



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

Bogotá D.C., 30/09/2020

Sentencia número 9140

**Acción de Protección al Consumidor No. 19-212259**

**Demandante: CARLOS LUNA NOGUERA**

**Demandado: COUNTRY MOTORS S.A.**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia anticipada, teniendo en cuenta que en el presente asunto se dan los presupuestos contenidos en el numeral 3º del artículo 278 del C.G.P. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que el 10 de octubre de 2012, la parte actora compró a la sociedad demandada una camioneta Chevrolet Captiva Sport LS 2.4 FWD, modelo 2012, por la suma de \$56.990.000.
- 1.2. Que a los 25.000 km, la parte actora se percató que el vehículo presentaba un ruido por lo que lo llevo al concesionario y le informaron que lo habían reparado.
- 1.3. Que a los 37.000 km, la parte actora volvió a percibir el mismo ruido, por lo que llevo el vehículo al concesionario, ocasión en la que también le indicaron que se había normalizado el ruido.
- 1.4. Que el 3 de noviembre de 2016, a los 52.329 km, el ruido se presenta con mayor intensidad, por lo que nuevamente la parte actora ingresa el vehículo al taller, donde le informan que la garantía ha vencido. Con ocasión a lo cual, en noviembre de 2016, la parte actora presento una queja ante General Motors.
- 1.5. Que con ocasión a lo anterior, en febrero de 2017, General Motors autoriza la reparación del motor, asumiendo por garantía el costo de los repuestos y no de la mano de obra.
- 1.6. Que a los 62.000 km, el vehículo vuelve a presentar el ruido en el motor, al llevarlo al concesionario niegan la garantía del vehículo y de la reparación anterior.
- 1.7. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora presentó reclamación ante la sociedad demandada el 30 de enero de 2018.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicitó que se cumplan con la garantía extendida hasta los 120.000 km, que se repare bien la camioneta, de no acceder a lo anterior, el cambio de la misma por una nueva o la devolución del dinero pagado.

**3. Trámite de la acción**

Mediante Auto No. 97.426 de 20 de septiembre de 2019, se admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante. Dicha providencia fue debidamente notificada a la sociedad demandada a la dirección de notificación judicial registrada en el RUES, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa. Posteriormente, el Auto No. 79.048 del 2 de septiembre de 2020, corrigió el auto admisorio de la demanda, en el sentido de indicar que el proceso era de menor cuantía y en consecuencia se regía por las reglas del proceso verbal, providencia que fue notificada de conformidad con las provisiones del artículo 295 del C. G. del P.

La sociedad demandada contestó oportunamente la demanda, mediante radicado 19-212159-00004 aclarando algunos hechos de la demanda, oponiéndose a las pretensiones de la demanda y excepcionando formulación de la demanda por fuera del término legal, de conformidad con el numeral 3 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011; producto idóneo y de buena calidad; expiración de la garantía, porque era de 4 años o 50.000 km, lo primero que ocurriera.

#### 4. Pruebas

El Despacho encuentra que con las pruebas documentales allegadas por las partes con la demanda y la contestación de la demanda es suficiente para proceder a dictar una sentencia de fondo, de conformidad con lo previsto en el numeral 3º del artículo 278 del C.G.P., por lo que se prescindirá de decretar los demás medios probatorios solicitados por los extremos de la controversia.

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que acompañan el escrito de la demanda.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que acompañan el escrito de contestación de la demanda.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

## II. CONSIDERACIONES

Agotada la etapa introductoria del proceso y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que en el inciso 4º numeral 3º del artículo 278<sup>1</sup> del C.G.P. contempla la posibilidad de proferir sentencia anticipada, así como lo dispuesto en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390<sup>2</sup> del C.G.P., el cual prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor.

Ahora bien, con fundamento en lo preceptuado en el citado artículo 278 del C.G.P. en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis es procedente proferir sentencia anticipada, habida cuenta de que, a partir de los hechos aducidos en la demanda, así como con las pruebas allegadas, se cuenta con los elementos de juicio suficientes para declarar probada la excepción de prescripción extintiva de la acción de protección al consumidor, como pasa a explicarse:

<sup>1</sup> "Las providencias del juez pueden ser autos o sentencias.

Son sentencias las que deciden sobre las pretensiones de la demanda, las excepciones de mérito, cualquiera que fuere la instancia en que se pronuncien, las que deciden el incidente de liquidación de perjuicios, y las que resuelven los recursos de casación y revisión. Son autos todas las demás providencias.

En cualquier estado del proceso, el juez deberá dictar sentencia anticipada, total o parcial, en los siguientes eventos:

1. Cuando las partes o sus apoderados de común acuerdo lo soliciten, sea por iniciativa propia o por sugerencia del juez.

2. Cuando no hubiere pruebas por practicar.

3. Cuando se encuentre probada la cosa juzgada, la transacción, la caducidad, la prescripción extintiva y la carencia de legitimación en la causa".

<sup>2</sup> "Párrafo tercero. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.

Cuando se trate de procesos verbales sumarios, el juez podrá dictar sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueron suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar." (Negrillas fuera de texto)."

## 1. Las reglas de prescripción en el ámbito de la protección al consumidor

Se han presentado diversas posiciones respecto de la naturaleza de los términos previstos en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. El debate se ha centrado en si se trata de límites temporales que establecen la caducidad de la acción o si lo previsto en la referida norma es la regulación del término de prescripción del derecho a reclamar la protección por la vulneración de los derechos de los consumidores. Esta Delegatura se ha decantado por la última de las doctrinas mencionadas, esto es que la regulación allí prevista corresponde a la de un término de prescripción. Esta posición encuentra sustento en que, como lo ha señalado el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá<sup>3</sup>, una lectura sistemática de los preceptos que regulan la acción de protección al consumidor resulta claramente indicativa de que la voluntad del legislador fue la de establecer un término de prescripción, que no de caducidad para el ejercicio de los derechos que reconocidos a favor de la parte débil de la relación. Así se colige del inciso del numeral 6 del referido artículo 58, en el que se señala:

*“La Superintendencia de Industria y Comercio adelantará las gestiones pertinentes para individualizar y vincular al proveedor o productor. Si transcurridos dos meses desde la interposición de la demanda, y habiéndose realizado las gestiones pertinentes, no es posible su individualización y vinculación, se archivará el proceso, sin perjuicio de que el demandante pueda presentar, **antes de que opere la prescripción de la acción**, una nueva demanda con los requisitos establecidos en la presente ley y además deberá contener información nueva sobre la identidad del productor y/o expendedor”* (negrillas fuera del texto original).

En consecuencia, fue el mismo legislador el que determinó expresamente la naturaleza de los términos regulados en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, para establecer que se trataba de la figura de la prescripción, con un régimen particular relativo a las reclamaciones que se tramitan por la vía de la acción de protección al consumidor.

Además de la mencionada pauta interpretativa, el canon hermenéutico previsto en el artículo 4° del Estatuto del Consumidor permite arribar a la misma conclusión. Se establece en dicho precepto que: “[/]as normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.” En consecuencia, se impone entender que la regulación prevista en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 corresponde a la de un término de prescripción, por tratarse de una posición más beneficiosa para el sujeto protegido por las normas de consumo. Lo anterior, debido a que, a diferencia de la caducidad, la prescripción debe ser alegada por la parte que pretende favorecerse de aquella, es renunciable, se puede interrumpir mediante escrito dirigido por el acreedor al deudor (art. 94 del C.G.P.) y no puede ser declarada oficiosamente por el juez, entre otras particularidades de esta institución que ciertamente redundan en favor del consumidor.

Definida la naturaleza de los términos regulados por la norma en comento (numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011), es necesario señalar que el legislador definió tres supuestos diferentes respecto de la regulación de la prescripción de la acción de protección al consumidor, dependiendo del derecho o protección reclamada, así:

- i. Cuando la protección reclamada esté enderezada a hacer efectiva la garantía legal (art. 7 y ss.), el término de prescripción es de un año, el cual comienza a contarse desde el momento en que expiró la garantía;
- ii. Cuando la demanda verse sobre una reclamación netamente contractual, esta deberá presentarse dentro del año siguiente a la terminación del contrato, so pena de que opere la prescripción;
- iii. Finalmente, como regla residual – para los demás casos- se establece que la prescripción operará a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación.

<sup>3</sup> Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá. Sala Civil. Sentencia 21 de noviembre de 2018. M.P. Clara Inés Márquez Bulla. Rad. No. 11001319900120177509102

Como se observa de los diferentes supuestos, el legislador, en lo que respecta al plazo de prescripción de la acción de protección al consumidor, sentó la regla de que este es de un año, distinguiendo entre los diversos eventos el momento desde el que se empieza a contar dicho término (*dies a quo*). Lo anterior hace fundamental determinar el tipo de controversia y derecho que se está debatiendo, en tanto la conclusión al respecto producirá efectos relevantes en relación con el momento desde el cual se contará el término de prescripción, pues mientras que para los dos primeros supuestos el legislador estableció parámetros de carácter objetivo que identifican el inicio de la contabilización del término de prescripción, la regla residual está dada por un criterio subjetivo.

En relación con la distinción entre factores objetivos y subjetivos para la determinación del momento en que empieza a correr el término de prescripción la doctrina ha señalado:

*“Así, el dies a quo podrá ser objetivo o subjetivo, según si considera o no la posibilidad que el legitimado activo conociera o no la acción y/o la posibilidad de accionar. Desde este punto de vista, el primero -asociado a la certeza jurídica- corresponde a la revisión de un hecho externo que prescinde de todo cuestionamiento acerca de la posición subjetiva del titular, como podría ser, por ejemplo, la realización del hecho lesivo, la entrega del producto, la celebración del contrato, etc. Por su parte, conforme al segundo -favorecedor de la justicia-, el plazo sólo principiará, una vez que el titular se encuentre en condiciones de hacer valer su derecho. En este sentido, un inicio subjetivo exigiría que el término principie con la aparición de los daños, el conocimiento de la infracción o del legitimado pasivo, etc.”<sup>4</sup>*

Ahora bien, es necesario señalar que la interpretación respecto de los dos primeros supuestos debe hacerse de manera restrictiva. A modo de ejemplo, en aquellos asuntos en los que la controversia, además de involucrar la solicitud de la efectividad de la garantía o la protección relativa a un asunto netamente contractual, implique una controversia referida a deficiencias informativas, no obstante la cercanía que pueda existir entre la información y el contenido contractual o la garantía solicitada, deberá el juez analizar con cautela el contenido de los derechos ejercidos, de tal forma que contabilice el término prescriptivo de manera particular para cada supuesto. Es así, que no podrán cobijarse las reclamaciones derivadas de las deficiencias informativas por el conteo del término prescriptivo de las demandas por efectividad de garantía o reclamaciones netamente contractuales, pues en este caso lo determinante será identificar el momento en el que el consumidor tuvo conocimiento de los hechos en que funda su petición, sin que se le puedan aplicar los parámetros objetivos que corresponden a las otras reglas consagradas por el legislador.

Dentro de este marco, aparece con claridad que al sujeto que alega la prescripción, para que prospere la excepción propuesta, le corresponde demostrar: i) el momento desde que comenzó a correr el plazo de prescripción; y, ii) que para la fecha de presentación de la demanda ya había transcurrido un año desde el inicio del conteo del término prescriptivo.

Para los dos primeros supuestos de prescripción, que se fundan en parámetros objetivos, deberá demostrar el demandante la fecha de expiración de la garantía o de terminación de los vínculos contractuales en los que se funda la reclamación. En lo que respecta a la regla residual, para determinar si el interesado ha tenido conocimiento sobre los hechos que motivan la reclamación se ha dicho que el análisis puede realizarse a partir del conocimiento real o potencial que tenga el sujeto sobre dichas circunstancias.

En cuanto al conocimiento real, este supone que se ha acreditado directamente que el demandante conocía las circunstancias constitutivas de la acción. De otra parte, el conocimiento potencial se determina considerando el momento a partir del cual un sujeto que actúa de manera razonable debería haber llegado a conocer las circunstancias que dan origen a la reclamación. En ese sentido, se ha señalado por parte de la doctrina extranjera lo siguiente:

<sup>4</sup> Erika Isler, “La prescripción extintiva de la acción infraccional en la reforma a la Ley N° 19.496”, ADECO – Academia de Derecho y Consumo, 2017.

*“Ello significa que se hace depender el inicio de la prescripción del conocimiento subjetivo que haya podido tener el perjudicado de la existencia de los hechos constitutivos de su pretensión. Se establece así una regla en cuya virtud el inicio del cómputo del plazo de prescripción se produce en el momento del conocimiento razonablemente posible o debido por parte del titular de la pretensión indemnizatoria de los elementos integrantes de su supuesto de hecho; es decir, una discovery rule en la terminología del common law.”<sup>5</sup>*

En sentido análogo, respecto de la *discovery rule* en el derecho anglosajón se ha señalado que esta supone que el término para ejercitar la acción empieza a correr desde el momento en que el potencial demandante descubre, o actuando con diligencia razonable debía descubrir, los hechos constitutivos de la base de la reclamación<sup>6</sup>.

En materia de consumo, para determinar el conocimiento razonable debe acudir al parámetro del consumidor medio. En relación con dicho estándar, esta Entidad ha señalado que para el caso colombiano es posible reconocer que un consumidor “*normalmente informado*” es aquel que usualmente no planifica sus decisiones de consumo y solamente consulta aquellos aspectos de la información que son esenciales para realizar la elección o que resaltan por su tamaño. De otra parte, el consumidor “*razonablemente atento y perspicaz*” no es el que hace análisis detallados y tampoco se encuentra en capacidad de tener una comprensión total de la información, por lo que puede incurrir en yerros permanentes respecto de los aspectos que demandan un mayor cuidado.

Así las cosas, entre mayor sea la complejidad de la operación de consumo o sea mayor el detalle que demandada el descubrimiento de los hechos que sirven de base a la reclamación, más exigente será la labor probatoria que debe desarrollar el demandado para demostrar el conocimiento por parte del consumidor de esas circunstancias, de tal forma que se logre determinar el punto de inicio para el conteo del término de prescripción. Por ejemplo, en el derecho español se han considerado de especial complejidad el entendimiento de las operaciones financieras, por las dificultades que existen para que el adquirente del producto logre una comprensión real de las características y riesgo del producto<sup>7</sup>, por lo que se ha exigido la demostración de hechos contundentes que permitan evidenciar la consciencia real por parte del accionante de la afectación a sus intereses.

## 2. La prescripción en el caso concreto

De acuerdo con los hechos y pretensiones que sirven de fundamento a la demanda presentada, es claro que esta se funda la eventual vulneración al derecho en la garantía de un bien, como quiera las inconformidades del actor se funda en eventuales defectos de calidad del vehículo objeto de Litis.

Al analizar la prescripción, encuentra el Despacho que, el caso debe analizarse desde el criterio objetivo anteriormente señalado, esto es que debe entenderse de acuerdo al numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, que la demanda de acción de protección al consumidor debe instaurarse dentro del año siguiente a la expiración de la garantía.

Precisado lo relativo a la regla de prescripción aplicable, se observa que la parte actora señala en el acápite de fundamentos de derecho que la garantía otorgada mediante circular de la General Motors, era de “**5 años o 120.000 km**”, de lo que advierte el Despacho que en la información otorgada al consumidor dentro del término de la garantía se indica que el término es o bien de 5 años, o bien de 120.000 km. De acuerdo a lo que puede evidenciarse en el mercado, los productores y proveedores de vehículos otorgan un término limitado o bien por el tiempo o por un kilometraje determinado lo primero que ocurra, de las dos opciones dadas. Como lo señala la parte demandada en el escrito de contestación de la demanda, donde indica que es de

<sup>5</sup> Ana Cañizares Laso. “Algunas claves para la reforma de la prescripción. En especial el *dies a quo*”, Revista de Derecho Civil, Vol. V, N° 4 (2018).

<sup>6</sup> Katherine E. Welch. “Statutes of Limitation: Discovering a Discovery Rule in Products Liability Actions - Condon v. A.H. Robins Co.” Creighton Law Review, N° 18 (1984).

<sup>7</sup> Francisco Pertíñez Vílchez. “El *dies a quo* del plazo para el ejercicio de la acción de anulabilidad por vicio de error en los contratos de préstamo e inversión”, Indret, N° 4 (2018)

4 años o 50.000 km, lo primero que ocurriera, sin embargo, la pasiva no aporta prueba de que al consumidor se le hubiera informado este término.

Con ocasión a lo anterior y atendiendo lo consagrado en el artículo 4 de la ley 1480 de 2011, el Despacho para entrar a determinar el término de la garantía, tendrá el enunciado por el consumidor, esto es 5 años o 120.000km, lo primero que ocurra, como quiera que la o es excluyente.

Puestas de este modo las cosas, el término de la garantía del vehículo empezaba a correr desde el 10 de octubre de 2012, y como para el 10 de octubre de 2017 el vehículo contaba con 120.000, acaecieron primero los 5 años del término de la garantía, esto es la garantía tendría vigencia hasta el 10 de octubre de 2017. Por lo que la parte actora tenía de acuerdo por lo indicado por el numeral 3 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011, el término de un (1) año desde la expiración de la garantía para presentar esta acción de protección al consumidor, es decir, hasta el 10 de octubre de 2018, sin embargo, lo hizo hasta el 16 de septiembre de 2019.

Así las cosas, el consumidor tenía el derecho de presentar la demanda de protección al consumidor, por el término de un año, desde el vencimiento de la garantía del bien, esto es hasta el 10 de octubre de 2018, como ya se indicó, sin embargo, así no lo hizo.

Analizado el presente caso a la luz de las consideraciones expuestas, deberá declararse probada la excepción propuesta por la sociedad demandada para el caso objeto de controversia operó la prescripción, como quiera que la demandante no ejerció su derecho dentro del término estipulado por la ley.

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

### RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar probada la excepción de prescripción de los derechos de protección al consumidor objeto de Litis, del señor CARLOS LUNA NOGUERA, identificado con cédula de ciudadanía No. 7.470.876, de conformidad con la parte motiva de la presente de la decisión.

**SEGUNDO:** En consecuencia, negar las pretensiones incoadas en la demanda.

**TERCERO:** Archivar las presentes diligencias.

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

**NOTIFÍQUESE,**

FRM\_SUPER

**ADRIANA MARCELA SÁNCHEZ CASALLAS<sup>8</sup>**

<sup>8</sup> Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 74622 de 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.



**Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.

No. 147

De fecha: 01/10/2020

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Silva'.

**FIRMA AUTORIZADA**

