



Universidad del
Rosario



Facultad de Jurisprudencia

Maestría en Derecho Corporativo

Título del proyecto

Presentado por:

Nicolás Gil Serrano

Alejandro Giraldo López

Bogotá, D.C. 26 de mayo de 2026



Facultad de Jurisprudencia

Maestría en Derecho Corporativo

**LA FALLA REITERADA EN VEHÍCULOS AUTOMOTORES:
VACÍOS NORMATIVOS, JURISPRUDENCIA, EVIDENCIA EMPÍRICA
Y PROPUESTAS DE REFORMA EN EL RÉGIMEN DE GARANTÍAS EN
COLOMBIA**

Modalidad: Artículo de Reflexión

Presentado por:

Nicolás Gil Serrano

Bajo la dirección de:

Alejandro Giraldo López

Bogotá, D.C. 26 de mayo de 2026

CONTENIDO

Declaración de originalidad y autonomía	6
Declaración de exoneración de responsabilidad	7
Resumen.....	9
Abstract	10
1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. La garantía legal como pilar del derecho de consumo colombiano.....	11
1.2. El vehículo automotor como bien complejo: fundamento del tratamiento diferenciado	11
1.3. Las respuestas oficiales de la SIC como fuente primaria de investigación jurídica	12
1.4. Problema de investigación y pregunta central	13
1.5. Justificación académica y práctica.....	13
1.6. Estado del arte.....	14
1.7. Objetivos.....	14
2. METODOLOGÍA.....	14
2.1. Enfoque y tipo de investigación.....	14
2.2. Fuentes primarias: los derechos de petición como instrumento de investigación jurídica	15
2.3. Análisis estadístico de la base de datos de la SIC.....	15
2.4. Limitaciones metodológicas derivadas de la respuesta institucional.....	16
3. MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA GARANTÍA EN VEHÍCULOS AUTOMOTORES	16
3.1. La Ley 1480 de 2011: estructura del régimen de garantías y el artículo 11	16
3.2. Decreto 735 de 2013 y Decreto 1074 de 2015: avances y omisiones reglamentarias .	17
3.3. Circular Única de la SIC — Título II: alcance y limitaciones.....	17
3.4. Código General del Proceso y la insuficiencia estructural de la sana crítica en disputas técnicas.....	18
3.5. Balance crítico: tres debilidades estructurales del marco normativo colombiano	20
4. LA BASE DE DATOS DE LA SIC: ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE 499 PROCESOS (2018–2020).....	21
4.1. La imposibilidad de clasificar por falla reiterada:	21
4.2. Los 499 Procesos Certificados: Datos Y Análisis Estadístico.....	21
4.3. Interpretación de los datos: cuatro hallazgos con implicaciones normativas	22
4.4. El tiempo de resolución: más de un año de incertidumbre para el consumidor	23
5. JURISPRUDENCIA DE LA SIC: LÍNEAS INTERPRETATIVAS, DISPERSIÓN Y CARGA PROBATORIA	23

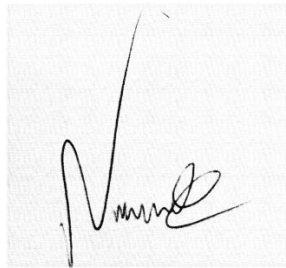
5.1. La SIC como juez especializado y la ausencia de mecanismos de unificación	23
5.2. Los tres criterios jurisprudenciales: análisis de la Relatoría de la SIC (2018–2026) ..	24
5.3. Análisis crítico de sentencias representativas de la Relatoría (2018–2026)	25
5.4. Carga de la prueba y asimetría informativa en el sector automotor	27
5.5. Balance estadístico y cualitativo de la muestra.....	28
6. DERECHO COMPARADO: MODELOS DE REFERENCIA PARA LA OBJETIVACIÓN DE LA FALLA REITERADA	30
6.1. El modelo estadounidense: las Lemon Laws como paradigma de objetivación.....	30
6.2. El modelo europeo: Directivas 1999/44/CE y (UE) 2019/771	30
6.3. América Latina: avances normativos en México, Chile y Brasil.....	31
6.4. Lecciones del derecho comparado para Colombia	31
7. DISCUSIÓN: TENSIONES NORMATIVAS, PROBATORIAS Y ECONÓMICAS	31
7.1. Del análisis doctrinal a la evidencia empírica: lo que los datos de la SIC confirman .	32
7.2. Los incentivos perversos del statu quo: efectos sobre consumidores y productores ...	32
7.3. La dimensión de la seguridad vial: argumento de política pública irrefutable	32
8. PROPUESTAS DE REFORMA NORMATIVA E INSTITUCIONAL	32
8.1. Reforma legislativa al artículo 11 de la Ley 1480 de 2011	32
8.2. Sistema de información institucional en la SIC: superando la carencia del sistema de consulta.	33
8.3. Unidad Técnica de Peritaje Automotriz en la SIC.....	33
8.4. Mecanismo de Resolución Extrajudicial de Disputas Automotrices (REDVA)	34
8.5. Instrucción vinculante de la SIC: la medida de mayor impacto en el corto plazo.....	34
9. CONCLUSIONES	36
Referencias.....	38

Declaración de originalidad y autonomía

Declaro bajo la gravedad del juramento, que he escrito el presente Proyecto Opción de Grado, en la propuesta de solución a una problemática en el campo de conocimientos del programa de Maestría por mi propia cuenta y que, por lo tanto, su contenido es original.

Declaro que he indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este proyecto no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.

Nicolás Gil Serrano

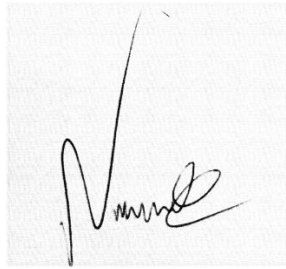
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nicolás Gil Serrano', is written over a light gray, textured rectangular background.

Firmado en Bogotá, D.C. el 26 de mayo de 2026

Declaración de exoneración de responsabilidad

Declaro que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su autor. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

Nicolás Gil Serrano

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nicolás Gil Serrano', is centered below the printed name. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'N'.

Firmado en Bogotá, D.C. el 26 de mayo de 2026

Lista de tablas

Tabla 1	Decisiones adoptadas por la SIC por tipo y año — Sector automotor (2018–2020)..	22
Tabla 2	Sentencias de la Relatoría de la SIC sobre falla reiterada en vehículos automotores analizadas (2018–2026)	30

**LA FALLA REITERADA EN VEHÍCULOS AUTOMOTORES:
VACÍOS NORMATIVOS, JURISPRUDENCIA, EVIDENCIA EMPÍRICA
Y PROPUESTAS DE REFORMA EN EL RÉGIMEN DE GARANTÍAS EN
COLOMBIA**

*REPEATED FAILURE IN MOTOR VEHICLES: REGULATORY GAPS, EMPIRICAL
EVIDENCE,
AND REFORM PROPOSALS IN COLOMBIA'S WARRANTY REGIME*

Nicolás Gil Serrano

Resumen

El presente artículo analiza el vacío normativo que rodea la **falla reiterada en vehículos automotores** dentro del régimen de garantías establecido por la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**, el Decreto 735 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). La investigación combina un enfoque doctrinal-comparado con un análisis empírico/estadístico de carácter fresco en la literatura jurídica colombiana sobre el sector automotor. Como fuente primaria central, se incorporan las respuestas oficiales de la SIC a las peticiones de información pública Rad. **2025-458969** y Rad. **2025-487047** (suscritas en septiembre y octubre de 2025), mediante las cuales la entidad: (i) certificó la inexistencia de un sistema de clasificación desagregada de sus procesos por tipo de falla —evidencia institucional del vacío denunciado; (ii) suministró un listado de 499 procesos con sentencia por efectividad de garantía en el sector automotor correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020; e (iii) informó un tiempo promedio de resolución de un año, dos meses y veintisiete días. El análisis estadístico de dicha base revela que el 45,3% de los casos resultó favorable al consumidor, con predominio de las órdenes de devolución del precio (25,9%) sobre las de sustitución del bien (16,4%), y un crecimiento del 55,6% en el volumen de litigios entre 2018 y 2019. Estos hallazgos, contrastados con la jurisprudencia de la SIC que oscila entre criterios estrictos, flexibles y restrictivos, la doctrina especializada y los modelos comparados de las *Lemon Laws* de Estados Unidos y la Directiva (UE) 2019/771, confirman la urgencia de un marco normativo diferenciado para el sector automotor colombiano. El artículo concluye con propuestas concretas de reforma legislativa e institucional.

Palabras clave: garantía legal; vehículos automotores; falla reiterada; Superintendencia de Industria y Comercio; derecho comparado; Ley 1480 de 2011; derecho de petición; análisis estadístico.

Abstract

This article examines the regulatory gap surrounding **repeated failure in motor vehicles** under the warranty regime of Colombia's **Law 1480 of 2011 (Consumer Protection Statute)**, Decree 735 of 2013, Decree 1074 of 2015, and the Unified Circular of the SIC. The study combines a doctrinal-comparative approach with an original empirical-statistical analysis. As its central primary source, it incorporates the SIC's official responses to freedom-of-information requests Rad. **2025-458969** and Rad. **2025-487047** (signed September–October 2025), which: (i) certified the absence of a disaggregated case classification system by defect type institutional evidence of the very gap denounced; (ii) provided a dataset of 499 cases with final judgment on warranty effectiveness in the automotive sector (2018–2020); and (iii) confirmed an average resolution time of one year, two months and twenty-seven days. Statistical analysis reveals that 45.3% of cases were decided in favor of consumers, with price-refund orders (25.9%) outnumbering product-substitution orders (16.4%), and a 55.6% increase in litigation volume between 2018 and 2019. These findings, contrasted with SIC jurisprudence oscillating between strict, flexible and restrictive criteria, specialized doctrine, and U.S. Lemon Laws and EU Directive 2019/771 comparative models, confirm the urgency of a differentiated regulatory framework for the Colombian automotive sector.

Keywords: legal warranty; motor vehicles; repeated failure; Superintendence of Industry and Commerce; comparative law; Law 1480 of 2011; freedom of information; statistical analysis.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. La garantía legal como pilar del derecho de consumo colombiano

La protección al consumidor constituye uno de los campos de mayor expansión del derecho privado contemporáneo. Desde mediados del siglo XX, los ordenamientos jurídicos de economía de mercado reconocieron que la asimetría estructural entre productores y consumidores derivada de la desigualdad en información, capacidad económica y poder de negociación exigía un cuerpo normativo específico capaz de equilibrar la relación contractual (Stiglitz G. , 1994). Esta asimetría es especialmente pronunciada en el mercado de bienes técnicamente complejos, donde el consumidor carece de los conocimientos necesarios para evaluar la idoneidad del producto adquirido antes y después de la compra (Stiglitz & Stiglitz, 2016).

En Colombia, el proceso de construcción del derecho del consumo culminó con la promulgación de la **Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor**, que derogó el Decreto 3466 de 1982 y consolidó en un solo cuerpo normativo los derechos fundamentales de los consumidores, los deberes solidarios de productores y proveedores, y los mecanismos de protección administrativa y judicial. El Estatuto adoptó una visión amplia de la garantía, configurándola no como mera obligación contractual voluntaria sino como una **garantía legal** de origen normativo, irrenunciable, de carácter solidario entre productor y proveedor, y de cumplimiento gratuito para el consumidor (art. 5, num. 5 y art. 7, Ley 1480 de 2011). Este diseño sigue la tradición del derecho europeo continental, en particular la influencia de la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, que introdujo la noción de *conformidad del bien* como eje de la protección (Machado, 2022)

No obstante, los avances del Estatuto persisten vacíos normativos significativos. El más relevante para el sector automotor es la ausencia de una definición objetiva de la **"falla reiterada"** en bienes de alta complejidad técnica. El artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 prevé que ante la reiteración de la falla el consumidor podrá exigir la sustitución del bien, la devolución del precio o una nueva reparación; pero el legislador omitió precisar qué se entiende por *"reiteración"*, generando un amplio margen de discrecionalidad judicial que ha producido decisiones contradictorias ante hechos objetivamente similares.

1.2. El vehículo automotor como bien complejo: fundamento del tratamiento diferenciado

Los vehículos automotores son, por definición, bienes de alta complejidad técnica y de notable relevancia económica para el hogar colombiano. Un automóvil moderno está compuesto por entre 20.000 y 30.000 piezas interdependientes organizadas en sistemas mecánicos, electrónicos, eléctricos y digitales (Heywood, 2018). Esta interdependencia implica que la falla de un componente puede generar síntomas en sistemas distintos, dificultando tanto la identificación del defecto originario como su distinción respecto de fallas independientes. Un defecto en el software de comunicación entre módulos electrónicos, por ejemplo, puede manifestarse con síntomas distintos en el sistema de frenos, en la transmisión y en el control de la dirección, siendo en realidad la misma causa raíz.

La incorporación de sistemas de asistencia a la conducción (ADAS), unidades de control electrónico (ECU), plataformas de conectividad vehicular y, en los vehículos eléctricos e híbridos, baterías de alta tensión y sistemas de gestión energética, ha transformado el automóvil en un producto híbrido entre bien físico y servicio digital (Loos, Helberger, & Guibault, *Digital Consumers and the Law: Towards a Cohesive European Framework*, 2013). Esta evolución tecnológica añade capas adicionales de complejidad que escapan completamente al marco regulatorio diseñado para bienes de consumo ordinarios.

La doctrina nacional ha destacado esta tensión. Desde una perspectiva sistemática, el Estatuto del Consumidor aplicó criterios uniformes a todo tipo de bienes sin diferenciar entre bienes simples electrodomésticos, textiles, calzado y bienes de alta complejidad técnica como los vehículos automotores. Al respecto, Giraldo López ha señalado que el Estatuto otorgó a las SIC amplias facultades de instrucción previstas en el numeral 2 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 para reglamentar el modo en que los productores deben cumplir sus normas, facultad que no ha sido ejercida de manera suficiente para atender las particularidades del sector automotor, en que el valor económico del bien, la relevancia de la seguridad vial y la complejidad técnica exigen un tratamiento diferenciado.

Desde la perspectiva económica del hogar colombiano, la adquisición de un vehículo es la segunda decisión de mayor impacto patrimonial, solo superada por la vivienda (Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO), 2023). Según datos del sector, el precio promedio de un automóvil nuevo en Colombia supera los COP 80 millones, equivalente a aproximadamente cuatro veces el salario mínimo anual vigente (Asociación Nacional de Movilidad Sostenible (ANDEMOS), 2024). Esta realidad económica refuerza la necesidad de un marco normativo claro: cuando un consumidor adquiere un vehículo defectuoso, las consecuencias patrimoniales y de movilidad son cualitativamente distintas a las derivadas de un electrodoméstico fallido.

1.3. Las respuestas oficiales de la SIC como fuente primaria de investigación jurídica

La contribución metodológica más relevante del presente artículo es la incorporación de fuentes primarias obtenidas directamente de la SIC mediante el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015. En el marco de la investigación que sustenta este artículo, se formularon solicitudes de información pública ante la SIC durante el año 2025, identificadas con los radicados **2025-458969** y **2025-487047**.

El radicado **2025-458969** fue respondido mediante comunicación del 1 de octubre de 2025, suscrita por la Superintendente delegada para Asuntos Jurisdiccionales, Contiene el listado de 499 procesos con sentencia por efectividad de garantía en el sector automotor (años 2018, 2019 y 2020), así como el tiempo promedio de resolución de los procesos.

Estas respuestas tienen valor probatorio pleno como documentos públicos en los términos del artículo 243 del Código General del Proceso. Su incorporación en el presente artículo académico transforma cualitativamente la discusión: las deficiencias del sistema ya no son conjeturas doctrinales ni inferencias de la jurisprudencia, sino realidades certificadas por la propia autoridad competente en el ejercicio de sus funciones. No existe estudio previo sobre

garantías automotrices en Colombia que cuente con información cuantitativa de esta naturaleza directamente de la SIC.

1.4. Problema de investigación y pregunta central

El vacío normativo y la ausencia de criterios técnicos uniformes han generado incertidumbre en la aplicación de la garantía a vehículos automotores. La SIC, en su función jurisdiccional, ha adoptado posiciones divergentes que oscilan entre criterios estrictos, flexibles y restrictivos. Esta variabilidad se refleja en los datos estadísticos certificados por la propia entidad: de 499 procesos con sentencia en el sector automotor (2018–2020), el 45,3% resultó favorable al consumidor y el 54,7% adverso. Esta distribución casi equitativa que en un sistema normativo claro debería ser predecible según los hechos de cada caso, es consistente con la hipótesis de dispersión interpretativa cuando se examina conjuntamente con la coexistencia de tres criterios divergentes documentados en la sección 5 de este artículo. En un sistema con parámetros objetivos definidos, los resultados serían predecibles a partir de los hechos probados, independientemente del operador que decida.

A lo anterior se suma uno de los hallazgos institucionales más significativos de este estudio la SIC certificó oficialmente que *"no cuenta con un sistema de clasificación lo suficientemente detallado que permita identificar, de manera desagregada, las demandas radicadas y decididas por fallas reiteradas de vehículos (tipo de vehículo, marca y modelo, etc.)"* (Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 2025). La autoridad que regula y adjudica la falla reiterada admite que no puede medir el fenómeno que regula. Esta carencia institucional, por sí sola, justifica la reforma propuesta.

Cabe precisar que esta carencia de clasificación no permite concluir, por sí sola, la ausencia de una línea jurisprudencial consolidada; tal determinación requeriría el análisis individualizado de cada decisión, lo que excede el alcance de este artículo de reflexión y las condiciones de acceso descritas en la sección 2.4. Información que sería de gran apoyo para los abogados litigantes y académicos interesados en esta materia.

De ahí surge la pregunta central de investigación: **¿Es suficiente la aplicación literal del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 y del estándar probatorio de la sana crítica para resolver adecuadamente los conflictos de garantía por falla reiterada en vehículos automotores, o se requiere un modelo normativo e institucional diferenciado que reconozca la complejidad técnica de estos bienes y la asimetría informativa que caracteriza al mercado automotor?**

1.5. Justificación académica y práctica

La relevancia académica del tema radica en su ubicación en la intersección entre el derecho del consumo, el derecho privado de contratos y la regulación de mercados. Los debates sobre la aplicabilidad de normas generales a bienes técnicamente complejos constituyen un campo de creciente interés en la doctrina internacional (Loos, Helberger, & Guibault, The regulation of digital content contracts, 2011). En el contexto colombiano, el tema es prácticamente virgen:

no existe artículo académico indexado que analice la falla reiterada en vehículos con base en datos empíricos de la SIC, lo que otorga a este trabajo un carácter pionero.

Desde una perspectiva práctica, el sector automotor representa entre el 2,5% y el 3% del Producto Interno Bruto colombiano y genera aproximadamente 140.000 empleos directos e indirectos (Asociación Nacional de Movilidad Sostenible (ANDEMOS), 2024). Las decisiones de la SIC en materia de garantías inciden directamente en los costos operativos de importadores, distribuidores y concesionarios, y en la confianza del consumidor en el mercado. Un marco normativo más preciso reduciría la litigiosidad cuyo tiempo promedio de resolución es de más de un año según la misma SIC y la incertidumbre estructural del mercado.

1.6. Estado del arte

La doctrina colombiana sobre garantías en el sector automotor es incipiente. Giraldo López, Caycedo Espinel y Madriñán Rivera son las referencias más sistemáticas sobre el Estatuto del Consumidor, aunque no profundizan en la problemática específica de la falla reiterada en vehículos. Villalba Cuéllar analiza los fundamentos del derecho del consumo, pero desde una perspectiva general. Ramírez Carvajal estudia el sistema probatorio en procesos de consumo ante la SIC, sin enfocarse en el sector automotor. Rengifo García aborda las funciones jurisdiccionales de la SIC y señala riesgos de dispersión interpretativa, pero sin evidencia cuantitativa.

En el plano internacional, la literatura sobre las *Lemon Laws* estadounidenses es extensa (Rossman, 2009); (Sovern, 2006) En Europa, (Loos, Rights of withdrawal, 2007) y (Morales Moreno, 2004) han analizado el régimen de la Directiva 1999/44/CE. La Directiva (UE) 2019/771 ha renovado el debate al extender la garantía a los bienes con elementos digitales, categoría que incluye los vehículos conectados. No se identifican estudios que hayan combinado análisis empírico de datos de la SIC con derecho comparado y propuestas normativas para el sector automotor colombiano.

1.7. Objetivos

Objetivo general: Analizar críticamente el régimen de garantía legal aplicable a vehículos automotores en Colombia, identificar vacíos normativos e institucionales mediante evidencia empírica, y formular propuestas de reforma basadas en datos y derecho comparado.

Objetivos específicos: (1) Examinar el marco normativo vigente y sus debilidades estructurales; (2) analizar estadísticamente la base de datos de 499 procesos certificada por la SIC; (3) sistematizar las líneas jurisprudenciales de la SIC; (4) evaluar la suficiencia del sistema probatorio; (5) contrastar la experiencia colombiana con modelos comparados; y (6) formular propuestas de reforma legislativa e institucional.

2. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque y tipo de investigación

El artículo combina un enfoque **doctrinal comparado** con un componente **empírico estadístico** inédito en la literatura jurídica colombiana sobre protección al consumidor en el

sector automotor. Se adopta el método *law in context* (Twining & Sugarman, Jurist in context: William Twining in conversation with David Sugarman, 2020), que conecta el análisis jurídico formal con el contexto económico e institucional en que operan las normas. Esta perspectiva permite evaluar no solo la coherencia interna del régimen normativo, sino su eficacia práctica en el mercado automotor y los efectos distributivos de la dispersión jurisprudencial.

La dimensión empírica constituye la principal innovación metodológica del estudio. A diferencia de los enfoques exclusivamente doctrinales, el análisis estadístico de los 499 procesos certificados por la SIC permite someter a prueba empírica las hipótesis derivadas del análisis normativo y jurisprudencial. La triangulación entre fuentes normativas, jurisprudenciales, doctrinales, internacionales y estadísticas garantiza la robustez y consistencia de las conclusiones.

2.2. Fuentes primarias: los derechos de petición como instrumento de investigación jurídica

El uso del derecho de petición como instrumento de investigación jurídica empírica es una práctica consolidada en la academia anglosajona bajo la denominación de *Freedom of Information Act (FOIA) research*, pero escasamente explorada en la literatura jurídica colombiana. El artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015 consagran el derecho de acceso a información pública como derecho fundamental, y su ejercicio produce documentos de valor probatorio pleno en los términos del artículo 243 del Código General del Proceso.

Las dos peticiones formuladas ante la SIC (Rad. 2025-458969 y Rad. 2025-487047) solicitaron información sobre: (i) número total de procesos de garantía en vehículos automotores desagregados por año, tipo de vehículo, marca y falla; (ii) estadísticas específicas sobre falla reiterada; (iii) sistemas vehiculares más reclamados; (iv) tiempo promedio de resolución; y (v) conceptos jurídicos emitidos sobre el artículo 11. Las respuestas, que forman parte del acervo probatorio del artículo, son verificables públicamente en el portal de consulta de radicaciones de la SIC: <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>

2.3. Análisis estadístico de la base de datos de la SIC

A partir de los 499 registros certificados por la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 2025), se realizó un análisis de frecuencias de las decisiones adoptadas, clasificándolas en seis categorías: (i) ordena devolución de dinero; (ii) ordena cambio del bien; (iii) ordena reparación del bien; (iv) niega; (v) declara probada excepción y niega; y (vi) otras (archivo, allanamiento, concede, falta de legitimación). Los resultados se presentan desagregados por año de radicación y consolidados, con cálculo de proporciones porcentuales. La sistematización fue realizada por el autor sobre la base de datos oficial suministrada por la SIC, constituyendo el primer análisis estadístico publicado sobre decisiones de garantía automotriz en Colombia.

2.4. Limitaciones metodológicas derivadas de la respuesta institucional

La respuesta de la SIC al Rad. 2025-458969 certificó la imposibilidad de identificar desagregadamente los casos de falla reiterada como figura autónoma dentro del universo de 499 casos. Esta limitación que es en sí misma uno de los hallazgos centrales del estudio impide calcular directamente la tasa de éxito de las reclamaciones por falla reiterada específica versus otras causales de garantía. Las estadísticas presentadas en este artículo corresponden a todos los procesos de efectividad de garantía en el sector automotor, no exclusivamente a casos de falla reiterada. Esta distinción se hace explícita a lo largo del análisis y no invalida las conclusiones: la incapacidad de la SIC para distinguir sus propios casos refuerza, antes que debilita, el argumento central sobre el vacío institucional en lo que automotores respecta.

Una limitación adicional de carácter metodológico es la siguiente: la Relatoría de la SIC (relatoria.sic.gov.co) no publica la totalidad de sus decisiones sino una selección sistematizada de casos con valor doctrinal/jurisprudencial. La consulta individualizada de sentencias específicas en el portal de radicaciones requiere el número de identificación de alguna de las partes, dato que no consta en el listado certificado mediante el Rad. 2025-458969. Un investigador externo, sin vinculación institucional a la SIC ni a las partes de los procesos, no dispone de los medios para acceder de forma directa y sistemática al universo de los 499 expedientes. Esta restricción estructural distingue al sistema colombiano de ordenamientos con repositorios abiertos de jurisprudencia, y obliga a centrar el análisis cualitativo en los documentos disponibles en la Relatoría: 26 sentencias sistematizadas sobre falla reiterada en vehículos, analizadas en la sección 5. Esta limitación no invalida el estudio: la opacidad informativa es parte del déficit institucional que el artículo denuncia.

3. MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA GARANTÍA EN VEHÍCULOS AUTOMOTORES

3.1. La Ley 1480 de 2011: estructura del régimen de garantías y el artículo 11

La **Ley 1480 de 2011** combina la regulación de la garantía legal como obligación de resultado, la responsabilidad objetiva por producto defectuoso y la competencia jurisdiccional especializada de la SIC. El artículo 5, numeral 5, define la garantía legal como la "*obligación temporal, solidaria y gratuita a cargo del productor y/o proveedor de responder por el buen estado del producto y su conformidad con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o prometidas*". Este concepto encierra tres elementos estructurales: *gratuidad* (el productor no puede cobrar la garantía por fuera del precio informado del bien, aunque el costo esté incorporado en el precio de venta), *solidaridad* (productor y proveedor responden conjuntamente), y *temporalidad* (la obligación está circunscrita al plazo legal o pactado).

El **artículo 7** establece los remedios disponibles ante la infracción de la garantía: (i) reparación gratuita del bien; (ii) sustitución por otro de similares características; y (iii) devolución del precio pagado. La jerarquía entre estos remedios no está fijada de manera rígida en el Estatuto colombiano, a diferencia del modelo europeo que establece una prelación entre reparación, sustitución y reducción del precio (art. 3, Directiva 1999/44/CE). Este derecho es una

manifestación del principio *pro consumatore*, aunque también contribuye a la dispersión de criterios en la práctica de la SIC.

El **artículo 11**,” núcleo del presente estudio”, dispone: “*En caso de que se presente la reiteración de la falla del bien, el consumidor podrá, a su elección, exigir la sustitución del bien por otro de la misma especie y similares características, la devolución total del precio pagado o una nueva reparación gratuita*”. El texto no define qué constituye “*reiteración de la falla*”, qué nivel de identidad técnica debe existir entre las fallas, si los intentos de reparación deben ser consecutivos o acumulados, ni en qué plazo deben producirse. Estas omisiones es la fuente primaria del vacío normativo analizado.

El **artículo 58** confiere a las SIC funciones jurisdiccionales para conocer de las acciones de protección al consumidor en primera instancia. Esta atribución excepcional de funciones jurisdiccionales a una entidad administrativa ha generado un cuerpo de decisiones que, en ausencia de mecanismos formales de unificación, produce la dispersión evidenciada en los datos analizados.

3.2. Decreto 735 de 2013 y Decreto 1074 de 2015: avances y omisiones reglamentarias

El **Decreto 735 de 2013** reglamentó los mecanismos para hacer efectiva la garantía legal. Sus aportes incluyen: (i) la obligación del productor de contar con una red de servicio técnico autorizado con cobertura nacional proporcional al volumen de ventas; (ii) el establecimiento de plazos máximos de reparación, cuya superación activa el derecho a exigir remedios alternativos; y (iii) la consagración del *bien de reemplazo temporal*, que obliga al productor a suministrar un bien equivalente cuando la reparación supera los quince (15) días hábiles. Estas disposiciones fueron compiladas en el Capítulo 31 del **Decreto 1074 de 2015**, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, sin introducir innovaciones sustanciales sobre la falla reiterada.

La omisión central de ambos decretos frente al sector automotor es la ausencia de: (i) criterios cuantitativos para definir la reiteración; (ii) diferenciación entre bienes simples y complejos; y (iii) mecanismos de articulación entre las campañas de seguridad vehicular (*recall*) y el régimen de falla reiterada.

3.3. Circular Única de la SIC — Título II: alcance y limitaciones

La **Circular Única de la SIC (versión 2025)**, en su Título II, establece directrices administrativas sobre efectividad de la garantía y campañas de seguridad vehicular. Cuando se detectan defectos que comprometan la seguridad activa o pasiva del vehículo, el productor debe notificar a los consumidores y a la SIC, implementar correcciones gratuitas y mantener registros accesibles. Este mecanismo es comparable al sistema de *recall* regulado por la National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA) en Estados Unidos bajo el *Transportation Recall Enhancement, Accountability, and Documentation (TREAD) Act* de 2000. Sin perjuicio de que el numeral 2 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 confiere a la SIC la facultad de expedir instrucciones de obligatorio cumplimiento sobre la forma en que productores y proveedores deben cumplir las normas de protección al consumidor facultad que en principio podría cubrir la definición operativa de la falla reiterada en vehículos, la Circular Única no ha ejercido esta atribución de manera suficientemente específica. El vacío

interpretativo del artículo 11 subsiste, y la propuesta de reforma de la sección 8 podría materializarse, en el corto plazo, mediante una instrucción de la SIC antes que por vía legislativa.

3.4. Código General del Proceso y la insuficiencia estructural de la sana crítica en disputas técnicas

El **artículo 176 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012)** establece que las pruebas deben apreciarse en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica. La sana crítica integra la lógica, la experiencia común y los conocimientos científicos como parámetros de valoración racional (Rivera-Olarte & Rojas-Quinayá, 2019). En litigios ordinarios incumplimientos contractuales, responsabilidad extracontractual, disputas patrimoniales, este estándar es generalmente adecuado. Pero en disputas que involucran tecnologías complejas, la racionalidad ordinaria del juzgador es insuficiente para suplir la falta de conocimiento técnico especializado, como lo reconoce ampliamente la doctrina procesal comparada (Taruffo, 2008)

En el contexto automotriz, los sistemas de diagnóstico OBD-II/CAN-bus, las redes de control electrónico (ECU, TCU, ABS, ESP), los protocolos de comunicación LIN-bus y FlexRay, y las metodologías de análisis de fallas (FMEA) escapan al conocimiento ordinario de un operador jurídico sin formación en ingeniería (Robert Bosch GmbH, 2016), la sana crítica puede ser suficiente para valorar el número de visitas al taller o los plazos de reparación, pero resulta insuficiente para determinar si dos diagnósticos técnicamente distintos corresponden a la misma causa raíz de la falla. Esta limitación no es conjetural: la respuesta de la SIC al Rad. 2025-458969 confirmó que la entidad carece de procedimientos internos estandarizados de valoración probatoria técnica en materia automotriz, lo que amplifica la variabilidad de los resultados.

La insuficiencia estructural de la sana crítica en el sector automotor no es, entonces, una afirmación teórica: es el reconocimiento implícito de la propia práctica jurisdiccional de la SIC. El artículo 11, numeral 2, de la Ley 1480 de 2011 no ordena al operador aplicar cualquier criterio para determinar cuándo la falla reiterada activa los remedios del consumidor; le ordena hacerlo *"atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto"*. Esta locución es, a la vez, fundamento del régimen y su punto de mayor vulnerabilidad.

La Relatoría de la SIC confirma que es el estándar más recurrente en los procesos de garantía automotriz: el Juez Arias Flórez, en el proceso Rad. 22-241157, reconoció que la doctrina, la jurisprudencia, los conceptos de la SIC y el propio despacho *"han abordado el tema una y otra vez porque, como se ha dicho, se hace referencia a lo más usual desde el punto de vista de la garantía en temas de vehículos, pues siempre se aborda desde la naturaleza del bien y las características del defecto"* (SIC, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, Rad. 22-241157, 6 de junio de 2023). La uniformidad del criterio de aplicación, sin embargo, no produce uniformidad en los resultados: precisamente porque la "naturaleza del bien" y las "características del defecto" son conceptos abiertos cuyo contenido técnico varía sustancialmente entre un caso y otro, su aplicación mediante la sana crítica ordinaria genera la dispersión que los datos documentan.

El problema es estructural. Determinar si la "naturaleza" de un vehículo automotor hace que una falla en el módulo de control electrónico de la transmisión y una falla posterior en el

sistema de frenos asistidos electrónicamente constituyan o no la misma causa raíz no es una cuestión de lógica ni de experiencia común: es una pregunta de ingeniería automotriz que requiere acceso a los códigos de diagnóstico, a los protocolos del vehículo y a los boletines técnicos del fabricante. De la misma manera, determinar si las "características del defecto" de un sistema de gestión de batería en un vehículo híbrido tienen la "entidad suficiente" para afectar la idoneidad del bien en los términos que el Juez Arias Flórez formuló en la Audiencia del Rad. 21-426013 (Superintendencia de Industria y Comercio [SIC], Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 2022), es una operación que requiere conocimiento técnico y práctico, que el peritaje especializado solventa, bajo este supuesto no es dable la valoración conjunta de la prueba mediante la razón ordinaria. La sana crítica puede ser suficiente para concluir que un vehículo ingresó tres veces al taller; es radicalmente insuficiente para determinar si esos tres ingresos responden a la misma causa raíz o a defectos independientes. Esta limitación no es culpa del operador: es la consecuencia de que el legislador diseñó un estándar técnicamente exigente "naturaleza del bien y características del defecto" sin dotar al sistema de los instrumentos necesarios para aplicarlo con rigor y uniformidad. De ahí que las propuestas de la sección 8, en particular la Unidad Técnica de Peritaje Automotriz (§8.3) y la instrucción vinculante de la SIC que defina operativamente ambos conceptos para el sector automotor (§8.5), no sean reformas opcionales sino condiciones de posibilidad para que el mandato del artículo 11 produzca resultados predecibles.

Podría objetarse que la asimetría informativa descrita queda superada mediante el dictamen pericial privado: si el consumidor no puede aplicar la sana crítica a cuestiones de ingeniería automotriz, que contrate un perito. Esta objeción es, sin embargo, más problemática de lo que aparenta, por razones que la propia Relatoría de la SIC confirma empíricamente. En los 26 casos analizados, los fallos adversos al consumidor se concentran de manera llamativa en expedientes donde el material probatorio no incluye dictamen técnico independiente: en los procesos Rads. 18-245042, 18-274945, 19-270424 y 20-350039, el despacho negó expresamente las pretensiones señalando que *"si la parte demandante hubiera allegado un informe pericial de carácter técnico respecto de la funcionalidad del automotor... tendríamos un escenario distinto"* (SIC, Rad. 18-274945, 8 de mayo de 2019). A la inversa, los fallos donde el productor aportó su propio dictamen técnico como el Rad. 20-6089, donde Daimler Colombia presentó informe pericial que acreditó el uso indebido del vehículo resultaron favorables a la parte que tenía respaldo técnico. La prueba pericial, en suma, es determinante. El problema estructural es quién puede producirla.

La asimetría de recursos entre el consumidor individual y el importador o fabricante de vehículos no es una intuición: es una realidad que el propio artículo documenta desde su primera sección. Un importador automotriz opera con equipos técnicos internos, acceso irrestricto a las herramientas de diagnóstico propietarias de la marca, conocimiento de los boletines técnicos del fabricante, que no son documentos públicos, y capacidad para adquirir dictámenes de ingenieros especializados a costos que su estructura empresarial absorbe con naturalidad.

Un consumidor que adquirió un vehículo con fondos de su patrimonio familiar, que lleva meses sin transporte mientras espera la audiencia y que debe costear además los honorarios de su apoderado, difícilmente está en condiciones de contratar un peritaje automotriz especializado. Esta asimetría no es neutral frente al derecho: el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 consagra el

principio *pro consumatore* como criterio interpretativo, y el artículo 167 del Código General del Proceso faculta al juez para distribuir la carga probatoria según la facilidad y posibilidad de acceso de cada parte al material probatorio. Cuando quien tiene los medios técnicos y económicos para probar es el productor porque es el mismo que ensambló o importó el vehículo, que conoce su arquitectura electrónica y que dispone de los sistemas de diagnóstico propios, la carga dinámica de la prueba debería invertirse de manera más consistente de lo que la jurisprudencia de la SIC ha hecho hasta ahora. La Unidad Técnica de Peritaje Automotriz propuesta en la sección 8.3 es, en este contexto, no solo una medida de eficiencia procesal sino una condición de igualdad material: un perito técnico adscrito a la SIC, neutro respecto de las partes y con acceso a las herramientas de diagnóstico que el consumidor no puede financiar, es el único mecanismo que elimina la asimetría probatoria en la fuente, antes de que esta condicione el resultado del litigio.

Podría objetarse, además, que el artículo 10 de la Ley 1480 ya alivia esta tensión al establecer que al consumidor "*bastará con demostrar el defecto del producto*", sin necesidad de probar la causa raíz ni la conducta del productor. Esta lectura es parcialmente correcta pero insuficiente cuando se aplica a los procesos de falla reiterada en vehículos automotores, por una razón que la propia Relatoría ilustra de manera recurrente: demostrar el *defecto* en su dimensión técnica determinar si múltiples diagnósticos corresponden a la misma causa raíz o a fallas independientes requiere exactamente el conocimiento especializado que el consumidor no tiene y que el productor sí posee.

La orden de trabajo que el concesionario entrega al consumidor en cada ingreso al taller registra el síntoma observado en ese momento, no necesariamente la causa subyacente que lo produjo. Dos órdenes que describen, respectivamente, "ruido anormal en transmisión" y "desgaste prematuro de actuadores de caja de cambios" pueden referirse a la misma causa raíz una falla en el software de gestión del módulo de transmisión o a causas completamente distintas; esa diferencia es determinante para establecer si existe "reiteración" en los términos del artículo 11 numeral 2, y su determinación excede la sana crítica ordinaria.

El consumidor que recibe esas órdenes no dispone de los medios técnicos para demostrar que diagnósticos formulados en términos distintos refieren al mismo defecto original; el productor, que tiene acceso a los sistemas de diagnóstico propios de la marca y a los boletines técnicos del fabricante, sí los tiene.

En estas condiciones, afirmar que "basta con demostrar el defecto" no resuelve la asimetría probatoria: la traslada a un plano donde esa asimetría es más pronunciada que en cualquier otro aspecto de la relación de consumo. La carga dinámica de la prueba prevista en el artículo 167 del Código General del Proceso que autoriza al juez a distribuirla según la facilidad y posibilidad de acceso de cada parte al material probatorio debería operar con mayor consistencia en estos casos, invirtiendo la carga hacia el productor cuando la evidencia técnica relevante está en su poder exclusivo. Y mientras esa aplicación estable no se materialice, la Unidad Técnica de Peritaje Automotriz propuesta en la sección 8.3 cumple la misma función por otra vía.

3.5. Balance crítico: tres debilidades estructurales del marco normativo colombiano

El análisis sistemático del marco normativo permite identificar tres debilidades críticas que se retroalimentan. La **primera** es la *indefinición objetiva de la falla reiterada*: ningún instrumento ley, decreto o circular establece parámetros cuantitativos para definir cuándo se configura la reiteración. La **segunda** es la *ausencia de diferenciación entre bienes simples y complejos*: el mismo régimen se aplica indistintamente a un televisor y a un automóvil de alta gama, ignorando diferencias sustanciales en valor económico, complejidad técnica y relevancia para la seguridad. La **tercera** es la *fragilidad probatoria institucional*, la sana crítica sin apoyo técnico especializado es un estándar inadecuado para disputas sobre sistemas automotrices de alta complejidad.

4. LA BASE DE DATOS DE LA SIC: ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE 499 PROCESOS (2018–2020)

4.1. La imposibilidad de clasificar por falla reiterada:

La respuesta de la SIC al Rad. 2025-458969 (1 de octubre de 2025) es categórica en un punto que merece énfasis especial: la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales "***no cuenta con un sistema de clasificación lo suficientemente detallado que permita identificar, de manera desagregada, las demandas radicadas y decididas por fallas reiteradas de vehículos (tipo de vehículo, marca y modelo, etc.)***". Esta admisión institucional tiene consecuencias analíticas y normativas de especial relevancia.

Desde el punto de vista analítico, esta carencia institucional limita, aunque no impide en términos absolutos, la verificación empírica del fenómeno regulado. Las 499 sentencias son en principio públicas y podrían ser analizadas por cualquier interesado; sin embargo, su consulta individualizada en el portal de radicaciones de la SIC requiere el número de identificación de alguna de las partes, información que no fue suministrada con el listado certificado. Ello hace que la SIC no esté en condiciones de producir estadísticas por separado, y que el análisis externo requiera un esfuerzo que excede el alcance del presente artículo de reflexión (véase §2.4). Desde el punto de vista normativo, evidencia que el marco institucional no está diseñado para medir el cumplimiento de la norma que pretende aplicar, comprometiendo la función preventiva del derecho del consumo (Calabresi & Melamed, 1972).

Este hallazgo evidencia una necesidad institucional interna: la SIC puede implementar un sistema de clasificación de sus propias decisiones por vía administrativa, sin necesidad de reforma legislativa. La propuesta de la sección 8.2 es en ese sentido una medida de autorregulación institucional, no una reforma de ley.

4.2. Los 499 Procesos Certificados: Datos Y Análisis Estadístico

No obstante, la limitación anterior, la SIC certificó un listado de 499 procesos en los que se profirió sentencia por efectividad de la garantía en el sector automotor, con radicados de los años 2018, 2019 y 2020. Esta base de datos fue sometida a un análisis de frecuencias de las decisiones adoptadas. Los resultados, desagregados por año de radicación y consolidados, se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1 Decisiones adoptadas por la SIC por tipo y año — Sector automotor (2018–2020)

Tipo de decisión	2018	%	2019	%	2020*	%	TOTAL	%
Ordena devolución de dinero	48	25,4%	74	25,2%	7	43,8%	129	25,9%
Ordena cambio de bien (sustitución)	31	16,4%	50	17,0%	1	6,2%	82	16,4%
Ordena reparación del bien	5	2,6%	5	1,7%	1	6,2%	11	2,2%
Niega / Declara excepción / Archivo	105	55,6%	165	56,1%	7	43,8%	277	55,5%
TOTAL CASOS	189	100%	294	100%	16	100%	499	100%

* El año 2020 presenta datos parciales dado que la base certificada comprende solo los primeros meses del año. Fuente: elaboración propia con base en SIC, respuesta Rad. 2025-458969, 1 de octubre de 2025.

4.3. Interpretación de los datos: cuatro hallazgos con implicaciones normativas

Primer hallazgo - Distribución casi equitativa: Esta distribución próxima al 50/50 no es, por sí sola, indicativa de inseguridad jurídica, los casos individuales pueden diferir en sus hechos, pero resulta consistente con ese diagnóstico cuando se contrasta con la coexistencia de tres criterios interpretativos divergentes documentada en la sección 5. En contraste, sistemas con criterios objetivos como el modelo californiano de Lemon Laws producen distribuciones más predecibles, pues el resultado depende de si el vehículo cumple o no los parámetros cuantitativos legales, no de la discrecionalidad interpretativa del operador (Rossman, 2009, p. 28).

Segundo hallazgo - Predominio de la devolución sobre la sustitución (1,6:1): El 25,9% de todos los casos resultó en orden de devolución del precio, frente al 16,4% de órdenes de sustitución del bien. Esta relación sugiere que, cuando el consumidor obtiene un fallo favorable, la SIC o el propio consumidor en ejercicio de la elección que le otorga el artículo 11 tiende hacia el remedio más oneroso para el productor. En un sistema diferenciado con

criterios objetivos, la devolución del precio aplicaría principalmente a defectos de seguridad irreparables (criterio reforzado), reservándose la sustitución para defectos funcionales reiterados. La ausencia de esta diferenciación produce incentivos perversos: el consumidor racional siempre preferirá la devolución total si tiene posibilidad de obtenerla.

Tercer hallazgo - La reparación como remedio marginal (2,2%): Solo el 2,2% de los casos resultó en orden de reparación del bien. Este dato es revelador: la reparación que debería ser el primer remedio en un sistema proporcional y jerarquizado es prácticamente residual en la práctica jurisdiccional de la SIC. Esto puede obedecer a que cuando los casos llegan a sentencia, la reparación ya se considera agotada o demostrada como ineficaz. Esta dinámica refuerza la necesidad de un umbral de reiteración claro: si los jueces y las partes supieran desde cuándo procede la sustitución o devolución, la reparación recuperaría su papel como primer remedio.

Cuarto hallazgo - Dinámica del volumen litigioso (2018–2019): Los casos con sentencia pasaron de 189 en 2018 a 294 en 2019, un incremento del 55,6%. Los datos de 2020 (16 casos) corresponden a un período parcial afectado por la suspensión de términos judiciales durante la pandemia y no son comparables. El dato relevante es el crecimiento 2018–2019, que puede reflejar tanto el aumento del parque automotor como la mayor conciencia de derechos. El volumen acumulado de 499 procesos en el período certificado evidencia la relevancia del sector automotor en la carga jurisdiccional de la SIC y hace más urgente la clarificación normativa que el artículo propone.

4.4. El tiempo de resolución: más de un año de incertidumbre para el consumidor

La respuesta al Rad. 2025-458969 certificó que el tiempo promedio para decidir de fondo las demandas de protección al consumidor por parte de la Delegatura, a septiembre de 2025, "contado entre la admisión de la demanda y la emisión de la sentencia, es de un (1) año, dos (2) meses y veintisiete (27) días". Este dato tiene implicaciones prácticas significativas: un consumidor con un vehículo defectuoso bien de uso cotidiano e instrumento de trabajo para muchos hogares colombianos debe esperar más de quince meses desde la admisión de su demanda hasta obtener una decisión de fondo, sin certeza sobre el resultado. Durante este período, o sigue usando un vehículo que considera defectuoso, o incurre en costos adicionales de transporte, o adquiere un nuevo vehículo duplicando su carga financiera.

Esta demora también tiene efectos sobre el mercado: el productor mantiene incertidumbre patrimonial durante más de un año por cada caso litigado, lo que incentiva acuerdos extrajudiciales desfavorables para el consumidor que prefiere un pago parcial inmediato a esperar más de un año por una decisión incierta o provisiones contables conservadoras que se trasladan al precio de los vehículos. Un sistema con criterios objetivos reduciría tanto la incertidumbre como la duración de los procesos.

5. JURISPRUDENCIA DE LA SIC: LÍNEAS INTERPRETATIVAS, DISPERSIÓN Y CARGA PROBATORIA

5.1. La SIC como juez especializado y la ausencia de mecanismos de unificación

Desde la entrada en vigor de la Ley 1480 de 2011, la SIC asumió competencias jurisdiccionales en primera instancia para conocer de las acciones de protección al consumidor (art. 58, num. 1). Esta atribución transformó a la Delegatura de Protección al Consumidor en un tribunal especializado con facultades de condena, compensación y sanción. Sin embargo, la SIC carece de mecanismos formales de unificación jurisprudencial análogos a la casación civil o a la revisión constitucional. Las decisiones de la Delegatura son apelables ante el Tribunal Superior del Distrito Judicial respectivo (art. 58, num. 5), pero el tribunal de apelación no tiene competencia para dictar sentencias de unificación con alcance erga omnes. Este vacío institucional es la condición estructural que permite la coexistencia de criterios contradictorios identificada en la jurisprudencia analizada y compromete la seguridad jurídica.

Esta ausencia se verifica empíricamente en el análisis de las 26 sentencias de la Relatoría que se presenta en la sección 5.2

5.2. Los tres criterios jurisprudenciales: análisis de la Relatoría de la SIC (2018–2026)

El examen de 26 sentencias sistematizadas en la Relatoría de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC, correspondientes al período 2018–2026, permite identificar con fundamento documental directo tres líneas interpretativas en torno al artículo 11 de la Ley 1480 de 2011. Las sentencias son accesibles en *relatoria.sic.gov.co* y fueron obtenidas por el autor para el presente estudio mediante búsqueda booleana con los términos "falla reiterada" y "vehículo automotor". Ninguna fue dictada en el mismo año por el mismo juez con criterios opuestos frente a hechos objetivamente análogos, lo que descarta variaciones coyunturales y señala una dispersión estructural.

La restricción de acceso a los 499 procesos certificados, descrita en la sección 2.4, impide cuantificar la distribución exacta de los tres criterios en el universo total. Lo que sí puede afirmarse con los 26 casos disponibles es que los tres criterios coexisten en el tiempo y son aplicados por esta entidad ante hechos con estructuras análogas. El propio juez Arias Flórez reconoció esta realidad en la audiencia del Rad. 21-426013 (23 de mayo de 2022), al señalar que *"muchos afirman que porque no es en el mismo componente no se configura la falla reiterada, hecho que no es cierto"*,¹ evidenciando que la pluralidad de criterios es conocida y debatida al interior de la misma práctica jurisdiccional.

(i) Criterio estricto: La falla reiterada se configura cuando el mismo defecto ha sido objeto de dos o más intentos de reparación sin solución definitiva, o cuando el servicio de postventa resulta sistemáticamente infructuoso, siempre que la falla afecte la calidad, idoneidad o seguridad del bien. No se exige identidad técnica estricta del componente. Este criterio adopta la interpretación *pro consumatore* del artículo 4 de la Ley 1480 y fue respaldado por el Tribunal Superior de Bogotá en sentencia del 13 de diciembre de 2019 (Rad. 11001319900120183498101), citada en el proceso SIC Rad. 19-164055: la reiteración se configura también cuando el servicio postventa se presta de forma repetitiva sin resolver el problema de fondo.

¹ Ricardo Arias Flórez, parte motiva oral, SIC, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, Rad. 21-426013, Audiencia del 23 de mayo de 2022. Transcripción del registro audiovisual del expediente. La parte motiva fue proferida oralmente conforme al artículo 372 del Código General del Proceso y no obra en versión escrita en el Acta N.º 5512.

(ii) Criterio flexible: La falla reiterada no requiere identidad en el componente afectado; basta que múltiples fallas, aunque en distintos subsistemas converjan, en impedir el uso normal del vehículo y afecten su calidad e idoneidad como unidad funcional. El Tribunal Superior de Bogotá, en proceso SIC Rad. 21-249213, precisó que *"la falla reiterada no necesariamente tiene que ser respecto del mismo componente; la falla debe afectar la naturaleza del bien, la calidad, idoneidad y perturbar el uso y disfrute del bien para el consumidor"*. Este criterio coincide con la noción de *falta de conformidad funcional* del bien como un todo, desarrollada en la sección 6.2 al hilo de la Directiva (UE) 2019/771.

(iii) Criterio restrictivo: Exige que la falla sea técnicamente relevante y afecte de forma sustancial la calidad o idoneidad del vehículo. Las fallas en piezas de desgaste pastillas de frenos, bombillas, los defectos estéticos decoloración de interiores, problemas de pintura y los elementos de confort no configuran falla reiterada a efectos del artículo 11 numeral 2, aunque se repitan. Además, el consumidor debe acreditar que la falla persiste al momento del fallo, no solo el historial de ingresos al taller.

La coexistencia de los tres criterios, durante el mismo período y sobre la misma categoría de bien, es la materialización jurisprudencial del vacío normativo del artículo 11: sin un parámetro objetivo, el resultado del litigio depende del criterio que adopte el operador en cada caso, no de la norma.

5.3. Análisis crítico de sentencias representativas de la Relatoría (2018–2026)

Los fallos a continuación fueron seleccionados de la Relatoría de la SIC por ilustrar cada uno de los tres criterios en su aplicación concreta al sector automotor, y por presentar elementos dogmáticos de especial relevancia para la tesis del artículo. Dos casos adicionales provienen del Boletín Jurídico de la SIC y del registro audiovisual de la audiencia, respectivamente. Los 26 casos de la muestra completa aparecen en la Tabla 2 del Anexo; acá se desarrollan los más significativos.

- a) **Criterio estricto - SIC, Rad. 19-164055 (sentencia 21/07/2020)** Juez: Lizz Dahiam Pacheco Ramírez. *Partes:* Ruth Elvira Espinosa Estupiñán c. Motoreste Autos S.A. *Vehículo:* Fiat Uno Way 2018.

Tres ingresos al taller por pérdida de potencia en el motor desde los cuatro mil quinientos kilómetros, sin solución definitiva. El perito confirmó que el motor no alcanzaba los parámetros técnicos del modelo. La SIC ordenó el cambio del vehículo, acogiendo la doctrina del Tribunal Superior de Bogotá (sentencia 13 de diciembre de 2019) en el sentido de que la reiteración se configura también cuando el servicio de postventa resulta repetitivamente infructuoso, sin exigir una reparación fallida en sentido estricto. Desde una perspectiva dogmática, este criterio conecta la falla reiterada con el deber de asistencia técnica del numeral 5 del artículo 11 de la Ley 1480.

- b) **Criterio flexible - SIC, Rad. 19-290948 (sentencia 14/10/2020)** Juez: Ricardo Arias Flórez. *Partes:* Valentina León Córdoba c. Automotores Comerciales Autocom S.A.S. *Vehículo:* Brilliance V5 2016.

Dos cambios de la columna de dirección, componente de seguridad activa, acreditados con órdenes de servicio, pese a que el demandado negó el segundo cambio. La SIC ordenó la

devolución del precio o el cambio del vehículo, subrayando que la conducción es actividad peligrosa y que una falla reiterada en el sistema de dirección implica riesgo para el conductor, los pasajeros y terceros. El fallo articula la falla reiterada con el principio de seguridad del consumidor de manera más directa que cualquier otra sentencia de la muestra, y sirve de fundamento empírico al criterio reforzado propuesto en la sección 8.1.c).

- c) **Criterio flexible ampliado - SIC, Rad. 21-249213 (sentencia 14/02/2022)** *Juez:* Ricardo Arias Flórez. *Partes:* Martha Lucía Iregui Cabrera c. Derco Colombia S.A.S. *Vehículo:* Suzuki Grand Vitara 2019.

Cuatro traslados en grúa en menos de dos años por fallas en distintos componentes, calculador de motor, sistema de aceleración, sistema eléctrico, todos resultando en inmovilización completa del vehículo. La SIC ordenó la devolución del precio aplicando la doctrina del Tribunal Superior de Bogotá (Rad. 1100113199001-2019-61150-01): la falla reiterada no requiere identidad de componente, sino afectación de la calidad, idoneidad y uso del bien. La necesidad de trasladar el vehículo en grúa cuatro veces fue considerada evidencia objetiva de que el bien no satisfacía la expectativa razonable de un consumidor.

- d) **Criterio restrictivo- SIC, Rad. 18-268236 (sentencia 20/02/2019)** *Juez:* Andrés Felipe Restrepo Prado. *Partes:* Acopres S.A.S. c. Distribuidora Nissan S.A. *Vehículo:* Nissan Patrol King.

Cuatro ingresos al taller por desgaste de pastillas de frenos. La SIC negó las pretensiones: las pastillas son piezas de desgaste cuyo deterioro responde al uso ordinario del vehículo, no a un defecto de calidad o idoneidad. Esta distinción, pieza de desgaste versus componente estructural, que el fallo aplica razonablemente, carece de sustento normativo explícito en el artículo 11. El operador la construye mediante la sana crítica, lo que genera el riesgo de que en otro caso se clasifique un mismo componente de forma distinta por ejemplo una falla directamente relacionada con la seguridad.

- e) **Criterio restrictivo por carga probatoria — SIC, Rad. 19-197507 (sentencia 30/09/2020)** *Juez:* Ricardo Arias Flórez. *Partes:* Marlon Kent Martín Flórez c. Metrokia S.A. y KIA Plaza S.A. *Vehículo:* KIA Sportage EX 2018.

Múltiples ingresos por fallas en el techo corredizo. El consumidor impidió la práctica del dictamen pericial. La SIC negó las pretensiones: el sunroof no es componente que impida el uso y disfrute del vehículo, y el demandante no acreditó que la falla persistía al momento del fallo. El despacho aplicó las consecuencias del artículo 233 del Código General del Proceso y citó la doctrina de Giraldo López, sobre el carácter subsidiario de la devolución. El mismo juez que en el proceso Rad. 19-290948 ordenó el cambio por dos fallas en la dirección, aquí niega por falla en el sunroof, diferencia que el artículo 11 no permite explicar con un criterio objetivo.

- f) **Criterio restrictivo — SIC, Rad. 21-386094 (sentencia 07/04/2022)** *Juez:* Ricardo Arias Flórez. *Partes:* Carlos Rojas Rueda c. Mazda de Colombia S.A.S. *Vehículo:* Mazda CX30 2021.

Decoloración prematura del tablero a menos de 10.000 km. La SIC negó las pretensiones: la decoloración es un defecto estético que no afecta el desempeño funcional ni el uso y disfrute del vehículo. No toda falla reiterada habilita el cambio del bien; la naturaleza del defecto estético versus funcional es determinante. El consumidor, además, no puso el bien a disposición del productor en la segunda oportunidad, incumpliendo la obligación del Decreto 1074 de 2015.

g) **Criterio flexible en vehículo híbrido — SIC, Rad. 21-426013, Acta de Audiencia N.º 5512 (23/05/2022)** *Juez:* Ricardo Arias Flórez. *Partes:* Femín Marín Jeréz c. Central Motor S.A.S. *Vehículo:* KIA Sportage Híbrida QL2A46, placa GHP108.

La etapa de conciliación fracasó. Practicados el interrogatorio de parte y el testimonio de Henry Bonilla Carreño, el despacho declaró que Central Motor S.A.S. vulneró los derechos del consumidor y ordenó el cambio del vehículo por uno nuevo de iguales características, asumiendo la demandada los gastos de traspaso y los ajustes a las pólizas de seguro, además de compensar proporcionalmente el impuesto vehicular ya cancelado. Se fijó multa de 1/7 del SMMLV por día de retardo y costas por \$2.200.000. La demandada interpuso recurso de apelación en el efecto devolutivo (SIC, Acta N.º 5512, 23 de mayo de 2022, numerales PRIMERO a SÉPTIMO).

En la parte motiva oral de la audiencia, el juez señaló expresamente: *"Muchos afirman que porque no es en el mismo componente no se configura la falla reiterada, hecho que no es cierto. Basta con que obviamente esa falla tenga esa entidad y naturaleza que afecte de cara al desempeño que debe cumplir el bien que fue adquirido, si [la falla] afecta la calidad, idoneidad y la seguridad, pues nos encontramos posiblemente frente a una falla de tal naturaleza que le da o le otorga ese derecho al consumidor para solicitar el cambio o la devolución del dinero sin ninguna otra contraprestación"* (Superintendencia de Industria y Comercio [SIC], Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 2022)

Esta declaración tiene valor probatorio de primer orden: no es el autor quien sostiene que existen multiplicidad de criterios, es el propio operador jurisdiccional quien los reconoce en sede judicial y toma partido por el criterio flexible.

El caso es también relevante por el tipo de bien: el KIA Sportage Híbrida QL2A46 integra propulsión dual con gestión electrónica coordinada, lo que sitúa la disputa en el terreno donde la sana crítica es insuficiente. El mismo juez que en el Rad. 19-197507 negó a un propietario de KIA Sportage EX (no híbrida) por insuficiencia probatoria, aquí ordena el cambio de la versión híbrida del mismo modelo, diferencia que no puede explicarse por la marca ni por el concesionario (ambos son de la red KIA), sino por la gravedad de las fallas acreditadas en cada expediente y consideradas como tal por parte del operador. Esta variabilidad es, precisamente, la expresión práctica del vacío que el artículo propone corregir.

5.4. Carga de la prueba y asimetría informativa en el sector automotor

El artículo 167 del Código General del Proceso establece la carga dinámica de la prueba: el juez puede distribuirla según la facilidad y posibilidad de acceso de cada parte al material probatorio. En el sector automotor, el productor tiene acceso privilegiado a: los boletines

técnicos del fabricante, el historial de diagnósticos del vehículo en los sistemas del concesionario, los registros de garantías de la marca, las bases de datos de defectos reportados a nivel global, y las herramientas de diagnóstico propietarias. El consumidor, por contraste, depende de los informes de servicio que el propio concesionario emite.

La aplicación consistente de la carga dinámica en favor del consumidor, acorde con el principio *pro consumatore* del artículo 4 de la Ley 1480 reduciría estructuralmente la asimetría probatoria. Sin embargo, la jurisprudencia de la SIC ha sido variable en este punto: mientras algunos fallos invierten la carga aceptando el historial de ingreso al taller como evidencia suficiente, otros exigen al consumidor una demostración técnica que excede su capacidad probatoria razonable. Esta variabilidad es incompatible con el principio de igualdad material del artículo 13 de la Constitución Política.

5.5. Balance estadístico y cualitativo de la muestra

El análisis de los 26 casos de la Relatoría de la SIC sobre falla reiterada en vehículos automotores (2018–2023) produce los siguientes resultados cuantitativos: 13 decisiones favorables al consumidor en algún grado (devolución, cambio, reparación u otro remedio) y 13 adversas o sin remedio, para una distribución del 50%/50%. Este resultado es estadísticamente consistente con la distribución global del 45,3%/54,7% de los 499 procesos certificados mediante el Rad. 2025-458969, lo que sugiere que la muestra de la Relatoría, aunque no representativa en sentido estadístico, no está sesgada en favor de ninguno de los dos resultados posibles.

Tabla 2 Sentencias de la Relatoría de la SIC sobre falla reiterada en vehículos automotores analizadas (2018–2026)

Radicado	Año	Bien / Marca	Demandado	Falla principal	Decisión
19-164055	2020	Fiat Uno Way 2018	Motoreste Autos S.A.	Pérdida de fuerza en motor (3 ingresos, 4.500 km)	Cambio
19-290948	2020	Brilliance V5 2016	Autocom S.A.S.	Columna de dirección — 2 cambios del mismo componente (riesgo de seguridad)	Devolución / cambio
19-62150	2019	Volvo XC60 T5	Los Coches CJDR S.A.S.	Falla en tanque de combustible y riel de inyectores (varios ingresos)	Devolución \$132,9M
19-137198	2020	Camioneta	Vehivalle S.A.	Fallas en embrague, ejes de dirección y motor	Devolución + multa 50 SMMLV
Acta 2458	2018	Ford Escape	El Roble Motor	Fallas reiteradas en sistema de arranque	Devolución \$104,9M + multa 100 SMMLV
Sent. 011631	2018	Ford EcoSport	El Roble Motor	Sistema de cambios, testigo de motor y kit de embrague	Devolución \$54,4M + multa 25 SMMLV
21-249213	2022	Suzuki Grand Vitara 2019	Derco Colombia S.A.S.	Cuatro traslados en grúa: calculador de motor, aceleración y sistema eléctrico	Devolución \$76,4M
21-426013	2022	KIA Sportage Híbrida QL2A46	Central Motor S.A.S.	Múltiples fallas en vehículo de propulsión dual (sistema eléctrico-combustión)	Cambio + costas \$2,2M
24-409910	2026	Vehículo automotor complejo	Sin identificar (Boletín SIC)	Múltiples componentes interconectados — bien complejo	Amparo al consumidor

19-274141	2020	Chevrolet Spark Life 2019	Antioqueña de Automotores	Entrada de agua en habitáculo y daño en aire acondicionado	Ordena reparación
20-305546	2021	Volkswagen Tiguan Highline 2020	Colwagen S.A.S.	Múltiples fallas (eje, inyectores, fusible 12V) — no afectan bien como todo	Ordena reparación de piezas
20-408120	2021	Great Wall H6 2019	Ambacar Colombia S.A.S.	Falla reiterada en encendido — reparada antes del fallo	Declara vulneración, sin orden
18-268236	2019	Nissan Patrol King	Distribuidora Nissan S.A.	Pastillas de frenos (pieza de desgaste) — 4 ingresos al taller	Niega
18-245042	2019	Renault Wagon Campero 2017	Automotora Norte y Sur	Ruidos en motor y suspensión — falla no probada; vehículo en óptimas condiciones	Niega
18-274945	2019	Honda CR-V 2015	FANALCA S.A.	Fallas mecánicas de funcionamiento — garantía vencida (100.000 km)	Niega
19-197507	2020	KIA Sportage EX 2018	Metrokia S.A. / KIA Plaza S.A.	Techo corredizo (sunroof) — elemento de confort; no acredita persistencia de la falla	Niega
19-270424	2020	Chevrolet Tracker 2017	Autolarte S.A.S.	Fallas estéticas en pintura y lame vidrios — no afectan funcionalidad	Niega
19-164989	2020	BMW (repuesto SZL)	Autogermana S.A.S.	Módulo de interruptores — repuesto funciona; no hay daño probado	Niega
19-95082	2019	Audi A4 2010	Colwagen S.A.S.	Fallas en sistema de aceite — garantía vencida (diciembre 2011)	Niega
20-274962	2021	Hyundai Tucson 2019	Central Motor S.A.S.	Ruido en techo — falla solucionada en último ingreso; no prueba persistencia	Niega
20-350039	2021	BMW 330i 2019	Autogermana S.A.S.	Múltiples ingresos — vehículo en buen funcionamiento al momento del fallo	Niega
21-386094	2022	Mazda CX30 2021	Mazda de Colombia S.A.S.	Decoloración del tablero — defecto estético; no afecta uso ni disfrute del bien	Niega
22-241157	2023	Ford (placa GP-2028)	Ford Motor / Motovalle	Falla en elemento de confort — no habilita cambio ni devolución del precio	Niega
19-8944	2019	Ford Fiesta 2012	Vehivalle / Ford Motor Colombia	Falla en transmisión — garantía del vehículo vencida; campaña de seguridad 14M01 vigente	Ordena campaña seguridad + multa 150 SMMLV a Ford
20-6089	2020	Mercedes Benz GLK220 2015	Daimler Colombia S.A.	Ingreso de agua al motor al cruzar zona inundada — uso indebido del bien acreditado	Niega (exoneración Art. 16 Ley 1480)
21-80765	2022	Ford EcoSport 2017	Auto Marcol / Ford Motor Colombia	Falla en embrague — garantía verbal de 2 años adicionales informada por vendedor	Reembolso \$1.655.000

Fuente: elaboración propia con base en la Relatoría de la SIC, el Boletín Jurídico de la SIC y el registro audiovisual del Rad. 21-426013.

Tres conclusiones cualitativas emergen del análisis. La primera es que el estándar probatorio opera como factor de resultado tan determinante como el criterio interpretativo: en al menos cinco de los trece fallos adversos (Rads. 18-245042, 19-197507, 19-270424, 20-350039 y 20-408120), el factor decisivo fue la ausencia o insuficiencia del dictamen pericial, no una diferencia sustancial en los hechos respecto de los fallos favorables.

La segunda es que el mismo juez Ricardo Arias Flórez, autor de 14 de las 26 sentencias aplica los tres criterios en casos con estructuras fácticas similares, lo que demuestra que la dispersión no es producto de diferencias entre jueces sino de la ausencia de un parámetro objetivo en el artículo 11.

La tercera es que los fallos del Tribunal Superior de Bogotá, citados en cuatro de las 26 sentencias, tienden a adoptar el criterio flexible, mientras que las decisiones de primera instancia de la SIC presentan mayor variabilidad. Lo que indica una divergencia entre instancias que tampoco se resuelve mediante un mecanismo formal de unificación.

6. DERECHO COMPARADO: MODELOS DE REFERENCIA PARA LA OBJETIVACIÓN DE LA FALLA REITERADA

6.1. El modelo estadounidense: las Lemon Laws como paradigma de objetivación

Las *Lemon Laws* surgieron en la década de 1980 como respuesta a las insuficiencias del *Magnuson-Moss Warranty Act* de 1975, que regulaba las garantías de bienes de consumo sin prever remedios específicos para vehículos con defectos graves (Rosso Grossman, 2010). Connecticut fue el primer estado en adoptar una Lemon Law en 1982; para 1993, los 50 estados y el Distrito de Columbia contaban con su propia versión (Sovern, 2006). La evaluación empírica muestra resultados positivos: (Priest, 1981) documentaron una reducción en litigios sobre garantías automotrices en estados con Lemon Laws robustas, atribuida al efecto preventivo de los criterios objetivos y al incentivo generado sobre la calidad del producto.

El elemento central de las Lemon Laws es la **presunción objetiva de "vehículo defectuoso" (lemon)**. La Ley de California (California Legislature) la establece cuando: (i) el mismo defecto ha sido reparado cuatro o más veces sin éxito durante los primeros 18 meses o 18.000 millas de uso; o (ii) el vehículo ha permanecido fuera de servicio acumulativamente más de 30 días durante el período de garantía por motivo de reparaciones. Para defectos que comprometan directamente la seguridad frenos, dirección, aceleración, el umbral se reduce a dos o tres intentos fallidos. Ante la configuración de la presunción, el consumidor puede elegir entre sustitución del vehículo o devolución del precio, con deducción proporcional al uso efectivo. El fabricante puede rebatir la presunción demostrando que el defecto es resultado de mal uso, accidentes o modificaciones no autorizadas.

6.2. El modelo europeo: Directivas 1999/44/CE y (UE) 2019/771

La **Directiva 1999/44/CE** introdujo el concepto de *conformidad del bien con el contrato* y un sistema jerarquizado de remedios ordenado por el principio de proporcionalidad. La reparación

y la sustitución preceden a la reducción del precio y a la resolución del contrato, que solo proceden si los primeros remedios son imposibles, desproporcionados o no han tenido éxito (Loos, Rights of withdrawal, 2007). La **Directiva (UE) 2019/771**, vigente desde enero de 2022, actualizó el régimen con: (i) criterios de conformidad objetiva el bien debe ser apto para el uso habitual de bienes de la misma especie y subjetiva el bien debe ser apto para el uso específico acordado—; (ii) una presunción de falta de conformidad durante los primeros doce meses, extensible a 24 en muchos estados miembros; y (iii) para bienes con elementos digitales categoría que incluye los vehículos conectados obligaciones de actualización de software como parte del contenido de la garantía (Comisión Europea, 2019).

El Tribunal de Justicia de la UE estableció en *Weber y Putz v. Wittmer y Medianess Electronics* (C-65/09 y C-87/09, 2011) que un segundo intento fallido de reparación del mismo defecto puede ser suficiente para activar los remedios de sustitución o resolución, especialmente si la demora o las condiciones de la reparación causan inconvenientes significativos al consumidor. Este estándar, más flexible que el numérico de las Lemon Laws, ofrece al juez europeo mayor margen para considerar las circunstancias del caso, lo que paradójicamente produce una moderación del principio de proporcionalidad en contextos de alta complejidad técnica.

6.3. América Latina: avances normativos en México, Chile y Brasil

En **México**, la Norma Oficial Mexicana NOM-076-SCFI y la Ley Federal de Protección al Consumidor establecen que el consumidor tiene derecho a la reposición del vehículo si este presenta el mismo defecto en tres reparaciones o permanece fuera de servicio más de 30 días acumulados dentro del período de garantía (Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), 2022). Este estándar es directamente trasladable al contexto colombiano. En **Chile**, la reforma de 2021 a la Ley 19.496 incorporó la categoría de bienes complejos e introdujo la presunción de falla reiterada ante tres reparaciones del mismo defecto. En **Brasil**, el artículo 18 del Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) establece que, si la misma falla no es corregida en 30 días, el consumidor puede exigir la sustitución, la devolución del precio o el abatimiento proporcional, con plazo susceptible de reducción para defectos de seguridad.

6.4. Lecciones del derecho comparado para Colombia

El análisis comparado permite extraer cinco lecciones con traducción directa en las propuestas formuladas en la sección 8. **Primera:** la objetivación cuantitativa de la reiteración (número de reparaciones) y la determinación de los días de inmovilización eliminan la discrecionalidad como fuente principal de incertidumbre. **Segunda:** la diferenciación entre fallas críticas (seguridad) y no críticas (confort) permite calibrar los remedios proporcionalmente. **Tercera:** la presunción de falta de conformidad durante el período de garantía reduce la asimetría probatoria sin invertir radicalmente la carga de la prueba. **Cuarta:** los mecanismos de arbitraje técnico previo al litigio mejoran la eficiencia del sistema y la calidad técnica de las decisiones. **Quinta:** la extensión del régimen de garantías al software vehicular es una tendencia normativa irreversible que Colombia deberá incorporar a medida que se expande el parque de vehículos conectados, eléctricos y semiautónomos.

7. DISCUSIÓN: TENSIONES NORMATIVAS, PROBATORIAS Y ECONÓMICAS

7.1. Del análisis doctrinal a la evidencia empírica: lo que los datos de la SIC confirman

La principal contribución del presente artículo es la conexión entre los argumentos doctrinales que ya existían en la literatura sobre el Estatuto del Consumidor y la evidencia empírica obtenida directamente de la SIC. Lo que el análisis estadístico de los 499 casos añade es la dimensión cuantitativa: no se trata de casos aislados o atípicos, sino de una distribución estructural del 45,3% / 54,7% que se mantiene estable durante casi tres años consecutivos. Esta estabilidad elimina la posibilidad de atribuir la dispersión a factores coyunturales y la consagra como una característica estructural del sistema.

7.2. Los incentivos perversos del statu quo: efectos sobre consumidores y productores

La incertidumbre sobre el criterio que se aplicará genera incentivos estratégicos distorsionadores en ambas partes. Del lado del consumidor, la posibilidad de obtener la devolución total del precio con criterio estricto (dos reparaciones) incentiva la maximización del remedio solicitado: el consumidor racional que sabe que puede obtener la devolución total siempre la pedirá, aunque la falla sea menor. Esto genera una exigencia por parte de los consumidores de remedios extremos que puede ser desproporcionada respecto de la gravedad real del defecto; mientras que del lado del productor, la posibilidad de que el criterio aplicado sea restrictivo genera un incentivo para dilatar el reconocimiento de la falla reiterada, esperando que el consumidor desista o que la segunda falla sea catalogada como distinta de la primera.

Estos incentivos producen litigiosidad excesiva en el sentido de que muchos conflictos que podrían resolverse en la etapa de servicio posventa se trasladan a la esfera jurisdiccional por la incertidumbre sobre cuándo se configura la reiteración. El crecimiento del 55,6% en el volumen de casos entre 2018 y 2019 es consistente con este fenómeno. Un estándar objetivo, al igual que las Lemon Laws, crearía un punto focal de negociación: tanto el productor como el consumidor sabrían que a la tercera reparación fallida procede la sustitución, lo que facilita acuerdos extrajudiciales eficientes.

7.3. La dimensión de la seguridad vial: argumento de política pública irrefutable

Colombia registra una de las tasas de accidentalidad vial más altas de América Latina, con más de 7.000 muertes en siniestros viales en 2022 y un costo social estimado superior al 2% del PIB (Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV), 2023). Los defectos vehiculares en sistemas de seguridad activa como frenos, dirección o sistemas de estabilidad, así como de seguridad pasiva como airbags o cinturones con pretensos contribuyen a un porcentaje de estos siniestros. Un defecto en frenos que se repite más de una vez no es tolerable bajo ningún estándar de proporcionalidad: los remedios deben ser inmediatos y definitivos, no sujetos a una tercera reparación. La Circular Única de la SIC ya reconoce esta lógica para las campañas de seguridad vehicular; la propuesta de este artículo es que la misma lógica se incorpore expresamente al artículo 11 de la Ley 1480.

8. PROPUESTAS DE REFORMA NORMATIVA E INSTITUCIONAL

8.1. Reforma legislativa al artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

La propuesta central es la reforma del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 para introducir una definición objetiva de falla reiterada aplicable específicamente a vehículos automotores nuevos. El texto reformado debería incorporar cuatro parámetros acumulativos y alternativos:

a) Criterio numérico: se configura la falla reiterada cuando el mismo defecto ha sido objeto de tres (3) o más intentos de reparación dentro del período de garantía sin que el bien haya recuperado sus condiciones de idoneidad. Para efectos de este criterio, la identidad del defecto se evaluará atendiendo a la causa raíz técnica y no a las manifestaciones sintomáticas, de manera que las fallas en distintos subcomponentes de un mismo sistema funcional con la misma causa raíz se computarán como una única falla.

b) Criterio temporal: se configura la falla reiterada cuando el vehículo ha permanecido fuera de servicio por motivo de reparaciones, de manera acumulada, durante más de treinta (30) días calendario dentro del primer año de uso o del período de garantía pactado, el que resulte mayor.

c) Criterio reforzado para fallas críticas de seguridad: cuando la falla afecte sistemas esenciales de seguridad activa o pasiva como frenos hidráulicos o ABS, dirección asistida o electrónica, airbags, cinturones de seguridad con pretensor, batería de propulsión en vehículos eléctricos e híbridos, se configura la falla reiterada con dos (2) intentos fallidos de reparación o con la inmovilización del vehículo durante más de quince (15) días calendario acumulados.

d) Período de cómputo: todos los criterios anteriores operarán dentro del período de garantía legal o convencional del vehículo. Las fallas producidas fuera de dicho período no se computarán, salvo que exista evidencia de que la causa raíz existía antes del vencimiento de la garantía.

Estos parámetros son consistentes con las Lemon Laws de California y Florida (Rossman, 2009), con la NOM-076-SCFI de México, con la reforma chilena de 2021, y con el espíritu de la Directiva (UE) 2019/771. El umbral de tres reparaciones es el más utilizado internacionalmente y el que genera menor distorsión en el mercado, pues permite al productor un número razonable de oportunidades de corrección antes de asumir la sustitución o devolución.

8.2. Sistema de información institucional en la SIC: superando la carencia del sistema de consulta.

La respuesta al Rad. 2025-458969 reveló que la SIC no puede identificar sus propios casos de falla reiterada en vehículos de manera desagregada. Esta carencia es una oportunidad de mejora en un sistema ya maduro de protección al consumidor. Se propone que la SIC implemente, mediante resolución interna, un sistema de gestión de casos con las siguientes variables mínimas de clasificación: tipo de bien (vehículo automotor, motocicleta, vehículo comercial), marca y modelo, tipo de falla alegada (falla reiterada, producto defectuoso, publicidad engañosa, entre otras), sistema del vehículo involucrado (motor, transmisión, frenos, eléctrico, etc.), número de reparaciones previas al inicio del proceso, resultado de la sentencia (tipo de orden emitida), e información sobre cumplimiento de la orden. Esta reforma no requiere modificación legislativa y su implementación es de bajo costo relativo.

8.3. Unidad Técnica de Peritaje Automotriz en la SIC

Se propone la creación, dentro de la estructura de la SIC, de una Unidad Técnica de Peritaje Automotriz integrada por ingenieros mecánicos, electrónicos y eléctricos certificados en diagnóstico automotriz, con acceso a herramientas OBD-II/CAN-bus y a las bases de datos técnicas de los fabricantes. Esta unidad emitiría dictámenes técnicos imparciales con valor probatorio equivalente al perito designado bajo el artículo 226 del Código General del Proceso. La medida está avalada por la experiencia española peritos técnicos adscritos en los Juzgados de lo Mercantil y por los paneles de árbitros técnicos de las Lemon Laws en EE.UU. (Rossman, 2009). Adicionalmente, se propone establecer por vía reglamentaria los requisitos mínimos de los dictámenes privados: identificación y credenciales del perito, metodología de diagnóstico, normas técnicas de referencia, y declaración de independencia respecto de las partes.

8.4. Mecanismo de Resolución Extrajudicial de Disputas Automotrices (REDVA)

Se propone un mecanismo de resolución extrajudicial obligatorio previo a la acción jurisdiccional ante la SIC, con las siguientes características: (i) carácter tripartito: representante del consumidor, representante del productor o importador, y perito técnico independiente designado por la SIC; (ii) plazo máximo de veinte (20) días hábiles para la emisión de la decisión; (iii) decisión vinculante para el productor si el consumidor la acepta; y (iv) costo asumido por el productor cuando la decisión resulte favorable al consumidor. Este mecanismo reduciría la carga sobre la Delegatura Jurisdiccional de la SIC que ya acumula cientos de casos anuales con resolución superior a un año y ofrecería al consumidor una vía más rápida y técnicamente informada.

8.5. Instrucción vinculante de la SIC: la medida de mayor impacto en el corto plazo

Sin perjuicio de la reforma legislativa propuesta en la sección 8.1 que sigue siendo el horizonte normativo deseable en el mediano plazo, la corrección del vacío puede comenzar hoy mediante el ejercicio de las amplias facultades que la Ley 1480 de 2011 ya confiere a la SIC. El análisis sistemático de las funciones de la Superintendencia revela que el ordenamiento vigente le otorga, cuando menos, cuatro categorías de atribuciones directamente aplicables al problema documentado en este artículo.

La primera y más relevante es la **facultad de instrucción vinculante**. El numeral 2 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 autoriza a la SIC a *"instruir a los productores y proveedores sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad en el mercado, fijando los criterios que faciliten el cumplimiento de dichas disposiciones"*. Esta potestad no produce orientaciones de soft law sino instrucciones de carácter imperativo y de obligatorio cumplimiento para todos los obligados: importadores, ensambladores, distribuidores y concesionarios, sin necesidad de trámite legislativo ni reglamentario ante otra autoridad.

El artículo 73 de la misma ley refuerza esta atribución al disponer que la SIC *"expedirá las instrucciones necesarias para el cumplimiento de las normas contenidas en esta ley"*. Una instrucción que fije los parámetros cuantitativos de la reiteración: número de intentos de reparación, días de inmovilización acumulada, umbral reforzado para sistemas de seguridad activa, tendría, por expresa disposición legal, fuerza de obligatorio cumplimiento para toda la cadena de producción y distribución del sector automotor. Este instrumento ya ha sido utilizado

por la SIC en el sector automotor: la Circular 012 del 22 de diciembre de 2020 modificó el numeral 1.2.2.3.3 del Título II de la Circular Única para regular en detalle las campañas de seguridad vehicular, demostrando que la entidad tiene plena capacidad operativa para ejercer esta facultad con especificidad sectorial.

La segunda categoría es la **facultad de reglamentación complementaria del Título II de la Circular Única**. La SIC puede incorporar, mediante resolución interna, un capítulo específico sobre garantía en vehículos automotores que desarrolle el artículo 11 de la Ley 1480 en sus dimensiones cuantitativa y probatoria, sin contradecir la norma legal sino precisándola en los puntos que el legislador dejó abiertos. Esta vía es más estable que una circular interpretativa aislada porque queda integrada al instrumento regulatorio general que rige el sector.

La tercera es la **facultad de exigir información estandarizada**. El numeral 6 del artículo 59 de la Ley 1480 faculta a la SIC para requerir de productores y proveedores la información o documentos que esta considere necesarios para el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control. En ejercicio de esta atribución, la SIC puede exigir que los concesionarios y talleres autorizados entreguen al consumidor órdenes de trabajo con contenido mínimo estandarizado: identificación del defecto, sistema afectado, procedimiento ejecutado, resultado de la intervención, cumpliendo así la obligación ya prevista en el artículo 12 de la Ley 1480 pero que, según documenta la jurisprudencia de la Relatoría (Rads. 19-164055 y 20-305546), no se cumple de manera uniforme. Sin esta información, el consumidor no puede acreditar la persistencia de la falla ni el juez puede valorar técnicamente el historial de reparaciones.

La cuarta es la **facultad sancionatoria de apoyo**. El numeral 7 del artículo 59 y el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 autorizan a la SIC a imponer multas de hasta 2.000 SMMLV a quienes desconozcan sus instrucciones o incumplan las órdenes jurisdiccionales. Esta facultad dota a la instrucción vinculante de un mecanismo de cumplimiento efectivo: los productores que continúen negando la reiteración con base en el criterio restrictivo de identidad de componente, en contradicción con la instrucción expedida, quedarían expuestos a sanciones administrativas independientes del resultado del proceso jurisdiccional.

En síntesis, la instrucción vinculante de la SIC que este artículo propone no es una medida de segundo orden ni un atenuante transitorio: es el ejercicio pleno de una facultad legal ya existente que, de haberse utilizado con especificidad automotriz desde la vigencia de la Ley 1480, habría reducido sustancialmente la dispersión jurisprudencial documentada en la sección 5. Su contenido mínimo debería incluir: (i) los parámetros cuantitativos de reiteración propuestos en la sección 8.1; (ii) la obligación de motivación técnica de las decisiones jurisdiccionales en materia automotriz; (iii) los requisitos mínimos de los dictámenes privados de peritaje automotriz; y (iv) el formato estandarizado de orden de trabajo técnico que los talleres autorizados deben entregar al consumidor en cada ingreso por garantía. Esta instrucción no reemplaza la reforma legislativa que dota de rango legal a los criterios y los hace oponibles ante cualquier juez, pero la precede con efectos inmediatos sobre todos los actores del sector.

9. CONCLUSIONES

El análisis desarrollado en el presente artículo, sustentado en fuentes primarias verificables las respuestas oficiales de la SIC a los Radicados 2025-458969 y 2025-487047, el análisis estadístico de los 499 procesos certificados y el examen cualitativo de 26 sentencias de la Relatoría institucional correspondientes al período 2018–2026, permite formular las siguientes conclusiones articuladas en torno a tres ejes: el diagnóstico del vacío normativo, la evidencia empírica y jurisprudencial que lo corrobora, y las vías de corrección disponibles.

El primer eje concierne al vacío normativo. El artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 omite definir qué se entiende por "reiteración de la falla", en qué plazo debe producirse, con qué grado de identidad técnica entre las fallas y si los intentos de reparación deben ser consecutivos o acumulados. Estas omisiones no es un defecto menor de redacción: es la fuente primaria de la dispersión jurisprudencial documentada en la sección 5 del artículo. La misma ausencia se reproduce en el Decreto 735 de 2013 y en el Decreto 1074 de 2015, que tampoco diferencian entre bienes simples y bienes de alta complejidad técnica como los vehículos automotores, cuyo valor económico promedio equivale a cuatro salarios mínimos anuales, cuya relevancia para la seguridad vial es directa y cuya arquitectura electrónica hace insuficiente la sana crítica ordinaria del juzgador como estándar de valoración probatoria.

El segundo eje es empírico y jurisprudencial. La respuesta oficial de la SIC al Rad. 2025-458969 certificó que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales no cuenta con un sistema de clasificación suficientemente detallado para identificar de manera desagregada sus procesos por tipo de falla. El análisis estadístico de los 499 procesos certificados revela una distribución del 45,3% favorable al consumidor frente al 54,7% adverso, consistente con el 50%/50% observado en los 26 casos de la Relatoría. Esa distribución, examinada junto con la coexistencia de tres criterios interpretativos divergentes aplicados por la entidad en el mismo período “estricto, flexible y restrictivo”, es indicativa de inseguridad jurídica estructural y no de diferencias entre los hechos de cada caso. El propio operador jurisdiccional lo reconoce en la Audiencia del Rad. 21-426013: *"muchos afirman que porque no es en el mismo componente no se configura la falla reiterada, hecho que no es cierto"*, evidenciando que la pluralidad de criterios es debatida al interior de la práctica jurisdiccional sin que exista mecanismo formal de unificación que la resuelva. El análisis comparado confirma que esta situación es corregible: las Lemon Laws de EE.UU., la Directiva (UE) 2019/771 y las legislaciones de México, Chile y Brasil demuestran que la objetivación cuantitativa de la reiteración es técnicamente viable, jurídicamente sólida y económicamente eficiente.

El tercer eje, y el más relevante para la acción institucional inmediata, es el de las vías de corrección disponibles. El artículo ha propuesto en la sección 8 un programa integral que comprende la reforma legislativa al artículo 11 de la Ley 1480 (§8.1), la creación de un sistema de información institucional en la SIC (§8.2), la constitución de una Unidad Técnica de Peritaje Automotriz (§8.3), el establecimiento del mecanismo REDVA (§8.4) y el ejercicio de las facultades ya previstas en la ley para producir efectos inmediatos sin esperar al legislador (§8.5). Sobre este último punto conviene ser enfático: la Ley 1480 de 2011 ya le confiere a la

SIC cuatro categorías de atribuciones suficientes para reducir la dispersión jurisprudencial documentada en este artículo sin necesidad de reforma legislativa.

La primera y más poderosa de esas atribuciones es la facultad de instrucción vinculante prevista en el numeral 2 del artículo 59 de la Ley 1480, que autoriza a la SIC a fijar los criterios de cumplimiento de las normas de protección al consumidor con carácter imperativo y de obligatorio cumplimiento para todos los actores de la cadena de producción y distribución. Una instrucción que fije el número de reparaciones fallidas que configuran la reiteración, los días de inmovilización acumulada que activan el remedio del cambio y el umbral reforzado para fallas en sistemas de seguridad activa tendría efectos jurídicamente vinculantes sobre importadores, ensambladores y concesionarios sin tramitar un proyecto de ley.

El artículo 73 de la misma ley refuerza esta atribución al disponer que la SIC expedirá las instrucciones necesarias para el cumplimiento de sus normas. La Circular 012 del 22 de diciembre de 2020, que modificó el Título II de la Circular Única para regular en detalle las campañas de seguridad vehicular, demuestra que la SIC ya ha ejercido esta facultad con especificidad automotriz: puede volver a hacerlo para el artículo 11.

La segunda atribución es la facultad de exigir información estandarizada (Art. 59 num. 6), que permite requerir órdenes de trabajo con contenido técnico mínimo como condición del servicio de postventa bajo garantía medida que, por sí sola, reduciría la asimetría probatoria que hoy favorece al productor en los procesos jurisdiccionales. La tercera es la facultad de reglamentación complementaria del Título II de la Circular Única, que permite incorporar un capítulo específico sobre garantía automotriz con rango de norma administrativa. La cuarta es la facultad sancionatoria (Art. 59 num. 7 y Art. 58 num. 10), que dota de cumplimiento efectivo a cualquier instrucción expedida: multas de hasta 2.000 SMMLV para quienes desconozcan los criterios vinculantes que la SIC fije.

La conclusión de fondo es la siguiente. Colombia no necesita esperar una nueva ley para comenzar a corregir el vacío que este artículo documenta. La Ley 1480 de 2011, correctamente utilizada, ya ofrece a la SIC las herramientas para unificar la interpretación del artículo 11 mediante instrucciones vinculantes, para elevar la calidad técnica del peritaje automotriz mediante reorganización interna, para mejorar su sistema de información mediante decisiones administrativas y para exigir transparencia en el servicio de postventa mediante requerimientos de información estandarizada.

La reforma legislativa al artículo 11 sigue siendo el horizonte deseable de mediano plazo porque da rango legal a los criterios objetivos y los hace oponibles ante cualquier juez, incluidos los civiles del circuito en segunda instancia; pero no es la única vía ni la más rápida. Un sistema de protección al consumidor automotriz que lleva más de una década operando sin criterios objetivos no puede permitirse esperar indefinidamente al legislador cuando la misma ley vigente le confiere al regulador el poder de actuar hoy, con efectos vinculantes sobre todo el sector. El programa de reforma propuesto en la sección 8 constituye, en su conjunto, una

hoja de ruta: la instrucción vinculante es su primer paso, ejecutable de inmediato; la reforma legislativa es su culminación, necesaria para garantizar la coherencia sistémica del régimen de garantías en el largo plazo.

Referencias

- Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV). (2023). *Informe de accidentalidad vial en Colombia 2022*. Bogotá: Ministerio de Transporte.
- Asamblea Nacional Constituyente de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Obtenido de Gaceta Constitucional No. 116: <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
- Asociación Nacional de Movilidad Sostenible (ANDEMOS). (2024). *Informe del sector automotor colombiano 2023*. Bogotá: ANDEMOS.
- Braun, S., & Balkin, J. (2020). Artificial intelligence and the law. *Yale Law Journal*, 129(6), 1769–1793.
- Calabresi, G., & Melamed, A. (1972). Property rules, liability rules, and inalienability: One view of the cathedral. *Harvard Law Review*, 85(6), 1089–1128.
- California Legislature. (s.f.). *California Civil Code § 1793.22 (Song-Beverly Consumer Warranty Act — Lemon Law)*. Obtenido de California Legislative Information: https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?sectionNum=1793.22.&lawCode=CIV
- Congreso de la República de Colombia. (12 de 10 de 2011). *Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor*. Obtenido de Diario Oficial No. 48.220: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1680752>
- Congreso de la República de Colombia. (12 de 07 de 2012). *Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso*. Obtenido de Diario Oficial No. 48.489: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685172>
- Congreso de la República de Colombia. (30 de 06 de 2015). *Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Obtenido de Diario Oficial No. 49.559: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30019951>
- Couture, E. (1958). *Fundamentos del derecho procesal civil* (3.^a ed.). Buenos Aires: Depalma.
- Denzin, N. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO). (2023). *Estudio del comportamiento del consumidor automotriz en Colombia*. Bogotá: FENALCO.
- Florida Legislature. (s.f.). *Florida Statutes § 681.104 (Florida New Motor Vehicle Warranty Act — Lemon Law)*. Obtenido de Florida Legislature — Online Sunshine: <https://www.flsenate.gov/Laws/Statutes/2022/681.104>

- Giraldo López, A. (2019). *El Estatuto del Consumidor: derecho sustancial y procesal en Colombia* (2.^a ed.). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Giraldo López, A., Caycedo Espinel, C., & Madriñán Rivera, R. (2012). *Comentarios al nuevo Estatuto del Consumidor: Ley 1480 de 2011*. Bogotá: Legis.
- Heywood, J. (2018). *Internal combustion engine fundamentals* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Juárez Torrejón, Á. (2015). *La protección contractual del consumidor por las faltas de conformidad de los productos*.
- Lemos, M. (2012). State enforcement of federal law. *New York University Law Review*, 86(3), 698–765.
- Loos, M. (2007). Rights of withdrawal. En *Modernising and harmonising consumer contract law* (págs. 237–271). Munich: Sellier.
- Loos, M., Helberger, N., & Guibault, L. (2011). The regulation of digital content contracts. *European Review of Private Law*, 19(6), 729–758.
- Loos, M., Helberger, N., & Guibault, L. (2013). *Digital Consumers and the Law: Towards a Cohesive European Framework*. Kluwer Law International.
- MacCormick, D., & Summers, R. (1991). *Interpreting statutes: A comparative study*. Aldershot: Dartmouth.
- Machado, C. I. (2022). *Responsabilidad civil por producto defectuoso. Sustancia y proceso*.
- Morales Moreno, A. (2004). *La modernización del derecho de obligaciones*. Navarra: Thomson Civitas.
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (25 de 05 de 1999). *Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo*. Obtenido de Diario Oficial de las Comunidades Europeas L 171: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A31999L0044>
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (20 de 05 de 2019). *Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes*. Obtenido de Diario Oficial de la Unión Europea L 136: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0771>
- Parra Quijano, J. (2011). *Manual de derecho probatorio* (18.^a ed.). Bogotá: Librería Ediciones del Profesional.
- Presidencia de la República de Colombia. (17 de 04 de 2013). *Decreto 735 de 2013, por el cual se reglamentan los artículos 10, 11, 12, 13 y 58 de la Ley 1480 de 2011*. Obtenido de Diario Oficial No. 48.762: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1248518>
- Presidencia de la República de Colombia. (26 de 05 de 2015). *Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo*. Obtenido de Diario Oficial No. 49.523: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019966>
- Priest, G. (1981). A theory of the consumer product warranty. *Yale Law Journal*, 90, 1297–1352.
- Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). (2022). *Garantías de vehículos automotores: guía para el consumidor*. Ciudad de México: PROFECO.

- Ramírez Carvajal, D. (2018). *La prueba de oficio en el proceso civil colombiano*. Bogotá: Universidad de Medellín / Temis.
- Ramírez, L. D. (2023). *PROCEDIMIENTOS DE CONSUMO-ACCIONES JURISDICCIONALES. UNA MIRADA ESPECIAL A LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Actualidad y futuro del derecho del consumo: Reflexiones a propósito de los diez años de vigencia de la ley 1480 de 2011*.
- Rengifo García, E. (2011). *Derecho del consumidor y competencia desleal*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Rivera-Olarte, F. J., & Rojas-Quinayá, L. F. (2019). *Estudio interdisciplinario sobre los Sistemas de Valoración y Estándares Probatorios en el derecho procesal colombiano*.
- Robert Bosch GmbH. (2016). *Automotive Electrics and Automotive Electronics (6th ed.)*. Plochingen: Robert Bosch GmbH.
- Rossman, R. (2009). *Consumer warranty law (4th ed.)*. Boston: National Consumer Law Center.
- Rosso Grossman, M. (2010). Climate change and the law. *The American Journal of Comparative Law*.
- Sentencia C-497/13, Faber c. Autobedrijf Hazet Ochten BV, ECLI:EU:C:2015:357 (2015).
- Sentencias acumuladas C-65/09 y C-87/09, Weber y Putz c. Wittmer y Medianess Electronics, ECLI:EU:C:2011:396 (2011).
- Sovern, J. (2006). Toward a new model of consumer protection: The problem of inflated transaction costs. *William and Mary Law Review*, 47(4), 1381–1444.
- Stiglitz, G. (1994). *Protección jurídica del consumidor (2.ª ed.)*. Buenos Aires: Depalma.
- Stiglitz, R., & Stiglitz, G. (2016). *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor (3.ª ed.)*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- Superintendencia de Industria y Comercio [SIC], Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 21-426013 (Superintendencia de Industria y Comercio [SIC], Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales 23 de 05 de 2022).
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2025). *Circular Única de la SIC, Título II — Protección al Consumidor*. Obtenido de Superintendencia de Industria y Comercio: <https://www.sic.gov.co/normatividad/circular-unica>
- Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (1 de 10 de 2025). *Respuesta a solicitud de información pública, Radicado 2025-458969. Suscrita por María Fernanda Navas Herrera, Superintendente Delegada para Asuntos Jurisdiccionales. Elaboró: Sergio Andrés Ortiz y Luz Dary Garcés*. Obtenido de Superintendencia de Industria y Comercio — Portal de Radicaciones: <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>
- Superintendencia de Industria y Comercio, Oficina Asesora Jurídica. (26 de 09 de 2025). *Memorando interno Radicado 25-458969-4-0, Trámite 317, Actuación 451. Suscrito por René Alejandro Bustos Mendoza, Jefe Oficina Asesora Jurídica. Elaboró: Yenny Yazmín Becerra García. Código de firma electrónica: 1979551316*. Obtenido de Superintendencia de Industria y Comercio — Portal de Radicaciones: <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>

- Talesh, S. A. (2012). *How dispute resolution system design matters: An organizational analysis of dispute resolution structures and consumer lemon laws*.
- Taruffo, M. (2008). *La prueba (trad. española)*. Madrid: Marcial Pons.
- Twining, W. (2000). *Globalisation and legal theory*. London: Butterworths.
- Twining, W., & Sugarman, D. (2020). *Jurist in context: William Twining in conversation with David Sugarman*. Oxford: Hart Publishing.
- Villalba Cuéllar, J. (2009). *Introducción al derecho del consumo*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.