

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
SALA CIVIL

MAGISTRADO PONENTE:

LUIS ROBERTO SUÁREZ GONZÁLEZ

Discutido y aprobado en sala de decisión del 27 de abril de 2022. Acta 13.

Bogotá D. C., veintinueve de abril de dos mil veintidós

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto Legislativo 806 de 2020, procede el Tribunal a decidir los recursos de apelación formulados por ambas partes contra la sentencia emitida por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio el 17 de diciembre de 2021 –repartida al despacho el 22 de febrero del año en curso– dentro del proceso adelantado por Luz Mary Ramírez Ramírez, Daniela Katherine Cabarcas Ramírez, Mauricio José de Ávila Cabarcas y Jaime Enrique Castilla Canoles –a quienes en lo sucesivo se hará referencia por su nombre de pila– contra Auto Safe S.A. –en adelante, Auto Safe–.

ANTECEDENTES

1. La parte actora solicitó declarar que Auto Safe vulneró sus derechos como consumidores y, en consecuencia, se le condene a: (i) Restituir \$41.840.400 a todos los accionantes, así como \$29.926.000 y \$6.432.000 a Luz Mary, a título de daño emergente –en su orden– por el dinero pagado por blindaje, 20% del valor total de la camioneta por la pérdida de 2 años de garantía con el vendedor y concesionario de Toyota, y el precio de los vidrios originales del vehículo. (ii) En subsidio de las dos últimas peticiones, el pago del valor

que el juez considere justo y conveniente por esos rubros. *(iii)* Indemnizar el daño moral, estimado en \$68.000.000 para cada uno de los demandantes. *(iv)* Imponer al convocado la multa señalada en el artículo 58 del Estatuto del Consumidor. Las pretensiones se sustentaron en los hechos que a continuación se sintetizan:

1.1. La necesidad de seguridad es relevante y vital, puesto que “transportarse con inseguridad les está generando miedo, pánico y preocupación”, de lo cual es prueba que el 21 de febrero de 2014 Daniela Katherine y su hermana Yulika Cabarcas fueron víctimas de hurto agravado. En virtud de ese riesgo y dado que se movilizan “por zonas rurales de alto impacto a nivel nacional, afectadas por grupos al margen de la ley, especialmente en lugares periféricos de Cartagena, y, en general, en los departamentos de Bolívar y del Atlántico”, obtuvieron autorización de la Superintendencia de Vigilancia y Transporte para el acondicionamiento de blindaje tipo 3 del vehículo de placas FRY-030, propiedad de Luz Mary y utilizado por todos los demandantes, integrantes del “mismo seno familiar”.

1.2. El 11 de febrero de 2019 Daniela Katherine contrató con Auto Safe la instalación del blindaje, por el que se expidió orden de servicio al día siguiente. Sin embargo, el 13 de febrero no fue posible trasladar el vehículo por la no identificación del conductor de la grúa, situación que “generó profunda angustia y zozobra...por no conocer quién o quiénes estarían a cargo de resolver los problemas del servicio de blindaje y la inseguridad que este implica”. Finalmente, el 14 siguiente se entregó el rodante y comenzó el trabajo que debía estar listo el 5 de marzo de 2019, pero, luego de múltiples insistencias y llamadas, el carro se devolvió el 25 de abril de 2019, 72 días después de su entrega a la demandada.

1.3. Al recibir el bien, percibieron varios defectos que motivaron que, desde el 22 de mayo de 2019, presentaran reclamaciones por filtración de aire en vidrio panorámico, desprendimiento de manijas y dos cinturones de

seguridad y ruido en los vidrios laterales y puertas. De esa situación se enviaron videos y otras evidencias, sin obtener respuesta del prestador del servicio, acaeciendo en el entretanto dos nuevos problemas, pues la puerta del baúl comenzó a trabarse y los vidrios de piloto y copiloto no subían ni bajaban normalmente. Luego de persistente comunicación, el 12 de agosto de 2019 se dio una supuesta solución a los desperfectos, lo cual no fue cierto porque los mismos continuaron y, ante el fracaso de los posteriores trámites de reparación y la falta de prestación eficaz –incluida la imposibilidad de enviar el bien a Bogotá porque se exigía el pago de una póliza y cubrimiento de gastos de transporte y la incumplida promesa del demandado de enviar técnicos a Cartagena para la revisión correspondiente–, el 14 de noviembre del mismo año radicaron reclamación directa, a la cual no se dio réplica.

1.4. Las averías encarnan: *(i)* Serias fallas en la idoneidad, calidad y buen funcionamiento en la instalación del blindaje, que justifican la devolución de la suma pagada, los implementos afectados, la indemnización de perjuicios patrimoniales y los dos años de garantía que se perdieron por esas deficiencias. *(ii)* Además, el no poder utilizar un vehículo en perfectas condiciones ha generado perjuicio moral, en tanto se movilizan “con el riesgo de sufrir daños en su integridad personal”, acaso generador de preocupación y zozobra. En criterio de los actores, al tenor de lo dispuesto en el artículo 56.3 del Estatuto del Consumidor, esta acción es viable “para obtener la reparación de daños (patrimoniales y extra patrimoniales) causados en la prestación de un servicio que supone la entrega de un bien, tal como sucedió en este caso”.

2. Auto Safe contestó la demanda señalando que no le constan las circunstancias particulares alegadas por cada demandante en relación con la aflicción, sufrimiento o intranquilidad padecidos, sentimiento que –añade– se apoya en un hecho ocurrido hace más de 6 años, a lo que agregó que no se demostró el perjuicio de muerte o daño personal. Sobre el proceso de blindaje, explicó que los inconvenientes fueron solucionados y que en la

entrega definitiva no subsistía defecto alguno en el acondicionamiento, al punto que en un mensaje de *WhatsApp* Daniela Katherine (quien participó como contacto y no como contratante del blindaje) informó que todo funcionaba bien, con excepción de unos pequeños rayones en el techo, y solamente en mayo de 2019 dio a conocer lo relativo a los ruidos en el vehículo.

Como excepciones para enervar las solicitudes del escrito inicial formuló: *(i)* Falta de legitimación, porque no se acreditó la calidad de consumidores de los actores, tanto así que en el acto administrativo que autorizó el blindaje quedó plasmado que Luz Mary dijo que el mismo tenía por justificación el desplazamiento en su profesión. *(ii)* El servicio de instalación del blindaje fue adecuado y no existen fallas ni deficiencias en el mismo, materia en la que se pronunció de forma específica sobre cada una de las averías aludidas en la demanda. *(iii)* Falta de nexo causal entre el servicio prestado y los daños invocados. *(iv)* Falta de jurisdicción, pues la ley atribuye el conocimiento de la acción de responsabilidad por producto defectuoso a la jurisdicción ordinaria, de manera exclusiva.

3. La superintendente delegada, luego de puntualizar que la legitimación por activa está acreditada, porque a pesar de que la justificación del riesgo que expresó Luz Mary ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada era en cumplimiento de su actividad profesional, los demandantes no indicaron en su interrogatorio que el uso dado fuera de ese mismo talante, sino para el transporte familiar, “confesión” que evidencia la calidad de consumidores. En seguida, refiriéndose a los daños cuya reparación se solicitó, resaltó inconsistencias entre los hechos de la demanda “y lo confesado”, en lo relativo a quiénes utilizaban el vehículo, así como frente a la filtración de aire en el vidrio panorámico que Luz Mary no expresó, al paso que “los conductores” tampoco hicieron referencia a esa avería, agregando que, si bien hay fotografías y un informe automotriz (incorporado como prueba documental), ninguno de esos pliegos es prueba “adecuada, útil o

válida” ni “contundentes, pertinentes” en torno a los desperfectos que se atribuyen a la prestación del servicio.

Adicionalmente, puso de relieve que el automotor tiene un comunicador con el exterior y que –en el interrogatorio– le preguntó a Daniela Katherine si había solicitado la apertura total de los vidrios, porque “es una situación diferente que bajen un poquito en lo necesario que se establece, a que haya solicitado que bajen y suban...pues casi nunca se permite bajar sino unos 3 o 4cms” –cuestionamiento del que la funcionaria no indicó cuál fue la respuesta–. Además, en la cotización del servicio se indicaron las especificaciones del blindaje y el acta de entrega informó el ámbito de la garantía, sin que sea de recibo reclamar la devolución del dinero pagado si no se siguieron las instrucciones en torno a que las refacciones solo se efectuarían en Bogotá y Medellín, de lo cual, según indicó Luz Mary, jamás le informó Daniela Katherine, de allí que los consumidores no cumplieron su deber de enterarse de los pormenores de la prestación. Agregó que no es factible reclamar el valor de “dos años de garantía” si conocían perfectamente que una intervención de blindaje llevaría a la pérdida de la misma, conjunto de motivos con los que negó los pedimentos, pero dispuso –con apoyo en lo previsto en el artículo 58.9 de la Ley 1480– que el demandado llevara a cabo la revisión y, de ser el caso, la reparación de los defectos denunciados por la parte actora.

Finalmente, recalcó que el artículo 56 *ibídem* autoriza la reparación de los perjuicios causados sobre los bienes y no sobre las personas, como lo corroboran los Decretos 735 y 1074 de 2015, de donde dedujo que no tiene la facultad para pronunciarse sobre esa temática, la cual compete a la jurisdicción ordinaria. En todo caso, enfatizó que los actores no probaron el menoscabo extrapatrimonial pedido, sobre el que únicamente indicaron que en una oportunidad cuando se movilizaban con el vidrio abajo se acercó un habitante de calle y surgió el temor de “que se iban a contagiar de Covid”.

4. Ambas partes apelaron. Tanto en audiencia, como en memoriales radicados ante la oficina de conocimiento y en esta instancia, la demandante hizo valer los reparos cuyos detalles se compendian de la siguiente manera:

4.1. Inadecuada valoración probatoria, por cuanto: *(i)* No se tuvo en cuenta la confesión de la demandada, tanto en la contestación al escrito inaugural como en su interrogatorio, en torno a la existencia de la falla reiterada, al punto de responder su representante legal –en la vista pública– que sí había ocurrido. *(ii)* Falta de ponderación de la documentación electrónica, en especial los archivos multimedia que dan cuenta del mal funcionamiento del blindaje, pliegos que no fueron desconocidos ni tachados de falsos por el convocado, sobre los que la funcionaria se limitó a indicar que eran “inconducentes”, sin explicar el porqué de tal aseveración. *(iii)* La juzgadora suprimió el vigor demostrativo del informe automotriz, del que tampoco hubo cuestionamientos sobre su autenticidad y contenido, elemento que incluye una pormenorizada descripción del daño en el rodante. *(iv)* La providencia es incoherente, pues la parte considerativa indicó que no está probado el daño, pero resolvió “hacer efectiva la garantía”. *(v)* Hubo error mayúsculo al no aplicar la inversión de la carga de la prueba prevista en el estatuto del consumidor y, por el contrario, implementar el artículo 167 del Código General del Proceso.

4.2. En relación con la reparación del daño emergente y el perjuicio moral: *(i)* Ante la precaria motivación del fallo no se conocen las razones de la “no prosperidad lógica de las pretensiones” relativas a la pérdida del valor de la garantía, porque “es sabido que por la instalación de blindaje se perdían dos (2) años” de ella, que debe pagar la convocada, dado que, como el blindaje no cumplió con su finalidad, “la pérdida de la garantía [carece] de sentido”. Por igual, debiéndose devolver el precio por el servicio, hay lugar a la repetición del valor de los vidrios retirados o, al menos, que se vuelvan a poner los originales. *(ii)* “Se extraña con rareza, el hecho de que en este caso no se le haya reconocido a los demandantes la indemnización por los

perjuicios morales”, aun cuando se encontraba la denuncia por fleteo, y el testimonio de Yulika Cabarcas, el cual no fue tachado de sospechoso, negativa que, además, va en contravía del precedente sentado en sentencia del 9 de marzo de 2017, en el que la autoridad de primer grado reconoció esa reparación.

4.3. No se dio ninguna relevancia al indicio grave generado por la no contestación de la reclamación directa “para imponer multa a la sociedad demandada” por ese silencio.

5. En la audiencia de fallo, la demandada centró su desacuerdo en que: *(i)* no existió la vulneración de los derechos de los accionantes, en tanto cumplió con la obligación contractual de blindar el vehículo y estuvo pendiente de la atención por garantía, y *(ii)* a pesar de esa buena disposición para hacer las reparaciones y asumir los costos de transporte y póliza, se prefirió demandar, motivo por el que no debió condenársele en costas. No obstante, en la oportunidad para actuar en esta instancia allegó memorial –mediante apoderado sustituto a quien se reconoce personería en auto de esta misma calenda– en el que agregó:

5.1. Falta de legitimación en la causa por activa, ya que los demandantes Jaime Enrique, Mauricio José y Luz Mary no tienen la calidad de consumidores finales, la cual se atribuyeron de forma irresponsable, temeraria y de mala fe. Los dos primeros, porque su actividad o profesión es de conductores del vehículo en el que se realizó el blindaje y tienen vínculo laboral con la empresa de la que es representante Luz Mary, quien, así mismo, confesó que no lo utiliza para sus desplazamientos cotidianos, personales, familiares y permanentes, a lo que se suma que, en el trámite para obtener el permiso de blindaje, adosó como argumento el uso del rodante para propósitos económicos asociados a su compañía.

5.2. Los demandantes no aportaron elemento demostrativo alguno que acredite la existencia de las fallas, ni el nexo de causalidad entre ellas y el servicio prestado, de manera que, con la orden dada, el *a quo* fue incongruente, en la medida que en las consideraciones estableció el incumplimiento de esa carga probatoria y, sin embargo, se le impuso a Auto Safe la obligación de revisar y arreglar el automotor. En todo caso, existió culpa exclusiva de la parte actora, comoquiera que para realizar las adecuaciones era necesario el envío de la camioneta a Bogotá, a lo que se opusieron los accionantes.

5.3. La autoridad de primer grado no impuso la sanción prevista en el artículo 206 ante la exagerada estimación de perjuicios, en tanto los patrimoniales se tasaron en \$77.568.400, al paso que el fallo solamente generó una obligación de hacer que “no supera el valor de \$5.000.000, suma a la que se integra la infundada condena en costas”, diferencia que se torna más desproporcionada si se toman en cuenta los daños extrapatrimoniales reclamados. Además, sobre esa multa le asiste responsabilidad solidaria al apoderado de los accionantes.

CONSIDERACIONES

1. La legitimación en causa por activa se erige como presupuesto fundamental para el estudio de fondo de las pretensiones, figura sobre la cual es importante memorar que se actualiza cuando el sujeto que demanda está habilitado para exigir de otro el derecho o la cosa controvertida, característica propia del derecho sustancial cuya ausencia conduce forzosamente a un fallo adverso a las peticiones de la demanda. Por ello, la legislación patria exige que la pretensión se haga valer –en línea de principio– por el sujeto a favor de quien la ley establece el derecho reclamado, con la salvedad de que existen algunos eventos en que se autoriza el ejercicio de la acción por otros sujetos que no son parte de la relación sustancial, como es el caso del ministerio público en protección del interés general, o del particular si hay

facultad expresa para ello, o la participación de terceros mediante la acción oblicua y, en general, cuando hay un interés cierto, protegido por la ley, que se ve comprometido si el titular no ejerce la correspondiente acción.

Por igual, importa recordar que la figura en comento debe ser abordada por el juzgador, incluso de oficio, pues ella “no es una excepción, sino que es uno de los requisitos necesarios e imprescindibles para que se pueda dictar providencia de mérito, ora favorable al actor o bien desechando sus pedimentos”¹, así que si quien pretende la declaración del derecho no es su titular o carece de la calidad exigida por la ley –de manera temporal o definitiva– debe negarse la petición mediante sentencia. De contraluz, con independencia de que la parte demandada no haya aludido a ese requisito en la formulación de reparos –aunque sí en la contestación de la demanda y la oportunidad para desarrollar sus argumentos en esta instancia– como el escrutinio de ese pilar estructurante de la acción también debe indagarse por iniciativa del fallador, la Sala abordará inicialmente el estudio de la legitimación en causa de los convocantes, ejercicio que tiene por fin la averiguación de si ellos son consumidores, elemento ineludible para la interposición y –por supuesto– el éxito del mecanismo judicial bajo análisis.

2. Con este propósito, viene bien evocar que en el ordenamiento patrio existen diversas normatividades que regulan materias semejantes, entre ellas la contractual, desarrollada –bajo las singularidades consagradas en cada uno de esos plexos, Código Civil, Código de Comercio y Estatuto del Consumidor–, disciplinas que reclaman su puntual aplicación en los eventos en los que, en consonancia con la materia regulada, es procedente. En consecuencia, su utilización se encuentra determinada por la concurrencia de las condiciones que estereotipan la especial relación que se hace valer en la demanda, de donde surge que, por regla general, no sea factible exigir la consumación o empleo de la regulación a placer de las partes o del juez, en tanto que la cobertura generalizada e indebida de las normas particulares

¹ Corte Suprema de Justicia. Criterio reiterado en SC2642-2015

–en ocasiones con el designio de proteger a sectores específicos de la población– les hace perder su natural eficacia tuitiva.

Dentro de esas puntuales categorías normativas se encuentra la ley del consumidor, la cual surge ante el reconocimiento de la desigualdad existente entre las partes contratantes, cabalmente examinada por la Corte Suprema de Justicia al resaltar que “la profesionalidad del productor, que lo hace experto en las materias técnicas y científicas en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre otras muchas peculiaridades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja comercial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a restablecer el equilibrio perdido”². Así mismo, coincidente con esa orientación, la doctrina nacional ha destacado la necesidad de “adoptar medidas drásticas, sucesivas, para una tutela más general, dinámica y efectiva del consumidor o del usuario, en cuanto tal, sobre la base de su indefensión o inferioridad frente al empresario profesional”, proyectado –entre otros ámbitos– en “el de formación y celebración del contrato y la determinación de su contenido”, que “pone de presente la trascendencia política, económica y social de esa variedad de negocios y atiende a sus varios frentes”³.

3. Se recuerda lo anterior, porque el beneficiario y protagonista de esta especial regulación –cuya implementación se solicitó en la demanda– es el consumidor o usuario, persona que adquiere, disfruta o utiliza bienes y servicios con el fin de satisfacer necesidades personales, familiares o domésticas y empresariales, siempre y cuando estas últimas no tengan relación directa con su actividad económica. Así se ratifica en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 que –en esencia– reproduce al artículo 1 del Decreto 3466 de 1982 –anterior Estatuto del Consumidor– de cuyo contenido la Corte Suprema de Justicia conceptualizó que el calificativo en

² Sentencia del 30 de abril de 2009.

³ Hiestrosa, F. Tratado de las obligaciones II. De las fuentes de las obligaciones: El negocio jurídico. Páginas 438-440.

análisis “comprende: a) toda persona, sea esta natural o jurídica; b) que requiera muebles o inmuebles, sin distinción alguna; ... c) con el fin de adquirirlos, usarlos o disfrutarlos para la satisfacción de una o más necesidades, vale decir, que no lo hace con fines empresariales o profesionales, condición esta que lo hace merecedor de una especial tutela jurídica”⁴, pensamiento que deja en evidencia la adopción del criterio finalista –causa - fin– trazado en la normatividad del consumo.

Ese privativo patrocinio se manifiesta en la regulación de los negocios en los que interviene un consumidor, estatuto que, de manera sistémica, establece un especial régimen al consagrar, entre otras directrices, la genérica protección de los derechos del consumidor o usuario, las normas que amparan al contrato y la efectividad de las garantías. Asimismo, la interpretación en su favor de las condiciones generales que se pacten, el control sobre el clausulado en los contratos de adhesión, la inversión de la carga de la prueba, entre otras directrices que, en conjunto, rigen de manera preferente la celebración, contenido, ejecución y terminación de estas relaciones, como también por la consagración de otras materias a favor de la comunidad que, sin ser contratante, es titular de unos derechos colectivos, como los de información, publicidad, educación, y los mecanismos procesales para hacer efectivo ese catálogo de derechos, el cual es de inmediata aplicación en los términos del artículo 84 de la Ley 1480.

4. De lo expuesto fluyen como conclusiones que las prerrogativas sentadas en la legislación del consumo tienen alcance restringido, porque este es un derecho de “clase” o de “grupo”, aplicable a las relaciones jurídicas en las que uno de los extremos es “consumidor”, a quien está dirigido ese particular resguardo y, de manera exclusiva y excluyente, puede invocar su singular protección, porque “pensar que todos los sujetos que interactúan en el tráfico de bienes y servicios conforman tal categoría –consumidores– y que, por ende, a ellos indistintamente les sean aplicables las normas especiales ...

⁴ Sentencia del 3 de mayo de 2005.

desnaturalizaría, por vía de generalización, un estatuto excepcional destinado a proteger a determinados sujetos de las relaciones de intercambio”⁵. En consecuencia, no hay duda de la necesidad de precisar si el sujeto que reclama es usuario o consumidor o si, por el contrario, debe auxiliarse de las normas civiles y mercantiles comunes, a las que puede acudir en tanto ellas sean las que realmente rigen la materia objeto de controversia, pues no en vano aquellas no han sido derogadas, subsistiendo para resolver diversos litigios, incluyendo las relativas al acatamiento de la garantía (art. 932 C. de Co.), por lo que es dable afirmar que el derecho del consumidor no es la única herramienta que tienen los ciudadanos para la solución de sus conflictos y su utilización no puede ser solicitada por la sola gracia de su existencia o por ser más benéfica.

5. Bajo el orden que se trae, debe enfatizarse que la Ley 1480 de 2011 no sienta una presunción de la calidad de consumidor a favor de quien formule una de las acciones que ella consagra, afirmación que se efectúa con total abstracción de que, ante la existencia de duda, esa normativa deba interpretarse en la forma más favorable a quien tenga ese abolengo, de donde se desgaja que la parte actora tiene el deber de acreditar la condición que alega, tanto más si su contraparte le desconoce tal condición, con elementos suasorios con entidad para desvirtuar ese ligamen. Con otras palabras, desde la perspectiva probatoria, es carga del interesado demostrar la hipótesis que lo hace titular de las normas especiales, esto es, que se trata realmente de un consumidor y, de contraluz, que ese conflicto no debe resolverse por las vías comunes, simple aplicación del artículo 167 del Código General del Proceso, plexo normativo que también informa esta clase de litigios, en tanto que el Estatuto del Consumidor no excluye su implementación.

De otro lado, la ley no enlista –con carácter excluyente– un conjunto de bienes o servicios que tengan como efecto inmediato la gestación de esa

⁵ Sentencia del 3 de mayo de 2005, citada.

relación, aunque, bajo características debidamente acreditadas en el asunto correspondiente, pueda concluirse en ciertos eventos la presencia de ese vínculo. Asimismo, en su particular escrutinio debe considerarse que en la referida adquisición de esos productos no tengan o se relacionen de forma esencial con una actividad lucrativa ejercida por la persona natural o jurídica.

6. En el caso que ocupa la atención del Tribunal, para resolver la exceptiva de falta de legitimación en la causa, la funcionaria de primera instancia explicó que, si bien en la resolución que autorizó la realización del blindaje se indicó que la justificación era el cumplimiento de funciones propias del cargo de la solicitante, en el interrogatorio de parte ni en la reclamación al empresario no se narró que lo utilizaran en el ámbito profesional o empresarial y, por el contrario, todos indicaron que era usado para “unas actividades familiares”. Esas versiones, a su parecer, implicaban una “confesión” de la naturaleza de consumo en la relación existente con la convocada, muy a pesar de haber valorado que “la parte actora engañó a la Superintendencia de Vigilancia”, puesto que el motivo dado a esa entidad para que se permitiera el acorazamiento del vehículo “difiere de lo confesado por el extremo demandante”.

Sin embargo, observa esta Corporación que ese epílogo se apoya en un análisis superficial del material probatorio, al paso que se sustenta en el inapropiado escrutinio del interrogatorio rendido por los demandantes, comoquiera que entremezcló, de manera indebida, los conceptos de declaración de parte y confesión –punto que más adelante se desarrollará– lo que, por consiguiente, llevó a tener por establecida una relación de consumidor que, en realidad, no existe. Por demás, en la valoración realizada se abordó de manera genérica ese importante elemento que –como ya se reflexionó– es un presupuesto esencial para la activación de la particular protección desarrollada por la norma especial, con olvido de que “la calidad de consumidor –y la consecuente aplicación del estatuto– solo puede

determinarse a partir del examen detallado de las circunstancias subjetivas y objetivas que rodean una relación específica”⁶.

Este pensamiento, sentado por la Corte Suprema Justicia, no ha perdido vigencia en tanto la aplicación de la ley particular reclama siempre el acatamiento de los requisitos que abran paso a tal ejercicio, condición de la que, desde ya se precisa, no emana, *per se*, de la instalación de blindaje, porque a pesar de que el mismo puede imponerse para la protección personal, propia o de la familia –como auténtica relación de consumo–, también puede responder a un designio empresarial. Tal dicotomía motiva la comprobación de si el accionante es un verdadero consumidor y –en específico– si el acorazamiento suple un requerimiento de los que la ley prevé para darle ese reconocimiento, discusión que no se supera por la eventualidad de que la autoridad de primer grado haya conocido de “múltiples” controversias con ocasión de ese servicio –afirmación efectuada por la convocante en el descorrimiento del traslado de las excepciones sin el acompañamiento de los pronunciamientos a que aludió y mucho menos la demostración de que se apoyen en mismo contexto acá discutido–.

7. Con el propósito de solucionar la censura expuesta, cumple recordar que en los supuestos fácticos de la demanda se expresó que, ante la necesidad de desplazamiento a zonas de alto impacto a nivel nacional, por motivos de seguridad se realizó el blindaje del automóvil, el cual fue contratado por Daniela Katherine, gestión de la que se aspira se tenga por cierto que “además de ser consumidor, es parte dentro del contrato”. A su turno, la sociedad convocada se opuso a esas manifestaciones, subrayando que, de acuerdo con la autorización otorgada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el servicio del vehículo está intrínsecamente ligado a la actividad económica de los accionantes, adicionando que no es cierto que Daniela Katherine haya fungido como contratante del acondicionamiento del coche, pues su aparición en el mismo es como simple “persona de contacto”,

⁶ Sentencia del 3 de mayo de 2005, citada.

tal cual se lee en el “aviso de venta” –documento que describe las condiciones, precio y demás aspectos relevantes de la contratación– en cuyo contenido también queda completamente claro que la cliente fue Luz Mary, por lo que es de rigor cotejar los diversos elementos de forma integral –como lo ordena la ley– para averiguar la condición de consumidores de la que se valieron los demandantes.

7.1. La solicitud de autorización del blindaje la apoyó Luz Mary porque, en calidad de “propietaria de las firmas en mención, debo cumplir funciones propias de mi profesión y cargo, me desplazo con mis funcionarios y operarios, realizando desplazamientos terrestres por zonas rurales a nivel nacional que considerados dentro del análisis de rutas según las últimas estadísticas de seguridad, son zonas de alto impacto, ya que debo desplazarme constantemente a municipios periféricos de Cartagena y de los departamentos de Bolívar y Atlántico que están siendo afectados por grupos al margen de la ley...allí desarrollamos la administración, control y supervisión de dichos servicios portuarios”, expresión obrante en la resolución 20194200049157. Tal pliego, como documento público, hace prueba de sí misma, de lo decidido, su autor y la fecha, sin perjuicio de que los soportes de hecho vertidos y las consideraciones de la autoridad también tengan relevancia demostrativa cuando están dirigidas a precisar el sentido y alcance de la decisión, pensamiento desarrollado por la Corte Suprema de Justicia en relación a las providencias judiciales⁷, aplicable al acto administrativo en comento, en tanto su formación también se sirve de un conjunto de supuestos fácticos y jurídicos que sustentan la manifestación estatal.

En concordancia con lo explicado, de acuerdo con lo previsto en el artículo 34, literal c) del Decreto 2535 de 1993 –al que expresamente remite el artículo 2.6.1.1.3.3.30 del Decreto 1070 de 2015– a más de los requisitos formales, el solicitante debe “justificar que se encuentra en peligro de muerte

⁷ SC15394-2015.

o grave daño personal por especiales circunstancias de su profesión, oficio, cargo que desempeña o actividad económica que desarrolla...”, motivación expresamente reproducida en el acto administrativo de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Por ende, si –de acuerdo con lo allí mismo plasmado– a la propietaria se le concedió la autorización precisamente porque el vehículo es un elemento de seguridad en la ejecución de su actividad profesional, aquella no puede desconocer esa inicial manifestación y sacar provecho de esa alteración, por cuanto “debe destacarse que conductas contrarias a su propio antecedente están prohibidas en nuestro ordenamiento jurídico (*venire contra factum proprium non valet*), pues constituyen una afrenta a los principios de ‘confianza legítima’ y buena fe”⁸, de allí que, en línea de principio, no sea factible abrir espacio a ese desconocimiento, tanto más si no se acredita el cambio de esa destinación bajo la cual se exoró el permiso de blindaje.

7.2. Ahora bien, de cara a la valoración de los interrogatorios, es preciso poner de relieve que en su contenido debe distinguirse la declaración de parte de la confesión en sí misma, medios de prueba de los que la Corte Suprema de Justicia destacó su diferencia, explicando que “la primera, en términos generales, consiste en el relato que la propia parte realiza sobre los hechos materia del litigio, le favorezca o no, y la segunda, es también una versión de aquella, pero cualificada, pues debe recaer sobre hechos que la perjudiquen y cumplir con los requisitos contemplados en el artículo 191 del Código General del Proceso. De suerte que puede afirmarse que toda confesión es una declaración de parte, pero no toda declaración de parte constituye una confesión. Aunque ambas han de ser apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica y en armonía con los demás medios de convicción, la confesión, por los efectos que genera, está sometida a pautas especiales que han de observarse para que adquiera mérito probatorio”⁹.

⁸ Corte Suprema de Justicia. STC6683-2020

⁹ Sentencia STC13366-2021

Por igual –continúa el fallo citado– “el canon 191 del mismo estatuto [Código General del Proceso], luego de mencionar que la confesión requiere, entre otros aspectos, que i) *‘el confesante tenga capacidad para hacerla y poder dispositivo sobre el derecho que resulte de lo confesado’* y ii) que *‘verse sobre hechos que produzcan consecuencias jurídicas adversas al confesante o que favorezcan a la parte contraria’*, establece que *‘la simple declaración de parte se valorará por el juez de acuerdo con las reglas de apreciación de las pruebas’*. A renglón seguido el artículo 196 dispone que *‘la confesión deberá aceptarse con las modificaciones, aclaraciones y explicaciones concernientes al hecho confesado, excepto cuando exista prueba que las desvirtúe. Cuando la declaración de parte comprenda hechos distintos que no guarden íntima conexión con el confesado, aquellos se apreciarán separadamente’*. Significa, entonces, que las partes pueden rendir su versión sobre los hechos materia de la controversia, algunas veces se tratará de una simple declaración y, en otras ocasiones, de una confesión, lo que, en todo caso, definirá el juez al momento de valorar el relato del interesado, asignándole el mérito correspondiente”¹⁰.

Hecha la anterior precisión, contrastada con la gestión surtida en el contradictorio, no fue adecuado el estudio realizado por la superintendente delegada, en tanto, sin distinción alguna o explicación que justificara ese manejo, calificó de confesión todo lo narrado por los accionantes y aceptó la plena demostración de la calidad de consumidores a partir de esas versiones, pese a que no hay confesión, y que esas exposiciones –declaraciones de parte– son equívocas para sustentar la condición que se atribuyeron inicialmente. En efecto, a pesar de que todos los declarantes¹¹ informaron que el vehículo se utiliza para el transporte personal y familiar, más no con fines laborales o empresariales y que realizan visitas a sus parientes en Santa Marta o para hacer diligencias en Barranquilla (38:42, 1:12:20, 1:17:40, 1:39:40 y 1:40:40), en esas versiones existen segmentos que

¹⁰ Énfasis del texto original.

¹¹ Documento 24Audiencia.mp4.

esclarecen los supuestos fácticos que rodean la problemática, como pasa a extractarse:

7.2.1. Luz Mary, propietaria del vehículo, manifestó que: *(i)* autorizó a su hija para que tomara el servicio del blindaje, quien la mantenía al tanto de ese trámite, así como en qué consistía (29:30); *(ii)* el automóvil es conducido por ella, Jaime y Mauricio, pero la mayor parte del tiempo lo tiene la dueña (39:22); *(iii)* Jaime y Mauricio trabajan con ella hace muchos años, siendo el primero empleado de la empresa y el segundo los apoya en logística y operaciones en la misma (1:20:57); *(iv)* la sociedad hace operaciones portuarias en Cartagena (1:22:50); *(v)* la camioneta se desplaza por zonas de alto impacto, como se indicó en la resolución que autorizó el acondicionamiento del vehículo, muchas veces para asuntos relacionados con su trabajo y en otras oportunidades por asuntos familiares (1:23:30).

7.2.2. Jaime y Mauricio ratificaron su vínculo con Luz Mary, pues al serle cuestionada su ocupación informaron ser conductores de profesión, teniendo a su cargo el manejo del rodante, maniobra que igualmente efectúan Luz Mary y Daniela. Según Mauricio, Yulika Cabarcas hace parte de ese grupo.

7.2.3. Daniela Katherine: *(i)* a la pregunta de la funcionaria atinente a si fue autorizada para “determinar todo lo pertinente a un blindaje del vehículo”, señaló que lo confirmaba y que fue “la encargada de realizar todo el trámite” (52:16); *(ii)* el carro lo manejan todos los demandantes, su esposo y Yulika Cabarcas (hermana); y *(iii)* ante el interrogante de cuál era su actividad profesional, replicó que tiene una empresa dedicada a logística portuaria, aunque aclaró que no es la misma de su progenitora Luz Mary (1:39:40).

De aplicar las nociones legales y jurisprudenciales ya explayadas a las precitadas ponencias –y a riesgo de insistir en la materia– no puede dejarse

en el olvido que no todo lo que digan las partes al absolver el interrogatorio puede catalogarse como confesión, en tanto –además de los restantes requisitos previstos en el artículo 191 adjetivo– la versión que ingresa bajo esa categoría es aquella que perjudique al que la rinde o –si se quiere presentar en sentido negativo– la que no le reporta un beneficio en el proceso, mientras que la declaración corresponde a un relato que puede o no favorecer a quien lo realiza. Expresado en otras palabras –para lo que atañe a esta causa– la equivocación de la funcionaria en el punto recae en tener por confesada la calidad de consumidores de los actores a partir de su propio dicho, supuesto fáctico que, al ser de provecho para ellos mismos, no puede tenerse como tal, puesto que –como se ha reiterado por la doctrina jurisprudencial– “a nadie le está permitido constituir su propia prueba”¹² y –insiste la Sala– nada de lo que digan las partes en su propio beneficio puede considerarse como confesión, sin perjuicio de que lo manifestado por cada demandante sirva de testimonio para los restantes, más no –se reitera– con la fuerza de convicción de la confesión, a lo que se agrega que este medio demostrativo como la simple declaración deben ponderarse con las restantes piezas que integran el expediente.

8. Por consiguiente, la verdadera confesión –por ser lo que genera efectos desfavorables a la parte– recae en que la camioneta tiene como destinación el uso profesional, como lo admitió la señora Luz Mary en su interrogatorio, revelación con robusta influencia en tanto es ella quien tiene la información de primera mano acerca de esa materia, al ser la propietaria del rodante. Pero, además, la trascendencia que ello tiene para el conflicto se enfatiza porque ella fue quien pidió a la autoridad competente la autorización para que se le permitiera portar ese aditamento en el vehículo, dando como justificación que se movilizaría en la camioneta para “cumplir funciones propias de [su] profesión y cargo”, en la medida que se “desplaza con...funcionarios y operarios”, para llevar a cabo la “administración, control

¹² Corte Suprema de Justicia. SC11426-2016.

y supervisión” de los servicios portuarios, es decir, como uno de los eslabones necesarios en el ejercicio de esa actividad mercantil.

Se hace ahínco en lo anterior porque la salvaguarda del estatuto de consumo se otorga a quien, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice el bien o servicio para una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, pudiendo ser empresarial en tanto que esta no esté ligada intrínsecamente a la actividad económica del interesado, esto es, los actos diferentes a la producción, transformación, circulación o custodia de bienes y servicios – labores que estereotipan el concepto de “empresa”, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25 del Código de Comercio–. Por lo tanto, como en el caso particular se verifica la introducción del bien o servicio a esa cadena, el patrocinio de la Ley 1480 de 2011 no resulta aplicable, porque a pesar de que el Estatuto del Consumidor permite ampararse en su protección cuando el producto se implemente para atender necesidades empresariales, para ello es menester que el acto no esté intrínsecamente relacionado con la actividad económica del empresario, según lo dispone con claridad el artículo 5.3. de la normativa en comento, presupuesto que no se satisface en la medida que el automotor se integró, cabalmente, al ejercicio comercial de la propietaria de la camioneta, en el que es necesaria la movilización de operarios a las zonas portuarias para su administración, control y supervisión, según –se insiste– admitió Luz Mary.

Este pensamiento ya había sido expuesto por esta colegiatura, en un caso en el que se desarrolló, con amplitud, la temática referida a la necesidad empresarial que puede cobijar el Estatuto del Consumidor, por el que se concluyó que esa salvaguarda se abre paso cuando el requerimiento esté desligado de la actividad productiva del ente, no proyectada en el ejercicio de una labor encaminada a la obtención de utilidades, ya que si su designio es introducir el bien a la cadena de producción en cualquier tipo de industria –en sentido lato– no es viable invocar el particular auspicio de la ley de

consumo, acaso que tutela el derecho común¹³. Por demás, tampoco se halla en el expediente prueba que desvirtúe que el vehículo haga parte connatural de ese ejercicio lucrativo para el que Luz Mary obtuvo el permiso para el blindaje.

9. De otra parte, sobre la atestación del uso alternativo del rodante para fines personales y viajes familiares, únicamente obra la versión de los propios accionantes, imprecisa y contradictoria, primordialmente porque no se presta a duda que tanto Jaime como Mauricio utilizan la camioneta en su quehacer laboral, bien sea por la existencia de un vínculo de trabajo o como “apoyo”, pero, al fin y al cabo, como una herramienta para el cumplimiento de la actividad profesional de conducción a favor de Luz Mary. En este orden, demostrada esa relación de dependencia con la propietaria del vehículo, porque –se insiste– ejercen como actividad productiva el manejo de la camioneta en beneficio de su propietaria, no se encuentra motivo alguno del que pueda predicarse que la máquina tenga –respecto de ellos– un designio personal o familiar.

9.1. A su vez, en lo relativo a Daniela Katherine, hay que relieves que: (i) Está plenamente aceptado –concordante con lo señalado por su señora madre– que fue autorizada o encargada del trámite ante la demandada –manteniéndola informada de la suerte de este y los inconvenientes surgidos–, pieza demostrativa a la que se agrega que en el documento de “aviso de venta”, se registró su nombre como “persona de contacto”, siendo la “cliente” Luz Mary Ramírez Ramírez¹⁴ y a quien se le expidió la factura¹⁵, descartando que Daniela Katherine pueda considerarse como contratante del servicio, pues la verdad es que su participación fue a nombre de su progenitora. (ii) El contenido de la resolución emitida por la Superintendencia de Vigilancia, la declaración de doña Luz Mary y la información brindada por Daniela Katherine en cuanto a que “tiene una empresa” de logística portuaria, con

¹³ Cfr. Sentencia del 28 de agosto de 2019. Exp. 001-2017-15664-01.

¹⁴ 01Demanda.pdf, página 39.

¹⁵ 09Contestacion.pdf, página 18.

independencia de que se trate o no de la misma de Luz Mary, gesta serias dudas en torno a la destinación que se dio al automotor, ya que, aparte del dicho de los demandantes –por sí solo insuficiente y contradicho por otras piezas probatorias–, no se aportó prueba de la presencia de un fin distinto al declarado al solicitar el permiso a la autoridad competente. (iii) Además, también hay vacilación en torno a si Daniela Katherine usa la camioneta, dado que ella afirmó que sí, pero su mamá no la incluyó en el conjunto de personas que lo hacen, quedando en entredicho si únicamente tuvo como tarea realizar la prueba después de la reparación efectuada en marzo de 2019 o se le permite de forma ocasional desplazarse en ella.

9.2. Del testimonio de Yulika Cabarcas (hija y hermana de Luz Mary y Daniela Katherine, respectivamente), merece comentario especial dada la trascendencia del defecto –muy a pesar del silencio de las partes en esa etapa– el apresuramiento de la juzgadora al limitar –sin haber escuchado a la testigo– las preguntas del demandante a 5 y de la demandada a 4, ya que la ley no prevé esa facultad de restringir *a priori* la declaración de terceros y mucho menos la injustificada distinción del número de interrogantes permitidos a cada extremo. Con todo, lo cierto es que el único segmento de utilidad para la temática en análisis está en el aparte reconstruido por la falladora (debido a problemas técnicos ocurridos en la audiencia de recaudo), en el que se reitera que Jaime y Mauricio “son empleados de la empresa de su señora madre” – persistiendo el epílogo arriba mencionado sobre la verdadera calidad que ellos tienen– y a pesar que mencionó que el vehículo tiene propósitos familiares, esa atestación no se acompañó de elemento demostrativo alguno que así lo acreditara.

Para rematar, en lo que a este tópico atañe, de las imágenes y grabaciones de las conversaciones sostenidas a través de la aplicación *WhatsApp* no emerge contenido alguno para contrarrestar la conclusión de la falta de calidad de consumidores de los demandantes, puesto que lo que se discutió fue la reparación del blindaje y la sola mención de la Ley 1480 de 2011

realizada por Daniela Katherine en una de esas charlas¹⁶, no conlleva a la comprobación del calificativo cuestionado y, por ende, a la aplicación de ese estatuto a la controversia, en particular porque en ningún aparte de la plática su interlocutor aceptó que este rigiera esa relación contractual. Tampoco se desprende una aceptación de esa categoría porque la convocada haya atendido previamente las solicitudes para reparar la instalación del blindaje, esencialmente porque en el derecho comercial también existe una pauta destinada al otorgamiento y prestación de garantía de idoneidad como carga propia de este tipo de vínculos, en cuyo cumplimiento puede enmarcarse la labor desplegada por Auto Safe.

10. A manera de síntesis, la sentencia se revocará debido a la falta de prueba de la condición de consumidores de los integrantes del extremo accionante –la cual, se repite, no se presume– lo que lleva a la declaratoria de la falta de legitimación en la causa por activa, que como presupuesto de la acción provoca el fracaso de lo pedido, a lo que se adiciona que es improcedente desnaturalizar esta especial tipología de acción, en contravía de los puntuales propósitos que dieron paso a su expedición, como forma de protección de ese grupo de la población. Por igual, la sola invocación de un estatuto no hace que el mismo se torne aplicable a la pendencia, siendo preciso para ello que, en el caso concreto, se verifiquen los requisitos normativos que dan paso a su implementación, apoyado –por supuesto– en el material probatorio que informe el correspondiente debate, con miras a evitar la generalización de la ley especial, pues en su utilización lo ideal es “lograr ‘un justo, racional y eficiente equilibrio de los valores en juego: de una parte la autonomía privada y las libertades de elección y de acción de los operadores, y de otra parte la protección imperativa de intereses socialmente relevantes’”¹⁷.

¹⁶ 09Contestacion.pdf.

¹⁷ Hinestroza, F. Op cit. Página 443.

Lo anterior se traduce en que para que los derechos del consumidor surjan es menester averiguar *prima facie* si se configura la arquetípica relación prevista en la ley o si, por el contrario, el vínculo gestado se rige por el derecho común, colofón este último que, de conformidad con lo ampliamente reflexionado, se impone como resultado. No obstante, la Sala no encuentra una conducta irresponsable, temeraria, dolosa o de mala fe –denunciada por la demandada en la sustentación de su alzada– por el hecho de que los accionantes se hayan atribuido el epíteto de consumidores, de lo que el convocado no explicó en qué consistió esa conducta reprochable –más allá de los argumentos orientados a refutar el calificativo que invocaron los accionantes– y mucho menos se aportó prueba de ese argumento.

Como el resultado basta para negar todas las pretensiones de la demanda, el Tribunal no examinará los restantes medios exceptivos y tampoco es menester abordar el estudio de la existencia de los defectos denunciados en la prestación del servicio, ya que para el escrutinio de esa problemática por la vía seleccionada era imperioso demostrar la calidad de consumidores de los demandantes.

11. Para concluir, es improcedente asumir el estudio de la inconformidad relativa a la falta de imposición de la sanción prevista en el artículo 206 del Código General del Proceso, pues tal alegato solo se expresó ante esta Corporación, en la oportunidad del desarrollo de los reparos, que no comprende el planteamiento de nuevas discrepancias contra la decisión, por lo que, al no haberse manifestado ese desacuerdo en el acto de notificación de la sentencia atacada ni dentro de los 3 días siguientes, esa discordia es extemporánea. No en vano, en los términos de los artículos 320, 322 y 328 del estatuto adjetivo, el objeto del recurso se limita al escrutinio de los reparos concretos, sobre los cuales versarán las críticas contra la decisión cuestionada y constituyen el único insumo en torno al que puede pronunciarse el juez de segundo grado, claro está “sin perjuicio de las decisiones que deba adoptar de oficio, en los casos previstos por la ley”.

Cualquier desbordamiento de esos hitos haría que el Tribunal incurra en el vicio de la incongruencia, el cual “también se patentiza cuando la sentencia no armoniza con lo pedido en la sustentación del recurso (pretensión impugnativa), que indudablemente corresponde a una invocación del derecho sustancial controvertido”¹⁸.

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

RESUELVE

PRIMERO: REVOCAR la sentencia impugnada. En su lugar se declara la falta de legitimación en causa por activa.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Costas en ambas instancias a cargo de la parte actora. Como agencias en derecho de este grado se señala el valor de \$1.000.000.

Notifíquese,

LUIS ROBERTO SUÁREZ GONZÁLEZ

Magistrado Ponente

Rad. 11001319900120205701701

ADRIANA LARGO TABORDA

Magistrada

Rad. 11001319900120205701701

ADRIANA SAAVEDRA LOZADA

Magistrada

Rad. 11001319900120205701701

¹⁸ Corte Suprema de Justicia. SC4415-2016

Firmado Por:

**Luis Roberto Suarez Gonzalez
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Dirección Ejecutiva De Administración Judicial
División De Sistemas De Ingenieria
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

**Adriana Saavedra Lozada
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 001 Civil
Tribunal Superior De Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

**Adriana Del Socorro Largo Taborda
Magistrada
Sala Civil
Tribunal Superior De Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

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: **378076605174a71293e2943e4be744d2e62f8408d1d378f41ef5091468543c15**

Documento generado en 29/04/2022 04:01:59 PM

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