Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14-33 Piso 6º teléfono 601-3532666 extensión 70309
cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2023-01054-00

Bogotá, veinticinco (25) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992
Accionante: **SONIA CAROLINA MORALES MORALES**
Accionado: **METROKIA S.A.**
Providencia: **Fallo**

I. ASUNTO A TRATA

Procede el Despacho a resolver de fondo la acción de tutela promovida por la señora **SONIA CAROLINA MORALES MORALES**, identificada con la cédula de ciudadanía número 35.198.516., quien actúa a nombre propio en contra de **METROKIA S.A**., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

II. ANTECEDENTES

A continuación, se sintetizan los hechos manifestados por la accionante y que sirven de fundamento a la presente acción constitucional:

1. El nueve (9) de agosto del presente año, la accionante envió al correo electrónico de la accionada, derecho de petición en interés particular.
2. La entidad no ha dado respuesta, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a dicho envío.

III. PRETENSIONES

La accionante solicita que se tutele el **DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN** y en consecuencia, se ordene a **METROKIA S.A**., para que en el término perentorio de 48 horas de respuesta a la petición elevada por la accionante, el día 9 de agosto de 2022. Así mismo, que indique si va a realizar la devolución de su dinero o si le va a entregar y/o cambiar el vehículo por uno nuevo de las mismas características no hibrido, que no presente fallas.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida mediante providencia del 11 de octubre de 2023, en la cual se ordenó correr traslado a la entidad accionada, quien fue notificada al correo electrónico, quien rindió informe. Así mismo, se vinculó a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**. Y emitió una respuesta.

METROKIA S.A. se opuso a las pretensiones toda vez que dio respuesta a la solicitud de la accionante identificada con radicado 311108-23-000063 el día 13 de octubre de 2023, respuesta que fue enviada al correo electrónico soniac82@yahoo.com con copia al correo heinerdquara@hotmail.co, correos indicados en el escrito de tutela para efectos de notificaciones; dentro de la cual se pronuncia sobre las peticiones elevadas por el accionante. Agregó copia de dicha respuesta.

La **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** manifestó que el derecho de petición fue resuelto el 31 de agosto de 2023 mediante radicado 23-387382-1, en el cual se le informó al accionante las competencias de esta Superintendencia en materia jurisdiccional y acción de protección al consumidor de conformidad con el artículo 56 y siguientes de la Ley 1480 de 2011. Añadió copia de esa respuesta.

af

La accionante manifestó que la respuesta remitida por la accionada no es completa ni de fondo.

V. PROBLEMA JURÍDICO

Le corresponde al Despacho determinar si en este caso concreto, se vulnera el derecho fundamental de petición, de la señora **SONIA CAROLINA MORALES MORALES** contra **METROKIA S.A**, en razón a que no han dado respuesta clara, precisa y de fondo al derecho de petición elevado ante la accionada el día 9 de agosto de 2023.

VI. CONSIDERACIONES

EL DERECHO DE PETICIÓN COMO DERECHO FUNDAMENTAL

El derecho de petición, consagrado en el Artículo 23 de nuestra Constitución Política, es, también, uno de los pilares que soportan nuestro Estado Social de Derecho, permitiendo que los particulares acudan a su ejercicio para que se logre la efectivización de otros derechos como el de información, libertad de expresión.

Regulado por la Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015 y fortalecido con las interpretaciones jurisprudenciales, se entiende que hacen parte de su núcleo esencial, que la respuesta contenga:

- Una pronta resolución que no exceda del término general de 15 días.
- Una respuesta de fondo que esté revestida de claridad, precisión, congruencia y consecuencia.
- Y sea notificada a fin de que pueda ser impugnada.

Ahora bien, la respuesta a pesar de ser insatisfactoria, mientras cuente con todos los requisitos anteriormente reseñados, cumple y garantiza ese derecho a la información. No puede entenderse que el hecho de que la contestación sea negativa o procure una insatisfacción al solicitante, redunde en una franca violación a su derecho de petición.

La Corte ha manifestado:

"Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario[3]; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[4](artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta [5]."[1]

VIII. EL CASO CONCRETO

La señora **SONIA CAROLINA MORALES MORALES**, invoca el amparo constitucional para que la solicitud elevada ante METROKIA S.A. le sea resuelta y se dé, en ese orden, una contestación de fondo al derecho de petición enviado al correo electrónico el día 9 de agosto de 2023, en el que pidió: *"devolución del dinero o que me otorguen un vehículo nuevo que no tenga las fallas que les he mencionado".*

Por su parte, la accionada, informó a este Despacho que emitió una respuesta a la actora, la cual allegó al expediente virtual, y en la que le comunicaba que procederá a gestionar el préstamo del vehículo sustituto

[1] T 587 del 27 de julio de 2006. MP. Jaime Araújo Rentería.

Bogotá, 13 de octubre de 2023

Señor/a
SONIA CAROLINA MORALES MORALES
heinerdquara@hotmail.com
BOGOTA D.C.

Asunto: Respuesta previa a su solicitud tipo Petición, radicado No **311108-23-000063**, para su vehículo KIA **SPORTAGE HIBRIDA** de placas **JNQ169**

Estimado/a Sr/Sra **SONIA CAROLINA MORALES MORALES**, reciba un cordial saludo

Para METROKIA S.A. son muy importantes las relaciones con sus clientes, razón por la que le agradecemos se haya tomado el tiempo para compartirnos sus comentarios. Estos nos permiten mejorar día a día, y le aseguramos que seguiremos comprometidos en fortalecer nuestros procesos para poder satisfacer las expectativas de servicio que esperan y merecen nuestros clientes, todos valiosos e importantes como usted.

Dando especial atención al radicado en referencia registrado en nuestro sistema SIPROK para manejo de PQR METROKIA, donde expone su testimonio en torno a la novedad presentada con su vehículo marca KIA línea SPORTAGE HIBRIDA, sea lo primero manifestarle respetuosamente que METROKIA S.A., con el ánimo de propender por la mejora continua en el manejo de sus procesos internos y con base en sus manifestaciones ha elevado las recomendaciones y medidas internas que permitan brindar a nuestros clientes un mejor servicio.

De conformidad, resulta importante mencionar que las novedades presentadas con su vehículo, están siendo corregidas bajo la cobertura de la garantía conforme las siguientes disposiciones:

El artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 respecto a la garantía legal *"Es la obligación en los términos de esta Ley, a cargo de todo productor o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado de funcionamiento de los productos..."* y el artículo 8 de la misma normativa, explica sobre el término de duración de la garantía *"El término de la garantía legal será el dispuesto por la Ley o por la autoridad competente..."* Con base en la norma citada y ampliando la garantía legal establecida por la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio para los vehículos nuevos, la marca KIA a través de su fabricante, estableció que la garantía del vehículo adquirido por usted le correspondería la fijada en 7 años o 150.000 kilómetros, lo primero que ocurra; término contado a partir de su entrega inicial.

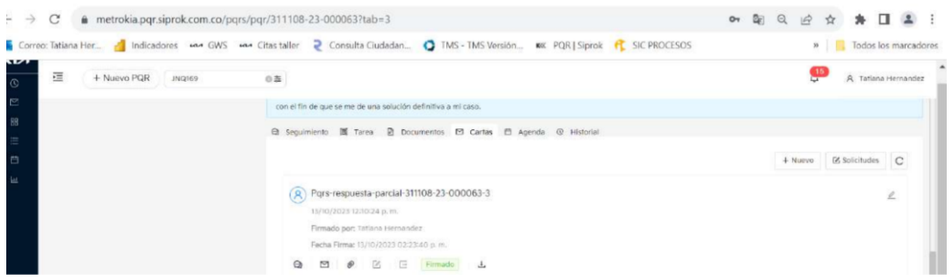
Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene registro de la orden de trabajo N° 1002474 del 11 de agosto de 2023 en la que se indicó *"vehículo en movimiento se apagó, vehículo pierde fuerza y testigo motor encendido"*. Una vez se adelantó la revisión del vehículo, se determinó logró evidenciar fallo en el sistema de inyección, afectación en el filtro de partículas, tubo y válvulas EGR, encontrándose este componente en pedido por importación.

En consecuencia, el personal del taller sede METROKIA 224, procederá a gestionar el préstamo de vehículo sustituto mientras el suyo permanece en nuestras instalaciones bajo el cubrimiento de la garantía, automotor que será gestionado mediante nuestro aliado BUGET.

En este orden, continuaremos en seguimiento de su caso hasta la entrega de su vehículo en óptimas condiciones de funcionamiento.

METROKIA S.A. continua trabajando para el cumplimiento de las exigencias de sus clientes, es por eso que tenemos a disposición diferentes canales de atención para que nos exprese sus inquietudes adicionales. Teléfono en Bogotá: (1) 3649700 Ext. 1052; línea nacional: 018000187117 opción 4 ó al correo electrónico: servicioalcliente@kia.com.com

Para ello aportó copia de dicha respuesta, la cual fue remitida al actor como se observa en el expediente digital



Finalmente, es preciso advertir que la tutela fue presentada el 10 de octubre de 2023 y la respuesta fue enviada el 11 siguiente, por lo que se configuró un hecho superado.

Téngase en cuenta que, en un caso similar, la Corte Constitucional preceptuó que: "*El hecho superado ocurre cuando "(i) efectivamente se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela; (iii) y que la entidad demandada haya actuado (o cesado en su accionar) a motu proprio, es decir, voluntariamente"*[2]

En este orden, no se encuentra acreditada la vulneración al derecho de PETICIÓN por parte de METROKIA S.A, quien le brindó una respuesta a la accionante.

Ahora bien, la accionante que considera vulnerado sus derechos fundamentales, bien puede reclamar ante esa autoridad la protección de los derechos de rango legal, pues, cierto es, que la acción de tutela no es el medio idóneo para obtener la satisfacción de sus pretensiones, por tanto, en términos de subsidiariedad esta acción no está llamada a prosperar. Pues, cabe señalar que esta

[2] SU 522 del 5 de noviembre de 2019. MP. Diana Fajardo Rivera.

acción constitucional no es el escenario para dirimirlos, así mismo, este tampoco es el escenario para obtener que se concedan las pretensiones tendientes a obtener pretensiones económicas.

En este orden de ideas, la acción de tutela no es un mecanismo idóneo para atacar dichas actuaciones.

Teniendo en cuenta el marco del principio de subsidiariedad, es dable afirmar que la acción de tutela, en términos generales no puede ser utilizada como un medio judicial alternativo, adicional o complementario de los establecidos por la ley para la defensa de los derechos, pues con ella no se busca reemplazar los procesos ordinarios o especiales y menos aún, desconocer los mecanismos impuestos (dentro) de estos procesos.

Recuérdese que la entidad accionada no está obligada a resolver favorablemente las peticiones que se le formulan, la respuesta al requerimiento comunicada oportunamente constituye por sí misma la resolución de su solicitud.

IX. DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO, en la presente acción constitucional presentada por **CAROLINA MORALES MORALES.**

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes la presente decisión. Ordenar que por secretaría se libren las comunicaciones de ley.

TERCERO: REMITIR este fallo si no fuere impugnado a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO
Juez

af