



TRIBUNAL SUPERIOR DE BOGOTÁ

BOLETÍN JURISPRUDENCIAL

1 DE JUNIO DE 2020

EL CONTENIDO DE ESTE BOLETÍN ES DE CARÁCTER INFORMATIVO, SE RECOMIENDA REVISAR DIRECTAMENTE LA PROVIDENCIA O EL VIDEO.

EL DOCUMENTO SE ENCUENTRA EN LA PÁGINA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE BOGOTÁ

www.ramajudicial.gov.co/web/tribunal-superior-de-bogota-sala-civil/74

SALA CIVIL

PROCESO VERBAL, PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR / SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN PRESENTADO POR LA PARTE DEMANDANTE EN CONTRA DE SENTENCIA EMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO / SE RECONOCIÓ GARANTÍA POR DEFECTO EN VEHÍCULO AUTOMOTOR. PÁG. 2 – 10.

SALA CIVIL
PROCESO VERBAL, PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR / SE RESUELVE RECURSO DE
APELACIÓN PRESENTADO POR LA PARTE DEMANDANTE EN CONTRA DE
SENTENCIA EMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO /
SE RECONOCIÓ GARANTÍA POR DEFECTO EN VEHÍCULO AUTOMOTOR.
MP DRA. LIANA AIDA LIZARAZO VACA
RADICADO: 110013199 001 2018 34981 01

ANTECEDENTES

Johanna Astrid Niño López demandó a Careo 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):

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.

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.

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.

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

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.

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.

El demandante fundamentó su solicitud en los

siguientes hechos (fls. 3 a 9, cd. 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.

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.

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”

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.

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.

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.

ANÁLISIS DE LA SALA

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; ¡i) las prestaciones a las que tiene derecho el consumidor bajo la garantía legal, en caso de presentarse un defecto en el producto.

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

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..."*.

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).

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."*

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.

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"*

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.

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 “/o que esperaba un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados”^{1 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.

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.

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.

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.

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.

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

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

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).

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.

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).

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 clama, 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.

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.

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

³ Este señaló que el tiempo recomendado para los

motores Diésel es de tres a cinco minutos.

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.

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).

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.

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.

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.

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.

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 *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.

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.

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 acelerar] 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.

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.

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.

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.

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

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. 1º), 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.”*

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”

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.

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).

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).

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.

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.

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.

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.