



Cartagena de Indias D. T. y C., Veintinueve (29) de octubre de Dos Mil Veintiuno (2021)

Medio de control	<b>ACCION DE TUTELA</b>
Radicado	<b>13-001-33-33-008-2021-00235-00</b>
Demandante	<b>HUMBERTO ENRIQUE GUZMAN JIMENEZ</b>
Demandado	<b>SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Y SEGUROS DEL ESTADO</b>
Asunto	<b>Improcedencia</b>
Sentencia No.	0115

## 1. PRONUNCIAMIENTO

Procede el Despacho a pronunciarse sobre la acción de tutela promovida por el señor HUMBERTO ENRIQUE GUZMAN JIMENEZ, quien actúa en nombre propio, contra SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Y SEGUROS DEL ESTADO, encaminada a obtener la protección de su derecho fundamental de petición y seguridad social.

## 2. ANTECEDENTES

### - HECHOS

Las pretensiones de esta acción constitucional se fundan en los siguientes supuestos facticos:

**PRIMERO:** señala el actor el día 17 de septiembre de 2021, siendo las 09:10 P.M., radicó en la Página WEB de SEGUROS DEL ESTADO, el Siniestro de su Vehículo CHEVROLET SPARK GT EGU 227, Modelo 2020, por los daños que le ocasionaron unos ladrones sobre su carro.

**SEGUNDO:** manifiesta que desde el 27 de septiembre ha estado llamando a la Línea de SEGUROS DEL ESTADO, siendo atendido por la señora KARINA BARBOSA, quien le aseguró enviar la autorización de reparación de la póliza todo riesgo No. 101103474, para arreglar su vehículo en su totalidad.

**TERCERO:** también asegura que envió queja tanto a Seguros del Estado como a la Superintendencia Financiera, ya que, tanto Seguros del Estado y Superintendencia Financiera omiten ordenar el envío de la autorización proveniente de la sede principal y central de Seguros del Estado.

### - PRETENSIONES

1. Que se tutelen los derechos fundamentales de petición y seguridad social.
2. Que como consecuencia de lo anterior, se ordene a SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Y SEGUROS DEL ESTADO que haga efectivo el cumplimiento de la póliza todo riesgo No. 101103474 y se reparen los daños causados a su vehículo.





- **CONTESTACIÓN**

➤ **SEGUROS DEL ESTADO**

Manifiesta que es cierto que el día 17 de septiembre de 2021 se radicara a través de la página web de la aseguradora que represento, aviso de siniestro respecto a un contrato de seguro el cual se rige por los términos del Código de Comercio, el cual hace alusión a unos hechos ocurridos el mismo viernes 17 de septiembre a las 17:15 horas con el vehículo EGU227, sin que a la fecha se haya formalizado la reclamación de conformidad con el artículo 1077 del C.Co. esto no demuestra la existencia del hecho ni la cuantía.

No es cierto que no exista respuesta de la compañía, puesto que una vez recepcionado el aviso se procedió a efectuar el análisis del aviso y a través de comunicado C.R.V.-1172 - A.J. de 23 de septiembre de 2021 dirigido al Señor HUMBERTO ENRIQUE GUZMAN JIMENEZ se objeta la reclamación por inexistencia de cobertura, por tanto, estando dentro de los términos ordenados por el artículo 1080 C.Co, el reclamo ya se definió y se remitió respuesta formal objetando el reclamo por cuanto no se cumplieron los requisitos legales para la afectación del contrato de seguro.

No es cierto que la compañía haya elevado autorización de reparación del vehículo el 27 de septiembre, puesto que tal como se refirió la reclamación fue objetada desde el 23 de septiembre de 2021, no obstante, con ocasión a la solicitud de reconsideración remitida en respuesta a la objeción del reclamo, mediante comunicado C.R.V.-1207 -A.J. de octubre 4 de 2021 dirigido al Señor HUMBERTO ENRIQUE GUZMAN JIMENEZ se ratifica postura de objeción contestando puntualmente las solicitudes del asegurado.

Por otro lado, señala la parte accionada que petitioner el pago de una indemnización afectando un contrato de seguro de daños, la cual se tramita de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1077, 1080, y otros del Código de Comercio, donde claramente el beneficiario de la póliza (en este caso el reclamante) debe demostrar la ocurrencia del siniestro y la cuantía, y su exigencia se limita a las obligaciones suscritas en el contrato de seguro y en caso de no estar de acuerdo con la postura de la aseguradora iniciar un proceso de responsabilidad civil contractual ante la jurisdicción ordinaria.

Además, el accionante no se encuentra en estado de subordinación o indefensión ante la compañía, y por el contrario ha tenido y tiene todos los mecanismos legales otorgados a los asegurados para obtener el pago de una indemnización siempre y cuando se reúnan los requisitos legales dispuestos por el Código de Comercio para tal fin.

En segundo lugar, se puede determinar como la accionante pretende una indemnización afectando un contrato de seguro de daños acudiendo a la acción de tutela y evitando así el trámite regular para casos semejantes. Es de resaltar que el contrato de seguro que se pretende afectar está contenido en la póliza de seguro de automóviles N° 101080774, contrato de seguro que está regulado por la normatividad comercial y las condiciones generales de dicha póliza, las cuales hacen parte integrante del contrato de seguro.





➤ **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**

Señala que se encontró antecedente de queja radicada el pasado 4 de octubre de 2021 bajo el número 2021230182, relacionada con los hechos que motivan la presente acción constitucional.

Que mediante comunicación del 5 de octubre de 2021, este Organismo de Control y Vigilancia requirió a SEGUROS DEL ESTADO S.A. y le solicitó dar una respuesta de fondo, clara, completa y con los soportes que estimara pertinentes en relación con la queja interpuesta.

Mediante otra comunicación del mismo 5 de octubre de 2021, la Superintendencia remitió acuso de recibo de la queja al señor HUMBERTO ENRIQUE GUZMÁN JÍMENEZ y le informó, entre otras cosas, el número de radicación con el que podría hacerle seguimiento a su solicitud, así como el hecho de que la entidad vigilada cuenta con un plazo de 10 días contados a partir de la fecha para dar una respuesta completa, clara y con los soportes necesarios sobre el asunto, contando el quejoso con el derecho de replicar o controvertir la respuesta que en su momento otorgara la compañía de seguros en cuestión.

El 15 de octubre de 2021 SEGUROS DEL ESTADO S.A. se pronunció en relación con la queja interpuesta, intervención que al mismo tiempo fue puesta en conocimiento del quejoso.

A la fecha, la Superintendencia se encuentra evaluando la respuesta suministrada por la entidad financiera, con el fin de establecer si es necesario requerir información adicional a la vigilada o, en su defecto, resulta procedente adoptar la respuesta final que en Derecho corresponda. Por lo anterior, manifiesta que esa Entidad se encuentra atendiendo la queja interpuesta por el hoy accionante, en virtud de lo cual hemos de ser enfáticos en que bajo ninguna circunstancia puede predicarse violación o amenaza alguna a los derechos fundamentales del señor HUMBERTO ENRIQUE GUZMÁN JÍMENEZ por parte de la SFC, como quiera que esta Entidad se encuentra actuando en el marco de sus competencias para dar respuesta de fondo a la inconformidad manifestada por el aquí actor.

- **TRAMITES PROCESALES**

La acción de tutela que se estudia fue presentada el día 20 de octubre de 2021, de manera virtual ante la Oficina de Reparto de esta ciudad, correspondiendo su reparto a este Despacho. Una vez recibido el expediente en este Juzgado, inmediatamente se procedió a su admisión. En la providencia se ordenó la notificación de la entidad accionada, enviándose comunicación al buzón electrónico de la demandada, también se le solicitó rendir un informe sobre los hechos alegados en la demanda.





### 3. CONTROL DE LEGALIDAD

Atendiendo a la naturaleza del asunto y de acuerdo a las competencias establecidas en la ley, procede el Despacho a proferir sentencia dentro del presente proceso.

### 4. CONSIDERACIONES

La acción de tutela fue instituida en el artículo 86 de nuestra Constitución Política como mecanismo judicial para proteger los derechos fundamentales de toda persona cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos taxativamente señalados en la ley, siempre y cuando el accionante no cuente con otro medio de defensa judicial, salvo el caso que de no proceder el juez, se configure un perjuicio irremediable.

Dicha garantía Constitucional, obedece precisamente al tipo de Estado que la Constitución de 1991 nos definió, es decir, siendo el Estado Colombiano un Estado Social de Derecho, responsabiliza a la administración la tarea de proporcionar a la generalidad de los ciudadanos las prestaciones necesarias y los servicios públicos adecuados para el pleno desarrollo de su personalidad.

#### - PROBLEMA JURIDICO

El problema jurídico a dilucidar en el presente asunto consiste en determinar si las entidades accionadas vulneran el derecho fundamental de petición y seguridad social del actor, por no hacer efectivo el cumplimiento de la póliza todo riesgo No. 101103474 y que consecuentemente se reparen los daños causados a su vehículo.

#### - TESIS

En el caso que nos ocupa, el despacho negara las pretensiones de la acción de tutela en razón a que es evidente que no se agotó como primera medida los mecanismos ordinarios a los que tiene derecho el accionante, pues si este no se encuentra satisfecho con la solución brindada por la aseguradora podía ejercer la Acción de Protección al Consumidor Financiero a través de una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera; también puede solicitar el pago de la indemnización conforme lo consagra el Código de Comercio o a través del procedimiento Ordinario definido en el Código General del Proceso.

En ese sentido, esta judicatura hace énfasis en que si existen los medios legales para hacer valer los derechos pensionales de la demandante, los cuales se encuentran consagrados en las normas del Código de Comercio y Código General del Proceso, además, dichas herramientas son eficaces e idóneas.

Obsérvese que el tutelante no hizo uso de esta herramienta constitucional de forma subsidiaria, es decir, acudió a ella sin haber hecho uso previamente de los mecanismos ordinarios procedentes, lo cual acarrea consecuentemente que esta acción de tutela se declare improcedente.

Con fundamento en lo arriba expuesto, y como







3.5.4. Ahora bien, en tratándose de controversias relacionadas con contratos de seguros, este Tribunal ha sostenido que dichos conflictos, en principio, deben ser resueltos ante la jurisdicción ordinaria civil, en tanto el legislador previó la posibilidad de acudir a varios procesos judiciales para solucionarlos, los cuales se encuentran básicamente previstos en el Código General del Proceso vinculados con el tipo de controversia originada de la relación de aseguramiento. Ellos se caracterizan por contemplar instrumentos y herramientas para que los interesados tengan la oportunidad de reclamar sus derechos y, si es del caso, formular oposiciones frente a las actuaciones de las partes involucradas en el negocio jurídico objeto de la litis. Por lo demás, en dichas vías se otorgan amplias oportunidades para solicitar o controvertir pruebas y si se considera necesario interponer recursos.

3.5.5. Ante esta realidad, la jurisprudencia reiterada de la Corte ha admitido la procedencia excepcional de la acción de tutela para pronunciarse sobre controversias surgidas con ocasión del contrato de seguro, cuando, por ejemplo, se verifica una grave afectación de los derechos fundamentales de un sujeto de especial protección constitucional, como ocurre en el caso de las personas con una considerable pérdida de su capacidad laboral y que además no tienen ningún tipo de ingreso; o también en aquellos casos en que por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de la aseguradora, pese a la clara e inequívoca demostración del derecho reclamado, se ha iniciado un proceso ejecutivo en contra del reclamante.

La línea previamente expuesta se reiteró por la Sala Tercera de Revisión, al conocer del caso de una persona con cirrosis por hepatitis autoinmune, con un 59.45% de pérdida de capacidad laboral, madre de dos menores de edad, a quien se le inició un proceso jurídico para el cobro de las cuotas dejadas de cancelar por un crédito hipotecario. Al momento de pronunciarse sobre el caso sometido a decisión, esta Sala consideró que la acción de tutela era el mecanismo idóneo para solucionar el conflicto planteado, en la medida en que la controversia tenía efecto directo sobre los derechos fundamentales a la vida digna y al mínimo vital de la accionante, cuyas condiciones particulares le dificultaban acudir a las vías ordinarias previamente expuestas. Concretamente se estableció que:

“Con base en lo anterior, en el asunto sub examine, la Corte observa que la acción de tutela se convierte en el mecanismo idóneo de protección, pues la controversia que se plantea tiene un efecto directo sobre los derechos fundamentales a la vida digna y al mínimo vital, pues la condición física que padece la accionante le impide continuar trabajando y, por ende, obtener los recursos necesarios para cancelar las cuotas correspondientes al crédito de vivienda, frente a las cuales ya existe un proceso judicial en curso en el que se pretende hacer efectiva su garantía hipotecaria, así como asegurar su congrua subsistencia y la de sus menores hijos.”

3.5.6. Además de las hipótesis previamente expuestas, la Corte también ha decidido estudiar de fondo los casos en los que se encuentra de por medio una controversia originada de un contrato de seguros, cuando se evidencia que más allá de la disputa económica que le sirve de origen y que puede impactar en los derechos al mínimo vital y a la vida digna, existe un problema de naturaleza constitucional que debe ser estudiado por el juez de tutela, vinculado con la protección de los derechos fundamentales al debido proceso o a la salud”.

De otro lado, la Corte Constitucional en sentencia T-616 de 2006, ha explicado que el ordenamiento jurídico impone a los administrados la carga de agotar las herramientas legales pertinentes antes de acudir a este medio constitucional, pues la desidia o





negligencia de la parte interesada no puede ser premiada y por consiguiente se generan consecuencias desfavorables a sus intereses. En ese sentido. La sentencia ya citada, ha dicho:

*“Como contrapartida, **el ordenamiento jurídico impone a los administrados, la carga de observar y utilizar todos los medios procesales que la ley les ofrece para proteger y hacer efectivos sus derechos**, ya que su conducta omisiva, negligente o descuidada en este sentido acarrea consecuencias jurídicas desfavorables para aquellos, así como la improcedencia de la acción de tutela para efectos de cuestionarlas.*

*“... Quien no ha hecho uso oportuno y adecuado de los medios procesales que le ley le ofrece para obtener el reconocimiento de sus derechos o prerrogativas se abandona voluntariamente a las consecuencias de los fallos que le son adversos. De su conducta omisiva no es responsable el Estado, no puede admitirse que la firmeza de los proveídos sobre los cuales el interesado no ejerció recurso constituya transgresión u ofensa a unos derechos que, pudiendo, no hizo valer en ocasión propia. Es inútil, por tanto, apelar a la tutela, cual si se tratara de una instancia nueva y extraordinaria, con el propósito de resarcir los daños causados por el propio descuido procesal” (subrayas y negrillas del despacho)*

#### - CASO CONCRETO

En el caso bajo estudio, el actor pretende a través de este mecanismo constitucional que se ejecute una póliza de seguro todo riesgo para que se reparen los daños que sufrió su vehículo CHEVROLET SPARK GT EGU 227, Modelo 2020.

En primer lugar, es necesario aclarar que en el presente asunto no se está vulnerando el derecho fundamental de petición, tal como lo plantea la parte actora, pues conforme las pruebas que obran en el expediente, se observan las respuestas que han brindado las entidades accionadas frente a la reclamación efectuada por el actor.

En ese hilo de ideas, tenemos que respecto a la queja elevada ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, esta le respondió el día 05 de octubre de 2021, lo siguiente: *“La comunicación se enviará a la entidad vigilada para que en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación, le suministre una respuesta completa, clara y adjuntando los soportes que sean del caso y en caso de no estar de acuerdo con la respuesta que brinde la entidad, podrá manifestar nuevamente (réplica) a la Superintendencia Financiera su inconformidad con la respuesta, indicando el número de radicación y explicando puntualmente los motivos de la misma, con los soportes respectivos, información que será analizada por este organismo”.*

Y frente a la reclamación efectuada ante SEGUROS DEL ESTADO, se encuentra respuesta de fecha 23 de septiembre de 2021, dentro de la cual se destaca la siguiente información: *“Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, SEGUROS DEL ESTADO S.A. objeta la reclamación presentada con ocasión de los hechos ocurridos el día 17 de septiembre de 2021 en los que se vio afectado el vehículo de placa EGU227, por Inexistencia de cobertura, por cuanto la Póliza de Automóviles N° 101080774 , no cuenta con el amparo de “Daños de menor cuantía”, motivo por el cual solicitamos se proceda con el retiro inmediato del automotor de las instalaciones del Taller”.*

De acuerdo a lo anterior, podemos concluir sin mayor dificultad que las entidades accionadas dieron respuesta coherente, completa y de fondo a la reclamación y queja





presentada por el actor, por lo cual no se concibe la posible afectación del derecho fundamental de petición.

De otro lado, efectuando el análisis de subsidiariedad, es evidente que no se agotó como primera medida los mecanismos ordinarios a los que tiene derecho el accionante, pues si este no se encuentra satisfecho con la solución brindada por la aseguradora podía ejercer la Acción de Protección al Consumidor Financiero a través de una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera; también puede solicitar el pago de la indemnización conforme lo consagra el Código de Comercio o a través del procedimiento Ordinario definido en el Código General del Proceso.

En ese sentido, esta judicatura hace énfasis en que si existen los medios legales para hacer valer los derechos pensionales de la demandante, los cuales se encuentran consagrados en las normas del Código de Comercio y Código General del Proceso, además, dichas herramientas son eficaces e idóneas.

Obsérvese que el tutelante no hizo uso de esta herramienta constitucional de forma subsidiaria, es decir, acudió a ella sin haber hecho uso previamente de los mecanismos ordinarios procedentes, lo cual acarrea consecuentemente que esta acción de tutela se declare improcedente.

Conforme la jurisprudencia citada en las consideraciones generales de esta sentencia, la acción de tutela no puede ser utilizada como reemplazo de los mecanismos ordinarios que han sido instaurados por el legislador para la obtención de sus pretensiones. Así mismo, es importante destacar que el ordenamiento jurídico impone a los administrados, la carga de observar y utilizar todos los medios procesales que la ley les ofrece para proteger y hacer efectivos sus derechos, y toda conducta omisiva, negligente o descuidada en este sentido acarrea consecuencias jurídicas desfavorables, tal como la improcedencia de la acción de tutela.

Vale aclarar que la acción de tutela, de manera excepcional, si es procedente para reclamar una sustitución pensional siempre y cuando los medios legales resultan ineficaces para obtener la protección solicitada. No obstante, lo anterior, el accionante no justifica porque las acciones ordinarias ante la jurisdicción Civil resultan ineficaces en el caso concreto, motivo por el cual no es admisible recurrir a este medio constitucional de manera directa sin acudir previamente a las demás herramientas legales.

En conclusión, a tutela es improcedente, al existir otros medios de defensa judicial, como es el formalizar el reclamo conforme lo indica el Código de Comercio o iniciar un proceso de responsabilidad civil contractual. Además, no se encuentra acreditado la ocurrencia de un perjuicio irremediable que haga viable la interposición de esta acción de manera excepcional.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Octavo Administrativo del Circuito de Cartagena, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

## 5. FALLA

**PRIMERO: NEGAR** por improcedente el amparo constitucional deprecado el señor HUMBERTO ENRIQUE GUZMAN JIMENEZ, por las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

**SEGUNDO:** Notifíquese por el medio más expedito al accionante y a la accionada (art. 30 del D. 2591/91).



**TERCERO:** De no ser impugnada esta providencia envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

**Firmado Por:**

**Enrique Antonio Del Vecchio Dominguez  
Juez Circuito  
Juzgado Administrativo  
Contencioso 008 Administrativa  
Cartagena - Bolivar**

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

Código de verificación:

**849e8d587c8e75988aad104f34fc769350278bdcd4d9da9a525c34f24864ad44**

Documento generado en 29/10/2021 10:27:31 AM

**Valide este documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**

