



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No. 14 – 33 Piso 15 – Teléfono 282 0030
Conmutador 601-3532666 Extensión 71317 Línea Nacional 018000110194 Extensión 71317 – Bogotá – Colombia
Correo Electrónico: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Asunto: Acción de tutela No. 2023 – 0155

Proveniente del Juzgado Setenta y Dos (72) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá.

Sentencia Segunda Instancia

Fecha: Diecinueve (19) de septiembre del dos mil veintitrés

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto Nacional 2591 de 1991 se emite sentencia de segundo grado en la actuación de la referencia.

1.- Identificación del solicitante: (Art. 29 Núm. 1 D. 2591/91):

- **FABIO ALONSO CORDOBA RODRIGUEZ** ciudadano quien se identifica con C.C. No. 79'743.315 quien actúa en nombre propio.

2.- Identificación de quien provenga la amenaza o vulneración: (Art. 29 Núm. 2 D. 2591/91):

- a) La actuación es dirigida por el tutelante, en contra de:
 - **BANCOLOMBIA – SUFI**
 - **SURAMERICANA S.A. – SEGUROS SURA**
 - **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.**
- b) Durante la primera instancia se advirtió necesario vincular a:
 - **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE SUFI BANCOLOMBIA**
 - **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

3.- Determinación del derecho tutelado: (Art. 29 Núm. 3 D. 2591/91):

El accionante indica que se trata de su derecho fundamental de petición.

4.- Síntesis de la demanda:

- a) *Hechos:*
 - Manifestó que con ocasión a un aumento de la cuota mensual que le corresponde cancelar en favor de Bancolombia – Sufi, por concepto de la póliza de seguro todo riesgo, para su motocicleta, presentó solicitudes dirigidas a establecer:

- (I)

La razón por la cual, no se envió la notificación de manera anticipada con el aumento de la póliza, (la cual no ha sido resuelta).
- (II)

Envío de la información del endoso de la póliza. (resuelta)
- (III)

Queja, por cuanto considera que las condiciones exigidas por la accionada para la compra de la póliza todo riesgo, son abusivas, (la cual no ha sido resuelta).
- Refirió que indagó con otras entidades aseguradoras la adquisición de la póliza todo riesgo, encontrando el 28 de abril del 2023, que su motocicleta no se encontraba asegurada, de acuerdo a validación realizada con la aseguradora Mapfre Seguros, razón por la cual, procedió a realizar la compra de la póliza con dicha entidad, situación que fue debidamente informada a la accionada el 2 de mayo del 2023.
- Señaló que el 5 de mayo del 2023, la accionada le informó que requería el diligenciamiento de la aceptación del endoso, tal como se advierte subsiguientemente:

“(…)

REQUISITOS ESPECIALES PARA ACEPTACIÓN DEL ENDOSO	El endoso presentado deberá incluir en su contenido los siguientes requisitos y compromisos por parte de la aseguradora:
	Renovación automática: La presente póliza, cuyo bien asegurado es el vehículo de placas _____, se renovará automáticamente el día de su vencimiento y hasta la terminación de la obligación financiera adquirida con BANCOLOMBIA S.A. El asegurado podrá solicitar su no renovación con antelación suficiente y tomar otra póliza que cumpla con las políticas exigidas por Bancolombia.
	Aviso de Revocación: El seguro debe incluir la obligación de la aseguradora de dar aviso por escrito a BANCOLOMBIA S.A. en caso que decida revocar, no renovar o modificar unilateralmente el seguro, con una antelación no menor a 30 días a la fecha en que surtirá efecto.
	Terminación por Mora: En el evento de presentarse la terminación automática del contrato de seguro por el no pago de la prima, la aseguradora se compromete a dar aviso inmediato y por escrito a BANCOLOMBIA S.A. para que tome las medidas necesarias para la protección de la deuda.

(…)”¹

Sin embargo, de diligenciar dicho acápite considera que: “Al firmar ese campo estaría aceptando los cobros que SUFI (Bancolombia) están haciendo y sobre el hecho, que SUFI (Bancolombia), NO tenían asegurado el vehículo tal como se evidencia en la plataforma CEXPER (Evidencia enviada por MAPFRE Seguros), donde es y debe ser de su conocimiento que se puede consultar el histórico de las pólizas.”²

- Precisó que las conductas realizadas por la accionada, consistentes en que sea obligado a diligenciar un campo de un formulario que no autoriza, pues no fue realizada la renovación del aseguramiento de su vehículo en debida forma, ni se le informó el incremento de la póliza todo riesgo, sino hasta tanto recibió el extracto de pago, constituye una falta al deber de información constituido en el estatuto del consumidor.
- Concluyó que el 31 de marzo del 2023, procedió a colocar derechos de petición dirigidos a: (I) SUFI (Bancolombia), (II) el defensor del consumidor financiero de SUFI (Bancolombia) y, (III) la Superintendencia Financiera de Colombia, de los cuales no ha recibido una respuesta clara y de fondo.

¹ Ver folio 2 del índice 002 contenido en la carpeta digital de la acción de tutela, de primera instancia.

² Ver folio 3 del índice 002 contenido en la carpeta digital de la acción de tutela, de primera instancia.



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No. 14 – 33 Piso 15 – Teléfono 282 0030
Conmutador 601-3532666 Extensión 71317 Línea Nacional 018000110194 Extensión 71317 – Bogotá – Colombia
Correo Electrónico: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

b) *Petición:*

- Tutelar sus derechos fundamentales.
- Ordenar a las accionadas, otorguen una respuesta eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado en sus peticiones, esto es:
 - (I) Admitir los documentos de la póliza adquirida con Mapfre seguros
 - (II) Respetar sus derechos como consumidor, a la información cierta, suficiente, clara, precisa y oportuna.
 - (III) Tener derecho a escoger la póliza que le sea mas beneficiosa en cuanto a costos, cumpliendo las exigencias de SUFI – BANCOLOMBIA.
 - (IV) Eliminar el cobro por concepto de la póliza todo riesgo, al haber sido adquirida por su parte directamente, siendo normalizada su cuota mensual, sin lugar a cancelar intereses y, conceptos de póliza que no se encontraba vigente.
 - (V) Remitir soporte en donde conste la notificación previa del aumento del valor de la póliza.
 - (VI) Ofrecer respuesta de fondo a cada una de las peticiones presentadas.

5- Informes:

a) MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

- Señaló que ofreció respuesta a la petición radicada en sus dependencias mediante oficio del 10 de agosto del 2023, enviado al correo electrónico del accionante, realizando en consecuencia lo propio en el ámbito de sus competencias, razón por la cual se configura carencia actual de objeto por hecho superado.
- Solicitó declarar la improcedencia de la acción de tutela promovida, en contra de su representada.

b) BANCOLOMBIA S.A.

- Indicó que una vez realizadas las validaciones correspondientes, constató que efectivamente el accionante presentó derecho de petición el 31 de mayo del 2023, en sus instalaciones, no obstante, ya ofreció respuesta a las solicitudes por comunicaciones del 26 de junio y 10 de agosto del 2023, situación que configura hecho superado.
- Solicitó denegar la acción de tutela, por cuanto los asuntos económicos que rodean la situación fáctica descrita, no es un asunto que se deba debatir por esta vía, atendiendo al carácter subsidiario y residual del que goza el mecanismo constitucional, pues para ese fin el accionante cuenta con otros medios de defensa judicial a los cuales puede acudir, adicionalmente, que su representada no ha vulnerado derecho fundamental del accionante.

c) SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Refirió que revisada la base de datos de su representada, con la herramienta Smartsupervision, encontró los siguientes radicados relacionados con la acción de tutela promovida:

“(…)

Id. de radicado	Responsable	Entidad	Motivo de la queja	Estado	Queja principal
171685632828037707	Fabio Alonso Cordoba Rodriguez	Bancolombia S.a.	Inconsistencia en seguros	Cerrada	Es queja principal
178013497252	Fabio Alonso Cordoba Rodriguez	Bancolombia S.a.	Transacción mal aplicada	Recibida	Es queja principal

(…)”³

- Respecto del primer radicado, este se encuentra cerrado por cuanto la entidad vigilada ya ofreció respuesta, de la queja identificada con radicado 178013497252 la vigilada no ha dado respuesta, razón por la cual con oficio No. 2023085793- 000-del 9 de agosto de 2023, en ejercicio de sus funciones de supervisión establecidas en el artículo 11.2.1.4.11. del Decreto 2555 de 2010, solicitó a la entidad bancaria rendir las explicaciones del caso, otorgándole un término para contestar hasta el 16 de agosto del año en curso.
- Manifestó que quien debe atender las reclamaciones del accionante, son las entidades vigiladas, causantes del posible daño, dado que son estas quienes tienen la información suficiente para aclarar la situación al consumidor financiero, su función, corresponde a verificar que la respuesta que suministre la entidad sea; transparente, clara, suficiente, oportuna, de fondo y, que resuelva todos los puntos planteados por el consumidor financiero quejoso, independientemente de la favorabilidad de la respuesta hacia el accionante.
- Consecuencia de lo anterior, solicitó declarar improcedente la acción de tutela, pues su representada no es responsable del quebrantamiento de los derechos fundamentales invocados por el señor Fabio Alonso Córdoba Rodríguez.

d) SURAMERICANA S.A. – SEGUROS SURA

- Adjuntó comunicación dirigida al accionante calendada 10 de agosto del 2023, en cuyo asunto se extrae: Respuesta derecho de petición póliza plan motos No. 800001210584 placa LCG63F, sin embargo, no realizó pronunciamiento en torno a los hechos constitutivos de la acción de tutela promovida.

Dentro del término concedido por el Juzgado de primera instancia el vinculado DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE SUFI BANCOLOMBIA, optó por guardar silencio, encontrándose debidamente notificado.

³ Ver folio 1 del índice 012 contenido en la carpeta digital de la acción de tutela, de primera instancia.



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No. 14 – 33 Piso 15 – Teléfono 282 0030
Conmutador 601-3532666 Extensión 71317 Línea Nacional 018000110194 Extensión 71317 – Bogotá – Colombia
Correo Electrónico: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

6.- Decisión impugnada.

Se resolvió la primera instancia de la siguiente manera:

a) Consideraciones: Concedió el amparo de manera parcial, teniendo en cuenta que:

- Denegó el amparo en contra de SUFI – BANCOLOMBIA, al encontrar que el derecho de petición propuesto fue debidamente auscultado a través de las comunicaciones emitidas por dicha sociedad, situación que configura un hecho superado, al haber cesado la afectación denunciada con la emisión y enteramiento de la contestación dada a los requerimientos formulados por el actor.
- Denegó la acción de tutela en contra de la Superintendencia Financiera, así como en contra del defensor del consumidor financiero de SUFI, al no poder establecer en qué consistió la petición elevada ante estos, así como la fecha desde la cual se formuló el requerimiento.
- No encontró afectación de las garantías fundamentales del accionante, por parte de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.
- Concedió la acción de tutela en contra de SURAMERICANA S.A (Seguros Sura), pues la comunicación dirigida al accionante, como respuesta al derecho de petición, no fue debidamente enterada, siendo procedente ordenar su correcta notificación.
- Encontró que las postulaciones propuestas por el accionante, tienen que ver con aspectos contractuales de tipo mercantil; proscriben que ciertamente desnaturaliza el objeto del dispositivo iusfundamental, ante su carácter residual y subsidiario, toda vez que para dirimir esta clase de pretensiones, este cuenta con otras acciones judiciales, entre las cuales se encuentra el trámite que viene realizando la Superintendencia Financiera de Colombia, con ocasión de la queja promovida.
- No encontró afectación del derecho fundamental al habeas data.

b) Orden:

- Declaró la IMPROCEDENCIA de la acción de tutela en contra de BANCOLOMBIA S.A. (Sufi), en lo concerniente al derecho de petición.
- Concedió la acción de tutela en contra de SURAMERICANA S.A (Seguros Sura), razón por la que le ordenó comunicar en debida forma al accionante la respuesta emitida el 10 de agosto del 2023.
- Denegó el amparo deprecado en contra de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., y las vinculadas SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, así como, el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE SUFI.
- Denegó la protección constitucional respecto del derecho de hábeas data.

7.- Impugnación: (Art. 29 Núm. 3 D. 2591/91):

Inconforme con la decisión, la accionada SURAMERICANA S.A. – SEGUROS SURA impugnó la sentencia impartida, para lo cual manifestó que ofreció respuesta a la petición



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No. 14 – 33 Piso 15 – Teléfono 282 0030
Conmutador 601-3532666 Extensión 71317 Línea Nacional 018000110194 Extensión 71317 – Bogotá – Colombia
Correo Electrónico: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

propuesta por el accionante, la cual fue debidamente notificada a través de los correos electrónicos denunciados como lugar de notificación, entiéndase, fabiocordoba@gmail.com y, fabiocordoba@hotmail.com.

Consecuencia de lo anterior, manifestó que debe revocarse el amparo concedido al presentarse la figura jurídica de carencia actual de objeto por hecho superado, por cuanto, la compañía dio respuesta de manera oportuna, clara y congruente a la petición del accionante.

8.- Problema jurídico:

¿Los motivos de reparo presentados por la accionada, son suficientes para acceder a lo solicitado, esto es, revocar la providencia emitida por el a quo, para en su lugar negar el amparo al presentarse la figura de la carencia actual de objeto por hecho superado?

9.- Consideraciones probatorias y jurídicas:

a.- Fundamentos de derecho:

Del derecho de petición

El derecho de petición está catalogado como fundamental de aplicación inmediata, según el artículo 85 de la Constitución Política y está definido en el artículo 23 ibídem como el que tiene toda persona a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

En dicho sentido, nuestra Honorable Corte Constitucional ha fijado características especiales, que buscan la resolución y protección inmediata de este derecho fundamental, considerando que el núcleo esencial de este derecho reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión. En dicho sentido, se puede extraer:

“El artículo 23 de la Constitución Política prevé la posibilidad de “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Al desarrollar el contenido del derecho, la Corte Constitucional definió el derecho de petición como la facultad de toda persona para presentar solicitudes, de forma verbal o escrita, ante las autoridades públicas y, de ser el caso, hacer exigible una respuesta congruente.

Este derecho fue regulado mediante la Ley 1755 de 2015. A partir de lo dispuesto en la normativa en cita, este Tribunal se refirió al contenido de los tres elementos que conforman el núcleo esencial del derecho:

- i. La pronta resolución. En virtud de este elemento las autoridades tienen el deber de otorgar una respuesta en el menor plazo posible, sin que se exceda el máximo legal establecido;*
 - ii. La respuesta de fondo. Hace referencia al deber de las autoridades de resolver la petición de forma clara, precisa, congruente y consecuencial. Esto no implica que sea una respuesta favorable a los intereses del peticionario; y*
 - iii. La notificación de la decisión. Atiende al deber de poner en conocimiento del peticionario la decisión adoptada pues, de lo contrario, se desvirtuaría la naturaleza exigible del derecho.*
- 23. Por lo tanto, se viola el derecho de petición cuando: (i) no se obtiene una respuesta oportuna, de acuerdo con el plazo que la ley establece para cada tipo de petición; (ii) no se obtiene una respuesta idónea o coherente con lo solicitado, o (iii) no se notifica la respuesta”⁴*

⁴ Sentencia T-343/21 del 11 de octubre del 2021 M.S. Gloria Stella Ortiz Delgado.



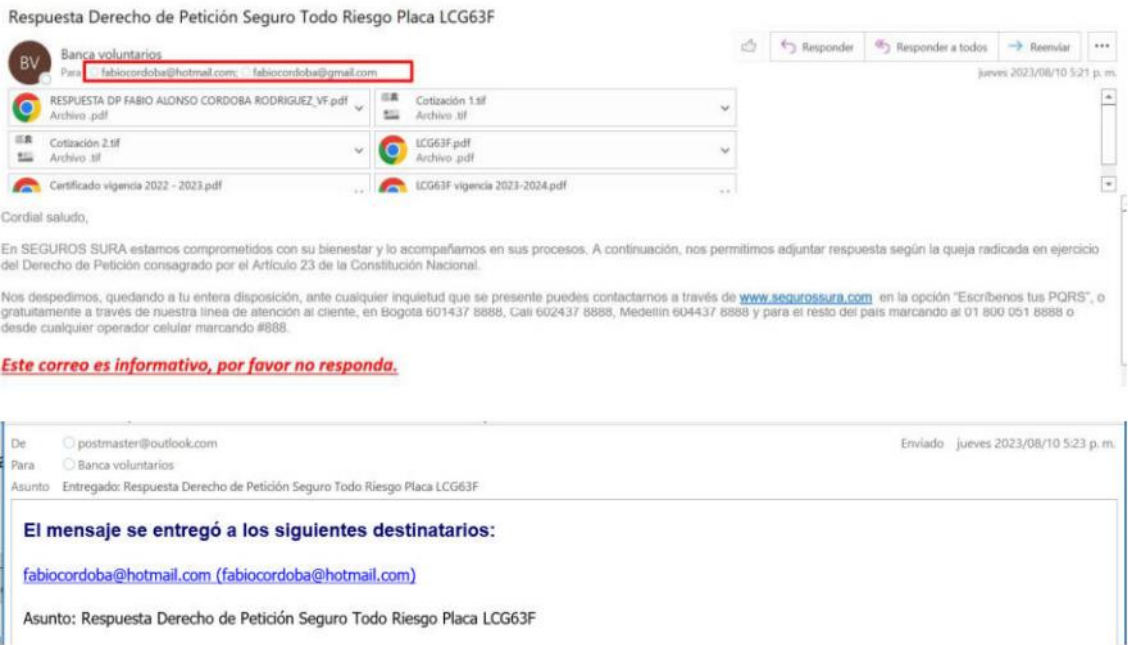
Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No. 14 – 33 Piso 15 – Teléfono 282 0030
Conmutador 601-3532666 Extensión 71317 Línea Nacional 018000110194 Extensión 71317 – Bogotá – Colombia
Correo Electrónico: ccto17bt@cendoi.ramajudicial.gov.co

b.- Caso concreto:

Una vez auscultados los presupuestos en el expediente, deberá tenerse en cuenta que el recurso promovido consiste en que la accionada procedió a comunicar al accionante de la comunicación fechada 10 de agosto del 2023, la cual consta en índice 013 contenido en la carpeta digital de la acción de tutela de primera instancia, para lo cual, se adjunto constancia de su remisión, al efecto:

“(…)



(…)”⁵

Razón por la que en su sentir debe revocarse el amparo concedido por el a quo, al presentarse la figura jurídica de carencia actual de objeto por hecho superado, resultando improcedente confirmar la decisión de primera instancia, cuando no se encuentra afectado el derecho discutido (derecho de petición).

Expuesto lo señalado en precedencia, este Despacho advierte que se revocará la sentencia impugnada, en lo que respecta a su numeral SEGUNDO, no por encontrarse error en la misma, toda vez que la constancia de remisión de la respuesta ofrecida por la accionada no fue arrimada sino hasta tanto fue propuesta la impugnación, encontrándose el cumplimiento acreditado por la recurrente, al efectivamente poner en conocimiento del accionante la comunicación que data del 10 de agosto del 2023, a través de los correos electrónicos denunciados por este como lugar de notificaciones, en el escrito contentivo de la acción de tutela promovida, entiéndase: fabiocordoba@gmail.com y, fabiocordoba@hotmail.com, tal como se advierte subsiguientemente:

⁵ Ver folio 6 del índice 020 contenido en la carpeta digital de la acción de tutela de primera instancia



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No. 14 – 33 Piso 15 – Teléfono 282 0030
Conmutador 601-3532666 Extensión 71317 Línea Nacional 018000110194 Extensión 71317 – Bogotá – Colombia
Correo Electrónico: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

“(…)

NOTIFICACIONES

El Accionante recibirá notificaciones por los siguientes medios:

Correo Electrónico: fabiocordoba@gmail.com - fabiocordoba@hotmail.com

Dirección: **Av Calle 53 # 46 - 56 Apto 401**

Teléfono: **3103044776**

Cordialmente,

Fabio Alonso Cordoba Rodriguez

C.C.# 79743315

(…)”⁶

Conforme lo expuesto, estamos en presencia de la figura jurídica de carencia actual del objeto por hecho superado, en virtud que el amparo constitucional concedido por el a quo respecto al derecho de petición, ya fue satisfecho por la accionada al ofrecer respuesta a cada uno de los pedimentos propuestos. Configuración que el Alto Tribunal Constitucional definió en sentencia T - 265 de 2017 M. P. Alberto Rojas Ríos, así:

“La carencia actual del objeto por hecho superado se presenta cuando por el actuar de la entidad accionada, cesa la vulneración del derecho fundamenta alegado en la acción de tutela.

Sobre este particular esta Corporación ha indicado que:

“En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado, lo que autoriza a declarar en la parte resolutive de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al demandado sobre la inconstitucionalidad de su conducta y a advertirle de las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.”⁷

Ahora, cuando se habla de una respuesta de fondo no quiere decir que responder el derecho de petición implique otorgar lo pedido. Lo anterior resulta ajustado a lo sostenido por la Corte Constitucional, en sentencias como la C-951 de 2014, en donde se dispuso:

“Ahora bien, en materia de respuesta de fondo a las solicitudes, la Corte ha advertido que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado. Lo anterior, en razón de que existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, que consiste en que: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”[145]. Así, el derecho a lo pedido implica el reconocimiento de un derecho o un acto a favor del interesado, es decir el objeto y contenido de la solicitud, la pretensión sustantiva. Por ello, responder el derecho de petición no implica otorgar la materia de la solicitud”.

⁶ Ver folio 7 del índice 002 contenido en la carpeta digital de la acción de tutela de primera instancia.

⁷ Sentencia T-200 de 2013.



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No. 14 – 33 Piso 15 – Teléfono 282 0030
Conmutador 601-3532666 Extensión 71317 Línea Nacional 018000110194 Extensión 71317 – Bogotá – Colombia
Correo Electrónico: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Razón por la que, no es viable al juez constitucional, indicar o hacer manifestación alguna sobre el sentido de las decisiones que tome la accionada. Lo fundamental es la verificación de la resolución a las peticiones en sentido estricto.

Por lo referido, se revocará la sentencia impugnada en lo que respecta a su numeral SEGUNDO por carencia de objeto, al haberse constatado que fue comunicada efectivamente respuesta a la accionante, resolviendo cada uno de los pedimentos puestos a su consideración y, comunicándosele lo pertinente.

En consecuencia, el Juzgado Diecisiete (17) Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR el numeral **SEGUNDO** de la sentencia proferida el 18 de agosto de 2023, proferida por el Juzgado Setenta y Dos (72) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, por las razones aducidas en la parte motiva de esta providencia, y en su lugar.

SEGUNDO: DECLARAR la carencia actual de objeto, respecto al derecho fundamental de petición impetrado por **FABIO ALONSO CORDOBA RODRIGUEZ** ciudadano quien se identifica con C.C. No. 79'743.315 quien actúa en nombre propio, en contra de **SURAMERICANA S.A. – SEGUROS SURA**, por los motivos aducidos en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUARTO: NOTIFICAR la decisión por el medio más expedito.

NOTIFÍQUESE,

CESAR AUGUSTO BRAUSÍN ARÉVALO
JUEZ

A.L.F.