de 2016 con 29288 km. realmente lo que se solicitó fue la revisión de 30000 km., cambio de aceite y filtro, alineación y balanceo, por lo anterior, no hay evidencia de que se haya realizado el mantenimiento de 25.000 km. sugerido por el fabricante. De la misma manera, la revisión de los 20000 km. tampoco fue realizada en nuestros Talleres Autorizados así que no tenemos certeza de la calidad del aceite y del filtro utilizado en estas intervenciones.

Nota 1. Sobre el cambio de aceite realizado por usted en un taller externo y de su total confianza es para nosotros su decisión en ese momento, pero sin tener responsabilidad alguna por parte de Talleres Autorizados S.A o Distribuidora Nissan S.A.

Nota 2. El análisis para el cálculo del kilometraje (18720 Km) realizado por usted para el vencimiento de la garantía del vehículo es una información que no podemos evidenciar, pero respetamos su concepto.

HECHO 2.2 De acuerdo con la demostración detallada en el hecho 2.1 y al historial del vehículo, se pueden observar que aunque se realizaron los cambios de aceite por kilometraje hasta los 15.000 km., más exactamente 15382 km, no se hicieron por tiempo como lo recomienda el fabricante en la libreta de información de la garantía y programa de mantenimiento en la sección mantenimiento, donde se recomienda realizar cada 5.000 Km o 3 (tres) meses lo que primero suceda. Adicionalmente, tiene realizado un cambio de aceite en un taller externo y hay un intervalo de tiempo de casi 1 año entre la revisión de 15.000 km. y la revisión de 20.000 km.). Todo lo anterior demuestra que, al contrario de su afirmación, no hubo un "cabal" cumplimiento de las revisiones de mantenimiento requeridas por su vehículo y recomendadas por el fabricante.

Igualmente, es importante tener en cuenta que tal y como se le informó en la comunicación de fecha 1 de octubre de 2016, que el 14 de julio de 2015, con 23.699 km., (8.317 km. y 12 meses después de su última entrada donde se hizo el mantenimiento de los 15.000 km), recibimos su vehículo para realizar la revisión preventiva de los 20.000 km., alineación y balanceo, "revisión de un ruido en el motor como lata suelta o cascabeleo al acelerar estacionado o andando, algo suelto al frenar como si algo pegara y soltara", y no fue autorizado por usted el cambio de aceite y filtro.

En cuanto a algunas versiones de expertos y opiniones registradas por internet, no son para nosotros material de consulta o de apoyo para realizar un diagnóstico o una

NISSAN

TALLERES AUTORIZADOS S.A.
NIT.: 860.519.235-3
OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50 - 83 TELEFAX 594 32 04 BOGOTÁ, D.C. • www.dinissan.com.co

reparación de los vehículos marca Nissan. En nuestros talleres se encuentran las herramientas, los equipos especializados, los manuales de servicio y el personal capacitado para poder realizar cualquier procedimiento de servicio a los vehículos Nissan. Adicionalmente, estas opiniones se hacen sin tener en cuenta su caso en particular, donde retiró su vehículo del taller en julio de 2015 y en mayo de 2016 todavía no autorizaba realizar ninguna intervención en su automóvil con miras a solucionar el síntoma presentado en el motor, todo esto, en detrimento de la vida útil del motor y permitiendo que las consecuencias fueran mayores por utilizar el vehículo sin corregir este incidente. Adicional a lo anterior, nuevamente obviaron las recomendaciones que les hiciéramos en julio de 2015, acerca de cambiar el aceite cada 6 meses y lo dejan 4 meses más de lo máximo recomendado.

HECHO 2.3

A la primera. Para nosotros y para nuestros clientes son totalmente claros y transparentes los términos y condiciones sobre la garantía del vehículo como se encuentra descrito en la libreta de información de la garantía y programa de mantenimiento, el cual le fue entregado a usted al momento de la entrega del vehículo nuevo.

A la segunda. No es cierta la existencia de un daño oculto al interior del motor y mucho menos que el taller lo haya aceptado; el daño en el motor, NO obedece a un proceso de incubación y desarrollo desde tiempo atrás, lo que SI es evidente y de acuerdo con las fotografías que reposan en el reporte técnico realizado al momento de realizar el desarme del motor de su vehículo, es que se observa una sedimentación en pistones, anillos, pasadores de pistón, culata en admisión y escape, producida por la degradación del aceite y a su vez obstruyendo los conductos de lubricación, derivando desgates prematuros en los componentes internos del motor para que finalmente se produjera el ruido interno.

HECHO 2.4 Como usted bien describe, para realizar el diagnóstico preciso se debía realizar el desmonte y desarme del motor, para lo cual se solicitó su autorización, por lo tanto la decisión de realizar dichos procedimientos obedeció al proceso a seguir, lejos de ser la decisión más fácil para el jefe de taller y a favor de la Distribuidora, tal y como usted lo indica; adicionalmente, el procedimiento fue autorizado por usted, en ningún momento se realizó de manera unilateral ni arbitraria.

HECHO 3.0 De acuerdo con su solicitud enviada por correo el 8 de septiembre de 2015 sobre el "análisis consciente de la situación", ésta fue respondida por parte del Ing. Luis Eduardo Flórez el día 27 de octubre de 2015, persona encargada de dar respuesta por parte de Talleres Autorizados S.A.

HECHO 4.0 Una vez obtuvimos su autorización para el desmonte del motor, la cual se recibió 10 meses después de haberlo sugerido y solicitado, procedimos con dicho trabajo. En cuanto a su decisión de diagnosticar el motor con otro taller no podemos hacer juicio alguno, solo podemos responder por los diagnósticos y trabajos realizados en Talleres Autorizados S.A.

NISSAN

TALLERES AUTORIZADOS S.A.
NIT.: 860.519.235-3
OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50 - 83 TELEFAX 594 32 04 BOGOTÁ, D.C. • www.dinissan.com.co

HECHO 4.1 Efectivamente, lo solicitado por usted le fue aceptado por parte del Ing. Luis Eduardo Flórez.

HECHO 4.2 Se entregó carta respuesta a la PQRF No. 19357 con el informe de los resultados solicitados por usted el día 3 de octubre.

HECHO 4.3 La llamada realizada por parte del área de Servicio al Cliente, corresponde al protocolo de seguimiento que se realiza con todas las PQRF´S radicadas en nuestro sistema para confirmar la recepción de la respuesta generada, en este caso, por el representante del taller.

HECHO 4.4 En lo que usted indica como "EN RESUMEN, SE HABÍA ALTERADO PARA LA INVESTIGACIÓN EL ESTADO DE LAS PRUEBAS", le informamos nuevamente que en nuestros archivos reposa el reporte técnico con las evidencias correspondientes al caso en particular, y como política de servicio no estamos dispuestos a dar información errada, alterada, modificada o que no corresponda a la realidad a todos de nuestros clientes, por lo anterior y para dar tranquilidad a usted en el diagnóstico y en los trabajos realizados a su vehículo se le permitió en su momento ingresar a nuestras instalaciones personas ajenas a Talleres Autorizados S.A. para verificar el estado de su vehículo.

HECHO 4.5 Al respecto no podemos afirmar o negar este hecho dado que no tenemos cocimiento de lo sucedido.

HECHO 5.0 El origen de lo que causó el incidente al interior del motor de su vehículo corresponde a la presencia de lacas y lodos en gran parte del motor como está descrito en la respuesta del 1 de octubre de 2016 generadas por la oxidación del aceite o degradación del mismo debido al uso del mismo aceite de motor por tiempos muy prolongados.

HECHO 5.1

a) La respuesta se compone de dos condiciones que se pueden presentar en el estado del aceite de motor de un vehículo; la primera, causada por una mala calidad del mismo y la segunda por exponerlo a períodos muy extensos de operación cualquiera que se dé, y la recomendación dada en el documento es correcta. De acuerdo con las evidencias encontradas al interior del motor y al cuadro de cambios de aceite y revisiones antes relacionado por usted, podemos concluir que en este caso hubo períodos muy extensos de operación combinados con aceites de dudosa calidad pues no tenemos certeza de la calidad del aceite utilizado en la revisión de los 20000 km. por lo anterior resaltamos que podemos responder por la calidad de los aceites distribuidos por nuestra red de servicio y podemos afirmar que en ningún momento contribuyeron al daño pero, no sabemos ni podemos responder por la degradación del aceite utilizado en su taller de confianza.
b) En la periodicidad por tiempo registrada en nuestro historial, se observa que entre la revisión de los 15.000 km. y la revisión de 20.000 km. transcurrió casi 1 año

NISSAN

TALLERES AUTORIZADOS S.A.
NIT.: 860.519.235-3

OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50 - 83 TELEFAX 594 32 04 BOGOTÁ, D.C. • www.dinissan.com.co

(menos 9 días exactamente), sin ser tenido en cuenta el cambio de aceite que indica fue realizado por usted en un taller externo.

c) La recomendación es basada en el fabricante y acorde con la libreta de información de la garantía y programa de mantenimiento que le fue entregada con su vehículo al momento de la compra.

HECHO 5.2 Sobre su incertidumbre de los datos suministrados, le reiteramos que en nuestros archivos se encuentra el reporte técnico con las evidencias fotográficas y las mediciones realizadas a los componentes del motor donde están registrados los valores de cuales se encontraron por fuera de parámetros de acuerdo con el manual de servicio.

HECHO 6.0 El Ing. Luis Eduardo Flórez en calidad de Ingeniero de Servicio y como representante de Talleres Autorizados S.A para la sede de Calle 21 en la ciudad de Bucaramanga estaba autorizado para dar conceptos técnicos y emitir comunicados con respuestas a las PQRF´S radicadas en nuestro módulo, como sucedió en la respuesta a la PQRF # 19357 radicada por usted, o en su defecto, si se presentara alguna duda por parte de él, del Jefe de Servicio o de nuestros técnicos mecánicos nos podemos apoyar con el área de ingeniería o con la fábrica, si así se requiere.

HECHO 6.1 El dictamen o diagnóstico fue basado única y exclusivamente en el manual de servicio del fabricante.

HECHO 6.2 Su análisis del informe y sus correspondientes resultados son para nosotros respetables, y reiteramos que para poder emitir una comunicación sobre un procedimiento o diagnóstico por parte de Talleres Autorizados S.A, este debe ser basado en el manual de servicio del fabricante.

HECHO 6.3 Para el caso de la protección anticongelante, le informamos que no hay ninguna manifestación sobre algún comportamiento de sobrecalentamiento del vehículo en las entradas que se registran en el historial del mismo, sin embargo este anticongelante o refrigerante de motor se le realiza una inspección del nivel en el depósito auxiliar de radiador en las rutinas de mantenimiento.

HECHO 6.4 Respecto a su conclusión de la garantía del vehículo:

a) Tal y como se mencionó anteriormente, el daño en el motor no proviene de sobrecalentamiento motivo por el cual no es relevante el tema del refrigerante aunque resaltamos que el vehículo se entregó con los niveles correctamente revisados prueba de esto es que si no se hubiese realizado la verificación correspondiente, su vehículo se habría sobrecalentado, se hubiese encendido el testigo de temperatura en el tablero de indicadores y después de cierto nivel de temperatura el motor se apagaría.

b) En la revisión de los 10.000 km se realizó la respectiva inspección del refrigerante del motor sin tener la necesidad de reemplazarlo por encontrarse en su nivel y su estado de operación correcto, adicionalmente, debido a que los daños no provienen de sobrecalentamiento, no hay ninguna relación entre el refrigerante, los daños en el motor y la garantía de fábrica motivo por el cual no tiene ningún

NISSAN

TALLERES AUTORIZADOS S.A.
NIT.: 860.519.235-3
OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50 - 83 TELEFAX 594 32 04 BOGOTÁ, D.C. • www.dinissan.com.co

fundamento su conclusión acerca de la decisión adoptada en su momento por el Ing. Luis Edo. Flórez. Como consecuencia de lo anterior, no había lugar a dar trámite a ninguna solicitud de garantía.

HECHO 6.5 Como se le explica en los hechos anteriores los procedimientos en cada una de las revisiones se realizaron de acuerdo con las rutinas de mantenimiento recomendadas por el fabricante, adicionalmente, ya se ha mencionado que los daños no son generados por sobrecalentamiento.

HECHO 6.6 Estamos de acuerdo con la información transcrita por usted del manual de conductor, correspondiente a las recomendaciones del fabricante sobre la NO adición de aditivos al refrigerante NISSAN y que el cambio del mismo, si es necesario realizarlo, sea hecho por un distribuidor autorizado, en este caso Talleres Autorizados S.A.

HECHO 6.7 Sobre las opiniones de expertos basadas en internet, le reiteramos que NO son tenidas en cuenta por nosotros como herramienta de información o de apoyo para realizar cualquier procedimiento de diagnóstico o reparación.

HECHO 6.8 La revisión del refrigerante del motor de su vehículo NO fue ignorada en la revisión de lós 10.000 km tal y como se explica en los hechos anteriores.

a) La información registrada en el informe emitido por Talleres Autorizados S.A. por el Ing. Luis Eduardo Flórez corresponde al diagnóstico realizado por nosotros y donde se puede evidenciar que las piezas que se encuentran por fuera de medidas de acuerdo con manual de servicio NISSAN, corresponden a un desgaste prematuro de los componentes relacionados en el reporte técnico, generado por mala lubricación y obstruyendo las líneas de conducción de aceite de motor, esto ocasionado por la degradación del aceite de motor formando lacas y lodos, condición que se presentó por el uso de aceite de motor por tiempos muy prolongados, como se explicó claramente en el comunicado de fecha 1 de octubre de 2016 y en la respuesta al hecho 2.2. de esta carta. Por lo anterior y como se ha indicado varias veces en este documento, no tienen ninguna relación los daños del motor con el líquido refrigerante.
b) Reiteramos lo manifestado en el punto anterior, lo cual se basa en nuestro diagnóstico de acuerdo con el manual de servicio NISSAN y en el historial del vehículo.
c) Según el historial del vehículo en el ingreso de julio 14 de 2015 no hay registros de solicitudes del cliente sobre "daño en válvulas" y como tal se explicó en la respuesta al hecho No. 2 de este comunicado.
d) El ruido extraño que se generaba desde el interior del motor NO obedecía a un fallo en una válvula tal y como se evidencia en el reporte técnico en la hoja de medidas motor, por lo anterior y como lo describe en la libreta de información sobre la garantía y el mantenimiento en la sección mantenimiento, mantenimiento no programado, solo se deben verificar las holguras de las válvulas siempre y cuando la condición se genere desde allí, sin ser este el caso.

NISSAN

TALLERES AUTORIZADOS S.A.
NIT.: 860.519.235-3
OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50 - 83 TELEFAX 594 32 04 BOGOTÁ, D.C. • www.dinissan.com.co

e) En las revisiones anteriores NO existen registros en el historial donde el cliente hubiese solicitado o manifestado algún comportamiento o funcionamiento extraño o incorrecto del vehículo y en las rutinas de las revisiones de mantenimiento periódico realizadas mediante las listas de chequeo no se evidenció algún comportamiento anormal o incorrecto en el motor.
f) Reiteramos que los procedimientos de reparación y los mantenimientos de revisión periódica se realizan de acuerdo a la rutinas correspondientes al kilometraje y como lo recomienda el fabricante, y adicionalmente a lo que el cliente solicita o manifiesta.

HECHO 6.9 Es correcto que usted autorizó la reparación según cotización realizada para el reemplazo del motor y el desarme para el diagnóstico del motor que presentaba el ruido.

Dando respuesta a los numerales 1, 2a y 2b, informamos que corresponden a las 2 facturas pagadas por usted. En la factura S60-92943 canceló el cambio del motor ¾ de acuerdo con la promoción vigente, y en la factura S60-92953 canceló la mano de obra y materiales requeridos para el desmontaje y diagnóstico del motor que presentaba el ruido, lo anterior realizado con su previa autorización.

HECHO 6.10 De acuerdo con su análisis y con el historial del vehículo, se observa que se generaron las 2 facturas antes mencionadas a razón de las 2 reparaciones autorizadas previamente por usted: en una se cobra el cambio del kit de motor según promoción vigente y en la otra factura se cobra el –desmontaje, desarme y diagnóstico del motor inicial para realizar diagnóstico y verificación de lo que generaba la condición de ruido según su solicitud, por lo anterior, no procede la devolución del dinero del valor de la factura S60-92953.

HECHO 6.11

a) Es correcto que el Ing. Luis Eduardo Flórez emitió el informe el día 1 de octubre de 2016 con la consolidación de la información sobre el diagnóstico y procedimiento realizado a su vehículo.
b) Es también correcto que se realizó el cambio del motor ¾ mediante orden de trabajo # 60089506 con su previa autorización, que corresponde a la factura S60-92943.
   En lo referente a la expedición de la garantía de dicha factura le informamos que la que se le emitió no está con los datos del número de motor nuevo y no se describe como cambio de motor ¾ sino como reparación de motor, por consiguiente le estaremos enviando adjunto a este comunicado la certificación de la garantía con los datos correctos. Sin embargo la factura también tiene la misma validez para tal efecto.
c) Como se describió anteriormente en la respuesta al hecho 6.8, le reiteramos que "el ruido extraño en el motor" NO corresponde a sobrecalentamientos, elevaciones de temperatura, o fallas en el sistema de enfriamiento del motor.
d) Nuevamente informamos que el vehículo sí se entregó con el nivel de refrigerante

de motor correctamente de fábrica y hemos afirmado ampliamente en este documento que los daños no se generaron por sobrecalentamiento del motor

e) Para la intervención de cada una de las reparaciones o revisiones de mantenimiento a su vehículo o a cualquier otro vehículo NISSAN, éstas siempre se hacen bajos los procedimientos que recomienda el fabricante.

HECHO 7.0

a) Reiteramos que la llamada que le realizaron por parte del área de Servicio al Cliente, corresponde al protocolo de seguimiento que se debe realizar a todas las PQRF´S radicadas en nuestro sistema para asegurar que nuestros clientes reciban la respuesta de manera oportuna. Dicha llamada fue realizada por un representante de servicio al cliente de la compañía, por lo tanto no corresponde a algún interesado oculto, ni a una intimidación para que desistiera de su reclamación, como lo indica en su comunicado.
b) Como se lo expresamos anteriormente, en nuestros archivos se encuentra el reporte técnico con las evidencias fotográficas y medidas realizadas a los componentes del motor para cuando usted lo estime necesario.
c) Aunque la Dra. Diva Inírida Vargas es la Gerente Regional de la ciudad de Bucaramanga y para efectos de alguna reclamación puede atender las inquietudes de nuestros clientes, también es importante aclarar que los temas técnicos que se presenten en vehículos Nissan que sean llevados a los Talleres Autorizados por la marca, son atendidos directamente por el personal del taller, en este caso como representante se encontraba el Ing. Luis Eduardo Flórez.
d) En lo referente a su solicitud mediante comunicación realizada al Sr. Jorge Ernesto Díaz M. - Asesor Comercial- donde solicitaba antecedentes de su vehículo nuevo, le informamos que todos los vehículos NISSAN vendidos para Colombia por Distribuidora Nissan S.A se les realiza un procedimiento documentado de alistamiento donde se asegura el total y correcto funcionamiento del mismo, tal y como se relaciona en el pedido firmado entre el comprador y el vendedor al momento de cerrar la compra. Y la falta de respuesta por parte del Sr. Jorge Ernesto Díaz M., obedece a que por procedimientos internos y definidos no le corresponde emitir comunicaciones en lo referente a servicio o aspectos técnicos. Acerca del tiempo de respuesta, debido a la naturaleza de su reclamo y a su extensión, este fue remitido al departamento Jurídico, quién se encarga de revisar este tipo de comunicados.

Como respuesta a sus pretensiones informamos lo siguiente:

a) Por la situación presentada antes expuesta, nos permitimos manifestar que no hay lugar a otorgar la garantía del vehículo NISSAN TIIDA de placas MTR-555, por no encontrarse dentro de los términos de cobertura descritos en la libreta de información sobre la garantía y el mantenimiento al momento de presentar la condición reportada por el cliente. Adicionalmente, estos no, se ocasionaron porque el sistema de enfriamiento hubiese tenido funcionamiento nulo o deficiente.

NISSAN

TALLERES AUTORIZADOS S.A.
NIT.: 860.519.235-3

OFICINA PRINCIPAL: CALLE 13 No. 50 - 83 TELEFAX 594 32 04 BOGOTÁ, D.C. • www.dinissan.com.co

b) Por lo anteriormente expuesto, las pretensiones 1 y 2 no son procedentes. Acerca de su comentario acerca del consumo de combustible, debido a que este depende de varios factores, tendríamos que realizar un control de consumo para poder conceptuar acerca del mismo y definir si es o no, excesivo.
c) En concordancia con lo anterior, no es procedente reembolsar el valor pagado por el motor nuevo instalado, ni por el valor de los gastos efectuados por gestiones y trámite de la nueva matrícula.
d) No es procedente asumir por los gastos de movilización generadas por el tiempo de permanencia del vehículo en el taller, dado que fue el tiempo necesario para realizar las intervenciones a lugar.
e) No es procedente responder por los honorarios causados en el análisis, diligenciamiento y materiales utilizados en su reclamación.
f) No hay lugar a reconocimiento de pendientes por valoraciones de daños psicológicos, mentales y físicos, que según usted, fueron causados como consecuencia de "la presión ejercida por el Ing. Luis Eduardo Flórez Herrera" por informar que el cliente debía asumir el costo del desmonte y desarme del motor para su diagnóstico, por encontrarse fuera de garantía

Le reiteramos nuestra disposición de servicio y dejamos claridad que no hubo incumplimiento, falta de dirección, falta de supervisión, tampoco negligencia ni omisión voluntaria. Los mantenimientos se hicieron de acuerdo con su solicitud y siguiendo lo establecido por el manual del fabricante.

Cordialmente,

DIVA IMIRIDA VARGAS
Gerente Regional
DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.
Sucursal Bucaramanga.