



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co**

Bogotá D. C., diecisiete (17) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2023-00393-00
ACCIONANTE: MANUEL HUMBERTO BLANCO MAYORGA.
ACCIONADO: MAPFRE SEGUROS.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1.- Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que **MANUEL HUMBERTO BLANCO MAYORGA** identificado con cédula de ciudadanía No. 80.920.932, elevó reclamación - derecho de petición el día 9 de noviembre del año 2022 vía correo electrónico ante la sociedad **MAPFRE SEGUROS**, en aras de presentar formalmente la reclamación de responsabilidad civil extracontractual con el propósito de obtener indemnización producida por los daños y perjuicios materiales con ocasión al accidente de tránsito ocurrido el 8 de agosto del año 2022.

Expresó haberse comunicado con la accionada para darle trámite a su solicitud, por la vía telefónica y a través de correo electrónico empero no asegura no haber recibido una respuesta por parte de la aseguradora accionada.

2.- La Petición

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición y debido proceso¹ y, en consecuencia, se ordene a la accionada **MAPFRE SEGUROS**, dar contestación a la reclamación presentada o hacerle un ofrecimiento por la reclamación presentada.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 10 de febrero de 2023, se ordenó la notificación a la accionada, a efectos de que ejerciera el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, en donde, **MAPFRE SEGUROS**, informó: *"...procedimos a validar en nuestras bases de datos, la información relacionada con el asunto de la referencia, encontrando que los días 29 de diciembre de 2022 y 14 de febrero de 2023, Mapfre, envió respuesta al derecho de petición y solicitudes presentadas por el accionante (...) A razón de las anteriores precisiones, presentamos el correo y el documento que se elevó para atender la solicitud de la accionante"*. Se opuso a las pretensiones e invocó la teoría del hecho superado por carencia actual de objeto además de la improcedencia de la acción de tutela.

¹ Folio 4

II. CONSIDERACIONES:

De la Acción de Tutela:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición y debido proceso del accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a su solicitud radicada en el correo electrónico el día 9 de noviembre del año 2022 así como el debido proceso alegado.

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *“...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante”*².

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión

² Cfr. Sentencia T-372/95

favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones.”³

Debido Proceso.

Sobre el mismo la jurisprudencia de la H. Corte Constitucional ha precisado que: *“El debido proceso incorpora una serie de elementos que no solamente aseguran la preexistencia de la ley con la cual deben juzgarse las conductas sancionables y la imparcialidad del juez o funcionario competente, sino la integridad de las posibilidades de defensa. Si se desconocen se atenta de modo directo contra la justicia, se desconoce la dignidad del ser humano y el derecho de defensa. Nadie puede defenderse adecuadamente ni hacer valer su petición dentro del proceso si no se le permite conocer las pruebas allegadas en su contra, controvertirlas y presentar u oponer las propias.”⁴*

Así mismo, la Corporación ya citada ha puntualizado que cuando el ataque en vía de tutela se endereza contra providencia judicial ha de memorarse para ello que no resulta procedente la precitada acción, a partir de la declaratoria de inexecutable de los artículos 11, 12 y 40 del Decreto 2591 de 1991, en razón de los principios de intangibilidad de la cosa juzgada y del ejercicio autónomo del poder judicial; no obstante, frente a una eventual actuación arbitraria o caprichosa, que constituya una vía de hecho por parte del funcionario judicial, esta acción procede de manera excepcional, siempre y cuando con ella se vulneren derechos fundamentales, pero sin que dicha posibilidad pueda convertirse, como lo ha repetido la doctrina constitucional, *“...en una justificación para que el juez encargado de ordenar la protección de los derechos fundamentales entre a resolver la cuestión litigiosa debatida en el proceso. Por ello la labor en este caso se circunscribe únicamente a analizar la conducta desplegada por el funcionario encargado de administrar justicia, la cual se refleja a través de la providencia atacada, y solamente si esa conducta reviste el carácter de abusiva, caprichosa o arbitraria, de forma tal que amenace o que vulnere algún derecho constitucional fundamental.”⁵*

En punto de la **subsidiariedad**, la Corporación en cita a expuesto que:

“(...) Esta corporación ha reconocido que conforme al artículo 86 de la Carta Política, la acción de tutela es un mecanismo de protección de carácter residual y subsidiario, que puede ser utilizado ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales, cuando no exista otro medio idóneo para la defensa de los derechos invocados, o cuando existiéndolo se requiera acudir al amparo constitucional como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

³ Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

⁴ Sentencia T-043 de 07/02/96

⁵ Corte Constitucional. Sentencia T-285-95. 30 de junio de 1995.

*“Por consiguiente, si hubiere otras instancias judiciales y resultaren eficaces para la protección que se reclama, el interesado debe acudir a ellas antes de pretender el amparo por vía de tutela. En otras palabras, **la subsidiariedad implica agotar previamente los medios de defensa legalmente disponibles al efecto, pues la tutela no puede desplazar los mecanismos específicos de defensa previstos en la correspondiente regulación común**”⁶*

Derechos Contractuales

La acción de tutela resulta improcedente cuando con ella se pretende discutir aspectos meramente contractuales, así lo ha reiterado la Corte Constitucional:

*“...pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, **más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual** y económico. Así, la Corte ha estimado que el amparo deviene improcedente frente a reclamaciones estrictamente económicas, pues el diseño constitucional de la acción de tutela permite colegir que ella no está prevista como medio paralelo y supletorio de los mecanismos legales ordinarios”⁷.*

Y, en más reciente oportunidad preciso:

*“En cuanto, a la procedencia de la acción de tutela para desatar controversias de tipo contractual, esta Corporación se ha pronunciado en numerosas oportunidades en torno a la **improcedencia de la acción de tutela para debatir asuntos de naturaleza contractual**, considerando que, el amparo por vía de tutela es excepcional, por tratarse de controversias que se derivan de acuerdos privados celebrados por las partes, que, en principio, deberían ser resueltos mediante acciones ordinarias de carácter civil, comercial o contencioso dependiendo del caso particular”⁸*

Aunado a ello, resulta insuficiente que se alegue la vulneración de un derecho fundamental para acceder a la protección por vía de tutela, ya que *“ en materia del amparo tutelar, que la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, resultan ajenas a la misma las discusiones que surjan respecto del derecho..., cuando el mismo es de índole económica, en tanto que las discusiones de orden legal escapan a ese radio de acción de garantías superiores, pues las mismas presentan unos instrumentos procesales propios para su trámite y resolución”⁹.*

Caso Concreto – Petición

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante **MANUEL HUMBERTO BLANCO MAYORGA** identificado con cédula de ciudadanía No. 80.920.932, elevó reclamación - derecho de petición el día 9 de noviembre del año 2022 vía correo electrónico ante la sociedad **MAPFRE SEGUROS**, en aras de presentar formalmente la reclamación de responsabilidad civil extracontractual con el propósito de obtener indemnización producida por los daños y perjuicios materiales con ocasión al accidente de tránsito ocurrido el 8 de agosto del año 2022. Expresó haberse comunicado con la accionada para darle trámite a su solicitud, por la vía telefónica y a través de correo electrónico empero asegura no haber recibido una respuesta por parte de la aseguradora accionada.

⁶ Sentencia T-680 de 2010. M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

⁷ Sentencia T 499 de 2011

⁸ Sentencia T – 900 de 2014

⁹ Sentencia T-114 de 2013

Frente a ello, téngase en cuenta que las reclamaciones conforme lo previsto en la Ley 1480 del año 2011 y el Decreto 1074 del 2015 deberán ser resueltas dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación resolviéndola razonadamente con las pruebas para ello. Sin embargo, tratándose de un tema asegurático el artículo 1080 de la Ley Mercantil se contempla: “[e]l **asegurador** estará obligado a efectuar el pago del siniestro **dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aún extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077.**” resalta y subraya el despacho.

Ahora bien, una vez analizado el presente asunto, observa el Despacho que el derecho de petición . reclamación en efecto se radicó ante **MAPFRE SEGUROS**, el 9 de noviembre del año 2022 - pág. 5 y s.s. fl. 4 C1- data esta que debe analizarse bajo las previsiones del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en los siguientes términos: “[s]alvo 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. 2. 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 (30) días siguientes a su recepción. 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”.

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada arrojó a las presentes diligencias 2 anexos, entre los cuales reposa i) Respuesta a la petición de fecha 9 de noviembre del año 2022, 17 de enero y 31 de enero del año 2023; ii) captura de pantalla evidenciado envío de la respuesta al derecho de petición fechado del 14 de febrero del año 2023 a la dirección electrónica salamanca.yuliancamilo@gmail.com y iii) Respuesta a la acción constitucional de la referencia.

En claro lo anterior, se tiene que la accionada emitió pronunciamiento sobre la petición radicada, en donde le señaló: “...según el registro interno bajo el aviso de siniestro No. 220111552243394 a nombre del señor MANUEL HUMBERTO BLANCO MAYORGA (...) bajo la petición radicada el 09 de noviembre de 2022, radicada al correo zzldambgta@mapfre.com.co, en la que manifiesta lo siguiente: (...) tras las validaciones al interior de la compañía, se evidencia apertura de expediente (por el daño material) DAM 3 de fecha 11.11.2022 bajo su solicitud con el No. de radicado 220111552243394. Lo anterior, según aviso de siniestro y solicitud de radicación de apertura de atención en calidad de tercero de fecha 09.11.2022, por reclamación bajo la cobertura de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL (por daño material) respecto de la póliza del asegurado placa GUR934 en esta compañía, con ocasión de los daños informados al vehículo tercero WMK203 de fecha 08.08.2022 mediante el canal autorizado de la compañía (correo autorizado para radicación de documentación aviso de siniestro zzldambgta@mapfre.com.co)”.

Respecto de la petición radicada el 17 de enero del año 2023, precisó: "...bajo la fecha de apertura de expediente DAM, y una vez realizados los trámites de validación y valoración de daños al vehículo tercero WMK203, se remitió comunicado del estado de la reclamación y solicitud de documentación para el análisis de las circunstancias de modo, tiempo, lugar y demostración de ocurrencia para establecer al responsable del accidente de tránsito por parte del AREA DE INDEMNIZACIONES al correo electrónico salamnca.yuliancamilo@gmail.com. Soporte adjunto. Así mismo, es necesario señalar que, frente a su solicitud de reconocimiento de lucro cesante, no se evidencian soportes idóneos que acrediten lo pretendido ni la ocurrencia para determinar el responsable del accidente de tránsito que, permitan al AREA DE INDEMNIZACIONES el respectivo análisis de información y soportes, razón por la cual, no se podrá atender de manera favorable su solicitud de pago por concepto de lucro cesante".

Y de la petición del 31 de enero del presente año: "...se considera necesario expresarle disculpas, si se originó un sentimiento de mala atención y reiteramos nuestro compromiso de servicio con usted, con la promesa de trabajar fuertemente para que situaciones como ésta, no se presenten de nuevo, ya que la vocación de servicio es uno de los pilares en los que se sustenta el desarrollo de nuestras actividades como aseguradora. Así mismo, citamos a continuación, los canales de comunicación y/o datos de contacto del analista para las verificaciones correspondientes: correo electrónico yinethd@mapfre.com.co, teléfono: 6439600 Ext 3549, y celular: 317 517 1321, quien con gusto atenderá sus inquietudes al respecto. Por consiguiente, y conforme a las validaciones realizadas, no es clara la responsabilidad del asegurado en el accidente de tránsito ocurrido el 08 de agosto del 2022 y del perjuicio informado por los daños del vehículo tercero, con fundamento en lo establecido en la ley comercial y los presupuestos que configuran la responsabilidad de una persona ... Art. 1133 Código de Comercio... Ahora bien, para que opere el amparo de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL contratado en la póliza en mención, es necesario que se cumplan los siguientes presupuestos que configuran la responsabilidad de una persona: El hecho, entendido como el actuar del agente que causa el daño, para ello se requiere que su conducta haya sido la causa eficiente de la ocurrencia del hecho. El daño, es decir el menoscabo o perjuicio causado al otro. La relación de causalidad o nexo causal, entre el hecho generador y el daño sufrido por la víctima. Si llegase a faltar alguno de estos elementos no se configura la responsabilidad del supuesto causante del hecho. Expuesto lo anterior, esperamos haber resuelto su solicitud, pues su opinión es muy importante para nosotros, así mismo reiteramos nuestro compromiso de servicio con usted y en caso de tener alguna inquietud adicional con gusto la atenderemos a través de nuestra AREA DE INDEMNIZACIONES".

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por el accionante en su petición - reclamación elevada, mediante la cual le fue resuelto su solicitud de manera desfavorable, esto debido a la ausencia de los soportes idóneos que acreditaran lo pretendido, así como no se determinó responsable del accidente sucedido. Además, la aseguradora accionada, le precisó que no fue clara la responsabilidad del asegurado en el accidente de tránsito y del perjuicio informado por los daños del vehículo del tercero, todo lo cual motivó con lo establecido en la ley comercial y presupuestos que configuran la responsabilidad de una persona. De manera que la solicitud fue debidamente abordada por la accionada puesto que le resuelve lo petitionado de forma clara y, es que la respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado.

Así las cosas, se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción constitucional, puesto que las circunstancias que originaron la presunta transgresión al derecho invocado desaparecieron en el curso de la presente acción, respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018 señaló:

“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional”.

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

*“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa. 2. **Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.** 3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado.”*

Corolario de lo anterior, se desprende de la documental obrante al paginario que el derecho de petición ha sido satisfecho en debida forma por la accionada, por lo que se tendrá como hecho superado y se negará el amparo constitucional solicitado por el actor.

Debido Proceso

Finalmente, se abre paso al estudio del otro derecho fundamental invocado, el debido proceso, luego de la lectura y análisis del escrito contentivo de la solicitud de amparo delanteramente se menciona su negativa, en la medida que el accionante cuenta con otro medio de defensa judicial como es el de acudir ante la jurisdicción ordinaria mediante un proceso ejecutivo o declarativo, vía idónea para reclamar lo solicitado en sede constitucional.

Adicionalmente a ello, se tiene que la pretensión principal es obtener por parte del Juez Constitucional una decisión referente a temas relacionados con el reconocimiento y pago de los perjuicios ocasionados en el accidente de tránsito del día 8 de agosto del año 2022, extensión de un tema aseguraticio, esto es contractual y es menester recordársele al accionante que la acción de tutela es una herramienta excepcional, que no tiene la función ni la finalidad de desplazar a los jueces ordinarios y legalmente facultados para dirimir las controversias asignadas por la ley. Tampoco puede erigirse en instrumento supletorio para revivir oportunidades, ampliar términos procesales o sustituir los procedimientos legalmente establecidos, como tampoco para crear instancias adicionales a las existentes.

Puestas así las cosas, surge de manera clara la causal de improcedencia consagrada en el artículo 6° numeral 1° del Decreto 2591 de 1991, referida a la existencia de otra vía o recurso judicial, motivo por el cual queda neutralizada la intervención del Juez de tutela en el asunto, precisamente porque ese instrumento es de orden subsidiario y residual, solo opera ante la ausencia en el ordenamiento

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2023-00393-00

jurídico de otra herramienta, más aún cuando valoradas las circunstancias del caso, el mecanismo referenciado se avizora eficaz.

III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **MANUEL HUMBERTO BLANCO MAYORGA** identificado con cédula de ciudadanía No. 80.920.932, a su derecho fundamental de petición por la presencia de un hecho superado y al debido proceso por subsidiariedad, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples

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: **1d5093c5a559f8ce43fcb7c5d393a45bdc06a369b652917b2fe459b02d4877e2**

Documento generado en 17/02/2023 02:06:00 PM

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