



República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
SALA CIVIL DE DECISIÓN

MAGISTRADA PONENTE : LIANA AIDA LIZARAZO VACA
CLASE DE PROCESO : VERBAL
ACCIONANTE : JOHANNA ASTRID NIÑO LÓPEZ
ACCIONADO : CARCO S.A.
RADICACIÓN : 110013199 001 2018 34981 01
DECISIÓN : **REVOCA**
APROBADO EN SALA : 13 de diciembre de 2019
FECHA : 16 de diciembre de 2019

I. OBJETO

Procede el Tribunal a resolver el recurso de apelación interpuesto por los demandantes en contra de la sentencia proferida el nueve (9) de agosto de dos mil diecinueve (2019) por la Superintendencia de Industria y Comercio.

II. ANTECEDENTES

1. Johanna Astrid Niño López demandó a Carco S.A. con fundamento en el trámite previsto en los artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011, para que se declare que (fls. 2-3 y 73, cd. 1):

1.1. El demandado es responsable por violación a las normas de protección al consumidor, previstas en la Ley 1480 de 2011, demás normas concordantes análogas y complementarias.

1.2. Que se ordene al demandado cubrir la garantía del vehículo automotor de placas DQR – 484 intercambiando el

vehículo por uno nuevo de características idénticas al adquirido.

1.2.1. Que como consecuencia de lo anterior, el demandante no sea obligado al pago de matrícula ni SOAT del vehículo nuevo que haga las veces de garantía.

1.3. Que se condene al demandado al pago de daños y perjuicios.

1.3.1. DAÑO EMERGENTE. Se condene a la parte demandada al pago de la suma de diez millones de pesos (\$ 10.000.000) que son consecuencia de los gastos incurridos por la parte actora en la compra de repuestos, pagos de mano de obra y revisiones al vehículo como fruto de su defectuoso funcionamiento.

1.4. Que sea condenado el demandado al pago de un rubro indemnizatorio por el ocultamiento de información y el engaño al consumidor mediante la información suministrada.

2. El demandante fundamentó su solicitud en los siguientes hechos (fls. 3 a 9, cd. 1):

2.1. El 6 de junio de 2017 el demandante compró un vehículo automotor de placas DQR – 484, marca Toyota, línea Land Cruiser 200, modelo 2017, color blanco perlado, cilindrada 4.461 con número de chasis JTMHV05J5H4213813.

2.2. Que el valor de la compraventa fue pactado por más de cuatrocientos millones de pesos (\$ 400.000.000) donde se estaba incluidos los valores por pagos de matrícula y demás costos necesarios para su tránsito.

2.3. Que el demandante ha requerido en distintas ocasiones al demandado aquejándose de problemas al encender el vehículo y demora en calentamiento del motor “para su óptimo desempeño”

2.4. Que hubo revisiones al vehículo los días 27 de octubre, 30 de junio, 5 de junio y 19 de julio de 2017, así como los

días 5 de abril, 21 de febrero, 18 de noviembre y en el mes de diciembre de 2018 sin que el demandado hubiera ejercido la garantía sobre el vehículo de manera efectiva.

2.5. Que se han llevado a cabo pruebas técnicas al vehículo con resultados negativas que indican que el vehículo debe ser calentado durante 5 minutos para alcanzar un desempeño óptimo.

2.6. Que existió publicidad engañosa y así mismo, se le ocultó información a la demandante como consumidor al no revelarle que el vehículo debía ser calentado durante 10 minutos para alcanzar una temperatura y un desempeño óptimo.

La actuación surtida

3. Admitida la demanda (Fl. 35, Cd.1), fueron notificados los demandados, pronunciándose frente al texto introductor oponiéndose a la prosperidad de las pretensiones.

3.1. En el término de traslado, la demandada Carco S.A. formuló las siguientes excepciones de mérito denominadas *“El vehículo cumple con las condiciones de calidad”*, *“El vehículo cumple con las condiciones de idoneidad”*, *“El vehículo cumple con las condiciones de seguridad”*, *“Ausencia de información engañosa”*, *“Ausencia de daño y/o perjuicio”*.

3.2. La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio dictó sentencia en la que decretó la inexistencia de la falla reiterada de conformidad con el numeral 2 del artículo 1480 de 2011, así mismo, negó el total de las pretensiones de la demanda y condenó al demandante en costas.

III. LA SENTENCIA APELADA

4. Los fundamentos del fallo fueron los siguientes:

4.1. En primer lugar, hizo un barrido de la acción de protección al consumidor, señaló que en efecto, es latente la

presencia de una relación de consumo entre la demandante Johanna Niño y Carco S.A.

4.2. Señaló que ciertamente se había consumado el requisito de procedibilidad consistente en el ejercicio de una reclamación directa de la demandante al distribuidor Carco S.A.

4.3. Estimó improcedente la pretensión de la demanda por la cual solicitó el cambio de vehículo por uno nuevo, lo anterior, en tanto que el automotor, en primer lugar, puede ser reparado y, por otro lado, debido a que dicha exigencia solo tendría virtualidad de prosperar probándose que pese a reparado, éste continúa presentando el mismo fallo.

4.3.1. Sobre el respecto, también indicó que para darse la condición del cambio el daño debe ser de tal envergadura que atente contra la función que el vehículo debe cometer.

4.4. Concluyó el juzgador de instancia que la necesidad de precalentamiento del vehículo concierne a una condición del vehículo por sus características y no a un fallo que deba ser remediado por el distribuidor; así mismo, refirió que del testimonio del perito emana la conclusión que respecto de los vehículos con motor diésel, unos requieren de precalentamiento para su óptimo rendimiento y otros no; de manera que dicha aseveración respalda igualmente la determinación del juzgado.

4.5. Finalmente dictó sentencia decretando la inexistencia de la falla reiterada, negó las pretensiones de la demanda y condenó en costas al consumidor reclamante.

III. LA APELACION

5. La parte activa interpuso recurso de apelación, fundado en los reparos, que sustentó así:

5.1. En el primero de los reparos se atacó la valoración probatoria realizada por el *a quo* que lo llevó a concluir la inexistencia de una falla reiterada en el vehículo de propiedad de la

demandante. En ese sentido, se señaló que el fallador de primer grado erró al concluir de la declaración de parte de la señora JOHANNA ASTRID NIÑO LÓPEZ que el bien funcionaba adecuadamente, pues, por el contrario, aquella puso de presente su descontento con los problemas de arranque que presentaba el vehículo. Adicionalmente, denunció que el juez de primera instancia no valoró de forma integral el testimonio de FERNANDO VEGA y las manifestaciones de los peritos durante la contradicción de los dictámenes, pues había pasado por alto aquellas aseveraciones que eran demostrativas de la existencia del defecto.

5.2. El segundo reparo se dirigió a mostrar el error cometido por el *a quo* al pasar por alto la existencia de suficientes elementos de prueba que daban cuenta que el vehículo había sido manipulado por la demandada, cuando, con posterioridad a la práctica del dictamen pericial aportado por la demandante, este fue dejado en custodia de CARCO S.A. Lo anterior, sumado al hecho de que dicha intervención se había hecho violando el requerimiento de la demandante de que no se realizaran pruebas al vehículo, lo que sería demostrativo de la mala fe de la demandada.

5.3. Sumado a ello, se reprochó que se le hubiera dado mayor credibilidad en el fallo de primera instancia a la prueba pericial aportada por la demandada, a pesar de las falencias reconocidas por el perito, quien aceptó ignorar una serie de circunstancias que eran relevantes para efectos de realizar adecuadamente la valoración del vehículo (historial de intervenciones, ficha técnica y procedimiento pruebas de ascenso). También cuestionó que se hubiera valorado dicho dictamen, a pesar de su ilegalidad por no haber respetado el debido proceso, ni haberse aportado en las oportunidades previstas, pues el Código General del Proceso no permite aportar un nuevo dictamen de contradicción.

5.4. De otra parte, rebatió que se le hubiera restado credibilidad al dictamen aportado por la demandante sobre la base de la falta de honestidad e idoneidad del perito, así como de la ausencia de contradicción del dictamen aportado por la contraparte. Puntos que consideró todos carentes de asidero, pues la idoneidad del perito estaba demostrada, lo mismo que calificó de inconducente la

apreciación del juez de que el dictamen debía centrarse en contradecir el aportado por la contraparte.

5.5. Añadió que el fallador de primer grado pretermitió las pruebas que daban cuenta de las constantes quejas de la demandante respecto del indebido funcionamiento del producto, al igual que aquellos elementos de prueba que eran demostrativos que el vehículo presentaba un rendimiento menor a vehículos de gama más baja, situaciones que eran demostrativas del defecto del producto.

5.6. Junto con ello, se denunció que en la sentencia se había dejado de analizar que a la demandante no se le había suministrado información suficiente en el proceso de preventa sobre las limitaciones del producto respecto al exagerado tiempo de precalentamiento, situación que representaba una violación a su derecho como consumidora de recibir información adecuada que le permitiera tomar una decisión bien fundada, máxime cuando quedó evidenciado que no se le habían informado características tan elementales como aquella y que esa condición de precalentamiento no estaba puesta en el manual del usuario.

5.7. Finalmente, reprochó que el fallador de primer grado hubiera desconocido que de conformidad con la definición de la garantía legal el pobre desempeño del vehículo representaba una vulneración a la prerrogativa de la consumidora de adquirir bienes en buen estado de funcionamiento y acordes con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad ofrecidas, situación que por su carácter reiterado le permitía a la accionante solicitar el cambio del vehículo.

IV. CONSIDERACIONES

1. Conforme a los reparos formulados por la recurrente, el fallo de segunda instancia se centrará en: i) analizar si con el material probatorio obrante en el expediente se acreditó la existencia de un defecto en el producto adquirido por la demandante; ii) las prestaciones a las que tiene derecho el consumidor bajo la garantía legal, en caso de presentarse un defecto en el producto.

2. Las pruebas del defecto del producto adquirido por la señora JOHANNA ASTRID NIÑO LÓPEZ.

2.1. La garantía legal se encuentra prevista en el artículo 7° de la Ley 1480 de 2011, que define a aquella como una obligación a cargo de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización, de responder por *“por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.”* De conformidad el artículo 10° de dicha normativa, *“[p]ara establecer la responsabilidad por el incumplimiento de las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...”*.

2.2. Desde esa perspectiva, es claro que pesa en cabeza del consumidor la carga de la prueba sobre la existencia del defecto del producto, pero, una vez acreditado este, corresponde al empresario demostrar la ocurrencia de alguna de las causales de exoneración de responsabilidad previstas por el legislador para estos casos (art. 16 de la Ley 1480 de 2011).

2.3. Ahora bien, el legislador colombiano no estableció una definición del concepto de defecto, sin embargo sí desarrolló las nociones de idoneidad y garantía. Respecto de la idoneidad, en el Estatuto del Consumidor se dijo que consiste en la *“[a]ptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado”*, por su parte, la calidad fue definida como la *“[c]ondición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.”*

2.4. Bajo esa óptica, es claro que se presenta un defecto en un producto, entre otros, cuando este no sirve para satisfacer las necesidades para las que fue puesto en el mercado o cuando no cumple con las características que le resultan inherentes o las que han sido señaladas en la información suministrada al consumidor sobre aquel.

2.5. Desde esa perspectiva, para identificar un defecto respecto de la idoneidad del bien se debe determinar, en primera

medida, cuál fue el uso acordado por las partes en el contrato y, en ausencia de pacto al respecto, verificar el uso que le es propio al tipo de bien vendido, de acuerdo con su naturaleza. Por su parte, para el análisis del defecto en la calidad, la doctrina nacional ha reconocido que se deberá indagar: “(i) si existe algún parámetro legal que establezca el cumplimiento de requisitos relacionados con la calidad y las características del bien, (ii) en ausencia de regulación al respecto, verificar cuál es la información que le fue dada al consumidor por el proveedor o productor y (iii) proceder a establecer si el producto cumple con sus características inherentes”¹.

2.6. Como se evidencia de la cita traída a colación, puede pasar que no exista reglamentación alguna sobre de las características del bien o que no se haya brindado ningún tipo de información al consumidor respecto de alguno de los aspectos de calidad del producto, en ese caso, para verificar el defecto tendrá especial relevancia el parámetro de las características que le son inherentes al producto, las que además de estar representadas por aquellas que son obvias o conocidas por la mayoría, también comprenden las que el consumidor puede razonablemente esperar de un bien de tal naturaleza.

2.7. Así se ha sostenido en el derecho comparado, en el que se ha reconocido que la garantía implícita que se ofrece sobre los bienes producidos o comercializados debe corresponder a “lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados”². En consecuencia, los vacíos respecto de la determinación legal o contractual de la calidad de ciertas características del producto debe suplirse con aquellas condiciones que se deben razonablemente esperar de un bien de la naturaleza del que fue adquirido por el consumidor, para lo que se debe tener en cuenta, entre otras condiciones, la gama del producto, el precio pagado por el consumidor, las expectativas generadas en el adquirente por la forma en que es ofrecido el bien, entre otros elementos que sirven para determinar lo que sería la legítima expectativa del consumidor.

¹ Carmen Ligia Valderrama Rojas, “De las garantías: una obligación del productor y el proveedor”, en: *Perspectivas del Derecho del Consumo* (Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2013), 235.

² Omar Damián Medina, *Protección y defensa del consumidor: jurisprudencia especializada* (Lima, Grijley, 2019), 53-54.

2.8. En el presente caso, como fundamento de su acción, la demandante alegó que el vehículo adquirido por ella no cumplió con las condiciones de calidad e idoneidad, en tanto que presentó serios problemas de potencia y arranque, que se evidenciaban en que, luego de encendido el motor, aquel no logró ascender por la rampa del parqueadero del edificio en el que habita, sino que debía esperar y calentar el motor por un tiempo prolongado para luego sí lograr salir del edificio.

2.9. Respecto de este aspecto, la demandada en su contestación y a lo largo del proceso alegó y dirigió su actividad probatoria a demostrar que no se trataba de un defecto sino de una condición del vehículo, explicable por la configuración del motor para el cumplimiento de las normas sobre protección ambiental Euro 5.

2.10. Esta última tesis fue la acogida por el *a quo* en su providencia, que descartó la existencia de un defecto y, por el contrario, reconoció que se trataba de una condición o característica del vehículo, pues luego del período de precalentamiento este funcionaba correctamente, conclusión que le sirvió para negar la prosperidad de la pretensiones.

2.11. Esta Sala no comparte la conclusión a la que se arribó en el fallo de primera instancia, por cuanto, de un lado, el problema de potencia y arranque que presentó el bien no se compadece con las expectativas razonables que el consumidor podía tener respecto de un bien como el adquirido y, del otro, porque la demandada no logró demostrar fehacientemente que se tratará de una “condición” del vehículo, como tampoco acreditó la configuración de un eximente de responsabilidad.

2.12. Sea lo primero señalar, que el vehículo adquirido por la accionante fue un campero de marca Toyota y modelo Land Cruiser 200 del año 2017, por valor de \$403.000.001. Como fue reconocido en el proceso, se trata de un automotor de gama alta, el cual, de acuerdo a cómo es promocionado en el mercado, es el vehículo que más se asocia a la marca Toyota y se relaciona con “*fortaleza, rudeza y funcionalidad*.” De igual manera, en la publicidad del vehículo se señala que “[p]ara continuar su supremacía como el rey de los 4x4, Land Cruiser

200 incorpora nuevas tecnologías, algunas jamás vistas en un vehículo, para dominar cualquier terreno, ya sea fuera de la ciudad o dentro de ella" (subrayado fuera del texto original). Adicionalmente, respecto del motor, se señala que la "Land Cruiser 200 ofrece dos tipos de motor diésel 4.5 litros common rail 32 válvulas, inyección directa, biturbo y motor gasolina 4.6 litros con tecnología VVT-i Dual, 32 válvulas (DOHC), ambos de gran potencia, gran rendimiento, durabilidad y confiabilidad" (fl. 141, C.1).

2.13. Desde esa perspectiva, no cabe duda que era legítimo que el consumidor tuviera la expectativa de que un vehículo de esas connotaciones no presentara problemas de potencia y arranque como los que se demostró adolecía el campero adquirido por la demandante. Dicho defecto, además de evidenciarse en unas de las inspecciones realizadas en el taller de la demandante por sus técnicos (fl. 88R, C.1), quedó demostrado con las dos pericias que fueron arrimadas al expediente, con las que se acreditó que el campero de propiedad de la accionante presentaba deficiencias de rendimiento, pues no lograba ascender las leves pendientes a las que fue sometido.

2.14. Así se conceptuó en el dictamen aportado por la demandante, en el que se observó que el vehículo, incluso, después de un periodo de calentamiento de 3 minutos, no logró superar una pendiente leve, como lo era la de la rampa de salida del edificio de habitación de la demandante (fl. 188, C.1), a pesar de que el tiempo de espera se encontraba dentro del rango señalado por el perito de la demandada para alcanzar la temperatura normal de operación³ (fl. 165, C.1) y, por el contrario, quedó evidenciado que vehículos de inferior gama y potencia, subían por dicha rampa sin ningún problema. Algo similar ocurrió en la pericia aportada por la demandada, en la que se evidenció que, en la primera de las pruebas de ascenso del vehículo, con el motor frío y con el 4x4 activado, este no logró subir por la rampa dispuesta para esos efectos (fl. 163, C.1).

2.15. En línea con lo señalado, resulta acertado sostener que las pruebas de ascenso adelantadas por el perito traído al proceso por la demandada, no sirven para descartar el bajo rendimiento y la deficiente potencia de arranque en frío del vehículo cuya garantía se

³ Este señaló que el tiempo recomendado para los motores Diésel es de tres a cinco minutos.

reclama, pues presentan defectos que les restan valor demostrativo en ese sentido. Lo primero que debe señalarse, es que no existe claridad respecto de los tiempos que existen entre una y otra prueba, lo que impide establecer a ciencia cierta, para la segunda prueba, cuánto tiempo de calentamiento llevaba el motor. A esto debe agregarse que solo la primera de las pruebas se efectuó únicamente con la función 4x4, pues en la segunda de ellas el perito usó la función 4x4 y bajo, que según la parte del manual aportada por la accionada es “[p]ara conducir en situaciones que requieren de la máxima potencia y tracción, como subir o bajar por pendientes muy pronunciadas, carreteras sin pavimentar, salir de la arena o el barro, etc.” (fl. 120, C.1), lo que impedía verificar el funcionamiento del vehículo en condiciones normales.

2.16. Para el análisis de los resultados de dichas pruebas, no se puede pasar por alto que, de acuerdo con las manifestaciones de los peritos, la forma correcta en que se debían adelantar estas era con el vehículo cargado completamente. De haberse aplicado dicha pauta se habrían modificado los datos obtenidos de manera negativa, como lo reconoció el perito traído al proceso por la sociedad demandada. Lo anterior quiere decir, que si las pruebas se hubieran hecho correctamente se hubiera evidenciado que los problemas de rendimiento eran mayores, situación que, en concordancia con lo expuesto, da cuenta de la existencia del defecto alegado por la demandante.

2.17. A las consideraciones precedentes debe agregarse que los peritos de ambas partes reconocieron que un vehículo de las características del adquirido por la señora JOHANNA ASTRID NIÑO LÓPEZ tiene en promedio una capacidad de arranque en pendiente entre 30° y 40°. De ahí que el perito de la demandante señalara que en una pendiente con inclinación entre 7° y 9° grados, como la de la rampa de salida del parqueadero de la señora JOHANNA ASTRID NIÑO LÓPEZ, el automotor no debía presentar ninguna dificultad para ascender, contrario a lo que sucedió en la prueba realizada.

2.18. Sumado a ello, se descarta que la ausencia de registro de códigos de fallas o averías en las pruebas realizadas usando los sistemas computacionales resultara suficiente para demostrar

la inexistencia de un defecto en el producto. Lo anterior, pues como lo reconocieron ambos peritos los exámenes practicados al vehículo usando dicha tecnología resultaban insuficientes para detectar todas las problemáticas del automotor o descartar algunos inconvenientes de funcionamiento. Sobre ese punto, no se puede pasar por alto que los expertos coincidieron en que la prueba idónea para determinar las fugas en los cilindros era la de balance de potencia y no su diagnóstico usando la herramienta computacional anteriormente mencionada. De igual manera, el perito traído al proceso por la demandante reconoció que la prueba idónea para determinar una eventual pérdida de potencia en el vehículo habría sido la del dinamómetro, a la cual nunca fue sometido el automotor cuya garantía se reclama en el presente proceso. Estas circunstancias restan credibilidad a las conclusiones del perito de la demandada, por cuanto este sostuvo rotundamente que la ausencia de alertas o códigos de fallo le permitían inferir *“que el comportamiento del motor de la camioneta es una condición de funcionamiento normal”* (fl. 165, C.1).

2.19. Ahora bien, en cuanto al debate sobre el resultado de las pruebas de fugas de compresión del motor, particularmente en lo que respecta a la diversidad de versiones en el funcionamiento del cilindro No. 7, es preciso advertir que esta circunstancia no descarta la presencia de un defecto del producto en los términos expuestos. Lo anterior, debido a que la existencia del defecto no requería, como una exigencia probatoria a cargo de la consumidora accionante, la demostración de su causa, mucho menos desde la perspectiva técnica, pues le bastaba a dicho sujeto con probar la falta de conformidad del producto con las condiciones de calidad, calidad o seguridad, sin tener que entrar a determinar las condiciones técnicas que la produjeron. Esta afirmación encuentra su explicación en que es el empresario, en su calidad de profesional, el que conoce las particularidades del proceso de fabricación y los pormenores del funcionamiento del vehículo. Por tanto, si en gracia de discusión se aceptaran los argumentos expuestos por la demandada de que los resultados de las pruebas practicadas sobre las fugas por el perito de la demandante estaban erradas, esa sola circunstancias únicamente serviría de base para reconocer que no se encontraba demostrada la causa del defecto, más no la inexistencia de aquel, pues de ello dan cuenta las demás pruebas reseñadas con antelación, sumado al hecho

de que, acreditado el defecto, la carga de la prueba se radica en cabeza del empresario respecto de la acreditación de una causal de exoneración.

2.20. En este punto, se hace necesario aclarar que esta Corporación encuentra que los reparos aducidos en contra de la idoneidad del perito traído al proceso por la parte demandante carecen de asidero. Si bien es cierto que el señor LUIS ÁNGEL RICO RODRÍGUEZ no cuenta con un título profesional de ingeniero mecánico y solo ha adelantado estudios técnicos, esa simple circunstancias no resulta suficiente para restarle credibilidad a su experticia, máxime cuando en la práctica de la prueba y en el ejercicio de contradicción mostró dominio de la materia, claridad en la exposición de las metodologías utilizadas y coherencia en las conclusiones y afirmaciones expuestas, sin que se hubiera demostrado que un estudio de esas características demandaba de conocimientos técnicos superiores a los estudios realizados por el señor RICO RODRÍGUEZ. Añádase que, en punto del cuestionamiento a la credibilidad del perito, por haber respondido afirmativamente a la pregunta de si era ingeniero mecánico, cabe entender que esa singular circunstancia resulta insuficiente para sostener que el perito intentó inducir en error al Despacho, máxime cuando dicha expresión en la jerga colombiana es empleadas de forma genérica para referirse a quienes ejercen algún oficio de carácter técnico, sumado al hecho de que al formularse la pregunta sobre si contaba con un título profesional el perito enseguida aclaró que era técnico y perito automotriz. De ahí que, en criterio de esta Sala, no hay lugar a descartar el estudio realizado por el perito RICO RODRÍGUEZ, lo que por contera permite tener en cuenta las conclusiones de su experticia, conforme se hizo referencia en líneas anteriores.

2.21. Adicionalmente, debe señalarse que no se le puede dar el alcance pretendido por la demandada a la documental correspondiente a la carta de 10 de mayo de 2018, dirigida por el señor Fernando Vega Mejía a la demandante, en la que se señaló que se realizaron una serie de pruebas comparativas al vehículo, usando otro nuevo de las mismas características, en las que del análisis de los datos recopilados se logró determinar que *“la condición de falta de fuerza en frío no está relacionada con un problema técnico o avería; se pudo evaluar que los datos comparativos mantienen el mismo margen de*

operación entre su vehículo y el nuevo, sin ninguna variación explicativa" (fl. 5, C.1). Ello encuentra su razón de ser, en que se trata de un documento emanado por la sociedad demandada, que no puede servir de respaldo para sustentar las excepciones formuladas, máxime cuando se desconoce el procedimiento realizado y su validez técnica, situación que impide cualquier contradicción de los resultados, lo que excluye la posibilidad de tenerla como prueba de la ausencia del defecto. Se extraña, en todo caso, que si la demandada consideraba que las pruebas realizadas en ese momento eran tan relevantes para demostrar la ausencia de defecto en el vehículo, por cuanto se comportaba igual que cualquier otro campero nuevo de la misma gama y modelo, no las hubiera adelantado nuevamente en el marco del proceso, permitiendo al juez evaluar sus resultados y a la contraparte contradecirlos, lo que deja sin asidero la defensa de la demandada fundada en que no estaba demostrada la falla de calidad por cuanto los tiempos de precalentamiento del vehículo se encontraban dentro de los habituales para un vehículo de esa gama y modelo.

2.22. En consecuencia, es claro que quedaron huérfanas de prueba las alegaciones de la demandada respecto de la ausencia de un defecto, pues el material probatorio resultó demostrativo de lo contrario, esto es, de que el funcionamiento del vehículo, en cuanto a su rendimiento y la potencia para ascender en pendientes con leve inclinación en frío no se acompañan con las expectativas razonables del consumidor respecto de un bien de esa naturaleza, además de encontrarse demostrado que resultaría inferior a otros de similares calidades, de acuerdo con lo expuesto en líneas anteriores, lo que pone en evidencia la existencia de un defecto que, en los términos del artículo 10° del Estatuto del Consumidor, daría lugar a la responsabilidad por garantía en cabeza del empresario demandado.

2.23. En relación con esta conclusión, debe señalarse que el defecto del producto identificado corresponde a un defecto de calidad. Esta circunstancia permite afirmar que no erró el *a quo* cuando afirmó que el vehículo cumplía con las condiciones de idoneidad y seguridad, en tanto que el vehículo servía para satisfacer la necesidad para las cuales fue puesto en el mercado, así como que no se demostró que presentara deficiencias que pusieran en riesgo la salud, vida o integridad de los consumidores, lo que permite declarar la

prosperidad de las excepciones referidas a que el vehículo cumple con las condiciones de idoneidad y seguridad; empero, como del análisis efectuado emerge que se acreditó la falla denunciada por la actora, se debe declarar no probada la excepción de cumplimiento de las condiciones de calidad.

2.24. Por último, no se puede pasar por alto que la demandada en sus alegatos excepcionó la existencia de un uso indebido del bien y la no atención por la demandante de las instrucciones de uso del vehículo. Esta defensa la fundó en que la señora JOHANNA ASTRID NIÑO LÓPEZ habría incumplido el deber de información a su cargo, al no revisar y acatar el manual que le fue entregado junto con el producto, lo que la habría llevado a desatender las instrucciones de uso del bien y, por contera, a un mal funcionamiento del vehículo ocasionado exclusivamente por su propia conducta.

2.25. Como sustento de su defensa, la demandante trae a colación dos apartes del manual del producto. En el primero de ellos, se recomienda al usuario *"no aceler[ar] demasiado un motor en frío"*, de lo que concluye la demandada que un uso indebido por parte de la usuaria. La Sala no comparte esa tesis, pues el supuesto al que hace referencia el extracto del manual no se corresponde con la problemática alegada por la demandante, por cuanto arrancar el vehículo en frío e intentar ascender una pendiente leve con este, no supone acelerarlo demasiado. Además, como lo reconocieran los peritos, dicha recomendación hace alusión a una medida de protección del motor, para evitar su desgaste prematuro, que no a una circunstancia que impida al usuario intentar ascender un uso normal, ascendiendo una pendiente leve con el motor en frío.

2.26. En cuanto al segundo de los extractos del manual de funcionamiento que trae a colación para su defensa la demandada, este se encuentra contenido en el título del *"sistema de tracción a las cuatro llantas"*, en el que se indica que *"[p]ara conducir en situaciones que requieren de la máxima potencia y tracción, como subir o bajar por pendientes muy pronunciadas, carreteras sin pavimentar, salir de la arena o el barro, etc."* Analizada dicha cita, se evidencia con claridad que ninguno de los supuestos allí mencionados resulta homologable al uso dado por la usuaria al vehículo, pues como el mismo

manual lo establece, se trata de circunstancias que requieren la máxima potencia y tracción, dentro de las cuales, sin duda, no se encuadra el ascenso de la pendiente leve de salida del parqueadero de la demandante. Por el contrario, la circunstancia de que se requiriera hacer uso de esa funcionalidad para ascender por dicha rampa, de lo único que daría cuenta, precisamente, es del defecto aducido por la demandante.

2.27. De otra parte, la circunstancia de que el consumidor únicamente hubiera detectado el defecto después de haber hecho uso del vehículo por más de 10.000 kms., en lo absoluto resulta indicativo de una circunstancia imputable al consumidor o de la ausencia de un defecto del producto, por cuanto es viable que la falla únicamente se presentara después de cierto uso y no desde que el producto fue entregado al consumidor, por lo que ello no puede servir para exonerar al empresario demandado de su responsabilidad.

2.28. En consecuencia, demostrado el defecto y en ausencia de prueba respecto de alguna de las causales de exoneración de responsabilidad por garantía (art. 16 del Estatuto del Consumidor), hay lugar a reconocer a favor del consumidor las prestaciones previstas en la Ley a su favor, a título de efectividad de la garantía.

3. Las prestaciones a las que tiene derecho el consumidor bajo la garantía legal, en caso de presentarse un defecto en el producto.

3.1. De acuerdo con el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en caso de presentarse un defecto, corresponden a la garantía legal las obligaciones de reparación, cambio del producto y devolución del dinero. Bajo el régimen dispuesto en dicha norma, como regla general (num. 1°), el remedio frente a la aparición de un defecto corresponde a la *“reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos”*. Esta pauta se excluye si el bien no admite reparación, en cuyo caso *“se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.”*

3.2. En cuanto al cambio y la devolución del dinero, estas proceden a elección del consumidor cuando existe una falla reiterada (num. 2º). De acuerdo con el tenor de la norma citada:

“En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.”

3.3. Ahora bien, para efectos de realizar el análisis de la prestación que resulta procedente ordenar a favor de la demandante en el presente caso, no se puede pasar por alto que la señora JOHANNA ASTRID NIÑO LÓPEZ dio aviso a la demandada de la ocurrencia del defecto desde el mes de febrero de 2018; sin embargo, conforme quedó demostrado, CARCO S.A., sin bien realizó algunas revisiones, se limitó a efectuar el análisis computacional para detectar las fallas en el automotor, el cual, como fue expuesto con antelación, resultaba insuficiente para identificar algunas de las deficiencias o problemáticas del campero adquirido por la demandante.

3.4. Lo anterior, a pesar de que en una inspección realizada en las mismas instalaciones de la demandada y por uno de sus técnicos se había hecho el siguiente diagnóstico:

“Al realizar la prueba subiendo la pendiente se evidencia que el vehículo no desarrolla la fuerza suficiente para hacer el ascenso. Al realizar la inspección se verifica el estado de los filtros de aire y combustible y la calidad del combustible, estando en buen estado. Se realizó prueba activa a los inyectores donde se ve que operan bien. Sin embargo, se observa que al encender el motor en frío este se siente que se desestabiliza por 3 segundos aproximadamente y emite bocanadas de humo azul al acelerar. También se encontró que el interruptor de aumento de revoluciones no está funcionando” (fl. 88R).

3.5. A pesar de la anomalía reportada, en cuyo caso, de acuerdo con lo señalado por el perito de la demandante, lo aconsejable era hacer otras pruebas para identificar o descartar la existencia de una falla, lo cierto es que la accionada se limitó a recomendar a la demandante, *"dejar calentar el motor del vehículo en un periodo de 5 a 8 minutos aproximadamente y apoyar el ascenso del vehículo con la función 4Lo para más efectividad"* (fl. 88R).

3.6. Y es que si bien la demandada reportó haber hecho acompañamiento a la demandante para analizar lo ocurrido e incluso haber realizado visitas a su residencia para instruirla en la forma en la que debía realizar el ascenso, no es menos cierto que no se ocupó de realizar la totalidad de los análisis que eran necesarios para detectar las fallas o descartarlas, lo que supuso un comportamiento de su parte que no se adecuó a la diligencia exigible a un profesional que pone en circulación sus productos en el mercado.

3.7. Desde esa perspectiva, debe considerarse que la reiteración de la falla no se produce únicamente cuando se ha realizado una reparación al vehículo que no resulta satisfactoria, sino que, de igual manera, hay reiteración en el defecto cuando se presta de manera repetitiva un servicio de postventa infructuoso. A ese respecto, no se puede pasar por alto que, además de las obligaciones referenciadas, también hacen parte de las prestaciones contenidas en la garantía legal, aquellas relativas a disponer de asistencia técnica para el mantenimiento de los productos (num. 5° del art. 11 de la Ley 1480 de 2011), así como contar con la disponibilidad de mano de obra capacitada (num. 7° del art. 11 de la Ley 1480 de 2011), por lo que la prestación de un inadecuado servicio de postventa, a su vez, también representa una violación a la garantía legal prevista en el Estatuto del Consumidor.

3.8. Dicha reiteración se evidencia en el presente caso, por cuanto, a pesar de que el defecto persistía y que se presentaron circunstancias indicativas de la necesidad de mayores pruebas, aquellas no se realizaron, sometiendo al consumidor a tener que soportar el uso de un bien defectuoso, particularmente, en el presente caso imponiéndole una instrucción referida a tener que calentar el motor por un tiempo (5 a 8 minutos) que claramente no resultaba

ajustado a la expectativa razonable del comprador respecto de un bien de esas características.

3.9. En consecuencia, se abre paso la pretensión de la demanda referida al cambio del vehículo por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, teniendo que asumir la demandada todos los gastos relativos al traspaso de los vehículos, lo mismo que la demandante deberá proceder a efectuar la devolución del vehículo de placas DQR 484, marca Toyota, línea Land Cruiser 200, modelo 2017, color blanco perlado, cilindrada 4.461 con número de chasis JTMHV05J5H4213813.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, en Sala Civil de Decisión, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO.- REVOCAR la sentencia proferida el nueve (9) de agosto de dos mil diecinueve (2019) por la Superintendencia de Industria y Comercio., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO.- DECLARAR que la sociedad CARCO S.A., identificada con NIT. 860.000.189-3, vulneró el derecho a la efectividad de la garantía de la señora JOHANNA ASTRID NIÑO LÓPEZ, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO.- Ordenar a la sociedad CARCO S.A., identificada con NIT. 860.000.189-3, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora JOHANNA ASTRID NIÑO LÓPEZ, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el numeral cuarto de la parte resolutive, cambie el vehículo de placas DQR 484, marca Toyota, línea Land Cruiser 200, modelo 2017, color blanco perlado, cilindrada 4.461 con número de chasis JTMHV05J5H4213813, por una nueva de iguales o similares características o especificaciones técnicas, asumiendo los gastos concernientes al traspaso ante las

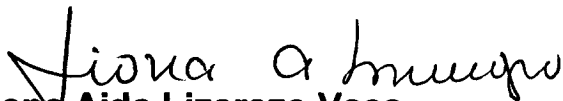
respectivas autoridades de tránsito del vehículo que devuelve la parte demandante y la nueva que se entrega, junto con los cambios, afectaciones y ajustes a que haya lugar en las pólizas de seguros que amparaban el automotor objeto de la presente reclamación, para efectos de que dichos contratos vinculen y beneficien, en lo sucesivo, al nuevo vehículo.

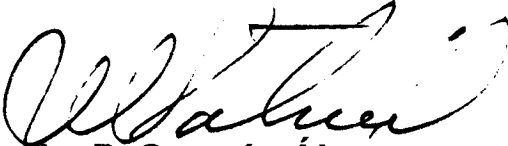
CUARTO.- Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, las partes deberán efectuar los trámites referentes al traspaso del vehículo de placas DQR – 484, marca Toyota, línea Land Cruiser 200, modelo 2017, color blanco perlado, cilindrada 4.461 con número de chasis JTMHV05J5H4213813 a nombre de CARCO S.A. Para dar cumplimiento a esta orden, corresponderá a la parte demandante concurrir a suscribir los documentos que aseguren la efectiva transferencia del dominio ante las autoridades de tránsito.

QUINTO.- CONDENAR en costas de ambas instancias a la parte demandada.

La Magistrada sustanciadora fija como agencias en derecho la suma de \$1.700.000.

NOTIFÍQUESE,


Liana Aida Lizarazo Vaca
Magistrada


Martha P. Guzmán Álvarez
Magistrada

(Con ausencia justificada)
José A. Isaza Dávila
Magistrado