

JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

PROCESO: ACCION DE TUTELA.
RADICADO: 2022-00381-00.

Bucaramanga, agosto nueve (09) de dos mil veintidós (2022).

VISTOS:

Se halla al Despacho la presente acción especial de tutela para dictar la sentencia que en derecho corresponda, una vez agotados los términos y las instancias procesales de ley.

HECHOS:

CONSUELO INES RUEDA CADENA, actuando en nombre propio, con fundamento en la Constitución Política de Colombia, art. 86, por medio del presente escrito, instaura ACCIÓN DE TUTELA contra la compañía SEGUROS DE VIDA SURA, con el objeto de que se protejan los derechos constitucionales fundamentales, “derecho de petición”, toda vez que, es titular de la cuenta de ahorros número 5061806948 del BANCO COLPATRIA SA hoy SCOTIABANK COLPATRIA, el día 16 de marzo de 2022, el BANCO COLPATRIA realiza un debito de mi cuenta de ahorros 5061806948 por la suma de \$169.776,00, sin mediar de mi parte autorización alguna. Requeridos por este débito, el Banco se limita a afirmar que el débito fue autorizado y debo dirigirme a la entidad beneficiaria de este, teniendo en cuenta que la respuesta no fue satisfactoria interpuso queja ante el Defensor del Consumidor Financiera de Scotiabank Colpatria S.A., quien a través de su gestión, emitió una decisión fundamentada en la respuesta que le da el Banco, en la que detalle el débito realizado y señala que el beneficio de este es la entidad con nit 890903790 y que debo trasladar su solicitud directamente a *“SEGUROS DE VIDA SURA, teniendo en cuenta que nuestra entidad es un intermediario entre el comercio y el tarjetahabiente y por lo tanto el cliente es el único que puede autorizar las diferentes transacciones que se realicen con cargo a su producto.”*

Para el Defensor del Consumidor Financiero, esta respuesta fue satisfactoria, pero mi petición fue clara y esta respuesta no era la solicitada, toda vez que yo le pedí al Banco, quien es la que tiene su dinero en cuenta de ahorros y quien debita una suma que no autorizo y no le acredita la autorización, se limita a señalar el movimiento que hizo y la remite a que haga el reclamo a SEGUROS DE VIDA SURA. El 3 de junio del año en curso, instauo derecho de petición a SEGUROS DE VIDA SURA a través de su plataforma y queda radicada bajo el número 2206060326006436 con el fin que me acrediten cual producto genero un orden de débito automático de mi cuenta de ahorros citada con el BANCO SCOTIABANK COLPATRIA, me fuera acreditado que producto tengo con ellos que generara este débito y anexo la respuesta que el Banco dio a través del Defensor del Consumidor Financiero. Posteriormente, el 3 de junio del año en curso, recibo correo electrónico de SEGUROS DE VIDA SURA, en la que confirman que fue escalada su inconformidad y que “la compañía cuenta con un tiempo de 7 días hábiles para la respuesta”.

El 29 de junio pasado, a través del número (numeral 888) llame a SEGUROS DE VIDA SURA para averiguar por su petición, le solicitaron su dirección física para enviar respuesta y le informaron que evidentemente a la fecha no había respuesta alguna. Les indico que daba su dirección física para efectos de una respuesta, pero esto no se consideraba con una petición nueva, transcurrió el tiempo que ellos anuncian de siete días, transcurrió el tiempo que la ley

señala para atender las peticiones que los ciudadanos interponemos y SURA SEGUROS DE VIDA no ha dado respuesta alguna a su petición.

Por lo expuesto, solicita se reconozca su derecho fundamental de petición al cual tiene derecho en virtud del artículo 23 de la Constitución Política Nacional, que se dé respuesta debidamente fundamentada a la petición hecha a SEGUROS DE VIDA SURA el día 3 de junio de 2022.

VALORACION PROBATORIA:

Se allego a esta acción el siguiente material probatorio:

1º. El escrito que contiene la acción de tutela presentada por la señora CONSUELO INES RUEDA CADENA, junto con los anexos:

- Copia de la respuesta que el accionado remite a su correo electrónico el día 3 de junio de 2022.
- Decisión emitida por el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE SCOTIABANK COLPATRIA SA ante su queja.
- Pantallazo del RUES en el que consta el número de identificación tributaria de la accionada.

2º. Contestación de SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA, quien señala al Despacho que no se tiene prueba siquiera sumaria de que la usuaria haya solicitado en primera oportunidad a SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A la respuesta a un derecho de petición enmarcado con los requisitos legales dispuestos para las mismos que en sede de tutela pretende. En el presente trámite no se prueba siquiera de forma sumaria haber puesto en conocimiento lo que pretende y que pone en conocimiento del Juez Constitucional. Por ello, debe ser declarada improcedente la acción constitucional, conforme a la línea jurisprudencial que se pone presente a continuación, por vulnerar el derecho a la defensa, debido proceso y vigencia de un orden legal justo. Por lo anterior, vulneraría el derecho a la información, debido proceso y defensa y contradicción de SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A el Despacho si al respecto emitiera orden alguna. La acción de tutela de referencia debe ser declarada improcedente, acorde a la Jurisprudencia aplicable al caso concreto, donde la Corte Constitucional establece que, una persona que no prueba siquiera de forma sumaria haber acudido en primera oportunidad a SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A, a poner en conocimiento, la situación que presenta en sede de tutela, incurre en causal de improcedencia, por impedir la verificación por parte del Juez constitucional de una acción u omisión que resulte vulneradora de sus derechos fundamentales, entendiendo que antecede al reproche por su actuar o no actuar del accionado, el derecho fundamental a la información, sin el cual, no se puede reprochar conducta alguna, esto entendiendo que los fallos de tutela deben garantizar los derechos fundamentales de todas las partes, propendiendo por una resolución cierta y justa, y garantizando la vigencia de un orden justo, aunado al pilar fundamental del derecho; la seguridad jurídica del sistema.

En consecuencia, se le invita al usuario a que antes de pretender vía acción de tutela que se genere una prestación a su favor, se sirva probar haber puesto en conocimiento a SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A de lo que solicita vía acción de tutela. De otra forma, sobre el particular no existe una acción u omisión vulneradora y no estaría llamada a prosperar la acción de tutela por incumplir con la subregla subsidiariedad y residualidad de la acción constitucional. En los trámites en derecho, la única forma de tener como jurídicamente cierto un hecho, es

probándolo, el mecanismo constitucional es más flexible con la prueba, y por eso, permite la prueba siquiera sumaria, no obstante, la ausencia de prueba siquiera sumaria no es un error que se pueda subsanar, entendiendo que no se puede ser flexible con lo que no existe. Una cosa es que el trámite se valga de pruebas sumarias y otra que se valga sin ninguna prueba. Es menester dejar constancia de que al no tenerse como un hecho jurídicamente cierto el haber puesto en conocimiento de mi representada la situación fáctica y jurídica que hoy informa al juez de tutela no puede ser tenido en cuenta en el análisis que se haga del caso y por tanto no puede advertirse de forma alguna que exista una negativa o una omisión vulneradora de derechos fundamentales por parte de mi representada. En otras palabras, si no se prueba haber puesto en conocimiento, no existe ninguna vulneración. No aporta el accionante historia clínica u orden médica de la que pueda inferirse su patología, el tratamiento que requiere, ni las prestaciones asistenciales que presuntamente necesita. Por lo que el amparo a sus derechos fundamentales no podría darse en el caso en particular.

Por último, no es de entendimiento por parte de mi representada el conocimiento de esta jurisdicción constitucional para el presente caso, cuando el mismo accionante no probó que la jurisdicción ordinaria no le era aplicable o eficaz para solucionar sus pretensiones en concreto ni que se esté en caso de un perjuicio irremediable. Esto, teniendo en cuenta que la jurisdicción constitucional activada por mecanismos de este tipo es de carácter subsidiaria y residual, no las herramientas de general aplicación. Por ello, la acción de tutela debe ser declarada IMPROCEDENTE. Por otra parte, debe ponerse de presente que la Corte Constitucional ha referido que no necesariamente la petición debe ser resuelta de forma positiva so pena de vulnerar el derecho de defensa a presentar peticiones respetuosas. Es así que se ha definido vía jurisprudencial que debe darse respuesta para no vulnerar dicho derecho fundamental, sin tener en cuenta si la misma es positiva o negativa, siempre que esta sea clara, congruente, concreta y de fondo. Situación que se ha presentado en el presente caso, puesto que si bien no se accedió a la solicitud del usuario se brindó claridad de las razones por las cuales se fundamenta dicha negativa por parte de SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA.

Por lo expuesto solicita, SE RECHACE la acción de tutela de la referencia, ya que a la accionante no se le ha vulnerado derecho alguno, tampoco existe amenaza de vulneración a sus derechos fundamentales por parte de SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA. EN SUBSIDIO SE DECLARE LA IMPROCEDENCIA Y/O SE NIEGUE la presente acción de tutela, por observar que no se vulneraron los derechos fundamentales de la parte actora. REMITIR copia del fallo completo.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

El artículo 23 de la Carta establece que toda persona podrá “presentar peticiones respetuosas ante las autoridades” – o ante las organizaciones privadas en los términos que señale la ley –, y, principalmente, “a obtener pronta resolución”.

La Corte Constitucional se ha ocupado ampliamente acerca del contenido, ejercicio y alcance del derecho de petición, además de confirmar su carácter de derecho constitucional fundamental.

En este sentido, en Sentencia T-1089 de 2001, realizó una síntesis de la jurisprudencia constitucional sobre las reglas básicas que rigen el derecho de petición, estableciendo, entre otros: (i) *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, (ii) 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, (iii) 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, (iv) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita, (v) 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 determinó y (vi) 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 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, 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.”

Así mismo, en Sentencia T-957 de 2004, señaló que el derecho de petición implica resolver de fondo la solicitud presentada y no solamente dar una respuesta formal. En efecto, la Corporación puntualizó:

“la Corte Constitucional se ha pronunciado en numerosas oportunidades sobre el contenido y el alcance generales del derecho de petición, en virtud del cual toda persona puede presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, y obtener una pronta resolución. Según se ha precisado en la doctrina constitucional, esta garantía constitucional “consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada¹. Asimismo, tal respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible¹, “pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución”.

De la misma manera la Sentencia T-134 de 2006, estableció que obtener una respuesta de fondo, permite que el solicitante ejerza los recursos ordinarios, y por tanto, implica una protección al derecho fundamental de acceso a la justicia. Dijo la providencia: *“De acuerdo con lo anterior, es claro que lo que se persigue es que el derecho de la persona obtenga una respuesta de fondo, clara y precisa, dentro de un término razonable que le permita, igualmente, ejercer los mecanismos ordinarios de defensa judicial, cuando no está de acuerdo con lo resuelto.”*

De igual manera la ley 1755 de 2015 (por medio de la cual sustituye los artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011), dispone en sus artículos 13 y 14 lo siguiente:

“Artículo 13. Objeto y Modalidades del Derecho de Petición ante Autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede

realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo 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."

En conclusión, el derecho fundamental de petición consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

Para el caso que nos ocupa, la acción de tutela promovida por la señora CONSUELO INES RUEDA CADENA, contra la compañía SEGUROS DE VIDA SURA, con el objeto de que se protejan los derechos constitucionales fundamentales, "derecho de petición", radicado el día 03 de junio de 2022, sin obtener respuesta a la fecha; frente a lo cual, expresa la entidad accionada, que no se tiene prueba siquiera sumaria de que la usuaria haya solicitado en primera oportunidad a SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A., la respuesta a un derecho de petición enmarcado con los requisitos legales dispuestos para las mismos que en sede de tutela pretende. En el presente trámite no se prueba siquiera de forma sumaria haber puesto en conocimiento lo que pretende y que pone en conocimiento del Juez Constitucional. Por ello, debe ser declarada improcedente la acción constitucional; por lo que el Despacho, dentro del material probatorio, encuentra un recibido de un correo electrónico de fecha 03 de junio de 2022, sin que obre el derecho de petición relacionado por la accionante.

Así las cosas, y de conformidad con la respuesta allegada a este despacho por la accionada, se observa que no existe vulneración al derecho fundamental de petición, de tal manera que la decisión que pudiese adoptar el juez, respecto del caso concreto, resultaría contraria al objetivo constitucionalmente previsto para este mecanismo, pues no obra prueba del derecho de petición presuntamente vulnerado. Con base en lo anterior, es claro para este despacho que se debe denegar la presente acción de tutela, por evidenciarse que no existe vulneración a derechos fundamentales, frente a la controversia inicialmente planteada.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Trece Civil Municipal de Bucaramanga, Santander, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DENEGAR LA TUTELA promovida por la señora CONSUELO INES RUEDA CADENA, contra la compañía SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A., por inexistencia de vulneración de derechos, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: NOTIFIQUESE conforme a los parámetros del Decreto Número 2591 de 1991 y sino fuere apelada envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.



WILSON FARFAN JOYA

JUEZ