

JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, veinticuatro (24) de Marzo de dos mil veintidós (2022)

OBJETO A DECIDIR

Al Despacho se encuentra la presente acción de tutela impetrada por YOHANA LUCERO RODRIGUEZ CHAVEZ a través de apoderado, en contra de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y SANAUTOS S.A. CONCESIONARIO RENAULT FLORIDABLANCA, por la presunta violación de los derechos fundamentales de petición, al trabajo, a la dignidad humana y a la propiedad privada.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

ACCIONANTE: YOHANA LUCERO RODRIGUEZ CHAVEZ.

ACCIONADOS: MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y SANAUTOS S.A. CONCESIONARIO RENAULT FLORIDABLANCA.

VINCULADO: ALBORAUTOS S.A.S.

ANTECEDENTES

Manifiesta el apoderado de la accionante, que en el mes de abril de 2021, su poderdante adquirió el vehículo tipo camioneta Captur ZEN Modelo 2022, de servicio particular, identificado con placa GYW419, en el concesionario Sanautos Renault Floridablanca.

Refiere que, el valor total del vehículo fue de \$ 77.250.000 sin los accesorios, dando como cuota inicial la suma de \$ 34.000.000 y adquirió un crédito con la compañía de financiamiento RCI Colombia de la misma agencia RENAULT, por la suma de \$ 42.000.000.

Menciona que al momento de la compra, el concesionario SANUTOS RENAUL exigió una póliza todo riesgo la cual se adquirió con MAPFRE SEGUROS, correspondiendo al N° 5015121022659.

Aduce que el día 16 de diciembre de 2021, el señor Manuel Oscar León Villarreal, cónyuge de su prohijada, se movilizaba por el municipio de Garzón – Huila y sufrió un percance consistente en un choque con el vehículo de servicio público de taxi de placas SZS341 de propiedad del señor Jaime Gutiérrez Chavarro.

Indica que el día de los hechos, se reportó el siniestro a la aseguradora MAPFRE a través de la línea #624, en donde le indicaron que debía tomar contacto con el abogado de la empresa aseguradora, quien se ubica en la ciudad de Girardot y atendería el caso.

Señala que el 20 de diciembre de 2021, el abogado se comunicó telefónicamente y envió unos formatos para ser diligenciados y reportados a la compañía MAPFRE.

Afirma que el 22 de diciembre de 2021, el vehículo fue llevado al taller de ALBORAUTOS en la ciudad de Neiva, presuntamente para la respectiva reparación.

Precisa que el 26 de enero de 2022, al no obtener respuesta de ninguna de las partes, su poderdante volvió a reportar el hecho vía telefónica, asignándole el radicado N° 4-12297275, el cual aún no ha sido resuelta.

Relata que se han comunicado con el taller ALBORAUTOS, la aseguradora MAPFRE y el concesionario SANAUTOS RENAULT, sin que a la fecha haya recibido una respuesta de fondo, ni tampoco el arreglo del vehículo, la cobertura de la póliza en la asignación de un vehículo de reemplazo, ni la reparación de los daños a terceros.

Aclara que el vehículo adquirido hoy siniestrado, se hizo con el propósito de ser la herramienta de trabajo del hotel ubicado en el municipio de Garzón – Huila, para realizar los desplazamientos y adquirir insumos a nivel nacional, no pudiendo continuar con esta actividad, desde hace cerca de tres meses causando un gran perjuicio.

Recalca que el propietario del taxi afectado, ante el incumplimiento de la aseguradora, por el no arreglo del vehículo, presentó cotización de avalúo de los daños desde el 23 de diciembre de 2021, por valor de \$ 10.000.000, más el producido mensual de \$ 4.000.000 desde hace tres meses, lo cual asciende a la suma de más de \$ 23.000.000.

Reitera que su poderdante considera afectado el derecho a la propiedad del vehículo, dado que se encuentra al día con la obligación y los seguros, afectando con ello el derecho al trabajo, porque ha sido un impedimento el desplazamiento para la adquisición de insumos, movimientos comerciales y movilización de la familia como el transporte escolar, perjudicándoles la calidad de vida.

CONTESTACIÓN DE LAS ACCIONADAS

SANAUTOS S.A.

Concurre el Dr. CARLOS JULIO CORTÉS NOREÑA, en calidad de Representante legal suplente de SANAUTOS S.A., donde refiere que SANAUTOS S.A. celebró contrato de compraventa del vehículo RENAULT línea CAPTUR ZEN 2.0 CC de placa GYW419 y serie 93YRHACA2NJ834355.

Refiere que según factura No 16VN 1141 expedida el 31 de marzo de 2021 la cual se anexa el valor del negocio fue de \$ 77.250.000.

Precisa que todos los negocios de compraventa de vehículos financiados por una entidad de crédito deben contar con póliza de seguros.

Menciona que la sociedad SANAUTOS S.A., no ha recibido a la fecha ninguna reclamación verbal o escrita por parte de la accionante.

Aduce que la sociedad SANAUTOS S.A. es ajena a esta pretensión toda vez que no es compañía aseguradora y el prestador de la póliza todo riesgo adquirida por el accionante es MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. empresa que no hace parte de la sociedad SANAUTOS S.A.

Señala que no existe ningún estado de indefensión de la accionante frente a SANAUTOS S.A. porque:

- a. SANAUTOS S.A. es una sociedad de carácter privado que no presta ningún servicio público.
- b. SANAUTOS S.A. es un concesionario autorizado de la marca RENAULT y no una empresa de seguros.
- c. No existe vulneración a derechos de carácter colectivo, pues se está debatiendo una situación INDIVIDUAL o PARTICULAR de la accionante.

ALBORAUTOS S.A.S.

Acude la Dra. Luz Mila Benítez Castelblanco, en calidad de Representante legal de ALBORAUTOS S.A.S., donde refiere que el vehículo marca RENAULT línea CAPTUR ZEN 2.0 CC de placa GYW419 y serie 93YRHACA2NJ834355, ingreso al servicio técnico autorizado RENAULT de ALBORAUTOS S.A.S. ubicado en la ciudad de Neiva (Huila) el 28 de diciembre de 2021, con 53.946 kilómetros de recorrido, mediante la orden de reparación No.73536820, con un reporte "golpe delantero lateral". El segundo vehículo el cual reporta el accionante fue también siniestrado de placa SZS341, no ha ingresado a las instalaciones de ALBORAUTOS S.A.S. y no cuenta con registro alguno en el sistema por ningún concepto.

Aclara que, MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. no hace parte de la sociedad ALBORAUTOS S.A.S. y lo que le consta a ALBORAUTOS S.A.S es que la aseguradora registró el siniestro con No. 501511402114141 subastado el día 10 de enero de 2022 y autorizado por la aseguradora para reparación el día 17 de enero de 2022.

Menciona que una vez MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A autorizó la reparación del vehículo el 17 de enero de 2022, se procedieron a solicitar las piezas originales a SOFASA RENAULT, anexando la relación piezas

sustituidas autorizadas por la aseguradora y sus fechas de facturación por parte de fábrica.

Manifiesta que una vez autorizado el siniestro No. 501511402114141 el 17 de enero de 2022, se iniciaron las labores de despiece del vehículo para la solicitud de repuestos al fabricante y analizar el surgimiento de imprevistos para informar a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. en caso que hubieren, la misma los autorizará dentro del siniestro y el vehículo estará listo para entrega aproximadamente el 26 de marzo de 2022.

Afirma que la sociedad ALBORAUTOS S.A.S, no ha recibido a la fecha ninguna reclamación verbal o escrita por parte de la accionante, se le ha mantenido informada acerca de la reparación efectuada al vehículo RENAULT línea CAPTUR ZEN 2.0 CC de placa GYW419 y serie 93YRHACA2NJ834355, de acuerdo a las autorizaciones dadas por la aseguradora MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A al siniestro.

Reitera que no existe ningún estado de indefensión de la accionante frente a ALBORAUTOS S.A.S. porque:

- a. ALBORAUTOS S.A.S. es una sociedad de carácter privado que no presta ningún servicio público.
- b. No existe vulneración a derechos de carácter colectivo, pues se está debatiendo una situación INDIVIDUAL o PARTICULAR del accionante.
- c. ALBORAUTOS S.A.S. no vendió al accionante el vehículo por cuanto no cuenta con la documentación de venta del mismo.
- d. ALBORAUTOS S.A.S. no vendió al accionante la póliza todo riesgo vehículo por cuanto no cuenta con la documentación de venta del mismo.

TRÁMITE PROCESAL

Presentada la acción, con auto de fecha 11 de marzo de 2022, se avoco conocimiento de la acción de tutela presentada por YOHANA LUCERO RODRIGUEZ CHAVEZ a través de apoderado, en contra de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y SANAUTOS S.A. CONCESIONARIO RENAULT FLORIDABLANCA vinculándose a ALBORAUTOS S.A.S.

COMPETENCIA

Éste Juzgado es competente para conocer de la presente Acción de Tutela de conformidad con lo establecido en el Art. 86 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992.

PROBLEMA JURÍDICO

Relacionados los antecedentes, le corresponde al despacho determinar ¿si existe violación del derecho fundamental de petición de la señora YOHANA LUCERO RODRIGUEZ CHAVEZ, por parte de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y SANAUTOS S.A. CONCESIONARIO RENAULT FLORIDABLANCA, ante la presunta omisión en dar respuesta de fondo a las solicitudes radicadas los días 20 de diciembre de 2021, 26 enero, 19 y 24 de febrero de 2022?

CONSIDERACIONES

La acción de tutela, consagrada en el artículo 86 de nuestra Carta Magna se ha tornado en un mecanismo eficaz para garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, cuando estos le sean vulnerados por la acción u omisión de alguna autoridad pública o privada.

Legitimación por activa

El Despacho encuentra que el apoderado FREDY ANTONIO MAYORGA MELENDEZ, está legitimado para ejercer el amparo deprecado por cuanto la titular de los derechos presuntamente vulnerados, señora YOHANA LUCERO RODRIGUEZ CHAVEZ, le otorgo poder para interponer la acción de tutela en contra de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y SANAUTOS S.A. CONCESIONARIO RENAULT FLORIDABLANCA, por violación a los derechos fundamentales de petición, al trabajo, a la dignidad humana y a la propiedad privada.

Legitimación por pasiva

La legitimación pasiva se refiere a la aptitud legal que tiene la persona contra la que se dirige la acción y quien está llamada a responder por la vulneración o amenaza del derecho fundamental, cuando ésta resulte demostrada.¹ Así las cosas, el Juzgado encuentra que en principio corresponde a las accionadas MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y SANAUTOS S.A. CONCESIONARIO RENAULT FLORIDABLANCA.

ELEMENTOS DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.²

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo en forma clara y precisa³.

¹ Ver Sentencia T-009/19.

² Corte Constitucional. Sentencia T-329 de 2011. MP: DR. JORGE IGNACIO PRETELT CHALJAB. 04/05/2011.

³ Sentencia T- 266 del 18 de marzo de 2004, MP. Álvaro Tafur Galvis.

La jurisprudencia constitucional⁴ ha señalado los elementos del derecho de petición que deben concurrir para hacerlo efectivo. Al respecto esta Corporación en Sentencia T-377 del 3 de abril 2000, MP. Alejandro Martínez Caballero, fijó los supuestos fácticos mínimos del mismo:

- a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
- b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.
- c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
- d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.
- e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.
- f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.
- g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible,

⁴ Puede consultarse entre otras las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999.

antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

- h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.
- i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994."

Ante el deber de las autoridades de responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos, la Corte Constitucional ha sostenido que debe hacerse dentro del plazo establecido por la ley, resolviendo de fondo y claramente lo pedido.⁵

Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.⁶

Por lo anterior, es pertinente agregar que si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar así sea de forma sumaria, que se presentó la petición. En este sentido, la Sentencia T - 997 de 2005, resaltó:

⁵ Sentencias T-170 del 24 de febrero de 2000 y T-1166 del 6 de noviembre de 2001, M.P. Alfredo Beltrán Sierra, T-250 del 9 de abril de 2002, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

⁶ Sentencia T-1224 del 25 de octubre de 2001, M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

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 trasladada 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.

En este orden, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.⁷

PRINCIPIO DE PRESUNCIÓN DE VERACIDAD

Como ya se mencionó, MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. guardó silencio ante el traslado del escrito de tutela, por lo que, habrán de tenerse por verdaderas las afirmaciones de la accionante, aplicando el principio de presunción de contemplado en el Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991. Sobre el particular, la Corte Constitucional dijo:

“El Artículo 20 del Decreto-Ley 2591 de 1991 consagra la presunción de veracidad como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o el particular contra quien se ha interpuesto la acción de tutela, en aquellos eventos en los que el Juez de la acción requiere cierta información (art. 19 Decreto 2591 de 1991) y aquellos no las rinden dentro del plazo respectivo, logrando con ello que los hechos narrados por el accionante en la demanda de tutela sean tenidos como ciertos.” (Sentencia T-304-05).

De igual forma se expresó en el fallo de Tutela T-420 de 2.000:

“En el presente caso, la empresa no dio respuesta a los requerimientos hechos por el Juez de instancia, y tampoco, aportó pruebas que logran justificar su conducta omisiva, razón por la cual, se presumirán

⁷ Sentencia T- 767 del 12 de agosto de 2004 M.P. Álvaro Tafur Galvis.

como ciertos los hechos expuestos por la demandante de conformidad con lo estipulado por el Artículo 20 del Decreto 2591."

CASO CONCRETO

La accionante Sra. YOHANA LUCERO RODRIGUEZ CHAVEZ, solicita el amparo constitucional en aras de lograr la protección de los derechos fundamentales de petición, al trabajo, a la dignidad humana y a la propiedad privada y en consecuencia ordenar a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y SANAUTOS S.A. CONCESIONARIO RENAULT FLORIDABLANCA, dar respuesta a los escritos de fechas 20 de diciembre de 2021, 26 enero, 19 y 24 de febrero de 2022, respecto al reporte del siniestro del vehículo de su propiedad, toda vez que a la fecha no ha recibido una respuesta de fondo a la reclamación, ni tampoco el arreglo del vehículo, ni la cobertura de la póliza en la asignación de un vehículo de reemplazo, ni la reparación de los daños a terceros.

Del material obrante en el expediente, se tiene copia de la certificación de póliza del vehículo de placas GYW 419 junto con las coberturas y reclamación efectuada a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. el 20 de diciembre de 2021, donde se especifican los hechos del accidente.

MAPFRE

Señor (a)
RODRIGUEZ CHAVEZ YOHANA LUCERO
KR 10 N. 27 - 38 AGRADO
Ciudad

"Queremos que siempre esté protegido, por eso le estamos enviando la póliza para su vehículo, Renault. Recuerde que este seguro es de cobro y se otorga por el primer año de vigencia. Te invitamos a disfrutar de sus beneficios"

CERTIFICAMOS

Que cuentas con un seguro todo riesgo No. 5015121022659 para el vehículo cuyas características se describen a continuación:

MARCA: RENAULT CAPTUR ZEN MT 2000CC
CLASE: CAMIONETA DE PASAJEROS
PLACA: GYW419
SERVICIO: PARTICULAR
MODELO: 2022
MOTOR: F3RE412C209762
CHASIS: 93YRHAGA2NJB34355
COLOR: GRIS CASSIOPEE
VIGENCIAS: DE 15/04/2021 AL 15/04/2022
BENEFICIARIO: RCI COLOMBIA S A CIA DE FINANCIAMIENTO

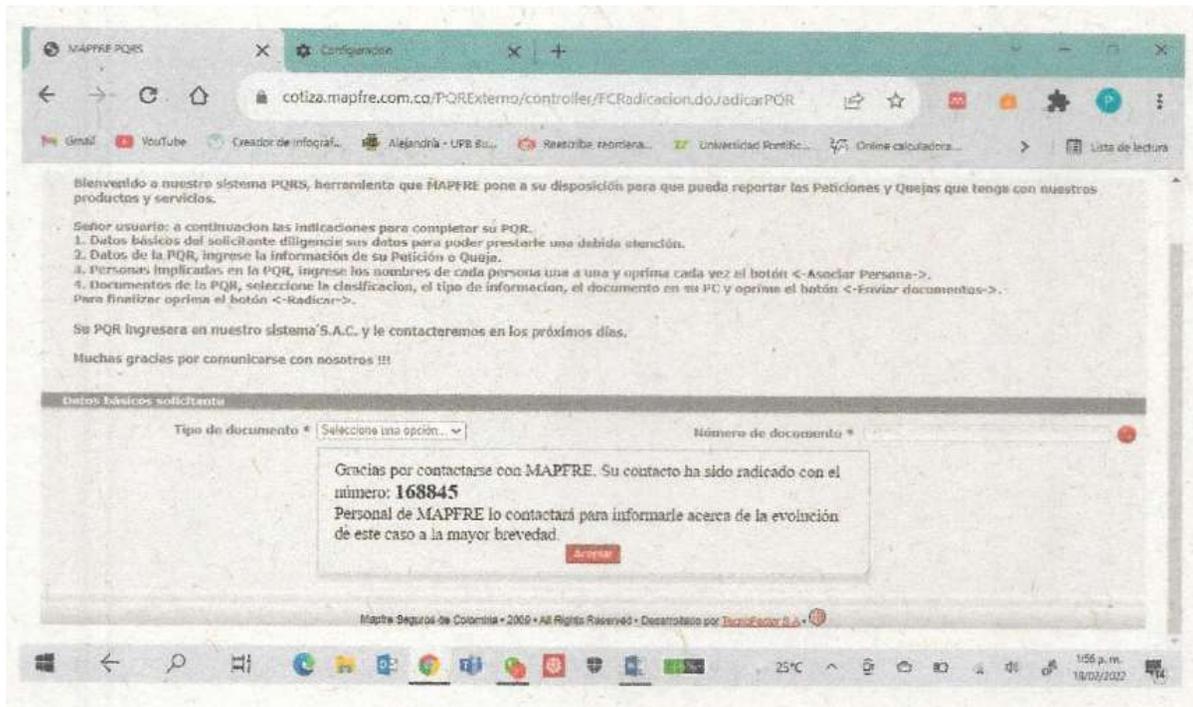
Este seguro cuenta con las siguientes coberturas:

COBERTURA	LIMITE	DEDUCIBLE
Responsabilidad civil extracontractual	2.000.000.000 Millones	N/A
Pérdida total Daños	\$78250000	N/A
Pérdida parcial Daños	\$78250000	10% Min 1 SMMLV
Pérdida total Hurto	\$78250000	N/A
Pérdida parcial Hurto	\$78250000	10% Min 1 SMMLV
Tarifa	\$78250000	10% Min 1 SMMLV
Accesorios	\$0	N/A
Amparo Patrimonial RC y Daños	\$0	N/A
Asistencia jurídica en proceso civil y penal		
Asistencia en viaje		
Vehículo de reemplazo		

La presente se expide a solicitud del interesado en la ciudad de Bogotá D.C. a los dieciséis (16) días del mes de Abril de dos mil veinte uno (2021).

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.
Firma autorizada

Asimismo, se encuentra la solicitud de fecha 19 de febrero de 2022, en la cual la accionante como tomadora de la póliza, reclama la reparación del vehículo de su propiedad, la asignación de un vehículo transitorio, el reconocimiento de los perjuicios causados a ella y al tercero involucrado en el siniestro vehicular.



Por su parte, SANAUTOS S.A. informó que celebró con la accionante, un contrato de compraventa del vehículo RENAULT línea CAPTUR ZEN 2.0 CC de placa GYW419 y serie 93YRHACA2NJ834355, por valor de \$ 77.250.000, aclarando que todos los negocios de compraventa de vehículos financiados por una entidad de crédito deben contar con póliza de seguros. Agregó el concesionario, que no es compañía aseguradora y el prestador de la póliza todo riesgo adquirida por el accionante es MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. empresa que no hace parte de la sociedad SANAUTOS S.A.

Afirmó la compañía SANAUTOS S.A., que no ha recibido a la fecha ninguna reclamación verbal o escrita por parte de la accionante.

Al respecto, ALBORAUTOS S.A.S., señaló que el 28 de diciembre de 2021, el vehículo marca RENAULT línea CAPTUR ZEN 2.0 CC de placa GYW419 y serie 93YRHACA2NJ834355, ingresó al servicio técnico autorizado RENAULT de ALBORAUTOS S.A.S. ubicado en la ciudad de Neiva (Huila), con 53.946 kilómetros de recorrido, mediante la orden de reparación No.73536820, con un reporte "golpe delantero lateral". El segundo vehículo el cual reporta el accionante fue también siniestrado de placa SZS341, no ha ingresado a las instalaciones de ALBORAUTOS S.A.S. y no cuenta con registro alguno en el sistema por ningún concepto.

Indicó el taller, que una vez MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A autorizó la reparación del vehículo el 17 de enero de 2022, se procedieron a solicitar las piezas originales a SOFASA RENAULT, anexando la relación piezas sustituidas autorizadas por la aseguradora y sus fechas de facturación por parte de fábrica y que el vehículo estará listo para entrega aproximadamente el 26 de marzo de 2022.

Recalcó ALBORAUTOS S.A.S., que no ha recibido a la fecha ninguna reclamación verbal o escrita por parte de la accionante, se le ha mantenido informada acerca de la reparación efectuada al vehículo de su propiedad, de acuerdo a las autorizaciones dadas por la aseguradora MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. al siniestro.

Ahora bien, pese a ver sido notificada en debida forma y pasado el término dado por este Despacho, la accionada MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., no se pronunció sobre los hechos en que se funda la presente acción, como se observa a continuación:

23/3/22, 11:52

Correo: Juzgado 02 Civil Municipal - Santander - Bucaramanga - Outlook

Entregado: NOTIFICACION AUTO AVOCA TUTELA 2022-141

postmaster@mapfrecorp.onmicrosoft.com <postmaster@mapfrecorp.onmicrosoft.com>

Jue 17/03/2022 17:51

Para: njudiciales@mapfre.com.co <njudiciales@mapfre.com.co>

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:

njudiciales@mapfre.com.co

Asunto: NOTIFICACION AUTO AVOCA TUTELA 2022-141

Así las cosas, dado que la accionada MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., como se dijo anteriormente, no se pronunció al interior del diligenciamiento, habrá de dársele total credibilidad a lo narrado por la accionante, esto es la no contestación de las solicitudes impetradas.

En consecuencia, procede el Despacho a resolver sobre lo pretendido por la accionante, quien acude a este mecanismo en aras de que se otorgue la protección a sus derechos fundamentales, encuentra el Despacho, que efectivamente la solicitud denominada "INVITACION DE RECLAMACION A MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A." según el formato de la entidad accionada, fue radicada el 20 de diciembre de 2021 y suscrita por el apoderado de la compañía, en la que se hace un análisis de los hechos y las condiciones generales y particulares de la póliza de automóviles, a efectos de que se estudie la reclamación por los daños del vehículo de su propiedad y el tercero involucrado.

MAPFRE

INVITACIÓN DE RECLAMACIÓN A MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

El presente documento constituye una invitación a reclamar para que MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. haga el análisis correspondiente frente a los hechos y las condiciones generales y particulares de la póliza de automóviles.

El señor Manuel Oscar Leon Villarreal, en su calidad de conductor del asegurado (), manifiesta que hace invitación para que quien ostente el derecho, presente reclamación a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. para que estudie la reclamación por los daños del vehículo marca CHEVROLET TAXI de placa SZS 341.

Esta invitación se hace según los siguientes hechos:

Ciudad y fecha de los hechos: Corte y 20 Dic / 21 lugar EL BOQUEBON VIA GARRON - NEIVA.

LAS PARTES:

VEHICULO No. 1 (ASEGURADO MAPFRE) PLACA VEHICULO: GYW-419
NOMBRE CONDUCTOR: Manuel Oscar Leon Villarreal CEDULA CONDUCTOR: 91.277.042
CORREO ELECTRONICO: manueloscarleonvillarreal@gmail.com CELULAR: 312 2821430
DIRECCION: Calle 17 No 24-30 CIUDAD: GARRON
NOMBRE PROPIETARIO DEL VEHICULO: Yolanda Lucio Rodriguez Gilvez

VEHICULO No. 2 (TERCERO) PLACA VEHICULO: SZS-341
NOMBRE CONDUCTOR: Jaime Gutierrez Chavarro CEDULA CONDUCTOR: 12.192.962
CORREO ELECTRONICO: jaimegutiérrezchavarro@gmail.com CELULAR: 312 3113496
DIRECCION: Carrera 10 No 4-59 BARRIO GARRON CIUDAD: GARRON
NOMBRE PROPIETARIO DEL VEHICULO: Jaime Gutierrez Chavarro

VERSION DE LOS HECHOS DEL CONDUCTOR DEL VEHICULO ASEGURADO Y TERCERO:

ASEGURADO: Yo, Manuel Oscar Leon Villarreal mayor y domiciliado en la ciudad de GARRON, como conductor del vehículo de placa GYW419 por el versión del accidente, la que anterior forma parte del siniestro que por ese hecho se presenta a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y por lo cual, considero que puedo efectuar el seguro responsabilidad civil: No Alcanzo a pagar e inmediatamente se impacta al TAXI que estaba en el camino pagando el siniestro, las autoridades indican que la hipótesis no garantiza la devolución de seguridad

VERSION TERCERO: pasaba en la vía de carrizos cuando el Renault me impacta por detrás, por no guardar la distancia de seguridad y me causa un fuerte golpe.

Las daños visibles de los vehículos son los siguientes:

PLACA GYW419 Codo, Paredón, baches delanteros, Fuelle Derecho, Guarnición de la parte derecha, lateral y los demás que aparecen en el documento.

PLACA SZS-341 lago frontal, stop trazo izquierdo, amortiguador izquierdo, suspensión izquierda, Placa lateral izquierda, vidrio trasero y los demás que aparecen en el documento.

De igual forma, se vislumbra la reclamación de la accionante radicada en la página web de la aseguradora el 19/02/2022, en la que solicita el cumplimiento de lo pactado en la póliza en los siguientes términos:

Tomadora de la póliza No. 5015121022659 para mi vehículo Renault Captur Zen Modelo 2022 de Placas GYW419, estando vigente ante siniestro el 16/12/2021 mi vehículo sufrió daños y un tercero taxi de servicio público de Placas SZS 341 de propiedad de JAIME GUTIERREZ CHAVARRO, siendo reportado a Mapfre y la Renault, validada nuevamente el 18/12/2021, sin que a hoy se haya reparado mi vehículo, ni se le haya cancelado el valor de los perjuicios al propietario del taxi, de esto hace ya 2 meses.

Se causan perjuicios económicos dado que el vehículo es mi medio de trabajo, el carro aún no tiene fecha de entrega, sigo pagando la cuota mensual del crédito y de la póliza sin que la aseguradora, ni la Renault salgan al saneamiento del vehículo, ni el pago de los daños del tercero afectado, ocasionando perjuicios económicos y laborales a su propietario por no poder trabajarle perdiendo el producido diario, el tercero afectado volvió nuevamente el 23 de diciembre de 2021 a reportar ante Mapfre la cotización de la reparación de los daños que se avaluaron en promedio para esa fecha la suma de diez millones trescientos treinta mil pesos (\$10.330.000.00), por consiguiente y ante el incumplimiento de la aseguradora el señor JAIME GUTIERREZ CHAVARRO, me manifestó entrar a demandarme de manera personal por el incumplimiento de la aseguradora que entre otras el servicio de asistencia jurídica nunca se me presto en el sitio de los hechos, pues el abogado nunca llegó.

Este incumplimiento de las dos partes no satisface con el producto ofrecido ni vendió, sumado a ello tampoco se me cubrió con el vehículo adicional que se me ofreció mientras se encuentra en reparación el vehículo, es decir un incumplimiento total que me causa empobrecimiento día a día dado que debo cubrir los gastos de desplazamiento al comercio para el sostenimiento de mi negocio, de mi propio peculio.

El caso se reportó en término, adicional a ello y por no obtener respuesta de ninguna de las partes se volvió a reportar el hecho bajo radicado No. 4-12297275 del 26 de enero de 2022, a la línea 018000519333 atendido por Viviana Vergara.

Solicito el cumplimiento de lo pactado de manera inmediata, el pago de los perjuicios causados al tercero, la reparación del vehículo, la asignación del vehículo transitorio a que tengo derecho y un reconocimiento por los perjuicios que hoy estimo la suma de cinco millones de pesos (\$5.000.000.00), que de no solucionarse al recibo de esta solicitud abriré el proceso ante la Superintendencia de industria y Comercio para que se entre a responder solidariamente frente al incumplimiento.

Para su conocimiento me permito anexar:

1. Pantallazo del reporte del tercero perjudicado al correo electrónico Fernando Duran Parra etmabogados@hotmail.com, donde se adjuntaba los documentos exigidos entre ella la cotización de la reparación del vehículo.
2. Cotización de fecha 21 de diciembre de 2021, generada por el señor FERNANDO LONDOÑO CASTELLANOS, Propietario del establecimiento de comercio "TALLER AUTOSERVICIO "EL AUTOGENO"

En aras de verificar lo manifestado por las accionadas, la Oficial Mayor del Juzgado, se comunicó al abonado número 3142399676, con el señor Manuel Oscar León Villarreal cónyuge de la accionante, quien manifestó que MAPFRE no ha resuelto la petición de fondo, toda vez que no ha dado cumplimiento a la póliza pactada, pues no lo asistieron en el lugar del accidente, no le dieron un vehículo transitorio, no le han respondido por los daños causados al vehículo tipo taxi involucrado, ni le han hecho entrega del vehículo reparado desde hace más de tres meses, ocasionándole un perjuicio económico. Agregó, que se comunicaron con él de Renault, para informarle que en alrededor de 6 días le entregan el vehículo ya reparado.

Bajo ese entendido y según lo dispuesto por la Corte Constitucional, es de recordar que el derecho de petición no se vulnera al no acceder a lo pedido, sino al no cumplir con los cuatro parámetros establecidos por la jurisprudencia y es que la respuesta sea clara, oportuna, de fondo y debidamente comunicada⁸.

⁸ Sentencia T-243/20.

Así las cosas, se amparará el derecho fundamental de petición de la accionante, y se ordenara a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., en el término de cuarenta y ocho horas (48) horas siguientes a la notificación del presente proveído, si aún no lo hubiere hecho, proceda a responder de fondo la reclamación radicada el 20 de diciembre de 2021, reiterada el 26/01/2022 vía telefónica y el 19/02/2022 a través del portal web, remitiendo la contestación al correo electrónico suministrado en el escrito de tutela, esto es, paula11@hotmail.es o abogadofredymayorga@gmail.com.

Es de aclarar que, en lo atinente a las acciones promovidas con la finalidad de hacer efectiva la cobertura de un seguro, la Corte ha considerado que el recurso de amparo es improcedente por dos razones: (i) porque se trata de un asunto de naturaleza económica, y (ii) porque este tipo de controversias contractuales pueden ser resueltas a través de un proceso declarativo (verbal o verbal sumario, según la cuantía), en donde los demandantes cuentan con todas las garantías propias del debido proceso, pueden presentar sus pretensiones soportadas en pruebas y, a su vez, controvertir los argumentos de la contraparte.⁹

Por lo tanto, respecto al cumplimiento del contrato, debido a la existencia de otros medios ordinarios de defensa judicial, por regla general, la acción de tutela resulta improcedente en el marco de un contrato de seguros, por lo que la accionante deberá acudir a ellos de manera preferente. Pues es claro, que no se vislumbra un perjuicio irremediable, más allá de los perjuicios materiales, que corresponden a pretensiones de naturaleza económica, ajenas al presente trámite.

En virtud y mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, administrando justicia en Nombre del Pueblo y por Autoridad de la Constitución,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de YOHANA LUCERO RODRIGUEZ CHAVEZ, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., en el término de cuarenta y ocho horas (48) horas siguientes a la notificación del presente proveído, si aún no lo hubiere hecho, proceda a responder de fondo la reclamación radicada el 20 de diciembre de 2021, reiterada el 26/01/2022 vía telefónica y el 19/02/2022 a través del portal web,

⁹ Cfr. sentencias T-526 de 2020, T-302 de 2020, T-132 de 2020, T-676 de 2016, T-501 de 2016 y T-570 de 2015. En la sentencia T-526 de 2020 se indicó: "el Código General del Proceso se consagran actuaciones de naturaleza declarativa, las cuales, según la cuantía, se clasifican en procesos verbales o verbales sumarios, mediante los cuales se pueden resolver distintos problemas jurídicos originados en el examen sobre las coberturas otorgadas en una póliza". Para ventilar estos asuntos contenciosos, los consumidores financieros, incluso, pueden acudir a la Superintendencia Financiera (artículo 57 de la Ley 1480 de 2011).

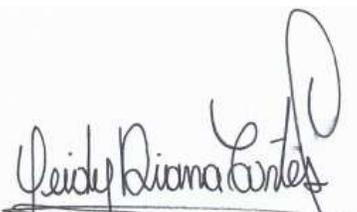
remitiendo la contestación al correo electrónico suministrado en el escrito de tutela, esto es, paula11@hotmail.es o abogadofredymayorga@gmail.com.

TERCERO: NEGAR por improcedente, la pretensión consistente en el cumplimiento de la póliza contractual, por lo expuesto en la parte motiva de la providencia.

CUARTO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

QUINTO: ENVIAR el presente fallo a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnada y una vez retornen las diligencias archívense las mismas.

NOTIFÍQUESE



LEIDY DIANA CORTÉS SAMACÁ
JUEZ

Firmado Por:

Leidy Diana Cortes Samaca
Juez
Juzgado Municipal
Civil 002
Bucaramanga - Santander

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:

a062f6ec8c04bb59b1aad9713b3fca4a9325792177ca242166282fc4e47ce898

Documento generado en 24/03/2022 09:12:35 AM

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