

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D. C., dieciocho (18) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

Referencia 11001 40 03 057 2021 00206 00 Acción de Tutela

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir el fallo que corresponda dentro de la acción constitucional propuesta por la señora Sandra Hernández Ramírez contra Agencia de Seguros Falabella Ltda manifestando vulneración al derecho fundamental de petición

**ANTECEDENTE**

1. La señora Sandra Hernández Ramírez afirmó que el 27 de septiembre de 2019, adquirió un seguro todo riesgo con Seguros la Equidad por intermedio de la Agencia de Seguros Falabella.

1.1. El 3 de julio de 2020 recibió un mensaje de texto informándole que se le devolvería la suma de \$78.036,00, razón por la cual reviso su extracto del mes de julio y confirmo que se había cobrado un total de \$137.662,00, cuando venía cancela la suma mensual de \$107.849.00.

1.2. En oportunidad realizó las reclamaciones correspondientes, ante el Banco de Bogotá emisor del plástico, y la Agencia de Seguros Falabella, pero no obtuvo solución alguna.

1.3. El 23 de septiembre de 2020 realizó la anulación de la póliza con Seguros la Equidad, y seguidamente solicitó una nueva póliza en la agencia de seguros Falabella con AXA Colpatria con número de póliza 1164004 cuya cuota mensual era de \$96.894,00.

1.4. Posteriormente recibió un cobro de \$301.807,00 donde se incluía el valor de la prima del mes de septiembre de Seguros la Equidad (\$107.849,00), la prima de Axa Colpatria (\$96.894,00), y otro valor de \$97.064,00.

1.5. El 6 de noviembre de 2020 procedió a cancelar la tarjeta de crédito y la póliza adquirida a través de la línea de atención de WhatsApp de la Agencia de Seguros Falabella bajo el radicado No 21848698.

1.6. De igual forma, radicó derecho de petición con numero de referencia 21861317 ante la Agencia de Seguros Falabella, solicitando la devolución de los dineros que se realizaron de forma excesiva.

1.7. La Agencia de Seguros le indicó que el excedente reclamado debe realizarse directamente ante el Banco Falabella.

1.8. El 25 de enero de 2021 presentó derecho de petición bajo el radicado No. 21989066 ante la Agencia de Seguros Falabella, reiterando la solicitud de devolución, y adjuntando respuesta de las entidades vinculadas donde se advierte que esta es la encargada de gestionar el reintegro de los dineros.

2. Pretende a través de esta queja el amparo de la prerrogativa invocada, y se ordene a la Agencia de Seguros Falabella que resarza “...el daño causado por el cobro de lo no debido y en su defecto la devolución de los mismos montos correspondientes a pagos que no corresponden, toda vez que se descontaron con argumento a contratos que ya se habían cancelado con anterioridad y que no daban lugar a cobros...”

3. Revisado el escrito de tutela, el Despacho admitió la causa el 5 de marzo hogaño disponiéndose notificar a la accionada para que ejerciera su derecho de defensa, y se vinculó a Banco Falabella, AXA Colpatria, Seguros la

Equidad, Banco de Bogotá, Superintendencia Financiera de Colombia, y Superintendencia de Industria y Comercio

4. AXA Colpatría señaló, que la señora Sandra Hernández Ramírez adquirió la póliza de seguro de automóviles No. 1164004 amparando el rodante de placas MJW480, con vigencia del 23 de septiembre de 2020 hasta el 23 de septiembre de 2021. Empero, dicho producto fue cancelado el 6 de noviembre de 2020 en atención a la solicitud realizada por la intermediaria Agencia de Seguros Falabella.

De igual forma aclaró, que las primas son pagadas por la intermediaria Agencia de Seguros Falabella, quien se encarga de recaudar el monto mensual, y atiende cualquier reclamo frente a dicho punto. Agregando que en vigencia de la póliza referida se trasladó el monto de \$96.894,00, siendo totalmente ajeno a dicha entidad los demás dineros que se hayan cobrado con posterioridad. Finalmente, preciso que no es la entidad encargada de dar respuesta a las peticiones de la actora.

5. Seguros la Equidad precisó, que en atención al beneficio dado por la disminución del riesgo en ocasión a la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional, se generó una devolución por la suma \$78.036. Adicionalmente se procedió a revocar la póliza adquirida con la entidad desde el 23 de septiembre de 2020, generándose un saldo a favor de \$10.785, razón por la cual rechazó el pago correspondiente a la suma de \$107.849,00, y posteriormente se realizó el recaudo del monto de \$97.0640,00.

6. La Superintendencia Financiera de Colombia manifestó, que tras recibir la queja No. 2020272055-000 procedió a adelantar las actuaciones que se encuentran dentro de sus facultades, acorde al ordenamiento jurídico, y a las normas aplicables al asunto, requiriendo al BANCO FALABELLA, AXA COLPATRIA y LA EQUIDAD SEGUROS con ánimo que atendieran los reclamos de la quejosa. Por ende, advierte que dicha entidad no ha desplegado intervención o actividad alguna que lesione los derechos e intereses de la actora, máxime cuando el 9 de febrero de 2021 se dio respuesta final a la accionante.

7. La Superintendencia de Industria y Comercio indicó, que la quejosa ha presentado múltiples memoriales exponiendo los mismos hechos que se plasmaron en la acción de tutela bajo los radicados Nos. 20-386437, 20-421088, y 20-45807, los cuales fueron contestados el 20 de octubre, 10 de noviembre, y el 2 de diciembre de 2020, respectivamente. No obstante a ello, la demandante no ha accionado los mecanismos dispuestos para proteger sus derechos ante esa Entidad. Agregando que carece de legitimación en la causa por pasiva.

8. La Agencia de Seguros Falabella Ltda., el Banco Falabella, y el Banco de Bogotá guardaron silencio ante el requerimiento del Despacho.

## **CONSIDERACIONES**

1. La acción de tutela consagrada en la Constitución Política de 1991, se creó como una vía sumaria, preferente, y perentoria para proteger los derechos fundamentales, que hayan sido amenazados o violentados por las autoridades públicas o los particulares. En dicho evento, cualquier sujeto que se encuentre en estado de indefensión y al que se pueda causar un perjuicio irremediable, podrá acudir al juez constitucional en defensa de las prerrogativas conculcadas como mecanismo transitorio, siempre y cuando no disponga de otro medio de defensa judicial. La vía constitucional no sustituye los mecanismos ordinarios principales, ni modifica las reglas de la competencia de los jueces, ni crea instancias adicionales a las existentes.

2. El problema jurídico a dilucidar, se circunscribe a verificar si la Agencia de Seguros Falabella, ha vulnerado el derecho fundamental de petición presentado por la señora Sandra Hernández Ramírez.

3. Para desatar tal cuestionamiento, considera el Despacho necesario adelantar el estudio del alcance del núcleo esencial del derecho de petición, como una prerrogativa fundamental expresamente consagrada en el artículo 23 de la Carta Política de Colombia. Cabe advertir, que dicho precepto normativo, surge como un mecanismo para obtener una respuesta por parte de una autoridad pública o privada, cuya decisión debe ser de fondo, clara y precisa. Los pronunciamientos tardíos y ambiguos no constituyen una contestación efectiva, ya que lesionan el núcleo esencial de dicho derecho, puesto que no se obtiene una solución a lo peticionado.<sup>1</sup>

La Jurisprudencia Constitucional ha identificado, que el núcleo esencial del derecho de petición incluye: a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos solicitudes ante las autoridades públicas y los particulares; b) el destinatario tiene la obligación de tramitar y resolver las peticiones incoadas dentro de los términos señalados por la Ley; c) la resolución debe ser clara, precisa y consecuente con las peticiones elevadas, no es admisible las respuestas evasivas; d) el contenido de la respuesta puede ser favorable o desfavorable a lo pedido; y e) se debe notificar la contestación dada, en aras de garantizar el derecho fundamental al debido proceso.<sup>2</sup>

Ahora bien, frente a los términos para resolver los derechos de petición, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé que las peticiones de orden general deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información que deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Términos que fueron modificados dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica desatada por la pandemia del coronavirus del Covid – 19. El artículo 5 del Decreto 491 de 2020, señala que todas las peticiones que se presente durante tiempo que dure la emergencia deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

De igual forma, la Corte Constitucional en varios pronunciamientos ha precisado que los elementos estructurales del derecho de petición, se limitan a establecer que: (i) toda persona natural y/o jurídica podrá presentar peticiones respetuosas de interés general o particular, (ii) la solicitud podrá realizarse de forma verbal o escrita, y (iii) no se requiere invocar una técnica específica para incoarlo.<sup>3</sup>

---

1 Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

2 Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto 11001030600020150000200 (2243), ene. 28/15, C. P. Álvaro Namén Vargas

3 "...Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (...) Esta Corporación se ha pronunciado sobre los elementos estructurales que componen el derecho de petición. Particularmente, en la sentencia C-818 de 2011, reiterada por la C-951 de 2014, se refirió a los siguientes elementos: (...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general (...) Tanto las personas naturales como las jurídicas son titulares del derecho fundamental de petición (...) La petición puede ser verbal o escrita (...) La Corte ha señalado que el artículo 23 de la Norma Superior no hace ninguna diferenciación entre las peticiones presentadas de forma verbal y las escritas, en esa medida los dos tipos de solicitudes se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición (...) Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa (...) Este Tribunal ha establecido que las solicitudes solo tienen el amparo constitucional cuando son presentadas en términos respetuosos. Particularmente la sentencia T-353 de 2000, resaltó el deber de respeto a la autoridad ante la cual se presenta la petición, pues de lo contrario la obligación de responder no nace a la vida jurídica. En este sentido, de forma excepcional es posible rechazar una solicitud que se considere irrespetuosa, sin embargo, esta interpretación es restrictiva, en consideración a que no toda petición puede tacharse de esa manera para sustraerse de la obligación de dar una respuesta de fondo (...) La informalidad de la petición (...) La Corte ha insistido en términos oportunos que el derecho de petición se ejerce a pesar de que las personas no lo digan de forma expresa. En este sentido, si una autoridad exige que se diga específicamente que se presenta una solicitud de petición en ejercicio de este derecho, impone al ciudadano una carga que no se encuentra prevista en la ley ni en la Constitución Política...". Sentencia 238 de 2018.

La doctrina Constitucional, en punto a la configuración de los elementos facticos que debe demostrarse al incoarse la vulneración al derecho de petición, señaló entre otros en fallo T - 489 de 2011:

*“...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 traslada 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...”*

Traído el citado precedente jurisprudencial al asunto sub-examine, se advierte preliminarmente que no es procedente amparar el derecho de petición deprecado, habida cuenta que la quejosa omitió allegar prueba sumaria de la radicación del derecho de petición que dijo presentar ante la cuestionada Agencia de Seguros Falabella el 25 de enero de 2021, ya que tan solo adjunto el referido escrito donde no se observa que este fue recibido por dicha entidad, ni tampoco allegó pantallazo que demuestre que fue remitido a través de un canal digital en la fecha indicada; por tanto, es improcedente predicar el incumplimiento por parte de la entidad accionada de contestar el petitorio aducido, cuando la actora omitió cumplir con la carga de probar la radicación del reclamo, lo que también obstaculiza dar paso a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 frente la presunción de los hechos referidos en la queja constitucional.

Cabe iterar que quien alega la vulneración del derecho de petición tiene la carga de demostrar su radicación, presupuesto que fue desconocido por la actora, ya que la simple aseveración de haber incoado derecho de petición no habilita el amparo constitucional, pues se itera que este debe demostrarse de forma idónea. Por tanto, no existe evidencia que demuestre los elementos facticos que permiten la configuración de la obligación constitucional de responder oportunamente la solicitud incoada.

3. Frente a la pretensión direccionada a obtener el recobro de los dineros que dijo la accionante fueron descontados sin justificación alguna, se advierte que la misma también será desestimada. En primer lugar porque la acción de tutela no es procedente dado que la misma no cumple con los requisitos de subsidiariedad e inmediatez,<sup>4</sup> pues nótese que la discusión refutada en esta

---

<sup>4</sup> “...Frente a la necesidad de preservar el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, se ha sostenido que aquella es improcedente si quien ha tenido a su disposición las vías judiciales ordinarias de defensa, no las utiliza ni oportuna ni adecuadamente, acudiendo en su lugar a la acción constitucional. Ello por cuanto que, a la luz de la jurisprudencia pertinente, los recursos judiciales ordinarios son verdaderas herramientas de protección de los derechos fundamentales, por lo que deben usarse oportunamente para garantizar su vigencia, so pena de convertir en improcedente el mecanismo subsidiario que ofrece el artículo 86 superior.” (...) “Entendida de otra manera, la acción de tutela se convertiría en un escenario de debate y decisión de litigios, y no de protección de los derechos fundamentales”. Sentencia T - 177 de 2011.

sede constitucional debe ser solucionada ante la jurisdicción ordinaria civil, en la medida que la inconformidad planteada por la quejosa gira en torno a las condiciones y términos estipulados en los contratos de seguros adquiridos a través de la entidad cuestionada, la que en últimas se traduce en una discusión de orden contractual, donde se estipularon unas prerrogativas que deben ser objeto de estudio ante el Juez competente.

Así las cosas, la acción de tutela no ha sido instituida para suplir los procedimientos establecidos en la Ley, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los Jueces, tampoco para crear instancias adicionales a las existentes, o para otorgar a los litigantes la opción de rescatar términos o etapas precluidas, o perseguir fines económicos, sino que tiene el propósito de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria a los derechos principales que la Carta Magna le reconoce.

En segundo lugar, cabe advertir que no se evidencia la configuración de un perjuicio irremediable que habilite el amparo deprecado, ya que la quejosa no demostró que pertenece a un grupo de la población que este catalogado de especial protección constitucional como niños, personas de la tercera edad, desplazados, pertenecientes a grupos indígenas o afrocolombianos, o que este en absoluto estado de indefensión y precaria situación que le impida acudir ante el Juez ordinario, ya que nada de esto se indicó en el libelo.

En ese orden se ideas, y sin mayor consideración, se impone negar la protección deprecada.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

### **RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo invocado por la señora Sandra Hernández Ramírez, por las consideraciones anteriormente expuestas.

**SEGUNDO: COMUNICAR** a las partes, y las entidades vinculadas de la presente decisión por el medio más expedito.

**TERCERO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada.

**NOTIFÍQUESE,**

**Firmado Por:**

**MARLENE ARANDA CASTILLO  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 057 CIVIL MUNICIPAL DE 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:  
**cc4aab9bf54de2c4a80af918ba818d3cfa2070da84ba8e6b58df358aca81d  
e2**

Documento generado en 18/03/2021 07:11:57 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**