



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO SEXTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
SECCIÓN PRIMERA
Carrera 57 No. 43-91 Piso 4º

Bogotá D.C., ocho (8) de julio de dos mil veinte (2020).

Expediente No: 11001-33-34-006-2020-00110-00
Accionante: Andrés Felipe Gómez Rodríguez
Accionado: Chevrolet Financial Services – Bogotá y
Superintendencia Financiera de Colombia
Acción: Tutela

Procede el Despacho a emitir fallo en la acción de tutela promovida por el señor Andrés Felipe Gómez Rodríguez, a través de apoderada judicial contra **Chevrolet Financial Services – Bogotá** y la **Superintendencia Financiera de Colombia**.

I. ANTECEDENTES

HECHOS EN QUE SE FUNDA LA ACCIÓN

Los hechos expuestos por la apoderada del accionante y relevantes para el fondo del asunto, se sintetizan así:

- Refiere que por reunir los requisitos previstos en la Circular 07 del 17 de marzo de la presente anualidad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia; el accionante presentó derechos de petición los días 31 de marzo y 1º de abril hogaño, ante Chevrolet Financial Services – Bogotá, solicitando reprogramación del crédito de vehículo No. 74918733.
- Que a la fecha no ha recibido respuesta por parte de la entidad financiera, y por el contrario, ésta inició proceso de cobro en su contra por no haber cancelado las cuotas de los meses de marzo a junio de la presente anualidad.

PRETENSIONES

Solicita el accionante sea tuteado su derecho fundamental de petición; y como consecuencia de ello pretende:

*“2. (...) se ordene por favor a que antes de 48 horas deberá ordenar al accionado **CHEVROLET FINANCIAL SERVICES– BOGOTÁ**, dar puntual cumplimiento a esta circular en favor de mi prohijado en lo referente a todo su articulado.*

*3.- ordenar por favor al accionado **CHEVROLET FINANCIAL SERVICES – BOGOTÁ**, para que antes de 48 horas, deberá darme la respuesta, a fondo congruente al derecho de petición que desde el 31 de marzo y 01 de abril del 2020 le interpuso mi prohijado, así como haber efectiva la aplicación de la Circular 07 del 17 de marzo del 2020 que expidió la Superfinanciera, y por ende deberá suspender la cobranza jurídica y evitar reportar ante las centrales de riesgo a mi prohijado, al estar vigente tal circular, ya que el mismo se encuentra desempleado y necesita que le hagan efectivo el **SEGURO DE DESEMPLEO** que le prometieron le darían al momento que este quedara sin trabajo (...).”*

II. ACTUACIÓN PROCESAL

La acción de tutela fue radicada el 23 de junio de 2020, ante la oficina de apoyo para los Juzgados Administrativos de Bogotá, y repartida a este Despacho, el cual mediante proveído del 24 de junio de la presente anualidad dispuso su inadmisión al no estar acreditada en debida forma la representación y la legitimación en la causa por activa del accionante, por lo que se le requirió allegar poder que facultara a su apoderada judicial para interponer la acción de tutela. (fls. 24 y 25, expediente digitalizado).

Cumplida la exigencia requerida, mediante auto del 25 junio hogaño (fls.30 a 32, expediente digitalizado), se dispuso la admisión de la presente acción de tutela ordenando notificar a las accionadas, a las que se les concedió el término de dos (2) días para pronunciarse sobre los hechos que motivaron la acción; así mismo, se requirió a Chevrolet Financial – Services Bogotá, para que informará el tramite impartido a las peticiones radicadas por el accionante los días 31 de marzo y 1° de abril de 2020, mediante las que solicitó reprogramación de su crédito de vehículo identificado bajo el convenio No. 1209 y Referencia 74918733, e informará de las políticas de implementación y aplicación de la circular 007 del 17 de marzo de 2020, dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

III. INTERVENCIÓN DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Contestó la acción de tutela a través del Funcionario del Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos en los siguientes términos:

Informó que verificadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental – SOLIP, se encontró la actuación administrativa No. 2020048531-000-000, relacionada con los hechos expuestos por el tutelante en el escrito de tutela; la cual dio inicio como consecuencia de la queja interpuesta por el señor Gómez Rodríguez contra GM Financiera Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, radicada bajo ese mismo número el día 28 de marzo de la presente anualidad.

Que la queja interpuesta por el accionante fue trasladada a la entidad financiera el día 3 de abril hogaño, a través del oficio No. 2020048531-001-00, con el fin de que la misma fuera resuelta dentro del plazo de ocho (8) días hábiles; información que adujo haber puesto en conocimiento del quejoso a través del envío por correo electrónico de la comunicación No. 20207309127211 del 5 de mayo de la presente anualidad.

Aduce que notificada de la presente acción, mediante oficio No. 2020048531-006, requirió a la entidad vigilada, para que a más tardar el día 30 de junio de la presente anualidad, informará del trámite impartido a la queja trasladada el día 3 de abril hogaño, de lo cual indicó haber informado al tutelante mediante oficio No. 2020048531-007 del 26 de junio de la presente anualidad; que en respuesta al requerimiento la entidad financiera, en esa misma fecha informó haber dado respuesta al tutelante, en donde se le otorgó al peticionario una extensión de 30 días para el pago de la cuota mensual de su crédito identificado con el No. 749187.

Que la respuesta remitida por la entidad vigilada fue puesta en conocimiento del accionante al tiempo de remitir la respuesta de la presente acción de tutela; con lo cual se tiene por finalizada la actuación administrativa adelantada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Posteriormente refirió a la competencia de la entidad para atender las quejas presentadas contra las entidades vigiladas, frente a lo cual resaltó el procedimiento denominado “*Trámite 579 Quejas Especiales*”, dirigido a atender las interpuestas durante la declaratoria de emergencia económica dictada por el Gobierno Nacional; respecto de la situación financiera de los consumidores que se han visto afectados por el aislamiento preventivo obligatorio, como consecuencia de la pandemia

mundial por la enfermedad del COVID-19, para lo cual adujo haber expedido las Circulares Externas 007 y 014 de 2020, en donde impartió instrucciones prudentes para mitigar los efectos de la coyuntura de los mercados ante la emergencia sanitaria.

Señaló que las entidades financieras vigiladas, frente a dicha circular, deberán establecer políticas y procedimientos efectivos para identificar los clientes que serán objeto de la aplicación ágil de las medidas especiales, dando énfasis a aquellos sectores determinados como especiales por el Gobierno Nacional, así como poner a disposición de estos los mecanismos de atención prioritaria para tramitar y resolver en forma ágil y oportuna las peticiones y quejas en relación con las medidas preventivas.

Concluye que por no existir vulneración al derecho fundamental de petición por parte de la entidad, se debe negar el amparo de tutela invocado por el accionante, por cuanto, por regla general la procedencia de la acción, deberá partir de la comprobación efectiva de la vulneración o puesta en riesgo de algún derecho superior, al tiempo que se deberá acreditar la existencia de un perjuicio irremediable con lo cual sea viable la acción constitucional; resaltando que, no existe relación entre la acción u omisión entre la petición elevada por el tutelante y la actuación de la Superintendencia, ya que la entidad, surtió el trámite respectivo a la queja interpuesta al tiempo que, cada decisión adoptada se puso en conocimiento del quejoso, así como del envío de la respuesta emitida por la entidad financiera; por lo que se acredita su falta de legitimación en la causa por pasiva.

GM FINANCIAL COLOMBIA S.A. ANTES FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

Contestó la acción de tutela por intermedio de la representante legal para asuntos judiciales; en los siguientes términos:

Refiere que la financiera el día 30 de agosto de 2019, desembolsó al señor Andrés Felipe Gómez Rodríguez un crédito No. 79187, con la finalidad de financiar la adquisición del vehículo de placas GBN-955.

El crédito otorgado al señor Gómez cuenta con 96 días en mora, razón por la cual se han venido realizando gestiones de cobranza, desde el primer día de mor, de acuerdo a las condiciones de aprobación del crédito suscritas por el cliente.

Informó que verificadas las bases de datos de la entidad, no hay constancia que el accionante haya elevado peticiones en las fechas 31 de marzo y 1° de abril de la presente anualidad; ya que lo que se registra es una reclamación interpuesta ante la Superintendencia Financiera de Colombia y traslada por ésta el día 3 de abril de la presente anualidad, referente a la reprogramación de su crédito y se aplicará la póliza de desempleo con la que cuenta el crédito; reclamación a las cuales se emitió respuesta el 07 de abril y el 26 de junio de 2020 remitidas al correo electrónico angel31tomas@gmail.com, informado por el tutelante al adquirir el crédito.

Aduce que al estar acreditado que no obra constancia de radiación de las peticiones a las que alude el accionante, la acción interpuesta no tiene fundamento legal para su prosperidad, ya que no existe obligación de atender una petición que no fue radicada ante la entidad; máxime que, se está frente a un hecho superado, en tanto se brindó respuesta a la petición elevada a través de reclamación por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, solicitud consistente en dar aplicación a los alivios financieros previstos en las circulares Externas Nos. 007 y 014 de 2020, proferidas por la Superfinanciera; misma que se tiene es el objeto de la presente acción.

Señaló que a pesar de que la respuesta emitida no sea favorable a los intereses del peticionario, ello no quiere decir que no se haya dado respuesta y, por ende, no existe vulneración al derecho fundamental de petición de conformidad con la Jurisprudencia dictada por la Corte Constitucional y con lo previsto en la Ley 1755 de 2015.

Frente a las gestiones de cobranza desplegadas, informó que no es cierto que las mismas se hayan ejecutado desde el 20 de junio de 2020, ya que verificada la gestión de cobro se puede evidenciar que esta se ha venido efectuando en atención a la mora que actualmente presenta el crédito, misma que se realiza de conformidad con lo suscrito por el accionante.

Señala que al tiempo de la remisión de la respuesta a la acción de tutela, remitió al accionante nuevamente las repuestas emitidas frente a la petición elevada a través

de la Superintendencia Financiera de Colombia; dirigidas al correo electrónico cadenaabogadosdelsur@yahoo.com .

Manifiesta que al configurarse un hecho superado, también se tiene la inexistencia de un perjuicio irremediable, ya que no se ha demostrado que GM Financial Colombia haya vulnerado el derecho fundamental de petición del accionante; para lo cual citó las sentencias T-415 de 1995 y T-071 de 2001, proferidas por la Corte Constitucional.

Agrega que la presente acción es improcedente para cuestionar controversias contractuales y económicas, lo cual desborda su propósito, tal y como lo indica el artículo 1° del Decreto 2591 de 1991; ya que el accionante cuenta con otros mecanismos de defensa diferentes a la tutela, como lo es la acción de Protección del Consumidor Financiero.

Finalmente indica que la circular externa 007 de 2020 debe estudiarse y aplicarse en conjunto con la No. 014 del 20 de marzo de la presente anualidad, dictada igualmente por la Superfinanciera; las cuales prevén que la aplicación de los alivios a los créditos es potestativa de la entidad financiera atendiendo a factores tales como el tipo de plan del crédito, la actividad económica del cliente y su situación actual, y el estado del producto; por lo cual solicitó negar las pretensiones del accionante, al estar acreditado que se emitió respuesta frente a la solicitud de reprogramación del crédito, y en lo que respecta a la afectación de la póliza del seguro de desempleo.

IV. CONSIDERACIONES

1. COMPETENCIA

Este Despacho es competente para conocer de esta acción según lo preceptuado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 en concordancia con el Decreto 1983 de 2017 “*Por el cual se modifican los artículos [2.2.3.1.2.1](#), [2.2.3.1.2.4](#) y [2.2.3.1.2.5](#) del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, referente a las reglas de reparto de la acción de tutela.*”

2. PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con lo planteado por el accionante en el escrito de tutela, corresponde al Despacho determinar si GM Financiamiento y la Superintendencia Financiera de Colombia, han vulnerado el derecho fundamental de petición del accionante al no haber emitido respuesta congruente y de fondo a la solicitud presentada los días 31 de marzo y 1º de abril, sobre reprogramación del crédito adquirido, ejecución de la póliza del seguro de desempleo y aplicación de los alivios económicos y financieros, en aplicación a la Circular No. 007 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

3. MARCO JURISPRUDENCIAL Y LEGAL

3.1. MARCO JURISPRUDENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN.

El derecho de petición está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, hace parte de los derechos de la persona humana y su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela.

El artículo 23 de la Constitución Política lo definió como la posibilidad que se reconoce a toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y conlleva el derecho a obtener una pronta resolución frente a lo solicitado, según la jurisprudencia, este constituye una vía expedita de acceso directo a las autoridades, que exige que se emita un pronunciamiento de fondo, oportuno y concreto, respecto de lo manifestado por el peticionario.

La Ley Estatutaria 1755 de junio 30 de 2015 que reguló el derecho fundamental de petición dispuso:

“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

(...)

Parágrafo. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

Debe tenerse en cuenta que el derecho de petición tiene como propósito obtener una pronta resolución de la administración respecto de la solicitud elevada, servir de instrumento eficaz para poner en funcionamiento el aparato estatal y fortalecer la relación existente entre la persona y el Estado; este derecho se ve satisfecho cuando la administración brinda una respuesta oportuna, clara y eficaz, que guarde relación directa con lo solicitado -sin que ello implique necesariamente que sea favorable a lo pedido- observando el término de 15 días que para tal efecto estableció la normatividad referida.

En cuanto al contenido y alcance del derecho, la Corte Constitucional ha explicado de manera reiterada que¹:

“El derecho de petición se vulnera si no existe una respuesta oportuna a la petición elevada. Además, que ésta debe ser de fondo. Estas dos características deben estar complementadas con la congruencia de lo respondido con lo pedido. Así, la respuesta debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Esto no excluye que además de responder de manera congruente lo pedido se suministre información relacionada que pueda ayudar a una información plena de la respuesta dada.

¹ Sentencia T-308 de abril 11 de 2003, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

El derecho de petición sólo se ve protegido en el momento en que la persona que elevó la solicitud conoce su respuesta.

Se hace necesario reiterar que no se considera como respuesta al derecho de petición aquella presentada ante el juez, puesto que no es él el titular del derecho.”

De acuerdo con el anterior precedente, tal como lo ha señalado la Corte Constitucional, son elementos y requisitos del derecho de petición que forman parte de su núcleo esencial, que la respuesta a la petición sea pronta y oportuna, que resuelva el asunto de fondo, de manera clara, precisa, y congruente con lo solicitado, y que la respuesta emitida se dé a conocer al ciudadano que ha solicitado el derecho.

3.2. DERECHO DE PETICIÓN ANTE ORGANIZACIONES PRIVADAS

El artículo 32 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con la sustitución introducida por la Ley 1755 de 2015, estableció la procedencia del derecho de petición a toda persona, para garantizar sus derechos fundamentales, entre otras, ante instituciones financieras, cuyo trámite y resolución se regirán para las reglas del capítulo I, sobre el derecho de petición ante autoridades.

Sobre la procedencia del derecho de petición contra particulares la Corte Constitucional puntualizó²:

“(…) la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:

(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas. Al respecto, se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público^[6]. De la misma manera, se incluyen las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación^[7]. También se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación^[8]. En estos eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, está en la obligación de brindar respuesta a las peticiones

² Corte Constitucional, Sentencia T-077 de 2018

presentadas, siguiendo lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política^{9l}.

(ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental.

(iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización privada. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: (i) situaciones de indefensión o subordinación o, (ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.”

3.3. DERECHO DE PETICIÓN EN EL MARCO DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA.

El Gobierno Nacional mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica³ en todo el territorio Nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19.

En desarrollo de dichas mediadas el Gobierno Nacional ha dictado una serie de decretos y normas para la atención de la contingencia; dentro de las que se encuentran el aislamiento preventivo obligatorio, distanciamiento social y la directriz de maximizar las actividades laborales a través de la figura del teletrabajo; al tiempo que, dispuso reglas de carácter transitorio para resolución de peticiones.

En efecto, mediante Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.*”, se dispuso ampliar los términos de respuesta previstos en el artículo 14 del CAPACA, de aquellas peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, así:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

³ Actualmente se encuentra en ese sentido, el Decreto 637 de 6 de mayo de 2020.

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás casos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.” (subrayas del Despacho)*

La anterior normatividad tendrá su aplicación hasta por el tiempo de vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria.

3.4. DE LOS ALIVIOS EN EL PORTAFOLIO DE CRÉDITOS PREVISTOS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA CON EL OBJETO DE MITIGAR LOS EFECTOS GENERADOS POR LA EMERGENCIA SANITARIA SOCIAL Y ECONÓMICA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL.

La Superintendencia Financiera de Colombia con el fin de aminorar los efectos que sobre el portafolio de créditos de empresas y hogares pueda generar la grave calamidad pública por el virus Covid -19; estableció políticas y procedimientos de carácter transitorio, para que las entidades financieras vigiladas así como, las autoridades económicas prioricen esfuerzos con el fin de mantener la estabilidad del sistema financiero colombiano.

Así, teniendo en cuenta que los establecimientos de crédito cuentan actualmente con mecanismos que les permiten atender y manejar situaciones particulares de cada uno de sus deudores, tales como cambios en la condiciones inicialmente pactadas y posibilidades de financiamiento adecuado ante posibles circunstancias de mora en el pago de las obligaciones o de situaciones de desempleo, casos fortuitos o de fuerza mayor; la Superintendencia, emitió la Circular No. 007 del 17 de marzo de la presente anualidad, con destino a los representantes legales de las

entidades financieras vigiladas por esta; a través de la cual prevé las instrucciones encaminadas a mitigar los efectos derivados de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno nacional, como consecuencia del Covid-19.

Dichas directrices tienen por objeto que los establecimientos de crédito establezcan políticas y procedimientos efectivos para atender la emergencia social, de tal manera que sus clientes puedan recibir en forma ágil y concreta respuesta a las peticiones elevadas con el fin de obtener alivio en su portafolios; tales como, el establecer periodos de gracia.

Aunado a lo anterior, para ser beneficiario de tal prerrogativa el deudor debe acreditar no estar en mora mayor o igual a 30 días al 29 de febrero de 2020, tal y como se indica en la aludida circular:

“Primera: (...)

- i) *Para los créditos que al 29 de febrero de 2020 no presenten mora mayor o igual a 30 días (incluidos modificados y/o reestructurados), podrán establecer periodos de gracia que atiendan la situación particular del cliente, sin que el mismo se considere como un factor de mayor riesgo. En estos casos la entidad podrá continuar la causación de intereses y demás conceptos durante este periodo.*
- ii) *Por el periodo de gracia establecido, estos créditos conservarán la calificación que tenían al 29 de febrero de 2020, y sólo después del mismo deben recalificarse de acuerdo con el análisis de riesgo de la entidad. Por lo tanto, durante dicho periodo su calificación en las centrales de riesgo se mantendrá inalterada”*

De acuerdo con lo anterior, las políticas y procedimientos adoptadas por las entidades de financiamiento deberán estar a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como, la relación de los deudores beneficiados con las medidas que se hayan adoptado para cada caso en particular; tal y como se señala en las instrucciones tercera y cuarta, ibídem.

Ahora bien, con el propósito de propender con el efectivo cumplimiento de las instrucciones impartidas en beneficio de los consumidores a través de la circular externa 007 de 2020; posteriormente dictó la Circular No. 014 del 30 de marzo de 2020, hogaño *“Elementos mínimos de modificaciones a las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada de los consumidores financieros”*, en la que se prevé, que las políticas de modificación a las condiciones de los créditos deberán estar sujetas a las siguientes características:

- i) La tasa de interés no podrá aumentarse.*
- ii) No deben contemplar el cobro de intereses sobre intereses, o cualquier sistema de pago que contemple la capitalización de intereses.*
- iii) No deben contemplar intereses sobre otros conceptos como cuotas de manejo, comisiones y seguros que hayan sido objeto de diferimiento.*
- iv) Para el caso de los créditos de consumo (diferentes de TC y rotativos), vivienda y microcrédito, el plazo se puede ajustar de forma tal que el valor de la cuota del cliente no aumente salvo por conceptos asociados a seguros, entre otros, y por cambios derivados de tasas de interés indexadas, para los cuales solo podrán variar en función del índice respectivo.*
- v) En los casos en los que la medida implique un incremento en el valor de la cuota del cliente y éste la acepte, el número de cuotas pendientes de pago frente al plazo del crédito solo se podrá extender en la misma proporción del periodo de gracia o prórroga otorgada, salvo en los casos en los que la entidad y el deudor acuerden un plazo diferente, según sus necesidades.*
- vi) Tratándose de los créditos comerciales las entidades podrán evaluar caso a caso, y establecer el efecto sobre la cuota y/o plazo según correspondan informando debidamente al cliente, en todo caso le serán aplicables los literales i), ii) y iii).*
- vii) En el caso de créditos rotativos o tarjetas de crédito, en los cuales el mecanismo consista en postergar el valor de pago mínimo, en todo caso le serán aplicables el literal i), ii) y iii). Para las nuevas utilidades será aplicable la tasa de interés de mercado que defina el intermediario.*

Luego debe entenderse que la solicitud de reprogramación o modificación de las condiciones inicialmente pactadas, debe obedecer a circunstancias estrictamente asociadas o como consecuencia de la emergencia sanitaria, económica y social decretada por el Gobierno nacional; y que la respuesta a la misma deberá ser informada de manera oportuna al beneficiario mediante cualquier canal de comunicación, con el fin de que sea conocida, aceptada o rechazada por el consumidor y que este conozca de sus efectos, para que en un término de 8 días manifieste lo pertinente; ya que atendiendo a la facultad del establecimiento financiero para determinar a qué deudores o segmentos ofrece las medidas previstas en la circular 007, si transcurrido dicho término no hay manifestación alguna por parte del deudor, esta se considera como aceptada; tal y como lo prevé el inciso segundo de la instrucción número dos de la circular 014.

Por tanto, la respuesta a la solicitud de modificación de las condiciones del crédito deberá contener de manera específica y de fácil comprensión para el beneficiario,

en que consistirán los periodos de gracia otorgados y de como se hará la modificación del capital, intereses y demás conceptos que hagan parte del respectivo crédito tales como, pólizas de seguro o cuotas de manejo, según el producto adquirido.

3.5. CONFIGURACIÓN DE LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO.

Sobre la ocurrencia del fenómeno de la carencia actual de objeto por hecho superado, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha reiterado en diferentes oportunidades lo siguiente⁴:

“Teniendo en cuenta que la finalidad de la acción de tutela es la protección de los derechos fundamentales de las personas que acuden a ella como remedio a la violación de éstos, su objetivo se extingue cuando “la vulneración o amenaza cesa, porque ha ocurrido el evento que configura tanto la reparación del derecho, como la solicitud al juez de amparo. Es decir, aquella acción por parte del demandado, que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela, ha acaecido antes de la mencionada orden”.

“... cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto... la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.” (Subraya fuera de texto)

De igual forma, en reciente jurisprudencia manifestó⁵:

“El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que la orden del/de la juez/a de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado. Por un lado, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado, lo que autoriza a declarar en la parte resolutive de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al demandado sobre la inconstitucionalidad de su

⁴ T-147/10

⁵ Sentencia T-200/13, Corte Constitucional.

conducta y a advertirle de las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.” (Subraya fuera de texto)

Con fundamento en el anterior precedente, cuando el hecho que causa la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales alegados, desaparece o se supera, la acción constitucional de tutela carece de objeto, esto es, surge el acontecimiento de hechos que prueban que la vulneración de los derechos fundamentales ha cesado.

4. DE LAS PRUEBAS APORTADAS:

Por el accionante:

1. Copia de la cédula de ciudadanía. (fl. 8, expediente digitalizado).
2. Copia de la circular externa No. 007 del 17 de marzo de 2020, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (fls. 9 a 11, expediente digitalizado).
3. Copia de la solicitud de reprogramación del crédito de vehículo No. 74918733, de fecha 31 de marzo de 2020, ante Chevrolet Financial Services-Bogotá (fls, 12 a 14, expediente digitalizado).
4. Pantallazo de la constancia de radiación de la solicitud de reprogramación del crédito de vehículo No. 74918733 de fecha 1° de abril de la presente anualidad. (fl. 46 y 47, expediente digitalizado).

Por la Superintendencia Financiera de Colombia:

1. Oficio No. 2020048531-006-00, del 26 de junio de 2020; mediante el cual se requiere a GM Financial Colombia S.A.S., con el fin de que remita la respuesta otorgada a la petición elevada por el accionante el 28 de marzo de 2020. (fls.63 y 64, expediente digitalizado).
2. Oficio No. SB-2020, del 26 de junio hogaño, mediante el cual GM Financial Colombia S.A., emite respuesta a la petición elevada por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia el día 28 de marzo de 2020 (fls. 65 a 68 expediente digitalizado).

3. Oficio No 2020048531-001-000 del 3 de abril de 2020, por medio de cual se da traslado a la entidad de financiamiento, de la solicitud elevada por el accionante, y consistente en otorgar un plazo para el pago de sus obligaciones crediticias. (fls. 69 a 73, expediente digitalizado).
4. Oficio No. 2020048531-014-000 de fecha 30 de junio de 2020, mediante el cual se informa al peticionario del procedimiento impartido a la petición elevada el 28 de marzo de 2020, así como de la respuesta dada por la entidad vigilada (fl.74 y 57, expediente digitalizado).
5. Oficio No. 2020048531-002-000 del 3 de abril de 2020, mediante el cual se informa al peticionario el traslado de su petición a la entidad vigilada. (fls. 76 a 79, expediente digitalizado).
6. Oficio No. 2020048531-007-000 de fecha 26 de junio de 2020, a través del cual se informa al accionante que se ha efectuado nuevo requerimiento ante a la entidad financiera con el fin de informe de la respuesta emitida a la petición efectuada el 28 de marzo de la presente anualidad (fls.84 a 85, expediente digitalizado).

Por GM Financiamiento Colombia S.A. Compañía de Financiamiento:

1. Instrucciones para solicitar la afectación a la póliza del crédito dadas por Delima Marsh- Mapfre Seguros (fls. 96 a 99, expediente digitalizado).
2. Póliza de seguro de desempleo No. 1005742 (fls. 100 a 103, expediente digitalizado).
3. Circular externa 007 del 17 de marzo de 2020, de la Superintendencia Financiera de Colombia (fls. 104 a 106, expediente digitalizado).
4. Circular externa No. 014 del 30 de marzo de 2020, de la Superintendencia Financiera de Colombia (fls.107 a 109, expediente digitalizado).
5. Certificado de existencia y representación Legal No. 23394278280039493 (fls.110 a 112, expediente digitalizado).

6. Copia del reporte de gestión de cobranza del crédito (fls. 126 a 138, expediente digitalizado).
7. Oficio de fecha 30 de junio de 2020, mediante el cual se informa las condiciones mediante las cuales se desembolsó el crédito No. 749187, (fl.139, expediente digitalizado).
8. Oficio No. SB-2020, del 6 de abril de 2020, mediante el cual se informa al peticionario de la prórroga otorgada para el pago de su obligación (fls.140 y 141, expediente digitalizado).
9. Oficio SB-2020, del 26 de junio de 2020, a través del cual se da respuesta a la petición elevada por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo el radicado No. 2020048531-001-000 (fls.142 a 166, expediente digitalizado).
10. Oficio SB-2020, del 26 de junio de 2020, mediante el cual se remite la accionante respuesta a la petición elevada y consistente en la extensión otorgada para el pago de su obligación (fls. 167 a 182, expediente digitalizado)

5. EL CASO CONCRETO

En el presente asunto, el señor Andrés Felipe Gómez Rodríguez, pretende se ampare su derecho fundamental de petición, ordenado a las accionadas dar respuesta a las peticiones elevadas el 31 de marzo y 1° de abril de 2020, al igual que se aplique en forma efectiva la Circular 007 del 17 de marzo de 2020, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y se ordene hacer efectiva la póliza de seguro de desempleo adquirida con su crédito de vehículo.

GM Financiera Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, solicita negar la acción de tutela argumentado que verificadas sus bases de datos no se encontró registro de radicación de las peticiones elevadas por el accionante, y por ende, no hay obligación de brindar respuesta a una petición inexistente.

Sin embargo adujo que el día 3 de abril de 2020, recibió por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia una petición elevada por el hoy accionante, consistente en la solicitud de reprogramación de su crédito y afectación de la póliza de desempleo, a causa de la coyuntura generada por la pandemia mundial

del COVID-19; solicitud que fue resuelta de fondo y enviada por correo electrónico al accionante los días 7 de abril y 26 de junio de la presente a anualidad; por lo que consideró configurada la carencia actual de objeto por hecho superado.

Plantea la improcedencia de la acción de tutela frente a controversias contractuales y económicas, pues lo que pretende el accionante es que la respuesta que se le otorgue modifique las condiciones del crédito y la afectación de la póliza de desempleo, lo que significa que tales aspectos son de naturaleza contractual y económica porque el accionante pretende desconocer las condiciones del contrato.

Por su parte la Superintendencia Financiera de Colombia, manifestó que el día 28 de marzo de la presente anualidad recibió bajo el radicado No. 2020048531-000-000, una queja interpuesta por el hoy accionante contra la entidad de financiamiento GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento; cuyo propósito fue el solicitar reprogramación de su crédito de vehículo y hacer efectiva la póliza de desempleo adquirida al momento de su suscripción, en atención a que reunía los requisitos previstos en la Circular 007 de 2020.

Que dicha petición fue trasladada a la entidad financiera mediante el oficio No. 20200048531-001-00 del 3 de abril de 2020 y que ese mismo día, mediante oficio No. 20200048531-002, se informó al accionante de la remisión efectuada; y atendiendo a los hechos y pretensiones plasmados en la acción de tutela, mediante oficio No. 2020048531-006 se requirió a la entidad vigilada para que informará de la respuesta dada a la petición trasladada, quien el día 26 de junio de la presente anualidad, allegó copia de la misma junto con sus soportes de notificación; por lo cual, verificado el contenido de la misma, se dispuso el cierre de la actuación administrativa; estimando igualmente que se configuro la carencia actual de objeto por hecho superado, así como estar acreditada su falta de legitimación en la causa por pasiva.

En primer lugar, el Despacho debe precisar respecto de la falta de legitimación propuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia, que la misma no se configura, toda vez que verificado el escrito de contestación allegado, es posible establecer que ante dicha entidad el hoy tutelante elevó queja contra GM Financial Colombia S.A. Compañía de financiamiento, cuyo propósito es el mismo de la petición interpuesta el 31 de marzo y 1º de abril de la presente anualidad; luego su deber era dar el trámite respectivo a la misma, esto es, trasladar la petición ante la

entidad vigilada con el fin de que se emita respuesta de fondo, así como adelantar la respectiva actuación administrativa, si a ello hubiere lugar.

Aclarado lo anterior, el accionante alude a la vulneración de su derecho fundamental de petición, por cuanto la sociedad GM Financiera Colombia S.A. Compañía de financiamiento, no ha brindado respuesta de fondo a las peticiones elevadas el 31 de marzo y 1° de abril de 2020, mediante las que solicitó la reprogramación de su obligación y la afectación de la póliza de desempleo adquirida con el crédito de vehículo No. 74918733, por considerar que reúne las exigencias establecidas en la Circular 007 de 2020, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

De acuerdo con la información allegada, es posible determinar que el hoy accionante elevó solicitud ante la sociedad GM Financiera Colombia S.A., los días 31 de marzo y 1° de abril de 2020, tal y como se desprende los pantallazos de recibido, allegados por la apoderada judicial del accionante, mediante las cuales solicitó: (fls. 45 a 47, expediente digitalizado).

“1.-Solo por la pandemia que nos está afectando y el CONFINAMIENTO OBLIGATORIO tengo problemas para pagar a tiempo las cuotas de mi crédito, por tal razón teniendo en cuenta que la ventaja de la REPROGRAMACIÓN está en que la tasa de interés que se me aplique podrá ser la misma que en el crédito original y que como usuario no se me bajará de calificación en las centrales de riesgo financiero, y en virtud y razón que esto no se solucionara y por ende se normalizara en menos de SEIS (06) MESES, opto por REPROGRAMAR MI DEUDA, para que por favor se me extienda el plazo de pago de la deuda, de manera que baje el monto de las cuotas a TRESCIENTOS CINCUENTA (\$350.000=) PESOS M/TE, las cuales cumpliré sin llegar a presentar mora alguna.

2.-De acuerdo a las condiciones originales de mi crédito al momento de tomarlos solicito el favor de hacerme efectivo la póliza de desempleo que por SEIS (06) MESES están incluidos, pues estoy forzosamente desempleado y sin ingreso económico alguno.”

Es posible determinar que las peticiones elevadas ante la entidad de financiamiento los días 31 de marzo y 1° de abril de la presente anualidad, son en esencia las mismas.

El hoy accionante mediante radicado No. 2020048531-000-000 del 28 de marzo de 2020 (fls. 52 y 53, expediente digitalizado), elevó queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia contra GM Financiera Colombia S.A Compañía de Financiamiento, con el propósito de obtener la reprogramación de su crédito de vehículo, en las condiciones previstas en la Circular 007 de la presente anualidad.

Que mediante oficio No. 2020048531-001-00 del 3 de abril hogaño⁶, la Superintendencia Financiera de Colombia, dispuso el traslado de la petición elevada el 28 de marzo hogaño, a la entidad GM Financiera Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, con el propósito de que esta emitiera respuesta de fondo; al tiempo que mediante el oficio No. 2020048531-002⁷, se informó de dicha actuación al hoy tutelante; máxime que mediante oficio No. 20200048531-006-000, se reiteró el requerimiento (fls 63 y 64 expediente digitalizado).

Mediante comunicación SB-2020 de 6 de abril, dirigida al señor Andrés Felipe Gómez Rodríguez, la sociedad accionada le informa (folios 140 y 141):

“En atención a la comunicación radicada por usted ante la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con el estudio de la extensión de plazo para el crédito No.749187 en atención a la emergencia Sanitaria que atraviesa el país por el COVID -19, hacemos las siguientes precisiones:

GM Financiera Colombia S.A., respeta y acoge los lineamientos del gobierno nacional respecto al otorgamiento de alivios financieros a los clientes que se ven afectados por la emergencia ocasionada por el COVID –19.

Ahora bien, sobre la aceptación del alivio financiero solicitada, se le aprueba una extensión de 30 días para el pago de la cuota mensual de la obligación de la referencia, con las siguientes condiciones:

A.El plazo actual del crédito No. 749187ha sido ampliado en 30 días.

B. Esta Extensión no implica ni conlleva novación del crédito. Salvo la modificación autorizada, los documentos firmados por usted, y términos y condiciones del crédito, mantienen plena vigencia y aplicabilidad.

C. El reporte ante las centrales de riesgo se mantendrá en las mismas condiciones que tenía al 29 de febrero de 2020.

D. Estas nuevas condiciones del crédito han sido solicitadas por usted, en su propio beneficio, como un alivio contemplado en la Circular 007 y 014 de 2020 proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se resalta que la extensión es un alivio financiero que corresponde a una ampliación al plazo inicial de al crédito No. 749187 a su nombre, durante el cual se generarán los intereses corrientes del capital que se verán reflejados

⁶ Folios 69 y 73, expediente digitalizado.

⁷ Fls. 76 y 77, ibidem.

al final de la obligación, sin generar intereses de mora, gastos de cobranza u otros cargos.

Respecto a los seguros y productos de valor agregado financiados en la obligación de la referencia (Garantía Extendida, Seguro de vida y protección financiera), resaltamos que el periodo de gracia contempla también la extensión en el plazo de pago de los mismos, sin que implique una ampliación en el tiempo de cobertura de los seguros. Es decir, que para los meses adicionales en que se extenderá el crédito, usted deberá contratar los seguros y formalizarlos ante nosotros.

Finalmente, usted debe generar una respuesta de aceptación o rechazo las condiciones antes descritas al correo electrónico contacto.cliente@gmfinanciam.com, dentro de los 8 días calendarios siguientes a esta comunicación, en caso de no recibir respuesta, se entiende que la propuesta ha sido aceptada.”

Al folio 166 aparece pantallazo del correo electrónico del envío de la anterior comunicación al correo electrónico angel31tomas@gmail.com, perteneciente al hoy accionante.

Posteriormente, mediante comunicación SB-2020 del 26 de junio de la presente anualidad (fls. 65 a 68, expediente digitalizado), GM Financiam Colombia S.A Compañía de Financiamiento, dio nuevamente respuesta a la petición elevada por el hoy accionante (fls. 65 a 68, expediente digitalizado), en el siguiente sentido:

“En atención a la comunicación radicada por usted ante la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con el estudio de la extensión de plazo para el crédito No. 749187 en atención a la emergencia Sanitaria que atraviesa el país por el COVID - 19, nos permitimos dar respuesta a sus solicitudes en el mismo orden propuesto así:

1. Acorde a la respuesta emitida por esta entidad el pasado 06 de abril de 2020, recordamos GM Financiam Colombia S.A., respeta y acoge los lineamientos del gobierno nacional respecto al otorgamiento de alivios financieros a los clientes que se ven afectados por la emergencia ocasionada por el COVID – 19.

Le fue aprobada una extensión de 30 días para el pago de la cuota mensual de la obligación de la referencia, con las siguientes condiciones:

- A. El plazo actual del crédito No. 749187 ha sido ampliado en 30 días.*
- B. Esta Extensión no implica ni conlleva novación del crédito. Salvo la modificación autorizada, los documentos firmados por usted, y términos y condiciones del crédito, mantienen plena vigencia y aplicabilidad.*
- C. El reporte ante las centrales de riesgo se mantendrá en las mismas condiciones que tenía al 29 de febrero de 2020.*
- D. Estas nuevas condiciones del crédito han sido solicitadas por usted, en su propio beneficio, como un alivio contemplado en la Circular 007 y 014 de 2020 proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia.*

Se resalta que la extensión es un alivio financiero que corresponde a una ampliación al plazo inicial de al crédito No. 749187 a su nombre, durante el cual se generarán los intereses corrientes del capital que se verán reflejados al final de la obligación, sin generar intereses de mora, gastos de cobranza u otros cargos

Respecto a los seguros y productos de valor agregado financiados en la obligación de la referencia (Garantía Extendida, Seguro de vida y protección financiera), resaltamos que el periodo de gracia contempla también la extensión en el plazo de pago de los mismos, sin que implique una ampliación en el tiempo de cobertura de los seguros. Es decir, que para los meses adicionales en que se extenderá el crédito, usted deberá contratar los seguros y formalizarlos ante nosotros.

2. Respecto a su solicitud de hacer efectiva la póliza de protección financiera contratada inicialmente con la obligación No. 749187a su nombre, es importante resaltar que GM Financiam Colombia S.A. no tiene autorización legal para emitir, revocar, modificar y/o endosar pólizas de seguro dentro de las facultades establecidas por la legislación colombiana, razón por la cual delegó en el corredor de seguros Delima Marsh S.A. la administración de su programa de seguros con el fin de garantizar que los vehículos objeto de prenda mantengan vigentes los diferentes seguros exigidos como garantía del crédito en favor de sus clientes.

Es pertinente aclarar el alcance y actividad que implica el objeto social de Delima Marsh S.A. como sociedad corredora de seguros, el cual es la intermediación de seguros, entendida ésta como la labor de ofrecer seguros, promover su celebración y renovación, sin ostentar la calidad de parte en dichos contratos, siendo solo intermediario de los mismos.

Una vez realizadas las validaciones correspondientes a su caso con nuestro corredor de seguros, se encontró, que usted posee una póliza de protección financiera contratada con la compañía Metlife Seguros de Vida S.A., por valor de \$ 1.111.864, para la vigencia 30/08/2019 hasta 30/08/2025, durante el tiempo de financiación del crédito.

Cabe aclarar que el seguro de protección financiera, se encuentra dentro del programa de seguros de GM Financiam Colombia S.A. como un seguro cuyo deudor prendario puede tomar de manera voluntaria, este seguro contiene las siguientes coberturas:

- Muerte accidental
- Enfermedades graves
- Desempleo involuntario / Incapacidad total temporal (ITT)

Ahora bien, para generar el reporte de una reclamación o aviso de un siniestro debe tener presente las siguientes recomendaciones:

El único correo electrónico a usar para el reporte o aviso de un siniestro es: indemnizacionescolombia@marsh.com

Nota: No será necesario el envío de documentos en físico, únicamente cuando los requiera la aseguradora y se hará la solicitud respectiva. Así mismo el asunto del correo a enviar debe contener la siguiente estructura:

ASUNTO: REPORTE O NOVEDAD SINIESTRO GM FINANCIAL // Nombre asegurado y número documento de identidad // amparo a afectarse

El cuerpo del correo debe contener la siguiente información:

- Datos de contacto:
- Nombre completo asegurado:
- Correo electrónico:
- Dirección domicilio:
- Teléfono de contacto (fijo y/o celular):

Se sugiere que en el cuerpo del correo valla la siguiente información.

- Amparo a afectar:

- Fecha de siniestro:
- Relación documentos remitidos:

Se deben adjuntar los documentos mínimos necesarios para demostrar la ocurrencia del siniestro según el amparo a afectar y de acuerdo con los requisitos adjuntos a esta comunicación.

Nota: Es indispensable que sean legibles y en formato PDF. En un término máximo de tres (3) días hábiles estará recibiendo por parte del área de indemnizaciones de nuestro corredor de seguros Delima Marsh S.A., un correo electrónico de confirmación de recibido del reporte y los documentos e información de la gestión realizada ante la compañía de seguros respectiva.

Recuerde que ante cualquier inquietud adicional sobre el programa de seguros de GM Finacial Colombia S.A., en convenio con Delima Marsh S.A., podrá comunicarse con la línea de servicio 7428593 en Bogotá o al 01 8000 413606 desde otras ciudades.”

De acuerdo con los documentos antes reseñados, el Despacho encuentra que aunque la sociedad de financiamiento accionada negó haber recepcionado las peticiones del accionante, de lo probado en el expediente se verifica que las mismas cuentan con constancia de recibido por parte de esa entidad financiera el día 1° de abril de 2020, tal y como se puede apreciar a folios 46 y 47 del expediente digitalizado; empero, a pesar de ello, la petición impetrada por el accionante fue resuelta de fondo, pues se decide sobre lo pretendido, porque se le informa sobre la prórroga otorgada para el pago de las cuotas de su obligación, así como se le indica el procedimiento que debe adelantar para la solicitud de afectación de la póliza de seguro por desempleo, ya que dicho trámite no es de competencia de la entidad de financiamiento.

Sumado a lo anterior, las respuestas fueron puestas en conocimiento del hoy accionante, tal y como se constata del envío realizado por correo electrónico, tanto por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien a través del oficio 2020048531-0014-00 del 30 de junio de la presente anualidad (fls74 y 75, expediente digitalizado), informó al hoy tutelante de la finalización del trámite administrativo adelantado frente a la petición elevada el pasado 28 de marzo hogaño; así como de la remitida el 26 de junio de 2020 por GM Finacial Colombia S.A. Compañía de financiamiento (fl.176, expediente digitalizado), máxime que ésta acreditó ya haber emitido respuesta de fondo y comunicarla al peticionario el pasado 7 de abril hogaño (fl. 166, expediente digitalizado); cumpliéndose así con el presupuesto consistente en que la respuesta a la petición haya sido notificada o puesta en conocimiento al interesado.

Ahora bien, el Despacho debe aclarar que si bien la respuesta emitida no definió de manera favorable lo pretendido por el señor Gómez Rodríguez, esa circunstancia no comporta vulneración al derecho fundamental de petición, por cuanto dicho derecho no implica que quien recibe la solicitud se vea obligado a definir de manera favorable lo pretendido por el solicitante.

De acuerdo con lo anterior, el Despacho concluye que la vulneración del derecho fundamental de petición ha cesado, como quiera que la sociedad de financiamiento accionada demostró haber dado respuesta clara, precisa y de fondo a la petición y que la misma fue notificada al hoy accionante.

De otra parte, respecto a la pretensión del accionante dirigida a que se ordene la ejecución de la póliza del crédito por desempleo; el presente amparo tutelar resulta improcedente para tal fin, pues tal circunstancia corresponde a un asunto de orden contractual, toda vez que corresponde al accionante verificar el contrato de seguro o póliza de seguro de desempleo que suscribió y hacer la reclamación correspondiente ante la Compañía de Seguros respecto de la cobertura amparada o asegurada, para que sea la Aseguradora quien defina si la otorga o no, aspecto este que no atañe al objeto de la acción de tutela que corresponde a la protección derechos fundamentales y no los derivados de relaciones contractuales.

Finalmente, frente a la documentación allegada por la apoderada judicial del accionante el día 6 de junio de la presente anualidad (fls.184 a 228, expediente digitalizado) el Despacho no emitirá pronunciamiento al respecto, pues la misma alude a la manifestación de no aceptación de la prórroga otorgada para el pago de las cuotas de su crédito de vehículo; lo cual dista del objeto de la presente amparo tutelar que versó sobre la presunta vulneración del derecho fundamental de petición del hoy accionante. Por tanto, las diferencias surgidas frente al contrato de mutuo celebrado entre el hoy accionante, por el no otorgamiento de los plazos solicitados y la compañía GM Financiera Colombia S.A., podrán ser puestos en conocimiento y decididos por la Superintendencia Financiera, a través de la acción jurisdiccional de protección al consumidor financiero prevista en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011, a través de la cual puede conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, tal como acontece en el presente caso.

En consecuencia, el Despacho declarará la carencia actual de objeto por hecho superado de la presente acción de tutela.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEXTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ, D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

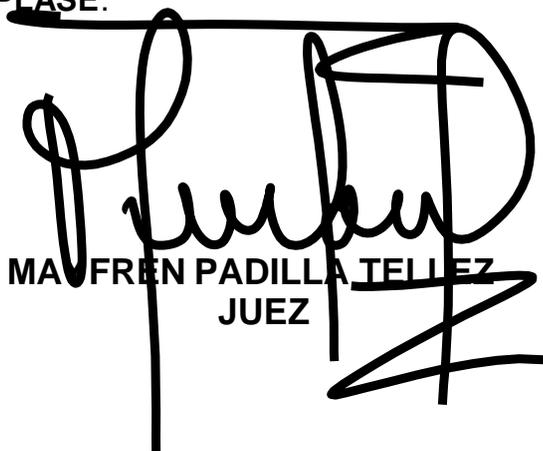
RESUELVE:

PRIMERO: DECLARASE la carencia actual de objeto por configurarse hecho superado dentro de la acción de tutela promovida por **Andrés Felipe Gómez Rodríguez**, actuando a través de apoderada judicial contra **la sociedad GM Financial Colombia S.A. -Chevrolet Financial Services-Bogotá-** y **la Superintendencia Financiera de Colombia**; conforme a las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE a las partes por correo electrónico.

TERCERO: REMÍTASE el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que la decisión no se impugnada, una vez haya cesado la suspensión de términos que opera en dicha Corporación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


MAYFREN PADILLA TELLEZ
JUEZ

VASL

Firmado Por:

MAYFREN PADILLA TELLEZ
JUEZ CIRCUITO

JUZGADO 006 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO BOGOTA-CUNDINAMARCA

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:

c89fa55600c77b6649d3d285ad0b77dcaf351d0045434ea876eed51b60658ebd

Documento generado en 08/07/2020 01:49:23 PM