



JUZGADO VEINTISÉIS CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., catorce (14) de octubre de dos mil veinte (2020).

Acción de Tutela No. 2020 - 0523. Sentencia de Primera Instancia

Accionantes: Carmen Luz Quiroga Moreno y Leopoldo Quiroga Moreno.

Accionada: Agencia de Seguros Falabella Ltda. y Falabella S.A.

Surtido el trámite de rigor, siendo competente esta sede judicial para conocer de la presente acción pública, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Decreto 2591 de 1991, en concordancia con los Decretos 1382 de 2000, 1834 de 2015 y 1983 de 2017 procede el Juzgado a decidir la acción de tutela de la referencia.

Antecedentes

1. Los señores **Carmen Luz Quiroga Moreno** y **Leopoldo Quiroga Moreno** formularon acción constitucional contra la **Agencia de Seguros Falabella Ltda.** por considerar vulnerada su garantía fundamental de petición, en la medida en que esta se ha abstenido de dar respuesta de fondo al requerimiento elevado el 28 de julio de 2020.

2. En apoyo de su pretensión, adujeron haber radicado ante la accionada y mediante un correo certificado, una solicitud con la que pidieron la cancelación del seguro todo riesgo adquirido para amparar el automotor de placa UGW140, tenido en cuenta que, **i)** el vehículo fue vendido y traspasado a otra persona y, **ii)** aun así, a la fecha, las cuotas continúan cargándose a su tarjeta de crédito CMR.

3. Admitida la acción el 2 de octubre último, se dispuso la notificación de la accionada a quién se requirió, con el fin de que rindiera un informe pormenorizado sobre los hechos que fundamentan la tutela.

3.1. La **Agencia de Seguros Falabella Ltda.** pidió que declarar improcedente la acción de tutela por carencia actual de objeto, teniendo en cuenta que el pasado 5 de octubre atendió en su integridad la solicitud, y brindó una respuesta clara y completa sobre el proceso de cancelación de la póliza, amén de que los accionantes no aportaron prueba alguna con la que se pueda acreditar la ocurrencia de un perjuicio o necesidad de urgencia, gravedad o inminencia que torne viable la misma.

Informó también que, debido a la situación de salubridad actual del país, los canales de atención para la fecha de reclamación eran a través de puntos de venta o por medios de canales digitales, motivo por el cual el derecho de petición no fue debidamente recepcionado, máxime si su dirección de notificación correcta es Av. carrera 19 No 120 – 71 piso 2 y, no piso 3 como lo exponen los accionantes en el documento que se pretende valer como prueba. Del mismo modo, señaló que el día 05 de octubre de 2020 se generó la respectiva respuesta al derecho de petición generado por el cliente, en el cual se expone de manera clara y completa la respuesta a cada uno de los hechos expuestos por el asegurado.

4. Verificado lo anterior, procede el Despacho a entrar a resolver la presente acción constitucional, previas las siguientes,

Consideraciones

1. En el presente asunto, corresponde determinar si la sociedad **Agencia de Seguros Falabella Ltda.** desconoce el derecho fundamental de petición de los señores **Carmen Luz Quiroga Moreno** y **Leopoldo Quiroga Moreno**, al abstenerse de dar una respuesta oportuna y de fondo al pedimento formulado el 28 de julio de 2020.

2. Para resolver ese cuestionamiento, se hace necesario esclarecer que, aunque la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición tiene relevancia especial en relación con las autoridades públicas, en tanto que es el mecanismo que permite ejercer el control ciudadano a las actuaciones del Estado y es una de las formas en que comienza el procedimiento administrativo¹, la Constitución y la Ley también permiten el uso de esta herramienta para interpelar a los particulares en algunos casos.

En ese contexto, el legislador reguló el ejercicio del derecho de petición ante particulares, asunto sobre el cual la Corte Constitucional, a través de la sentencia SU166 de 1999, definió las situaciones en las que procede la interposición de esta clase de solicitudes frente a particulares, siendo una de ellos cuando entre el peticionario y la organización privada existe una relación especial de poder que se ve determinada por el elemento de subordinación, es decir, una relación jurídica de dependencia en la que el peticionario encuentra sometido el amparo de sus derechos a la voluntad del particular o por el elemento de la indefensión, resultando en que la persona afectada en su derecho carezca de defensa física o jurídica, o en otras palabras, en la inexistencia de la posibilidad de una respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate².

Sobre el punto, la Corte ha entendido que una persona se encuentra en estado de indefensión frente a un particular, cuando no existen medios de defensa de carácter legal que contrarresten la vulneración de derechos fundamentales, o cuando estos resultan ineficaces. Así también, cuando el particular toma una decisión arbitraria y desproporcionada que le impide a una persona la satisfacción de una necesidad vital y cuando existen ciertos vínculos (afectivos, sociales o contractuales) que faciliten al particular la lesión de las garantías de una de las partes³.

3. En esa medida se ha entendido, que la prerrogativa en mención consiste no solamente en el derecho a obtener una pronta resolución a la solicitud por parte de la autoridad a quien es formulada, sino que correlativamente implica la obligación por parte de ésta de resolver de fondo y además de manera clara y precisa el pedimento.

Así las cosas, corresponde al Juez de tutela verificar los términos establecidos para dar respuesta a los peticionarios, pues en aras de proteger el derecho fundamental de petición e independientemente de su resultado, dicho funcionario debe propender porque la autoridad competente en cada caso dé una respuesta oportuna que resuelva de fondo lo solicitado.

¹ Sentencia T-452 del 10 de julio de 1992. Expediente No. T-1429. M.P.: Fabio Morón Díaz

² Sentencia T-118 del 10 de febrero de 2000. Referencia: expediente T-250298 M.P.: Jorge Gregorio Hernández Galindo

³ Sentencia T-564 del 6 de septiembre de 2017. Referencia: Expediente T-6.132.493. M. P.: Cristina Pardo Schlesinger.

4. De forma reiterada, la Corte Constitucional ha identificado cuales son los componentes conceptuales básicos y mínimos del derecho de petición, señalando que éste comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta⁴. (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y, (v) comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones.

Dentro de este contexto es claro que la violación de este derecho puede dar lugar a la acción de tutela, pero para que ésta prospere, es necesario que el afectado demuestre, que no se le permite presentar la solicitud, que habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente.

5. Sobre el particular precisó la Corte Constitucional en sentencia T-991 de 2005 lo siguiente:

“No basta, por tanto, que el accionante afirme que su derecho de petición está siendo quebrantado, es necesario que respalde su afirmación con elementos que permitan comprobar su aserto, de modo que quien afirma que presentó una solicitud y no ha obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad demandada o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo tiempo y lugar que acompañaron su petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación”.

“Ahora bien, es deber del juez constitucional desplegar una actividad probatoria a fin de establecer si los derechos fundamentales invocados están siendo efectivamente conculcados, pero también lo es negar la protección cuando los medios con que el ordenamiento cuenta para conocer lo ocurrido no le permiten establecer el quebrantamiento, porque las sentencias judiciales no pueden sino basarse en los hechos probados, conforme las reglas y oportunidades procesales⁵.”

En ese sentido, la sentencia T-997 de 2005 resaltó:

“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.”⁶

6. En el caso objeto de análisis, pronto se advierte el fracaso de la petición de amparo, toda vez que la parte accionante no cumplió con el deber de acreditar que efectivamente presentó ante la sociedad accionada la petición cuya respuesta echa de menos, a partir de la cual se pueda determinar si, efectivamente, existe la obligación de respuesta a cargo de la convocada y si se han transgredido los términos de ley para dar debida resolución a las mismas.

⁴ Cf. Sentencias T – 944 de 1999 y T – 259 de 2004.

⁵ M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

⁶ Ibidem.

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la protección constitucional invocada por los señores **Carmen Luz Quiroga Moreno** y **Leopoldo Quiroga Moreno**, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta decisión a los interesados, por el medio más expedito, conforme lo prevé el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: ENVIAR la presente acción, en caso de no ser impugnada, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. J. Ávila Paz', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

MARÍA JOSÉ ÁVILA PAZ

Juez

Rago/