

REPÚBLICA DE COLOMBIA
TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CARTAGENA
SALA CIVIL – FAMILIA



Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

*Cartagena de Indias, D. T. y C., veinte de noviembre de dos mil veinticuatro
(Discutido y aprobado en Sala de diecinueve de noviembre de dos mil veinticuatro)*

Se decide el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante contra la sentencia de 5 de septiembre de 2024, proferida por el Juzgado Sexto Civil del Circuito de Cartagena dentro del proceso de la referencia.

I. DEMANDA

En la demanda y en su reforma, radicadas el 15 de febrero y el 18 de mayo de 2023, respectivamente, se narraron los siguientes hechos:

- 1. ZARAY TAFUR TATIS** compró a **VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.** -en adelante **VEHICOSTA-**, la camioneta “Chevrolet Captiva Premier Turbo AC 1.5 AT”, identificada con las placas JTX-148, por un valor de \$99’990.000.
- El referido automotor le fue entregado el 17 de febrero de 2021 y pese a que le ofrecieron un “último modelo”, el vehículo era modelo 2020 y no “2021 como debió ser”.
- La “primera falla” del automotor se presentó el mismo 17 de febrero de 2021, “consistente en que el retrovisor eléctrico izquierdo no funcionaba”, desperfecto que fue “corregido” el 18 de febrero de 2021.
- La “segunda falla” ocurrió cuando “comenzamos a notar que cuando se acelera... el motor a más de 2.500 revoluciones ingresa en la cabina un fuerte olor a quemado desagradable”, situación que fue comunicada a la demandada el 15 de marzo y el 8 de noviembre de 2021.
- “La falla, irregularidad, defecto o problema del fuerte olor a quemado, jamás ha sido solucionado de manera permanente”, pese a que el vehículo ingresó al taller de la demandada en varias oportunidades, conforme se desprende de las Órdenes de Servicio Nos. 312260, 312414, 321981, 322540.
- El vehículo “fue dejado durante gran parte del mes de marzo de 2022 en las instalaciones del concesionario de la demandada”, lapso en el que “no fue posible detectar el origen o causa” de la falla.
- La tercera “falla” se presentó el 21 de junio de 2022, cuando **SIMÓN ALFONSO PEREIRA PEÑARANDA**, cónyuge de **ZARAY TAFUR TATIS**, se desplazaba por el municipio de San Juan (Bolívar). Allí, el vehículo “perdió toda su fuerza motriz y fue imposible que pudiera avanzar”, por lo que tuvo que ser llevado en

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

“grúa” al taller de la demandada; empero, tampoco hubo “respuesta en torno a la revisión de esta nueva falla”.

8. El 7 de julio de 2022, los demandantes elevaron a la demandada la “reclamación directa” prevista en la Ley 1480 de 2011.

9. El 14 de julio de 2022 ocurrió una cuarta “falla”, debido a que el vehículo “sencillamente no funcionó. No encendía. Intentamos encender y no hubo manera”. Y aunque por sugerencia de empleados de la demandada fue cambiada la “batería”, el automotor siguió sin funcionar y sólo “casi a las 8 p.m. el vehículo encendió sin que tuviera una razón que explicara la falla”.

Para ese momento “en el vehículo se encontraba la demandante en estado de embarazo con aproximadamente 5 meses de gestación, bajo lluvia, las ventanas cerradas, con calor, sin poder usar el aire acondicionado producto de la inexplicable falla”.

10. Por las distintas quejas, la “Analista de Servicio al Cliente” de la demandada dispuso la “entrega de un vehículo sustituto para revisar el nuestro y así poder resolver las múltiples fallas... sin que se hubiera dado respuesta formal al trámite de reclamación directa”.

11. El 22 y el 24 de agosto de 2022 “se adicionó la reclamación directa”, a efecto de explicar “las nuevas fallas o defectos” y de aportar “más pruebas de video”; sin embargo, “jamás se produjo respuesta formal... erigiéndose el indicio grave en contra de la demandada”.

12. El 18 de enero de 2023 se presentó una quinta “falla”, pues “siendo aproximadamente las 6:13 p.m. el vehículo de marras no encendió y se bloqueó casi por completo. No encendía y no fue posible encenderlo durante más de 25 minutos, quedando absolutamente varados la propietaria, su apoderado y nuestro hijo ya nacido”, el menor **J.A.P.T.**

13. El vehículo de placas JTX-148 fue adquirido parcialmente con un crédito por \$49'990.000 que desembolsó Financiamiento Colombia S.A., el cual se ha pagado oportunamente.

14. **SANDRA TATIS CABARCAS** y **JULIO TAFUR DIAZ** son padres de **ZARAY TAFUR TATIS**.

Con fundamento en los anteriores hechos, **ZARAY TAFUR TATIS, SIMÓN ALFONSO PEREIRA PEÑARANDA**, en nombre propio y en representación de los menores **J.A.P.T.** y **J.S.P.D.**, **SANDRA TATIS CABARCAS** y **JULIO TAFUR DIAZ**, elevaron las siguientes pretensiones:

i) Declarar la existencia de un contrato de compraventa de vehículo entre **ZARAY TAFUR TATIS** y **VEHICOSTA**.

ii) Reconocer la “fallas, irregularidades, defectos o problemas que han ido agravándose sin solución de continuidad respecto del vehículo” de placas JTX-148.

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

- iii) Reconocer la existencia “*indicio grave*” contra la demandada por la falta de respuesta a la “*reclamación directa*” elevada el 7 de julio de 2022.
- iv) “*Declarar civilmente responsable*” a la demandada por las “*fallas*” que presentó el referido vehículo.
- v) “*Declarar civilmente responsable*” a la demandada por los “*perjuicios materiales*” causados en la suma de \$49'990.000.
- vi) “*Declarar civilmente responsable*” a la demandada por los “*perjuicios morales*”, en la suma de \$25'000.000 para cada demandante.
- vii) “*Declarar civilmente responsable*” a la demandada por el “*daño a la vida de relación*”, en la suma de \$25'000.000 para cada demandante.
- viii) Condenar a la demandada a “*entregar en propiedad a la parte demandante un vehículo Chevrolet Captiva Premier Turbo AC 1.5 AT totalmente nuevo, 0 kilómetros, modelo nuevo que deberá corresponder al año en que se cumpla con la condena...*”.
- ix) “*En caso de no disponer de vehículos Chevrolet Captiva Premier Turbo AC 1.5 AT totalmente nuevo*”, ordenar a la demandada entregar un “*vehículo Chevrolet Equinox RS*”.
- x) Condenar a la demandada a pagar todos los gastos que suponga la transferencia tanto del vehículo de placas JTX-148, como la de un nuevo vehículo.
- xi) Condenar a la demandada a pagar las anteriores sumas debidamente indexadas.
- xii) Condenar a la demandada a pagar “*todas aquellas sumas superiores que el Despacho llegare a probar durante el correspondiente debate probatorio...*”.
- xiii) Ordenar a la demandada publicar “*en un diario de amplia circulación local y en un diario de amplia circulación nacional... la sentencia condenatoria total y/o parcial en contra de la demandada **VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.S.**, como “condena o medida simbólica”.*
- xiv) Condenar en costas a la demandada.

II. CONTESTACIÓN

1. A través de los autos de 28 de marzo y 29 de mayo de 2023, el a quo admitió la demanda y su reforma.
2. En su oportunidad, **VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.** se opuso a las pretensiones, aduciendo que durante toda la etapa precontractual los demandantes tuvieron conocimiento de que el modelo del vehículo sería 2020 y no 2021.

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

De igual forma, manifestó que aunque el automotor ingresó a su taller según las órdenes anotadas en la demanda, por un "olor a quemado", ni en esas órdenes, ni "en ninguna de las revisiones efectuadas al mismo ha arrojado (o se encontraron) problemas atribuibles a defectos de fábrica".

Además, indicó que el vehículo realizó otros ingresos así:

- El 18 de febrero de 2021, para la instalación del polarizado. "No aparece consignado arreglo del retrovisor".
- El 1º de marzo de 2022, con Orden de Servicio No. "322540 con 24.105 km, registrado en sistema que "CLIENTE MANIFIESTA UN FUERTE OLOR A QUEMADO CUANDO FRENA", LA RESPUESTA: se realizan las pruebas recomendadas por el manual del fabricante durante la estadía en taller".
- El 7º de marzo de 2022, con Orden de Servicio No. "32728 con 24.329 km, registrado en sistema que "CLIENTE MANIFIESTA QUE EL VEHÍCULO PRESENTA OLOR A QUEMADO". En esta oportunidad se realizaron todas las pruebas especificadas por el fabricante sin encontrar novedades en el vehículo, se concluye que esta situación es normal del vehículo y no afecta o atenta contra la seguridad de los pasajeros... El vehículo le fue entregado el 28 de marzo de 2022. Sin embargo, aclaramos que al momento del ingreso del taller, el cliente informó que estaría fuera de la ciudad por 22 días que en ese sentido dejaba el vehículo en el taller para que se realizaran todas las pruebas necesarias."
- El 21 junio de 2022, con Orden de Servicio No. "326124 con 30.0094 km, registrado en sistema que "CLIENTE MANIFIESTA QUE EL VEHÍCULO PERDIÓ FUERZA Y QUEDÓ VARADO", para ello se procedió a revisar el vehículo y se dejó la siguiente anotación: Se realizó prueba de ruta. Vehículo no presentó falla, queda en observación". Vehículo fue entregado el 22 de junio de 2022".
- El 2 de agosto de 2022, con Orden de Servicio No. "327606 con 32.869 km, registrando en sistema que el "CLIENTE ENTREGA VEHÍCULO POR PROBLEMAS JURÍDICOS", para ello se procedió a revisar el vehículo y "SE PROBÓ VEHICULÓ Y SE VALIDÓ CONDICIÓN CON EL CLIENTE Y NO PRESENTÓ FALLAS". El Vehículo fue entregado el 18 de agosto 2022. Durante la estadía en taller se verificaron todos los sistemas de ventilación del aire acondicionado sin encontrar defectos o fallas, tampoco se encontraron defectos o fallas en general en el vehículo. En esta misma fecha (18-08-2022) se hizo prueba de ruta con el cliente (el mismo cliente fue el conductor) y con tres técnicos de la compañía, sin que se encontraran o detectaran defectos en el vehículo y tampoco estos percibieron el supuesto olor a quemado (se anexan videos realizados durante la prueba de ruta)".
- El 20 de enero de 2023, con Orden de Servicio No. 333540 con "36.901 km, registrado en las solicitudes de servicio que "1) CLIENTE SOLICITA REVISIÓN DE 30000 KM y 2) CLIENTE MANIFIESTA QUE SE LE PRENDIERON VARIOS TESTIGOS EN EL TABLERO".

Resaltó que en esta última oportunidad, se le realizó el mantenimiento de los 30.000 KM y, además, se le indicó que el "vehículo no presentó la falla. Luego de realizados los procesos el vehículo se entregó a entera satisfacción el 20 de enero 2023".

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

Además, aclaró que el “vehículo no registra ingresos al taller...” el 14 de julio de 2022. Igualmente, dijo que el demandante confesó que contrató “servicios técnicos particulares para revisión del vehículo, es decir, por fuera de la mano de obra calificada y garantizada que ofrece nuestra poderdante”.

Añadió que a través del escrito de 30 de septiembre de 2022 dio respuesta a la “reclamación directa” presentada por el demandante; sin embargo, dijo, la “empresa de mensajería devolvió el documento por no encontrar la dirección”, tal y como se desprende en la Guía No. 999075683553 expedida por Deprisa.

Además, propuso las siguientes excepciones de mérito:

i) “Inexistencia de la obligación y/o carencia de causa jurídica para pedir”, porque no existe prueba alguna que demuestre la existencia del daño o los perjuicios que ameriten ser indemnizados por parte de la demandada.

ii) “Ausencia de daño y nexo causal como elementos configurativos de la responsabilidad civil que se demanda”, porque no se aportó ninguna probanza que “determine que las supuestas fallas o defectos del vehículo sean responsabilidad del concesionario”. Añadió que “en la única ocasión que el automotor estuvo por más tiempo en el taller, al cliente se le suministró un vehículo... para su movilidad, todo cubierto por **VEHICOSTA S.A.S.**, es decir, no hubo ni se le ocasionó perjuicio alguno al cliente...”.

iii) “Existencia de temeridad y mala fe del demandante sobre la acción”, porque los demandantes exigen sumas y perjuicios que no están acreditados, lo que implicaría un enriquecimiento sin causa.

Indicó que “la demandante y su familia, a la fecha, han usado el vehículo por más de tres años, tiempo suficiente para demostrar el uso, goce y disfrute del bien; Las tres supuestas fallas que según ha tenido el vehículo (i. Espejo; ii. varada en San Jacinto -Bol.- y iii. varada en el Barrio Manga de esta ciudad) o han sido solucionadas (como lo fue el ajuste en el espejo) o no se le pueden cargar a nuestra representada por no estar probado que dichas “fallas” sean su responsabilidad...”.

iv) “Excepción de cumplimiento de la garantía” porque “**VEHICOSTA S.A.S.** siempre ha respondió por la garantía del vehículo objeto de reclamación”.

v) “Innominadas”, esto es, cualquiera que aparezca probada en el proceso.

III. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

1. El a quo declaró probada la excepción de mérito denominada “Inexistencia de la obligación y/o carencia de causa jurídica para pedir” y, por ende, desestimó las pretensiones.

Al respecto, manifestó que aunque la respuesta de la “reclamación directa” no fue recibida por los demandantes debido a que fue devuelta por la empresa de mensajería “Deprisa”, del “interrogatorio de las partes” se desprende que tal petición y sus “ampliaciones” sí fueron atendidas “verbalmente” en las reuniones

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

en las que participaron los “demandantes con los agentes de la parte demandada”.

Asimismo, anotó que “no hay ninguna prueba de tipo mecánica o técnica sobre el vehículo distinta a las revisiones que efectuaba la demandada y distinto al dictamen pericial que fue acopiado durante el presente proceso que se refieran a las eventuales fallas que pueda presentar el vehículo sea por defecto de fabricación o por mal uso del mismo y que pongan en evidencia que esas fallas se presentaron dentro del término de la garantía”.

Explicó que está acreditado que en los documentos que formalizaron el contrato de compraventa siempre se hizo refirió que el vehículo era modelo 2020; que se logró corregir el desperfecto relacionado con el “retrovisor izquierdo”; y, que se hicieron “varias pruebas de ruta” sin que se advirtiera que el automotor generara algún “tipo de olor”.

De otro lado, el a quo indicó que la parte demandada aportó un “dictamen pericial” rendido por CESVI COLOMBIA S.A., a través de CARLOS SIERRA FLÓREZ (Ingeniero Mecánico), en el que se determinó que el vehículo “presenta afectaciones” relacionadas con “fallas del motoventilador” y “desgastes” en “anillo y/o empaque de cilindro”, que generan “sobrecalentamiento” y una conducción “insegura”; sin embargo, dijo, “no se puede determinar si esas afectaciones... se presentaron durante el lapso de la garantía”, esto es, durante los 2 años siguientes a la fecha en que fue entregado el automotor.

Por el contrario, expuso que el mencionado desperfecto pudo surgir con posterioridad al periodo de garantía, pues según la conclusión del perito CARLOS SIERRA FLÓREZ y lo dicho por el testigo EYBAR FARID CONTRERAS VILLAMIZAR en la audiencia concentrada el 29 de agosto de 2024, se trata de una falla que era “fácilmente identificable” por cualquier otro mecánico o en las revisiones periódicas a las que se sometió el vehículo en el taller de la demandada hasta enero de 2023.

Asimismo, dijo que los demandantes no cumplieron sus obligaciones porque no realizaron los mantenimientos preventivos “dentro del kilometraje que señalaba la garantía, lo que implica entonces que ello aparejaba la pérdida de efectividad de la garantía...”.

De otro lado, la Jueza afirmó que aunque la parte demandante “cuestionó la imparcialidad del perito... no hay ninguna prueba que logre desvirtuar su conocimiento, su pericia y su imparcialidad al momento de rendir el informe. Por lo tanto, a las conclusiones arribadas en ese informe ha de atenerse el Despacho”.

Sostuvo que también está acreditado que la parte demandante no atendió el “Recall” o la “convocatoria” efectuada por la Chevrolet para corregir los problemas que generaban el “recalentamiento del vehículo”. Añadió que los compradores manifestaron no querer recibir ningún tipo de información, en ejercicio de su derecho al habeas data, “lo que quiere decir que la demanda no tuvo forma de realizar comunicación directa con el demandante o con la parte demandante de la existencia de esa campaña que garantizaba el cambio de una pieza del motoventilador...”.

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

2. La parte demandante formuló el recurso de apelación contra esa decisión, por lo que el expediente se envió al Tribunal.

IV. TRÁMITE EN SEGUNDA INSTANCIA

1. A través del proveído de 16 de septiembre de 2024 se admitió el recurso de apelación y, por consiguiente, se le otorgó a la parte actora el término de 5 días para que sustentara la alzada.

2. Durante el referido término, el recurrente planteó los siguientes reparos:

2.1. Explicó que se configuró un “defecto sustantivo”, porque no fue valorado el “indicio grave” que se generó por el silencio de la demandada a la reclamación directa que elevó para ejercer la acción de protección al consumidor, conforme indica la Ley 1480 de 2011.

Anotó que “jamás acaeció” la “respuesta verbal” indicada por el a quo, amén de que es la misma Ley la que indica que debe ser por “escrito y de manera sustentada”.

Dijo que “ante un escenario de duda que no existe, la juzgadora de primera instancia al no señalar las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que fue aceptada la supuesta respuesta verbal a la reclamación directa y sus adiciones para hacer efectiva la garantía, violó gravemente el artículo 4º de la Ley 1480 de 2011 al resolver el escenario en favor del expendedor y no del consumidor”, conforme al “principio pro-consumidor”.

Indicó que el a quo dejó de aplicar los numerales 1º y 2º del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, pues ante las múltiples fallas persistentes, sin “haberse logrado su reparación”, debía ordenarse la “reposición del bien objeto de la litis, pues así se solicitó expresamente en la reclamación directa y sus adiciones legalmente presentadas y jamás respondidas”.

2.2. Sostuvo también que el juzgado de primera instancia “no ha debido admitir ni valorar el dictamen pericial por cuanto fue recaudado de manera indebida no teniendo la vocación de servir de prueba”.

Al respecto, señaló que no se cumplieron las exigencias previstas en el artículo 226 del C. G. del P., porque la sociedad CESVI COLOMBIA S.A. no es una “entidad independiente” a la demandada, pues la experticia se practicó por su “amigo”, en su “taller”, con sus “herramientas” y con su “personal técnico”, conforme se desprende de los 30 videos aportados en el escrito del 21 de agosto de 2024.

Adujo que el perito tampoco aclaró si fue “designado en procesos anteriores o en curso por la misma parte...”, pese a que “sí fue designada en calidad de perito de la demandada **VEHICOSTA S.A.S.** en proceso anterior (Proceso Verbal de Responsabilidad Civil Contractual instaurado por ROSALÍA MACHADO GUZMÁN contra **VEHICOSTA S.A.S.** Y OTRO, Radicado #13001 - 31 - 03 - 004 - 2015 - 00297 – 03) ...”.

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

Por lo tanto, concluyó que la prueba pericial fue “obtenida de manera indebida”, además de que se aportó por “fuera del término judicial” previsto en los artículos 117, 168 y 227 del C. G. del P.

2.3. Igualmente, anotó que no fue valorada la “confesión” efectuada por la parte demandada, en el sentido de que “no se terminó, ni notificó la terminación de la garantía del automotor objeto de la demanda en ningún momento”, prueba que “es determinante para el cambio del sentido del fallo...”.

2.4. Reprochó también que no se analizaran adecuadamente “todas las pruebas documentales que sustentan los hechos y pretensiones de la demanda, muy primordialmente que el vehículo automotor objeto de la litis ingresó al taller de la demandada un total de 18 ocasiones en el período de garantía por 2 años desde el primer día en que fue entregado, 17 de febrero de 2021, hasta el día 20 de enero de 2023”.

Agregó que tampoco se tuvieron en cuenta los documentos que aportó el 15 de agosto de 2024 “en cumplimiento de lo dispuesto en el auto de fecha 08 de mayo de 2024”.

3. En el traslado del escrito de sustentación, la parte demandada solicitó que se confirmara la sentencia impugnada.

V. CONSIDERACIONES

1. De entrada, es preciso señalar que el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) prevé diferentes acciones con las que cuenta el consumidor para la defensa de sus derechos, así:

“Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.

2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.

3. La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; **los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía**; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor”.

Y justamente, en lo que respecta a la “acción de la efectividad de la garantía”, los artículos 7º y s.s. del referido estatuto, le imponen a los productores y proveedores la obligación solidaria de garantizar que el bien ofrecido se halle en

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

adecuadas condiciones de funcionamiento durante el término dispuesto para ello, so pena de responder por las deficiencias del bien, ya sea a través de una nueva reparación, devolviendo el valor pagado o cambiando el producto por otro de similares o mejores características, a voluntad del usuario.

En consecuencia, a la luz de los artículos 10 y 11 de la Ley 1480 de 2011, en armonía con el artículo 167 del C. G. del P., para el buen suceso de la acción de efectividad de la garantía, el consumidor tiene la carga de demostrar los siguientes supuestos:

a) Que el producto tenga “**defectos**”. A ese respecto, conviene anotar que la Corte Constitucional en la sentencia C-1141 de 2000 expuso que “el empresario profesional, en este caso, es el sujeto que debe enfrentar y soportar un juicio de imputación de responsabilidad, no por tratarse propiamente de un riesgo de empresa, sino fundamentalmente por el hecho de haber puesto en circulación un producto defectuoso. **El defecto cuya prueba compete al perjudicado, no es el error de diseño o intrínseco del producto, cuyo conocimiento difícilmente puede dominar o poseer el consumidor; lo es la inseguridad que se manifiesta con ocasión del uso al cual está destinado. Probado el defecto resulta razonable suponer que la responsabilidad corresponde al empresario que controla la esfera de la producción, la organiza, dirige y efectúa el control de los productos que hace ingresar al mercado y, por ende, para liberarse debe éste a su turno demostrar el hecho que interrumpe el nexo causal**”.

b) Que los “**defectos**” se presentaron durante el término de la garantía. Recuérdese que por expresa disposición legal, la garantía es una “obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas...”¹.

c) Que se trate de “**defectos**” repetitivos. Precisamente, los numeral 1º y 2º de la Ley 1480 de 2011 disponen que, “como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

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

2. Ahora bien, en el presente asunto, tras revisar los elementos de juicios aportados al proceso, se pueden tener por acreditados los siguientes aspectos:

i) Que entre **ZARAY TAFUR TATIS** y **VEHICOSTA** se celebró un contrato de compraventa respecto del vehículo “Chevrolet Captiva Premier Turbo AC

¹ Ley 1480 de 2011, artículo 5º, numeral 5º.

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

1.5 AT", modelo 2020, identificado con las placas JTX-148, por la suma de \$99'990.000.

ii) Que en el referido vehículo fue recibido por **ZARAY TAFUR TATIS** el 17 de febrero de 2021.

iii) Que la garantía ofrecida por el vendedor fue de 2 años o 50.000 Km, o sea, entre el 17 de febrero de 2021 y el 17 de febrero de 2023.

iv) Que entre el 15 de marzo de 2021 y el 20 de enero de 2023, el vehículo ingresó al taller de **VEHICOSTA**, principalmente, por presentar un "**olor a quemado**", tal y como se desprende de las manifestaciones efectuadas por la demandada en su contestación, de las órdenes de servicio aportadas y del "*historial de ingresos al taller*" incluido en el dictamen pericial arimado el 11 de julio de 2024. Esos ingresos se produjeron:

- El 15 de marzo de 2021, con orden No. 311429, con 2.049 Km., en la que se indicó que "cliente info. que cuando va a arrancar le siente un **olor a quemado**. Se cierra en cero realizó prueba de ruta con el cliente y no presentó la falla queda en observación"².
- El 14 de abril de 2021, con orden No. 312260 con 3.502 Km., en la que se indicó que el "cliente manifiesta que el botón de aire acondicionado se apaga y le ingresa un **olor a quemado**"³.
- El 20 de abril de 2021, con orden No. 312414, con 3.745 Km., en el que se indicó que el "cliente manifiesta que el botón de la recirculación se prende y se apaga solo", y sigue presentando "**olor a caucho quemado** en la cabina cuando se acelera vehículo"⁴.
- El 11 de febrero de 2022, con orden No. 321981, con 22.055 Km., en la que se indicó que "cliente manifiesta que el vehículo presenta un fuerte **olor a quemado** en el interior del vehículo". Además, señaló que se haría "*diagnóstico por olor*" y se ejecutaría una "*campana de etiqueta de emisión de gases*"⁵.
- El 1º de marzo de 2022, con orden No. 322540 con 24.105 Km., en la que se indicó que "cliente manifiesta un **fuerte olor a quemado** cuando frena". También se señaló que "*OT se cierra en cero. Se le realizaron todas las pruebas específicas por el fabricante llegando a la finalidad considerada condición normal del vehículo para seguridad del mismo cliente. No se puede anular el sistema encargado de oxigenar la cabina*"⁶.
- El 7º de marzo de 2022, con orden No. 32728 con 24.329 Km., en la que se indicó que el "cliente manifiesta que el vehículo presenta **olor a quemado**"⁷.

² Folio digital 42, Archivo 11 (Contestación de la demanda), Cdno. Juzgado.

³ Folio digital 24, Archivo 11 (Contestación de la demanda), Cdno. Juzgado.

⁴ Folio digital 25, Archivo 11 (Contestación de la demanda), Cdno. Juzgado.

⁵ Folio digital 26, Archivo 11 (Contestación de la demanda), Cdno. Juzgado.

⁶ Folio digital 27, Archivo 11 (Contestación de la demanda), Cdno. Juzgado.

⁷ Según fue indicado por la demandada en la contestación de su demanda.

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

- El 21 junio de 2022, con orden No. 32.6124 con 30.0094 Km., en la se indicó que *“cliente manifiesta que el vehículo **perdió fuerza y quedó varado**”*. Allí se señaló que el vehículo ingresó al taller “en grúa, solicita garantía”.
- El 2 de agosto de 2022, con 32.869 Km, en la que se indicó que *“CLIENTE ENTREGA VEHÍCULO POR PROBLEMAS JURÍDICOS”*⁸.
- El 20 de enero de 2023, con orden No. 333540 con 36.901 Km., en la que se indicó que *“1) cliente solicita revisión de 30000km y 2) cliente manifiesta que se le **prendieron varios testigos en el tablero**”*⁹. El vehículo le fue entregado el mismo día.

3. Aunado ello, se observa que el 7 de julio de 2022 **SIMÓN ALFONSO PEREIRA PEÑARANDA** y **ZARAY TAFUR TATIS** presentaron una *“reclamación directa”* en la que expusieron la ocurrencia de reiteradas “fallas” relacionadas con un **“olor a quemado”** al interior del automotor, reclamación que fue complementada a través de los correos electrónicos enviados el 22 y 24 de agosto de 2022, en los que se añadieron *“más elementos de juicio”*.

En torno al punto, es importante advertir que pese a que la demandada recibió las referidas solicitudes, conforme se evidencia en los “pantallazos” allegados con la demanda, no obra prueba alguna que demuestre con claridad que tal petición fue atendida en los términos señalados en el literal C) del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Cabe señalar que aunque la demandada indicó que en el escrito de 30 de septiembre de 2022 dio respuesta al requerimiento de los actores, pues les explicó que durante las revisiones efectuadas por varios de sus técnicos *“no se detectó ningún olor anormal dentro del vehículo...”*, esa información no fue puesta en conocimiento de aquéllos, porque fue devuelta por la empresa de mensajería Deprisa, bajo la constancia de *“entrega fallida por dirección errada”*.

Por consiguiente, no podría concluirse que la demandada atendió la reclamación directa elevada por los actores, pese a que en esa petición y en sus “adiciones”, fueron suministrados los correos electrónicos en los cuales podían recibir la respuesta correspondiente por parte del concesionario.

Bajo esa particular hipótesis, ciertamente había lugar a valorar la conducta de la demandada como un *“indicio grave”*, de acuerdo con el inciso 2º del literal F) del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual dispone que *“si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra...”*.

4. No obstante, no puede perderse de vista que la jurisprudencia ha señalado que *“...el valor racional de la inferencia indiciaria es siempre de probabilidad, pues **basta un solo hecho que refute o contradiga el enunciado que se cree verdadero, para que se vea mermado el grado de confianza que en él se tiene...**”*¹⁰.

⁸ Folio digital 36, Archivo 46 (Dictamen Pericial). Cdn. Juzgado.
⁹ Folio digital 38, Archivo 11 (Contestación de la demanda), Cdn. Juzgado.
¹⁰ C. S. J., Sala de Casación Civil, Sentencia de 11 de diciembre de 2018, Exp. No. 05042-31-84-001-2002-00107-01.

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

Igualmente, la Doctrina también ha dicho que para que un indicio tenga eficacia probatoria, es indispensable que **“no existan otras pruebas de otra clase que infirmen los hechos indiciarios o que demuestren un hecho opuesto al indicado por aquéllos”**¹¹.

Precisamente, luego de analizar con detenimiento y en conjunto las probanzas que reposan en el expediente, bajo las reglas de la sana crítica, conforme lo exige el artículo 176 del C. G. del P., el Tribunal advierte que no está debidamente acreditado que durante el periodo de la garantía otorgada por **VEHICOSTA**, el vehículo de placas de JTX-148 presentó **“defectos”** que pudieron afectar su idoneidad, calidad o seguridad, lo que impide la prosperidad de la acción desplegada por los demandantes.

4.1. En efecto, si bien las órdenes de servicio aportadas por la parte demandada acreditan que el referido automotor ingresó en múltiples ocasiones al taller de **VEHICOSTA**, principalmente, por un la manifestación del comprador relacionado con un **“olor a quemado”** y, además, que en junio de 2022 y enero de 2023 también ingresó por problemas puntuales relacionados con **“pérdida de fuerza”** y falla en los **“testigos”**, ninguno de esos documentos refleja que, en puridad de verdad, fueran halladas las referidas **“fallas”**, pues a penas y se dejaron consignadas las aseveraciones hechas al respecto por **SIMÓN ALFONSO PEREIRA PEÑARANDA**.

Por el contrario, en la Orden de Servicio No. 311429 de 15 de marzo de 2021, se le indicó a **SIMÓN ALFONSO PEREIRA PEÑARANDA** que se **“...realizó prueba de ruta con el cliente y no presentó la falla”**, habiendo recibido el vehículo a conformidad.

¹¹ Devis Echandía, Hernando. Teoría General de la Prueba Judicial. Tomo 2, Edición; Biblioteca Jurídica Dike.

Página 12 de 21

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

automotriz), quienes explicaron con precisión, claridad y sin ambages que durante las revisiones a las que fue sometido el vehículo de placas JTX-148, hasta el último ingreso al taller de **VEHICOSTA** (20 de enero de 2023), no le fue detectada ninguna situación que afectara su adecuado funcionamiento.

Además, expusieron que los posibles olores percibidos por los demandantes pudieron ser generados por un sistema automático de recirculación, el cual se encarga de ingresar aire del exterior a la cabina del vehículo y, por lo tanto, no representa un defecto de ese modelo en particular.

4.2.1. Precisamente, EYBAR FARID CONTRERAS VILLAMIZAR –en calidad de Ingeniero Mecánico–, relató que aunque ingresó al cargo de Jefe de Taller de **VEHICOSTA** en julio de 2022, *“luego de haber revisado el historial y haber hecho una investigación con referencia al caso, haberlo revisado técnicamente a través de los técnicos y haber hecho una inspección técnica, pues lo que se confirmó es que el vehículo **no presentaba tal olor a quemado** que manifestaba en las órdenes de trabajo. También, pues en referencia a la historia, se observa que anteriormente le fue informado al propietario que el vehículo tenía un sistema de recirculación, lo cual aparece en el manual del fabricante de GM COLMOTORES que nosotros técnicamente podemos revisar, indica que el vehículo hace una apertura de una escotilla de aire acondicionado por 20 segundos por 30 segundos cada 20 minutos en ciertos trayectos. Cuando se va de ruta larga o trayecto que pase más de ese tiempo hace una apertura y eso podría generar el ingreso de olores ambientales a la cabina, posteriormente a las revisiones técnicas, como le informo señoría, **no se encontró ninguna anomalía en el vehículo ni ninguna novedad técnica que generara esa situación de olor que manifestaba el cliente**”.*

Y frente al *“sistema de recirculación”*, anotó que éste es “automático, así lo advierte el fabricante GM COLMOTORES en el Servicio técnico informa que es automático, no es ajustable por parte del cliente esa parte de que se abra automáticamente y por parte del concesionario, no estamos autorizados en hacer alguna intervención que evite que eso se genere de manera automática y no podemos entrar a hacer ese proceso”.

Adicionalmente, fue insistente en señalar que en junio de 2022, agosto de 2022 y enero de 2023, el vehículo fue revisado minuciosamente por varios técnicos y no se halló ni el “olor a quemado”, ni ninguna otra falla que afectara su funcionamiento.

En tal sentido, cuando se le preguntó si podía indicar el motivo del ingreso del vehículo a taller en junio de 2022, dijo: *“Entiendo que hubo un reporte de que el vehículo quedó varado o que perdió fuerza y quedó varado... pero el técnico conceptuó en el momento que el vehículo **no presentaba ninguna condición**”. Además, en esa oportunidad, también refirió que “...se hizo una prueba de ruta con en el vehículo y **no se presentó la condición** y le dieron la respuesta al cliente. Entiendo que fue el señor Simón o no sé quién asistiría que le dieron la pues se le dio la información de que **no presentó ninguna novedad**...”.*

Frente a la revisión efectuada en agosto de 2022, contestó: *“Sí en agosto del 2022 el cliente tuvo una reunión ... con el área de servicio al cliente manifestando pues que tenía como alguna situación de unas manifestaciones de olor que había dicho y se abrió la orden del trabajo para darle favorabilidad al cliente de si había*

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

alguna situación técnica que revisarla, pues darle una inspección completa al sistema de aire acondicionado y ver si era que algo estaba pasando y no se había observado hasta el momento.

También en ese momento se prestó un vehículo sustituto al cliente para darle pues movilidad... pues no podía como quedarse sin carro y el vehículo estuvo alrededor recuerdo como 20, 22 días en procedimientos, tanto con los técnicos de aire acondicionado, con otros técnicos, con los mismos asesores, pues que también son técnicos y se confirmó, después de todo eso, que **no se presentaba ningún olor pesado** a quemado, como lo manifestaba el cliente, **ni que había ningún indicio de que algo estuviera mal**".

Igualmente, ante la pregunta: ¿En ese diagnóstico de agosto del 2022 al vehículo se le realizó una verificación del **estado del motor**?", contestó: "Sí se hicieron verificaciones de motor en ruta, se probó dinámicamente, o sea, se sacó a prueba de ruta y se verificó, si presentaba algún comportamiento anormal, algún ruido, algún sonido, temperatura, algún testigo, algún funcionamiento errático en la caja de velocidades y **no se identificó**, pues ninguno, el vehículo se desplazaba como otros vehículos de la misma referencia, porque nosotros podemos mover y movilizar muchos vehículos de estos, porque pues básicamente somos directamente el representante de la marca. Y se comportaba como un vehículo en funcionamiento, normal en la prueba dinámica, o sea andándolo en carretera bajo las condiciones de uso en Cartagena, en el lugar pues donde reside el vehículo, entendemos y no se presentó ninguna anomalía.

También se miró de manera estática, si tenía, pues algo que estuviera rozando, quemado, bueno, etcétera. Y **no se encontró nada**. Se inspeccionó para ver si había algo que estuviera mal y **no se encontró nada**".

Más adelante, cuando le fue preguntado si en las intervenciones que el mismo le practicó al vehículo ¿Logró identificar que el vehículo había presentado alguna falla o la o se logró identificar la causa?, contestó: "**No se encontró nada anormal en el vehículo**, incluso se le pidió al cliente que asistiera para que mostraran, pues, si había alguna anomalía para que lo pudieran detectar y también de mi parte, hice una prueba de ruta personalmente y **no encontré ninguna anomalía en el vehículo**, tampoco ningún olor. Adicionalmente a las pruebas que hizo el departamento técnico, o sea los técnicos encargados del automotor".

De igual forma, en torno a la revisión efectuada en enero de 2023, manifestó que "...se hizo el auto chequeo en el mes de enero, entró por dos motivos, solicitando mantenimiento de 30000 km con un kilometraje real de 35.000 y algo de kilómetros, 35.000 algo más y adicionalmente porque indicaba que se habían prendido unos testigos. Lo que hizo el técnico fue hacer el mantenimiento y hacer el auto chequeo del automotor, verificando si se mantenía algún testigo encendido en el automotor y **no se mantuvo ningún testigo encendido**. Por lo tanto, el técnico manifiesta que el vehículo no presentó la condición manifestada por el cliente porque no se mantuvo. Sucede que cuando eso pasa, los testigos quedan ahí prendidos. Cuando usted tiene un testigo de motor, él queda encendido a no ser que sea por algo de combustible y falle algún sensor de picado, que se borran en 40 kilómetros, pero del resto, pues se queda encendido. Si hay alguna anomalía lo deja encendido porque el sistema de auto-chequeo tiene esa

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

función que es automática sin necesidad de que haya un el concesionario. **Y el técnico hizo su chequeo y no identificó que se quedara encendido ningún testigo**".

Añadió que aunque la parte demandante anotó tener problemas con unos "testigos", adujo que "...en ese momento pues el técnico interviniente, si mal no recuerdo, cambió el aceite donde se podía identificar cualquiera normalidad si el aceite sale de cierta forma, por ejemplo, con alguna situación técnica que haga una alerta. También verificó lo que le informaba de los testigos. **No encontró nada**, hizo revisión preventiva de todo el vehículo, niveles, nivel de refrigerante, líquido de frenos, todo lo que está incluido entre el mantenimiento preventivo y **no advirtió nada anormal** en el vehículo, reportó en la orden de trabajo que no advirtió nada anormal".

4.2.2. A su turno, JUAN CARLOS RODRÍGUEZ PINEDA sostuvo que pese a que la parte demandante reportaba un "olor a quemado", en ninguna de las las inspecciones, revisiones y pruebas de ruta se pudo verificar esa situación.

Justamente, expuso que "en ninguna de las ocasiones que revisé el vehículo encontré la anomalía o información que me brinda el cliente con respecto al olor a quemado, según las pruebas que realizamos, en ningún momento se presentó, incluso en presencia de él haciendo una prueba de ruta que fue lo último que recuerdo del vehículo. **No presentó el olor a quemado que manifestaba al cliente**".

Como viene de verse, ambos testigos fueron contestes en afirmar que en ninguna de las revisiones a las que fue sometido el vehículo de placas JTX-148, hasta enero de 2023, fueron hallados los "**defectos**" señalados en la demanda.

Y aunque no se desconoce que EYBAR FARID CONTRERAS VILLAMIZAR y JUAN CARLOS RODRÍGUEZ PINEDA son empleados de la demandada, por lo que su imparcialidad podría estar afectada, ello por sí solo no le resta credibilidad a sus testimonios.

Ha de observarse que, según anotó la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en sentencia de 12 de septiembre de 2012, "hoy, bien se sabe, **la sospecha no descalifica de antemano -pues ahora se escucha al sospechoso-**, sino que simplemente se mira con cierta aprensión a la hora de auscultar qué tanto crédito merece. Por suerte que bien puede ser que a pesar de la sospecha haya modo de atribuirle credibilidad a testigo semejante, si es que, primeramente, su relato carece de mayores objeciones dentro de un análisis crítico de la prueba y, después -acaso lo más prominente- halla respaldo en el conjunto probatorio.

En esa línea, el error sólo podía estructurarse sobre el contenido intrínseco del medio en cuestión, esto es (...) que la propia versión testifical no permite concederle, por ningún motivo, credibilidad; en una palabra, demostrar, con la labor crítica inherente, que lo declarado por el testigo, antes que enervar la desconfianza con que se lo mira de comienzo, acabó confirmándolo. Porque, insístase, **lo sospechoso no descarta lo veraz**"¹².

¹² C. S. J., Sala de Casación Civil, Sentencia 19 de diciembre de 2012, Exp. No. C-7600131030132000-00177-02.

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

Justamente, en lo que aquí respecta, las aludidas declaraciones no solo vienen soportadas en las órdenes de servicio a las que se hizo alusión, sino además en la videograbación de la prueba de ruta en la que participó **SIMÓN ALFONSO PEREIRA PEÑARANDA** el 18 de agosto de 2023, documento que fue presentado por la parte demandada en su contestación y en el que se observa que el vehículo se desplazaba normalmente, sin que exhibiera algún tipo de deficiencia motriz o eléctrica.

Por ende, se trata de pruebas creíbles que ameritaban ser valoradas para el esclarecimiento de los hechos y que, de suyo, son indicativas de que a la larga las deficiencias anotadas por los demandantes no fueron verificadas.

5. Ahora bien, es preciso señalar que en el expediente reposa el dictamen pericial elaborado por CESVI COLOMBIA S.A., a través del Ingeniero Mecánico, CARLOS SIERRA FLÓREZ, conforme fue ordenado por el *a quo* en el auto de 8 de mayo de 2024.

En el escrito aportado el 11 de julio de 2024, el perito informó que en la inspección efectuada el 3 de julio de 2024, halló que el vehículo de placas JTX-148 presenta un “desgaste excesivo por operación continua” en el “disco de la rueda trasera derecha” y un “desgaste probable en anillo y/o empaque de tapa de cilindros, condición dada como consecuencia de sobrecalentamiento del motor debido a falla del moto-ventilador, siendo este último objeto de llamado de garantía por parte de la marca a la cual no se ha realizado por parte del usuario”.

Por esos motivos, CARLOS SIERRA FLÓREZ concluyó que “...no es segura su operación partiendo del sistema de frenos, por otro lado, respecto al funcionamiento del motor, es necesaria la intervención del mismo para descartar y/o solucionar los problemas evidenciados con el fin de colocarlo en marcha bajo los parámetros pertinentes. Acorde a las observaciones realizadas estos problemas obedecen en mayor medida a la no atención e ingreso a taller para ejecutar las campañas de servicio emitidas por el fabricante del vehículo y a falta de inspección oportuna del disco de freno afectado y elementos de fricción, se debe destacar que desde el 20/01/2023 el vehículo no ha ingresado al taller y se desconoce los mantenimientos realizados, ya que existen indicios de falta de inspección del automotor”.

Debe señalarse que las referidas conclusiones fueron reiteradas por el perito CARLOS SIERRA FLÓREZ en la audiencia concentrada el 29 de agosto de 2024, quien precisó, además, que no era posible que los “desgastes” que halló el 3 de julio de 2024 pudieran estar presentes en la última revisión a la que se sometió el vehículo en **VEHICOSTA** el 20 de enero de 2023.

A ese respecto, explicó que los “desgastes” advertidos no sólo eran de “**fácil**” detección tanto para cualquier mecánico, como en las revisiones realizadas por **VEHICOSTA**, sino, que un vehículo con esas fallas “**no hubiera podido andar 23.000 kilómetros**”, porque tenía una “**daño latente**” que se lo impediría.

Ha de resaltarse que según se desprende del “*historial de ingresos al taller*”, el 20 de enero de 2023 el vehículo fue recibido por **VEHICOSTA** con 36.901 kilómetros, mientras que en la experticia efectuada el 3 de julio de 2024 reflejó un recorrido

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

de 60.952 de kilómetros, existiendo una diferencia aproximada de 24.000 kilómetros.

Bajo estas premisas, como el dictamen hace referencia a “desgastes” hallados en el vehículo el 3 de julio de 2024, no serviría para acreditar que durante el tiempo que duró la garantía (del 17 de febrero de 2021 al 17 de febrero de 2023), el bien tuvo algún defecto.

En cambio, según explicó el perito CARLOS SIERRA FLÓREZ en la audiencia concentrada el 29 de agosto de 2024, se trata de “desgastes” que habrían podido corregirse en los mantenimientos preventivos o con la campaña o “recall” que aún no ha sido atendida por los demandantes para solucionar el problema que tiene el vehículo con el “moto-ventilador”.

Por consiguiente, aunque se aceptaran los argumentos planteados por la parte recurrente y se dejaran de valorar las conclusiones a las que arribó el perito CARLOS SIERRA FLÓREZ, de todas formas tampoco reviste el mérito probatorio suficiente para tener por demostrado que durante el tiempo que duró la garantía otorgada por la demandada, el vehículo sufrió “defectos” o “fallas” que impidieran un funcionamiento idóneo, seguro y de calidad.

Incluso, se observa que para el 3 de julio de 2024, el referido automotor había recorrido 60.952 kilómetros, lo que denota un uso normal, tal y como lo indicó el perito CARLOS SIERRA FLÓREZ en la audiencia concentrada el 29 de agosto de 2024, en la que refirió que *“teniendo en cuenta el modelo del vehículo o más bien el año del vehículo y de matriculado, es un **kilometraje muy normal** y teniendo en cuenta pues que se encuentra en esta parte del país, en la costa es un **kilometraje normal**, la verdad no es un kilometraje desfasado o menor, es un kilometraje normal”*.

Por lo demás, aún de admitirse que el demandado “confesó” que no le “notificó la terminación de la garantía” a la parte demandante, ello en parte alguna podría suponer un “cambio del sentido del fallo”, pues para la prosperidad de sus pretensiones era necesario demostrar con suficiencia que durante el término de la garantía, el vehículo presentó defectos que atentaron contra sus derechos como consumidor, nada de lo cual aparece debidamente acreditado en el seno de este asunto.

6. Finalmente, el recurrente se duele de que no fueron analizados los documentos que aportó en el escrito presentado el 21 de agosto de 2024, conforme fue permitido por el a quo en el auto de 8 de mayo de 2024.

Sin embargo, es preciso resaltar que las oportunidades para aportar pruebas con las que contaba la parte demandante, están previstas en los artículos 82 (numeral 6°), 93 y 370 del C. G. del P., esto es, en la demanda, en su reforma y en el traslado de las excepciones de mérito, de ahí que resulte improcedente añadir o crear otros escenarios no previstos por el Legislador para tales efectos.

Y aunque en el proveído de 8 de mayo de 2024 se anotó que las partes podían “presentar los documentos que no hubieran aportado con la demanda y su contestación”, en la audiencia concentrada el 23 de agosto de 2024 la jueza de la primera instancia le aclaró al apoderado de la parte demandante que no era

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

posible tener como prueba otros documentos allegados por fuera de las oportunidades probatorias a las que tuvo derecho.

Por ende, no podrían ser valorados los documentos allegados por la parte demandante en el escrito de 21 de agosto de 2024, amén de que, en todo caso, tampoco se refieren a hechos concretos sucedidos entre el tiempo que estuvo vigente la garantía otorgada por la demandada, esto es, entre el 17 de febrero de 2021 y el 17 de febrero de 2023.

En suma, aunque es posible tener por configurado el indicio invocado por los demandantes, el mismo no es suficiente para dar por demostrados los hechos de la demanda, en tanto que existen otras pruebas que descartan la existencia de los daños que se alegaron durante la vigencia de la garantía del producto. En esas condiciones, a falta de pruebas que lleven al convencimiento de las irregularidades y fallas del vehículo, no era posible acceder a las pretensiones.

7. Puestas de esta manera las cosas, la sentencia impugnada se confirmará, ante la improsperidad de los reparos elevados por los recurrentes.
8. En virtud de lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 365 del C. G. del P., se condenará en costas al extremo activo por ser la parte vencida en esta instancia.

VI. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Sala Civil-Familia del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cartagena, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

- 1º. **CONFIRMAR** la sentencia de 5 de septiembre de 2024, dictada por el Juzgado Sexto Civil del Circuito de Cartagena en el asunto de la referencia.
- 2º. **CONDENAR** al pago de las costas en segunda instancia a la parte demandante.
- Éstas se liquidarán por la *a quo*, en la forma prevista en el artículo 366 del C. G. del P., incluyendo como agencias en derecho el equivalente a 1 salario mínimo mensual legal vigente.
- 3º. Devuélvase el expediente al juzgado de origen, previas las anotaciones de rigor.

Notifíquese y cúmplase.

Proceso:	DECLARATIVO / VERBAL / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Demandante (s):	ZARAY TAFUR TATIS Y OTROS
Demandado (s):	VEHÍCULOS DE LA COSTA S.A.
Rad. No.:	13001-31-03-006-2023-00035-01

Firmado Por:

John Freddy Saza Pineda
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 001 Civil Familia
Tribunal Superior De Cartagena - Bolivar

Oswaldo Henry Zárate Cortés
Magistrado
Sala Civil Familia
Tribunal Superior De Bolivar

Jose Eugenio Gomez Calvo
Magistrado
Sala Civil Familia
Tribunal Superior De Bolivar

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

ea9871577cb3ce5ac6cfdb5e40641d9e98345fe06c318313b8276d9289d8f3a8

Documento generado en 20/11/2024 02:39:58 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>