

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D. C.

Bogotá, D.C., veintinueve (29) de julio de dos mil veintidós (2022).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por GILBERTO FERREIRA CASTAÑEDA contra MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

ANTECEDENTES

El señor GILBERTO FERREIRA CASTAÑEDA, identificado con cédula de ciudadanía No. 12.104.035, actuando **en nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., para obtener la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló, que el 3 de junio de 2022 presentó derecho de petición ante la accionada y, que se le generó respuesta automática.

Adujo que transcurridos más de 15 días hábiles no ha obtenido respuesta alguna por parte de la sociedad accionada, (01- ff. 1 a 2 pdf).

Por lo anterior, el accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se **ORDENE** a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., para que en un término no superior a las cuarenta y ocho (48) horas hábiles proceda a dar una respuesta clara, completa y de fondo a la petición radicada el 3 de junio de 2022, (01-fol. 2 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa y se **REQUIRIÓ** al accionante para que allegara al plenario el escrito de la petición que radicó el 3 de junio de 2022, (Doc. 04 E.E.).

La parte actora dio respuesta al requerimiento efectuado y aportó copia del derecho de petición dirigido a la accionada, (07 ff. 4 a 7 pdf).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., a través de la Doctora ALEXANDRA RIVERA CRUZ, en condición de Representante Legal

para asuntos judiciales, extrajudiciales y administrativos, dio respuesta a la acción de tutela, advirtiendo que las peticiones invocadas por el accionante no están fundamentadas en pruebas claras que permitan demostrar que el aquí accionante radicó derecho de petición ante Mapfre Colombia.

Informó, que de la prueba de envío parece una respuesta automática que hace las veces de acuse de recibido, sin embargo, afirmó, que el correo de respuesta lo da un correo de Mapfre España el cual tiene total independencia con Mapfre Colombia por lo que se desconoce de dónde obtuvo el dato del correo electrónico el actor, pues para su representada el correo relacionado es totalmente desconocido así como el derecho de petición.

Manifestó, que el consumidor financiero cuenta con varios canales habilitados para darle a conocer a su representada las peticiones.

Por lo anterior, solicitó declarar improcedente la presente acción y ordenarle al accionante radicar en debida forma el derecho de petición para darle respuesta en los tiempos estipulados por ley, (08-ff. 2 a 6 pdf).

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., vulneró el derecho fundamental de petición invocado por el señor GILBERTO FERREIRA CASTAÑEDA, al no darle respuesta a la solicitud elevada el día 3 de junio de 2022, mediante la cual requirió reparar en su totalidad el vehículo de placas KJW321 por los daños ocasionados en el choque simple ocurrido el 10 de abril de 2022, (07-ff. 4 a 7 pdf).

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares,

que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral¹.

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”²

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.³

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁴

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁵

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

¹ Sentencia T-143 de 2019.

² Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

³ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

DEL CASO EN CONCRETO

Efectuadas las anteriores consideraciones, se tiene que el señor GILBERTO FERREIRA CASTAÑEDA, acude a este mecanismo constitucional, solicitando la protección del derecho fundamental de petición, como quiera que elevó solicitud ante MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., el día 3 de junio de 2022 y a la fecha no ha sido resuelta, (01-ff. 1 a 2 pdf).

A su turno, MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., al ejercer su derecho de defensa y contradicción, manifestó que el actor no ha presentado solicitud alguna ante la entidad y, que de los documentos anexos a la acción de tutela se evidencia un mensaje de datos que hace las veces de acuse de recibo pero de un correo de Mapfre España el cual tiene total independencia con Mapfre Colombia, (Doc. 08 E.E.).

Así las cosas, este Despacho ha de remitirse a los medios probatorios aportados por el tutelante, encontrando, en primer lugar que se halla una respuesta automática entregada el 3 de junio de 2022 por la dirección electrónica “RespuestasAutomaticas@mapfrecorp.onmicrosoft.com”, en donde suscribe la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE, con apartado de correos N° 281, 28220 Majadahonda y correo reclamaciones@mapfre.com, (01- fol. 6 pdf).

En segundo lugar, tanto en la reclamación remitida por el actor como en el acápite de notificaciones de la acción de tutela, el accionante señaló como direcciones electrónicas de la accionada las siguientes: “reclamaciones@mapfre.com, atencioncliente.mapgen@mapfre.com y mapfre@mapfre.es”, (01- fol. 5 pdf y 07- fol. 4 pdf).

Al respecto, se ha de señalar, que verificado el certificado de existencia y representación legal de la accionada MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., se evidencia que el correo electrónico tanto comercial como de notificación judicial es njudiciales@mapfre.com.co, (03- fol. 1 pdf), el cual difiere con el señalado en la documental que da cuenta de una respuesta automática, (01- fol. 6 pdf).

Ahora bien, esta Juzgadora a fin de corroborar que en efecto las direcciones electrónicas señaladas por el petente no son de uso de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. tal como lo mencionó esta sociedad en su informe, de oficio, consultó en la página web <https://www.mapfre.es/mapfre-espana/mapfre-mundo/>, las direcciones electrónicas de la entidad a nivel mundial y se encontró que: **i.** que para España se halla un código postal para Majadahonda – Madrid, información similar a la remitida en la respuesta automática entregada al actor; **ii.** que para Colombia las direcciones electrónicas cuentan con dominio .com.co, entiéndase que un correo se encuentra compuesto por el usuario y el dominio, *verbi gratia*, j12lpcbta es el nombre de usuario del Juzgado, mientras que @cendoj.ramajudicial.gov.co es el dominio, esto es, quien provee el correo.

Incluso, al verificar la dirección electrónica de la que la accionada entregó respuesta a la presente acción constitucional, esto es, MATAMAY@mapfre.com.co, ésta, también cuenta con dominio .com.co, (08-fol. 1 pdf).

En conclusión, el señor GILBERTO FERREIRA CASTAÑEDA, a través de las pruebas allegadas al expediente, no logró demostrar la radicación del derecho de petición, que pretende sea resuelto por MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., pues es evidente, que el documento de fecha 3 de junio de 2022 lo remitió a una dirección electrónica distinta a la dispuesta por la compañía para Colombia, pues como se reseñó, del acuso de recibo generado por MAPFRE se realizó desde Majadahonda - Madrid y con correo reclamaciones@mapfre.com, (01- fol. 6 pdf), compañía distinta a la entidad convocada a esta acción por el accionante.

De manera que, la informalidad que caracteriza a este mecanismo constitucional, no es óbice para que las partes no cumplan las cargas procesales básicas que acrediten la procedencia de las pretensiones que formulan, pues estas precisamente son las que habilitan al Juez para proteger los derechos fundamentales, lo cual no ocurre en el presente caso, en razón a que las pruebas aportadas por la parte accionante, no son suficientes para endilgar a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., la vulneración a la garantía constitucional que pretende sea restablecida a través de este mecanismo de defensa, pues no se logró demostrar que la solicitud de fecha 3 de junio de 2022, haya sido radicada ante la accionada, recálquese en Colombia, por alguno de los canales de atención dispuestos por la entidad, para la presentación de peticiones.

Ha de tenerse en cuenta entonces, el pronunciamiento de la Honorable Corte Constitucional, quien en sentencia T-130 de 2014 indicó, que el objeto de la acción de tutela, es la protección de los derechos fundamentales de manera efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria, cuando estos sean vulnerados por acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Sin embargo, este mecanismo se torna improcedente, cuando no existe conducta del accionado, que permita atribuirle vulneración a las garantías fundamentales del accionante.

Por tal razón, este Despacho **negará por improcedente** la protección del derecho fundamental invocado por el tutelante, al ser inexistente la trasgresión del mismo por parte de la entidad accionada, pues no existe prueba suficiente que permita inferir, que elevó la petición ante MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., de la cual tiene conocimiento y aún no ha sido resuelta.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE la acción de tutela instaurada por el señor GILBERTO FERREIRA CASTAÑEDA contra MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., conforme lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

TERCERO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:
Deicy Johanna Valero Ortiz
Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 012
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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

Código de verificación: **cdf691fc039613306cc9696b6ef9f901961e0e4231ee865828be89befa64501c**

Documento generado en 29/07/2022 11:52:36 AM

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