

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

JUZGADO 28 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá D.C., 1º de septiembre de 2022

I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la acción de tutela promovida por la señora **SOCORRO CORZO DURAN** en contra de **CEO NISSAN JAPÓN, CEO NISSAN MÉXICO Y CEO NISSAN MOTOR COMPANY COLOMBIA**, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso, derecho de petición y habeas data.

II. HECHOS

La accionante señaló, que el 13 de junio del 2017 a causa de un aguacero en Valledupar, se inundó el sótano en donde tenía su vehículo Nissan de placas JBU-271y el nivel del agua cubrió casi en su totalidad al automotor, por lo cual al día siguiente llamó a la aseguradora del vehículo y se lo llevaron a través de grúa al concesionario Nissan en la ciudad de Valledupar, taller autorizado por la aseguradora; allí el perito que lo revisó, determinó que no era para pérdida total del carro, por tanto, se optó por el arreglo del mismo.

Al percatarse que no le entregaban el carro decidió ir a las instalaciones de Nissan y se dio cuenta que había un repuesto que llegaba en 3 meses porque era importado; pasados los 3 meses, la accionante se dio cuenta que al carro no se le había realizado nada, pues seguía igual de sucio, tal como había llegado y lo tenían al sol y agua, por tanto, buscó ayuda legal.

Manifestó que, se encuentra en mora en el crédito por medio del cual pagó el vehículo, por cuanto tuvo que alquilar un carro, pues es herramienta de su trabajo y medio de transporte de su hija y yerno.

Señaló que, tiempo después le entregaron el vehículo, sin embargo, presentaba fallas y por tanto, tuvo que acudir al taller múltiples veces, la última vez fue en noviembre del 2017, así que decidió no sacar el carro del taller, hasta que la aseguradora o Nissan le respondieran por el carro y que en enero de 2018 decidió hacer un peritaje al carro en el que se concluyó que el vehículo presentaba problemas, por tanto se llevó a instancias judiciales, sin embargo, la accionada no se presentó a las conciliaciones, en la última se presentó un abogado de la aseguradora y manifestó que no iba a llegar a un acuerdo, por cuanto Nissan iba a responder.

El 2 de marzo de 2018, el perito, a través de correo electrónico, informó que estaban listas las reparaciones relacionadas con el siniestro, no obstante, no fue a recoger el carro.

Acotó que, en medio de los arreglos del carro su hija estaba embarazada, y cuando se realizó el peritaje se dio cuenta que estaba poniendo en riesgo la vida de su nieto e hija por el moho y el óxido.

En virtud de lo anterior, elevó petición ante **NISSAN**, en el que solicitó:

“1. SOLICITO que me suministren una respuesta de fondo técnica concisa donde se vea una evaluación, técnica, jurídica, mecánica, electrónica del por qué no me fue concedido como pérdida total del vehículo NISSAN SENTRA JBU 271 2. PROTECCIÓN de mis derechos fundamentales al patrimonio, vida digna habeas data, buen nombre porque ellos no pueden pretender que reciba un vehículo que se encuentra en paupérrimas, precarias y o burdas, ordinarias reparaciones afectando mi patrimonio familiar 3. Solicito que mis datos personales sean usados solamente para este proceso 4. RESPUESTA en términos de LEY Art. 23 CN, clara y precisa, de fondo sobre mi petición. El por qué no me fue concedido como pérdida total del vehículo NISSAN SENTRA JBU 271 5. DE NO SURTIRSE de manera positiva mi petitum iniciare

trámite ante la SFC y superintendencia de industria y comercio protección de demanda del usuario financiero; conciliación con facultades 6. SOLICITO que de manera inmediata se me haga entrega un vehículo con las mismas condiciones; marca y la misma actualización vigente. 7. ORDENAR una investigación por parte de la superintendencia de industria y comercio, para que se aplique la protección al consumidor de póliza de seguros, garantía extendida de vehículo por 5 años y o 50.000 km en todos sus componentes 8. SANCIONAR filial de Nissan taller Valledupar- Nissan motor Company Colombia por no cumplir lo normado en estándares internacionales que tienen cobertura para este tipo de siniestros de pérdida total; excusándose en efectuar una reparación absurda, inane, obtusa que no cumple con los parámetros del debido proceso. 9. SE SURTA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN del fabricante y sus filiales tanto de México como Colombia por los hechos que se presentan a continuación.”

Por lo anterior, considera que sus derechos fundamentales de petición, debido proceso y habeas data se encuentran vulnerados, razón por la cual solicita: (i) el cumplimiento de la garantía del vehículo y en consecuencia le entreguen un vehículo nuevo, (ii) respuesta al derecho de petición, relacionado con determinar si los repuestos, tapicería y el vehículo tienen la capacidad de ser inmerso en el agua, (iv) compulsar copias a la Superintendencia de Industria y Comercio del trámite de la acción de tutela para que de acuerdo con la protección del consumidor se proteja su derecho de la garantía del vehículo, (v) ordenar el reconocimiento de la indemnización por las faltas de atención y descuido por parte de la accionada, (vi) se inicie una investigación por parte de la empresa auditoria de la accionada para que determine la razón por la cual no se reconoció desde el principio la pérdida total del vehículo, máxime si se demostró la inmersión totalmente del vehículo, (vii) se analice de fondo la fotografía del evento catastrófico en donde se evidencia que el nivel del agua, (viii) Copia de manual de garantías y ficha técnica del fabricante, (ix) concepto del departamento científico del fabricante donde se verifique, confirme y certifique que los componentes tecnológicos inmersos en agua quedan totalmente inútiles, (x) inspección ocular del villare de instrumentos donde se verifiquen que todavía el vehículo tiene trazas y muestras de lodo, (xi) se desmonte la tapicería para certificar que se encuentra en estado de putrefacción nauseabundas, olor fétido a humedad, (xii) la

entrega de u vehículo nuevo marca último modelo por la negligencia, falta de atención y descuido en el soporte técnico y cubrimiento de la garantía de NISSAN.

III. ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 22 de agosto de 2022, se negó la medida provisional solicitada, se admitió la tutela y se ordenó correr traslado de la demanda y sus anexos a **CEO NISSAN JAPÓN, CEO NISSAN MÉXICO Y CEO NISSAN MOTOR COMPANY COLOMBIA**, para que se pronunciara en torno a los hechos y a las pretensiones expuestas. Así mismo, se vinculó a NISSAN -VALLEDUPAR-, CESVI COLOMBIA S.A. (CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL COLOMBIA) SEDE VALLEDUPAR, SURAMERICANA DE SEGUROS. Igualmente se ordenó oficiar a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA con el fin de que emitieran un concepto respecto a los hechos descritos en la acción de tutela. Mediante auto de fecha 31 de agosto de la presente anualidad se vinculó a TALLERES AUTORIZADOS S.A.

Cada entidad se pronunció de la siguiente manera:

1.- El representante legal de **CESVI COLOMBIA S.A.**, informó que en enero del año 2018 realizó el informe técnico de dictámenes periciales, bajo el consecutivo No. 4861, por solicitud de la accionante, en el cual se estableció “determinar el estado actual del vehículo en función a la orden de reparación emitida por la compañía de seguros.” Alegó falta de legitimación en la causa por pasiva como quiera que la accionante no ha radicado derecho de petición alguno y que CESVI COLOMBIA S.A. cumplió con la elaboración del informe técnico de dictámenes periciales para el que fue contratado.

2.- La **Superintendencia Financiera de Colombia**, informó que no le constan los hechos del libelo demandatorio, así mismo indicó que, una vez revisada las bases de datos del Sistema de Gestión Documental -SOPLI, no se encontró queja, petición o solicitud, relacionada con los supuestos fácticos de la presente acción. Indicó sus funciones y expuso falta de legitimación en la causa por pasiva.

3.- El representante legal de **Seguros Generales Suramericana S.A.**, señaló que no es la indicada para asistir las pretensiones de la accionante, en cuanto la única legitimada por pasiva es NISSAN, expuso que no ha violado ningún derecho fundamental de la actora razón por la cual alega la falta de legitimidad en la causa por la pasiva, además por estar dirigidas sus pretensiones a NISSAN y resaltó que el 3 de agosto de 2022 dio una respuesta clara y de fondo a la reclamación presentada por la quejosa.

4.- La coordinadora del Grupo de Gestión Judicial de la **Superintendencia de Industria y Comercio** informó que la accionante presentó quejas, una ingresó a la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor de esa entidad, con radicado No. 22-290147, siendo evaluada y trasladada a la superintendencia Financiera de Colombia por competencia, mediante radicación No. 22-290147- 5 de 10 de agosto de 2022, del cual se le comunicó a la quejosa según el radicado 22-290147-4 de la misma fecha. Así mismo, el 2 de agosto de 2022, mediante radicado No. 22-299333 la accionante presentó reclamación por la presunta vulneración al derecho de *habeas data* financiero en contra de NISSAN COLOMBIA, NISSAN JAPON y NISSAN MÉXICO. En este sentido se le informó a la reclamante que el 24 de agosto de 2022 se revisó su historial crediticio en la base de datos de los operadores e información Experian Colombia S.A. (datacrédito) y Cifin S.A.S., y se encontró que Distribuidora Nissan S.A. no reporta información negativa y /o positiva a su nombre, por tanto, se consideró que no existió merito para iniciar una actuación administrativa, así mismo, le informó que en lo referente a las pretensiones contractuales, dicha entidad no es competente y le informó que puede acudir a la jurisdicción ordinaria.

Indicó que la presunta vulneración a derechos de consumo, por incumplimiento de garantía legal de un producto por parte de NISSAN COLOMBIA, NISSAN JAPÓN Y NISSAN MÉXICO, dicha vulneración puede ser amparada mediante una acción de protección al consumidor, indicando que lo primero que debe realizarse, es una reclamación directa al productor y/o proveedor por escrito, teléfono o de forma verbal; si transcurridos 15 días hábiles no ha recibido respuesta, el consumidor se encuentra facultado para presentar la acción de protección al consumidor la cual debe ser instaurada ante la delegatura para

asuntos jurisdiccionales. Por lo anterior, solicita la desvinculación de su representada.

5.- El apoderado de la sociedad **Distribuidora NISSAN S.A.**, informó que las empresas NISSAN JAPÓN, NISSAN MÉXICO Y NISSAN MOTOR COMPANY COLOMBIA, no existen, ni están registradas en Colombia, por tanto, no resultan legitimadas para actuar en el proceso de la referencia, por tanto DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., es la empresa llamada a comparecer al proceso, en virtud del contrato de distribución que tiene con la marca Nissan y que la constituye como única sociedad autorizada, para la representación y comercialización de sus vehículos nuevos en el mercado colombiano. En ese sentido es la encargada de verificar la procedencia de la garantía otorgada a los vehículos nuevos de marca Nissan, así como de atender las diferentes peticiones, quejas y reclamos que presentan los clientes, labores que adelanta a través de los talleres autorizados S.A., quien es la única sociedad autorizada en el país para la prestación del servicio posventa a los automotores marca Nissan.

Alegó la inexistencia de vulneración alguna de los derechos fundamentales alegados por la accionante, pues Distribuidora Nissan S.A., por medio de Talleres Autorizados S.A., dio respuesta clara, oportuna y de fondo a cada una de las peticiones efectuadas por la accionante en los derechos de petición fechados 26 de julio y 4 de agosto de 2022, el 17 de agosto del 2022, la cual fue remitida al correo de la accionante (tutelaslaboral@gmail.com socorrocorzo@gmail.com).

Agrega que, frente a las observaciones efectuadas respecto de las reparaciones adelantadas al vehículo Nissan Sentra de placa JBU271, corresponden a apreciaciones subjetivas que deben ser objeto de prueba, en todo caso manifestó que ni distribuidora Nissan S.A., ni Talleres Autorizados S.A., determinan si un vehículo asegurado, que ha sido afectado por un siniestro, debe ser declarada como pérdida total o debe ser reparado, esta decisión es exclusiva de la aseguradora que ampara el automotor, por tanto, no es competencia de las determinadas sociedades determinar el grado de afectación de un vehículo y mucho menos establecer si los daños sufridos por el vehículo llevan a declarar su pérdida total.

Alegó improcedencia de la presente acción, toda vez que las pretensiones de la accionante se pueden ventilar ante la jurisdicción ordinaria.

6.- El apoderado de la **Sociedad Talleres Autorizados S.A.**, indicó que no existe vulneración alguna de los derechos fundamentales aducidos por la accionante, por cuanto se le respondió el derecho de petición conforme a los preceptos normativos el 17 de agosto de 2022. De otra parte, adujo improcedencia de la acción de tutela por desconocer su naturaleza subsidiaria, por lo anterior solicitó denegar la presente acción.

IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

4.1. Problema Jurídico

Compete establecer si en este caso, **CEO NISSAN JAPÓN, CEO NISSAN MÉXICO Y CEO NISSAN MOTOR COMPANY COLOMBIA**, está vulnerando los derechos fundamentales al debido proceso, derecho de petición y habeas data de la señora **SOCORRO CORZO DURAN**.

Para ello se analizará en primer lugar la procedibilidad de la acción de tutela, el derecho fundamental al debido proceso, derecho de petición y habeas data y por último, el análisis del caso concreto.

4.2. Procedibilidad

- **Legitimación Activa**

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectada o a través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa, circunstancia que debe manifestarse en la solicitud.

En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades dado que la accionante actúa de manera directa para buscar la protección de sus derechos fundamentales presuntamente vulnerados.

- **Legitimación Pasiva**

Según lo establecido en los artículos 1, 5 y el numeral 2° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier autoridad pública y contra particulares en ciertos eventos en los que el accionante se encuentre en situación de subordinación o indefensión.

En este evento **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A.**, es una persona jurídica particular, sin embargo, se le atribuye la violación de los derechos fundamentales al debido proceso, derecho de petición y hábeas data. Siendo así, la accionante se encontraría en estado de indefensión para obtener la protección de los derechos que estima vulnerados, de modo que existe legitimación en la causa por pasiva.

En este punto, se aclara que el legitimado para actuar por pasiva es **DISTRIBUIDORA NISSAN S.A. (COLOMBIA)**, por cuanto, es la única sociedad autorizada, para la representación y comercialización de sus vehículos nuevos de NISSAN en el mercado colombiano.

- **Inmediatez**

La acción de tutela fue presentada el 22 de agosto de 2022, fecha que resulta razonable, respecto a la presunta vulneración al derecho fundamental de petición, si se tiene en cuenta que la petición fue presentada el 26 de julio de 2022, motivo por el cual se encuentra vigente la vulneración a los derechos fundamentales que se alega y no ha transcurrido un periodo de tiempo irrazonable que impida al Juzgado pronunciarse de fondo frente a lo solicitado. Respecto a la presunta vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso y habeas data, no se cumple con el presente requisito de procedibilidad como quiera los hechos que originan la inconformidad de la actora datan del año 2017

relacionadas con el siniestro que su vehículo de placas JBU-271 marca NISSAN SENTRA sufrió en razón a un aguacero ocurrido en la ciudad de Valledupar que conllevó a la inundación del sótano donde se encontraba estacionado el mismo y que a raíz de eso ha tenido inconvenientes con la empresa accionada y la aseguradora vinculada para el reconocimiento de la póliza de garantía del mismo.

- **Subsidiariedad**

El artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela *"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"*. Esta disposición es desarrollada por el artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando las vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

Ahora bien, respecto al caso particular es menester resaltar que el derecho de petición, como derecho fundamental puede ser garantizado por medio de acción de tutela, porque en el ordenamiento interno, no existe un mecanismo de protección que resulte ser idóneo y eficaz. Por otro lado, la protección de los derechos al debido proceso y habeas data deprecados por la demandante deben ser analizados por esta instancia si la tutela es el mecanismo idóneo para ello o si por el contrario existe otra figura jurídica para su protección.

4.3 Contenido y alcance del derecho fundamental de petición

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución."*

Se trata entonces de un derecho constitucional de carácter fundamental, cuyo contenido, núcleo fundamental y alcance, ha sido definido por la Corte Constitucional en múltiples decisiones. Así, en sentencia de constitucionalidad C-

951 de 2014, el máximo tribunal constitucional indicó que su contenido está integrado por cuatro elementos fundamentales:

“(i) la formulación de la petición, (ii) la pronta resolución, (iii) la respuesta de fondo y (iv) la notificación de la decisión. Lo primero implica que ‘los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición’, por cuanto el derecho de petición ‘protege la posibilidad cierta y efectiva de dirigir a las autoridades o a los particulares, en los casos que determine la ley, solicitudes respetuosas, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas’. Lo segundo, que el término de respuesta del derecho de petición ‘debe entenderse como un tiempo máximo que tiene la administración o el particular para resolver la solicitud’.

Según la Ley 1755 de 2015, este término de respuesta corresponde a 15 días hábiles.

Sobre la respuesta a la petición, en sentencia de unificación SU-213 de 2021, estableció:

“La respuesta debe ser de fondo, esto es: (i) clara, ‘inteligible y de fácil comprensión’; (ii) precisa, de forma tal que ‘atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente’ y ‘sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas’; (iii) congruente, es decir, que ‘abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado’, y (iv) consecuente, lo cual implica ‘que no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada (...) sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente’. Por último, la respuesta debe ser notificada, por cuanto la notificación es el mecanismo procesal adecuado ‘para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011. Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida”.

Finalmente, debe destacarse que la Corte Constitucional también ha hecho énfasis en que el derecho de petición no se entiende vulnerado por el hecho de que no se accede a lo solicitado siempre y cuando se cumplan los requisitos ya mencionados. Así, en sentencia T-243 de 2020 resalto que: “Vale insistir en que el derecho de petición no se vulnera al no acceder a la solicitud de quien lo ejerce, su afectación ocurre cuando no se obtiene una respuesta clara, oportuna y de fondo que sea debidamente notificada”.

De ello se desprende, que la protección del derecho fundamental de petición, implica que el juez de tutela verifique que al peticionario se le permita presentar su petición, que obtenga una respuesta dentro del término legal establecido para ello, que la respuesta cumpla con los requisitos jurisprudenciales

que hacen parte de su núcleo esencial, independientemente de si es favorable o desfavorable a sus intereses, y que sea notificada al peticionario.

4.4 Contenido y alcance del derecho fundamental al debido proceso

La sentencia C-980 de 2010 explica que:

“Como es sabido, el debido proceso es un derecho constitucional fundamental, consagrado expresamente en el artículo 29 de la Constitución Política, el cual lo hace extensivo “a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas”. La jurisprudencia constitucional ha definido el derecho al debido proceso, como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia. La misma jurisprudencia ha expresado, que el respeto al derecho fundamental al debido proceso, le impone a quien asume la dirección de la actuación judicial o administrativa, la obligación de observar, en todos sus actos, el procedimiento previamente establecido en la ley o en los reglamentos, “con el fin de preservar las garantías - derechos y obligaciones- de quienes se encuentran incursos en una relación jurídica, en todos aquellos casos en que la actuación conduzca a la creación, modificación o extinción de un derecho o a la imposición de una sanción”. En este sentido, el derecho al debido proceso se muestra como desarrollo del principio de legalidad, pues representa un límite al ejercicio del poder público, y en particular, al ejercicio del ius puniendi del Estado. En virtud del citado derecho” las autoridades estatales no podrán actuar en forma omnímoda, sino dentro del marco jurídico definido democráticamente, respetando las formas propias de cada juicio y asegurando la efectividad de aquellos mandatos que garantizan a las personas el ejercicio pleno de sus derechos. Según lo ha destacado este Tribunal, el derecho al debido proceso tiene como propósito específico “la defensa y preservación del valor material de la justicia, a través del logro de los fines esenciales del Estado, como la preservación de la convivencia social y la protección de todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes y demás derechos y libertades públicas (preámbulo y artículos 1° y 2° de la C.P).”

4.5 Derecho de habeas data

Dentro del extenso catálogo de garantías que consagra la Constitución Política de 1991, el constituyente primario consideró pertinente incluir una protección amplia al derecho a la intimidad y al libre desarrollo de la personalidad. Así, de manera explícita se reconoció que “*todos las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre*”. Aunado a lo anterior, los habitantes del territorio nacional tienen “*derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas*”. Tales disposiciones han dado lugar a reconocer el derecho fundamental autónomo al hábeas data.

En este sentido, la Corte Constitucional, a través de su jurisprudencia, ha otorgado un tratamiento especial a este derecho, tanto como a) una garantía derivada del derecho a la intimidad, así como b) el ser una manifestación del libre desarrollo de la personalidad y, finalmente, c) como un derecho fundamental autónomo¹.

A su turno, el legislador en el año 2008, expidió la Ley Estatutaria 1266, por medio de la cual estableció las condiciones generales del hábeas data y reguló el manejo de la información contenida en bases de datos personales, particularmente aquella relacionada con la actividad financiera, crediticia, comercial, de servicios, aseguradora, entre otros.

Del mismo modo, se expidió la Ley Estatutaria 1581 de 2012, en la que se dictaron disposiciones para la protección de datos personales y se establecieron los principios a los que está sujeto cualquier tipo de tratamiento de datos personales, a saber: (i) principio de veracidad o calidad de los registros o datos, (ii) principio de temporalidad de la información, (iii) principio integral de los derechos constitucionales, (iv) principio de seguridad, (v) principio de confidencialidad, (vi) principio de circulación restringida, (vii) principio de finalidad.

Posteriormente, el tribunal constitucional ha tenido la oportunidad de precisar el alcance de la disposición en comento, al establecer los eventos en que se predica la vulneración del derecho. En efecto, se precisó una doctrina constitucional establecida desde el año 1995, en virtud de la cual la Corte Constitucional ha considerado que se predica vulneración o amenaza del derecho fundamental al hábeas data en tres casos puntuales, sintetizados de la siguiente manera: *“cuando la información contenida en una central o banco de datos: “i) es recogida de forma ilegal, es decir, sin el consentimiento del titular; ii) no es veraz, o iii) recae sobre aspectos íntimos de la vida del titular, no susceptibles de ser conocidos públicamente”*².

¹ Al respecto, entre otras sentencia SU-082 de 1995, C-748 de 2011, T-077/18.

² Sentencia T-811 de 2010. MP. María Victoria Calle Correa.

4.6 Caso concreto

En el presente caso, la señora **SOCORRO CORZO DURAN** interpuso acción de tutela en contra de la **EMPRESA NISSAN**, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso, derecho de petición y habeas data por no haber dado una respuesta suficiente a su petición el día 26 de julio de 2022 y en consecuencia al no habersele efectivizado el cumplimiento de la garantía de vehículo de placas JBU-271 marca NISSAN SENTRA de su propiedad que perdió por siniestro ocurrido en el año 2017.

Para resolver el problema jurídico aquí propuesto, es pertinente aclarar el objeto del derecho de petición, pues es ambiguo en el libelo de tutela, es así que, verificado el escrito petitorio, son nueve solicitudes, a saber: *“1. SOLICITO que me suministren una respuesta de fondo técnica concisa donde se vea una evaluación, técnica, jurídica, mecánica, electrónica del por qué no me fue concedido como pérdida total del vehículo NISSAN SENTRA JBU 271 2. PROTECCIÓN de mis derechos fundamentales al patrimonio, vida digna habeas data, buen nombre porque ellos no pueden pretender que reciba un vehículo que se encuentra en paupérrimas, precarias y o burdas, ordinarias reparaciones afectando mi patrimonio familiar 3. Solicito que mis datos personales sean usados solamente para este proceso 4. RESPUESTA en términos de LEY Art. 23 CN, clara y precisa, de fondo sobre mi petición. El por qué no me fue concedido como pérdida total del vehículo NISSAN SENTRA JBU 271 5. DE NO SURTIRSE de manera positiva mi petitum iniciare trámite ante la SFC y superintendencia de industria y comercio protección de demanda del usuario financiero; conciliación con facultades 6. SOLICITO que de manera inmediata se me haga entrega un vehículo con las mismas condiciones; marca y la misma actualización vigente. 7. ORDENAR una investigación por parte de la superintendencia de industria y comercio, para que se aplique la protección al consumidor de póliza de seguros, garantía extendida de vehículo por 5 años y o 50.000 km en todos sus componentes 8. SANCIONAR filial de Nissan taller Valledupar- Nissan motor Company Colombia por no cumplir lo normado en estándares internacionales que tienen cobertura para este tipo de siniestros de pérdida total; excusándose en efectuar una reparación absurda, inane, obtusa que no cumple con los parámetros del debido proceso. 9. SE SURTA INVESTIGACIÓN Y*

SANCIÓN del fabricante y sus filiales tanto de México como Colombia por los hechos que se presentan a continuación.”

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos y revisados los medios de prueba aportados en el trámite de la acción constitucional se observó sobre los elementos que configuran el derecho de petición que:

(i) Sobre la **formulación de la petición**, la señora SOCORRO CORZO DURAN el 26 de julio de 2022, radicó de forma electrónica, el derecho de petición ante la accionada, hecho que fue corroborado por la entidad accionada en su respuesta.

(ii) Sobre la **pronta resolución**, de la revisión de las pruebas aportadas por la compañía **DISTRIBUIDORA NISSAN** se estableció que mediante oficio 220117-001115 del 17 de agosto de 2022 dio respuesta al derecho de petición de la actora. Esta respuesta se produjo sin exceder el término legal establecido, por lo que se considera que fue oportuna (al 15 día hábil).

(iii) Sobre la **respuesta de fondo**, se observa que la accionada contestó en el siguiente sentido: *“En lo que tiene que ver con la primera pretensión por usted efectuada, le manifestamos que ni TALLERES AUTORIZADOS S.A., ni DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., determinan si un vehículo asegurado, que ha sido afectado por un siniestro, debe ser declarado como pérdida total o debe ser reparado, pues esta decisión es exclusiva de la aseguradora, (...) Por lo anterior es la compañía aseguradora quien deberá entregar la evaluación que sustentó las razones por las cuales no le fue concedida la pérdida total del vehículo Nissan Sentra de placa JBU271.”* *“Respecto a la segunda pretensión (...) le indicamos que TALLERES AUTORIZADOS S.A., adelantó las reparaciones y sustituciones autorizadas por la aseguradora, las cuales una vez verificadas fueron aceptadas por usted, y le fue entregado el vehículo en adecuadas condiciones de funcionamiento.”* *“En cuanto a la tercera pretensión, en la que solicita que sus datos personales sean usados solamente para este proceso, le indicamos que su información personal efectivamente será tratada para dar respuesta a su petición.”* *“En lo que tiene que ver con la solicitud cuarta (...) reiteramos lo ya indicado en este escrito, esto es, que*

no es competencia de TALLERES AUTORIZADOS S.A. determinar el grado de afectación de un vehículo y/o severidad de un siniestro, ni mucho menos establecer si los daños sufridos por el automotor llevan a declarar su pérdida total. Frente a la petición quinta, le indicamos que puede iniciar las acciones que considere pertinentes, derecho que en modo alguno será limitado por TALLERES AUTORIZADOS S.A. ni mucho menos por DISTRIBUIDORA NISSAN S.A. Respecto a la pretensión sexta (...) le comunicamos que esta no es procedente respecto a DISTRIBUIDORA NISSAN S.A., ni para TALLERES AUTORIZADOS S.A., dado que durante el periodo que estuvo vigente la garantía de fábrica otorgado respecto del vehículo de placa JBU271, no se presentó ninguno de los presupuestos establecidos en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 para tal fin. frente a las pretensiones séptima y octava, atentamente le informamos que no son procedentes.”.

Esta respuesta cumple con los requisitos antes relacionados así: (a) es clara y de fácil comprensión; (b) es precisa pues atiende de manera concreta lo solicitado y no incluye información impertinente ni en formulas evasivas o elusivas; (c) es congruente, dado que abarca la materia objeto de la petición y es conforme con lo solicitado, y (d) es consecuente, puesto que da cuenta del trámite que se ha surtido respecto a su petición.

(iv) Sobre la **notificación de la decisión**, se adujo por parte de la accionada que la respuesta fue notificada el 17 de agosto de 2022 a las direcciones electrónicas aportadas por la accionante, esto es, tutelaslaboral@gmail.com socorrocorzo@gmail.com.

En consecuencia, atendiendo a los criterios jurisprudenciales precedentes, se colige que, al momento de proferirse esta decisión, no existe vulneración al derecho de petición invocado por la accionante, como quiera que la entidad tutelada, garantizó el derecho que le asiste a la ciudadana de obtener una respuesta efectiva de aquella solicitud debidamente presentada, la cual, en todo caso, no tendría que ser favorable a sus pretensiones.

Ahora bien, respecto a la presunta vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso y hábeas data, la actora cuenta con otros medios

de defensa judicial a través de los cuales se podría discutir las pretensiones elevadas en sede de tutela, atinentes a la inconformidad de no pérdida total del vehículo, las reparaciones realizadas al automotor, la garantía del vehículo, ante la jurisdicción ordinaria a través del proceso verbal y/o acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de acciones del consumidor.

A pesar de ello, la alta corporación ha indicado que a pesar que existen otros medio de defensa judicial, la acción de tutela será procedente si el juez constitucional logra determinar que: (i) los mecanismos y recursos ordinarios de defensa no son suficientemente idóneos para garantizar la protección de los derechos presuntamente vulnerados; (ii) se requiere el amparo constitucional como mecanismo transitorio, pues de lo contrario el actor se vería frente a la ocurrencia inminente de un perjuicio irremediable; y, (iii) el titular de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados es sujeto de especial protección constitucional.

Por lo anterior, las vías ordinarias con los que cuenta la accionante en el caso concreto no se muestran como ineficaces para la protección de los derechos de la actora, pues si bien los mismos tiene un término superior al señalado para resolver una acción de tutela, la quejosa no se encuentra en una situación de indefensión que le imposibilite o haga en extremo gravosa las esperas de las resultas de éste.

Adicional a lo anterior, las pruebas aportadas por la accionante no demuestran un perjuicio irremediable, pues más allá de la afirmación realizada, referente a que se le están vulnerando sus derechos, dicha afirmación no fue acreditada. Por lo que resulta improcedente la protección de los derechos deprecados, máxime cuando no se advierte la existencia de un perjuicio irremediable que torne viable el amparo.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO: NO TUTELAR el derecho fundamental al derecho de petición de la señora **SOCORRO CORZO DURAN**, ante la inexistencia de vulneración de este derecho, por las razones expuestas en el presente fallo.

SEGUNDO: DECLARAR improcedente la protección de los derechos fundamentales al debido proceso y hábeas data, según se consideró en la parte motiva de este fallo.

TERCERA: NOTIFICAR la sentencia de acuerdo con las previsiones del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CATALINA RÍOS PEÑUELA

**JUEZA 28 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE
BOGOTÁ**

Firmado Por:

Catalina Rios Penuela

Juez

Juzgado Municipal

Penal 028 De Conocimiento

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: **0fa4c4722fc9da147c06b3f33f9fa2ba618b11dd31d84348f589b2861805dcd**

Documento generado en 02/09/2022 12:43:05 PM

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