

- **JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO**  
Bogotá D.C. Octubre veintiséis de dos mil veintidós.

**Ref: TUTELA No. 1100131030272022-00423-00 de BRANDON FERNANDO TRIANA PINILLA contra SEGUROS ALFA, BANCO DE OCCIDENTE, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela arriba referenciada con el siguiente estudio:

### **LA ACCION Y EL DERECHO FUNDAMENTAL INVOCADO**

El señor BRANDON FERNANDO TRIANA PINILLA acude a esta judicatura, para que le sea tutelado su derecho Fundamental de petición que considera le está siendo vulnerado por la parte accionada.

Narra el accionante en sus hechos que el pasado 24 de agosto de 2022, solicite al Banco de Occidente y Seguros Alfa la cancelación del seguro atado al crédito de libre inversión No. 51330013056 y denominado Viva la Vida. Que El número de cancelación era el: 17-51-43. Señala que el canon del seguro que solicita cancelar tiene un valor de CUARENTA MIL PESOS M/CTE (40.000).

Manifiesta que Seguros Alfa filial del Banco de Occidente le aseguro que la cancelación era procedente y que la cancelación se iba a hacer procedente y visible en la app de mi Banco en máximo 10 días hábiles.

Dice que El 15 de septiembre DE 2022, PESE A HABER CANCELADO EL SEGURO VIVE LA VIDA, debio cancelar la cuota del PRECITADO SEGURO en el Banco de Occidente. Que El Banco de occidente tampoco le brinda ayuda ni repuesta para cancelar los seguros.

Indica que llamo a solicitar la urgente cancelación teniendo en cuenta que ya habían trascurrido 21 días calendario de solicitada esta cancelación. Y que el 25 de septiembre nuevamente debio llamar porque el seguro no había sido cancelado, a esa fecha ya se habían cumplido mas de un mes de la solicitud.

Que Nuevamente el 04 de octubre de 2022, llamo solicitando la cancelación y nuevamente no le dan respuesta alguna por parte de

Seguros Alfa ni del Banco enunciado. Que solicito el mismo dia 4 de octubre de 2022 la cancelación del segundo seguro por un valor de CINCUENTA MIL PESOS (\$50.000) y denominado cuota protegida, con radicado 325639, seguro que a la fecha tampoco le ha sido cancelado.

Señala que en la APP le sigue apareciendo los dos seguros, pese a haber solicitado la cancelación de los mismos. Que ni la entidad bancaria ni aseguradora dan respuesta y se niegan a cancelar los seguros pese a ser su obligación.

Dice que han Transcurridos casi dos meses, ni la entidad bancaria ni seguros Alfa han dado respuesta a su solicitud de cancelación, violando sus derechos como consumidor y fundamental a la petición. .

Solicita que a través de este mecanismo se tutele el Derecho Fundamental de Petición, ordenando a la accionada que se dé respuesta de FONDO, CLARA, CONCISA a la respuesta incoada en esta entidad los días 04 de octubre y 24 de agosto de 2022 y en consecuencia sean cancelados los seguros. Que desaparezca de la cuota del mes de septiembre el valor de ambos seguros (viva la vida y cuota protegida). Que le sea devuelto el valor del canon del seguro vive la vida, pagado el 15 de septiembre de 2022. ❖ Que las superintendencias enunciadas investiguen las irregularidades las entidades financieras y aseguradoras accionadas.

Admitido el tramite mediante providencia de octubre 18 de 2022, y notificada la parte accionada a través de correo electrónico, da respuesta asi:

### **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Señala que una vez analizado el escrito Constitucional es pertinente resaltar que la protección deprecada mediante la presente acción de tutela, no cumple con el presupuesto de legitimación en la causa por pasiva en lo que respecta a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, toda vez que, las presuntas violaciones denunciadas en el escrito de tutela son ajenas al accionar de esa Entidad y van incoadas contra SEGUROS ALFA y el BANCO DE OCCIDENTE, toda vez que no han atendido sus solicitudes respecto de la cancelación de contrato de seguro adquirido con dichas personas jurídicas.

Indica que una vez realizado el estudio de los hechos que motivaron la acción de tutela, cabe precisar que no existe un nexo de causalidad entre las vulneraciones alegadas por el accionante y el actuar de esa Superintendencia, toda vez que, se observa que el accionante

manifiesta su inconformidad frente a la accionada, por cuanto no han accedido a terminar el contrato de seguro suscrito entre las partes.

Por ende, si el accionante considera que sus derechos como consumidor han sido vulnerados, debe interponer la acción o acciones pertinentes (actuación administrativa o una acción jurisdiccional) con el fin de que su caso sea resuelto por la autoridad competente de conformidad a lo indicado anteriormente.

Solicita se le desvincule.

### **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.**

Señala que en relación con los hechos y pretensiones de la citada acción de tutela, no les constan, pues la SFC no es parte de la relación contractual entablada entre el accionante y las entidades vigiladas. Ahora bien, en aras de la lealtad procesal, informa al Despacho que una vez revisadas las bases de datos de la nueva herramienta Smart supervisión dispuesta por esa autoridad como medio para que los consumidores interpongan sus reclamos ante las entidades vigiladas.

Dice que no es posible para esa Superintendencia en sede administrativa dar en uno u otro sentido la inconformidad del consumidor financiero, por cuanto dicha facultad recae precisamente en la prestadora del producto o servicio financiero.

Indica que al realizar la búsqueda por la consola Smart con número de cédula arrojó que el accionante radicó una queja directamente ante la entidad vigilada Banco de Occidente, así: Radicado 12312972539 del 10 de octubre de 2022 (Banco de Occidente). De acuerdo con la información que arrojó la herramienta, el 10 de octubre de 2022, el señor BRANDON FERNANDO TRIANA radicó la queja 12312972539 contra Banco de Occidente.

Que según consta en el sistema, aún no se cuenta con respuesta del banco, no obstante, en los términos del artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la entidad vigilada cuenta con un término para responder de 15 días siguientes a la recepción de la queja para brindar la respuesta al reclamante.

Solicita su des vinculación.

SEGUROS ALFA Y BANCO DE OCCIDENTE no se pronunciaron.

### **CONSIDERACIONES:**

Respecto de la acción ejercida por el perjudicado el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia consagra que: toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento breve y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

### **Competencia y Procedencia:**

Es competente este Juzgado con fundamento en el Decreto 1382 de 2000.

### **Del caso Concreto:**

Concorre a esta judicatura el señor BRANDON FERNANDO TRIANA PINILLA solicitando a la parte accionada le de respuesta a la petición que presento para la cancelación de los seguros.

### **Procedencia de la acción de tutela**

#### **Legitimación activa**

El artículo 86 de la Constitución Política establece que la acción de tutela es un mecanismo de defensa al que puede acudir cualquier persona para reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales. Así mismo, el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 contempla la posibilidad de agenciar derechos ajenos cuando "*el titular de los mismos no está en condiciones de promover su propia defensa*". En la misma norma, se establece que la legitimación por activa para presentar la tutela se acredita: (i) en ejercicio directo de la acción; (ii) por medio de representantes (caso de los menores de edad, los incapaces absolutos, los interdictos y las personas jurídicas); (iii) a través de apoderado judicial; y (iv) utilizando la figura jurídica de la agencia oficiosa.

En el presente caso se encuentra acreditado el requisito de legitimación por activa toda vez que la tutela la presenta BRANDON FERNANDO TRIANA PINILLA en su propio nombre.

#### **Legitimación por pasiva**

La legitimación por pasiva en la acción de tutela se refiere a la aptitud legal de la entidad contra quien se dirige la acción, a efectos de que sea llamada a responder por la vulneración o amenaza de uno o más derechos fundamentales. En este caso la parte accionada es

SEGUROS ALFA, BANCO DE OCCIDENTE, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

### **Inmediatez**

Este requisito de procedibilidad impone la carga al demandante de presentar la acción de tutela en un término prudente y razonable respecto del hecho o la conducta que causa la vulneración de sus derechos fundamentales, cumpliéndose en este caso dicho requisito.

### **Subsidiariedad**

Según lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991, la acción de tutela sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo en los casos en que sea interpuesta como mecanismo transitorio para evitar la configuración de un perjuicio irremediable.

Con respecto al derecho de petición este se ha consagrado como un derecho fundamental, de conformidad con el artículo 23 de la Carta Política, estableciendo:

*“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”*

Este derecho no implica que la resolución a darse sea favorable a lo solicitado, la obligación que le asiste a la Administración es dar una pronta resolución, para ello el legislador ha establecido unos términos en los cuales debe darse respuesta.

La respuesta al derecho de petición debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva. Reiteración de jurisprudencia.

La Corte Constitucional ha sostenido que el derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, *i)* respetando el término previsto para tal efecto; *ii)* de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorablemente a los intereses del peticionario; *iii)* en forma congruente frente a la petición elevada; y, *iv)* comunicándole al solicitante. Entonces, si emitida la contestación por el ente requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental. En tal sentido, la Corte Constitucional ha explicado:

*“Se ha dicho en reiteradas ocasiones que el derecho de petición se vulnera si no existe una respuesta oportuna<sup>1</sup> a la petición elevada. Además, que ésta*

*debe ser de fondo. Estas dos características deben estar complementadas con la congruencia de lo respondido con lo pedido. Así, la respuesta debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Esto no excluye que además de responder de manera congruente lo pedido se suministre información relacionada que pueda ayudar a una información plena de la respuesta dada.*

*El derecho de petición sólo se ve protegido en el momento en que la persona que elevó la solicitud conoce su respuesta<sup>2</sup>. Se hace necesario reiterar que no se considera como respuesta al derecho de petición aquella presentada ante el juez, puesto que no es él el titular del derecho fundamental<sup>3</sup>.”*

Como se dijo y se repite ahora, el objeto esencial de la acción de tutela es garantizar la efectiva e inmediata protección de los derechos fundamentales, amparo en el cual el juez, una vez analizado el caso particular, proferirá fallo en procura de la defensa de los derechos vulnerados; pero si la situación fáctica que generó la amenaza o vulneración ha sido superada, la decisión que dicte no tiene ninguna resonancia frente a la posible acción u omisión del acusado.

De cara a lo solicitado en tutela, y teniendo en cuenta la respuesta dada por la Superintendencia Financiera el amparo solicitado ha de negarse por lo siguiente:

En primer lugar el accionante no presento ningún medio de prueba con la petición de tutela, que diera certeza a este Juzgado de haber presentado petición alguna solicitando la cancelación de los seguros, como para reclamar una respuesta. Si bien la tutela reviste de un carácter informal, correspondía al actor allegar prueba de haber radicado una petición bien fuera en físico o a través de correo electrónico.

Por consiguiente al no haberse aportado la prueba respectiva no puede hacerse la reclamación y por ende el amparo no tiene prosperidad.

En segundo lugar y de acuerdo con la respuesta dada por la Superintendencia Financiera de haber hecho la búsqueda por la consola Smart con número de cédula, arrojó que el accionante radicó una queja directamente ante la entidad vigilada Banco de Occidente, con Radicado 12312972539 del 10 de octubre de 2022, por consiguiente la tutela tampoco prospera, por encontrarse la entidad Banco de Occidente en términos para contestar ya que los quince días al día en que se presento la Accion Constitucional no habían vencido, por tanto, no hay vulneración alguna a los derechos invocados por el accionante.

En consecuencia y al no haber vulneración alguna por parte de las entidades demandadas, la tutela ha de negarse.

Por lo expuesto, el Juzgado Veintisiete Civil del Circuito de Bogotá D.C. Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE:**

**Primero:** Negar por lo que se deja dicho, la acción de tutela aquí promovida por **BRANDON FERNANDO TRIANA PINILLA** contra **SEGUROS ALFA, BANCO DE OCCIDENTE, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**

**Segundo:** Notifíquesele a las partes este fallo por el medio más expedito.

**Tercero:** Envíese el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión en caso de no ser impugnado.

**NOTIFIQUESE y CUMPLASE**

La Juez.

**MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS.**

**Firmado Por:**  
**Maria Eugenia Fajardo Casallas**  
**Juez**  
**Juzgado De Circuito**  
**Civil 027 Escritural**  
**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: **a86c0be7dc54e4be22cb434b86dde5bdd8b11ee0e4e88799f0a487d66b09e840**

Documento generado en 26/10/2022 05:22:42 AM

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