

REPUBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL
JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA**

ACCION DE TUTELA

ACCIONANTE: DANIEL EMILIO NÚÑEZ PAYARES

ACCIONADO: ALLIANZ SEGUROS S.A., COUNTRY MOTORS S.A. y JOSÉ FRANCISCO SOTO GÁMEZ

RAD.- No. 080014053009-2022 – 00214-01

BARRANQUILLA, TRES (3) DE JUNIO DE DOS MIL VEINTIDÓS (2022)

ASUNTO A TRATAR

Procede este despacho a resolver la presente impugnación de la tutela impetrada por la apoderada de COUNTRY MOTORS S.A., dentro de la acción de tutela presentada por el señor DANIEL EMILIO NÚÑEZ PAYARES contra ALLIANZ SEGUROS S.A., COUNTRY MOTORS S.A. y JOSÉ FRANCISCO SOTO GAMEZ por la presunta violación de su derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Nacional.

ANTECEDENTES:

Manifestó el accionante, que en fecha 25 de agosto de 2021 presentó en calidad de tercero afectado una reclamación por el siniestro con ocasión a un accidente de tránsito ocasionado por el vehículo de placas VAU-375 de propiedad del señor JOSÉ FRANCISCO SOTO GAMEZ y resultó afectado su vehículo de placas IRW-052 de propiedad del accionante.

Que la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A. asumió la responsabilidad y el compromiso de reparar de manera integral al actor y reparar su vehículo para que quedara en las mismas condiciones en que se encontraba antes del siniestro, con revisiones al día, mantenimientos al día, llantas y batería en buen estado.

Indicó que la aseguradora le informó que para proceder con la reclamación era necesario llevar el vehículo al taller autorizado por ellos, que es el de COUNTRY MOTORS S.A., quienes realizaron un estudio fotográfico y le informaron que ellos le comunicaban la cotización directamente a la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A.

Que la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A. le indicó que debía allegar una cotización a la reclamación, la cual procedió a efectuar en la empresa AUTOLITORAL S.A., concesionario donde él actor compró el vehículo y le vienen efectuando las revisiones, mantenimientos y compra de repuestos originales, siendo el valor de la cotización de \$21.356.399,24 pero, que la aseguradora ofreció primeramente la suma de \$5.000.000.

Afirmó que con el fin de establecer la diferencia existente entre la cotización por él aportada y lo ofrecido por ALLIANZ SEGUROS S.A., procedió a consultar vía whatsapp y telefónicamente a los encargados de COUNTRY MOTORS S.A. para que le certificaran el valor de la cotización por ellos realizada, misma que fue tenida en cuenta por la aseguradora en el primer ofrecimiento, respondiéndole que la cotización se cargaba directamente al sistema de ALLIANZ SEGUROS S.A., y que la misma ascendía a la suma de \$21.843.158,10, es decir, un valor superior a la de AUTOLITORAL S.A., situación que en el decir del actor, deja mucho que desear del abuso de poder de la aseguradora al pretender satisfacer el daño causado a su vehículo con la suma de \$5.000.000.

Que en fecha 15 de septiembre de 2021, presentó un nuevo derecho de petición a través del correo electrónico anfitrión77@countrymotors.com.co en el cual solicitó la siguiente información:

1.- En qué consiste la contratación que la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A. tiene con ustedes al momento de atender las reclamaciones con ocasión a los siniestros en los que resultan afectados sus asegurados o terceros?

2.-Cuál es la función del taller COUNTRY MOTORS una vez es redirigido al afectado hasta su taller con el vehículo siniestrado?

3.- Sírvase informar cuál es el procedimiento para realizar la valoración, cotización y verificación de los daños ocasionados a los vehículos siniestrados.

4.- Sírvase indicar y certificar cuál fue el procedimiento de verificación, valoración y/o cotización realizada al vehículo de placas IRW-052 el día 30 de agosto de 2021 y cuál fue el resultado de esa valoración y/o cotización,

5.- Sírvase expedir copia de la cotización, valoración y/o verificación del estado del vehículo de placas IRW-052 realizada el día 30 de agosto de 2021, señalando las piezas que deben ser reemplazadas, el valor comercial de cada una de ellas, costos de mano de obra, entre otros, que hagan parte de la cotización de daños ocasionados al mencionado vehículo y que hayan sido informados a ALLIANZ dentro del siniestro No. 105143489.

Que dicha solicitud no ha sido atendida a la fecha, encontrándose latente, razón por la cual se le ha vulnerado el derecho de petición del accionante por parte de COUNTRY MOTORS S.A., quienes al ser requeridos por el accionante por la desantención del derecho de petición trasladaron la misma a la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A.

Indicó que como consecuencia de la petición presentada, la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A. decidió elevar su ofrecimiento a la suma de \$12.900.000, suma que en el decir del actor, sigue siendo baja en relación con las cotizaciones de ambos concesionarios

Que en fecha 5 de octubre de 2021 el accionante solicitó a la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A. información en el sentido de revisar y reconsiderar la suma propuesta como indemnización integral, teniendo en cuenta que el daño sufrido por el vehículo del accionante supera ostensiblemente el valor ofrecido, y solicitó que le enviaran un reporte detallado de las piezas que tuvo en cuenta la aseguradora para la valoración de los daños y el valor de la mano de obra.

Afirmó que el objetivo de la reclamación es el resarcimiento de los daños causados a su vehículo, y la aseguradora puede pagar los valores establecidos en la cotización, tomar el vehículo y disponer su reparación en el taller de su elección, o en su defecto reconocer el valor total del vehículo.

Que la solicitud y el reporte detallado no han sido atendidas, por cuanto las respuestas han sido evasivas y abstractas, lo que en su decir, impide tener claro al actor de dónde sacan sus conclusiones vulnerando su derecho al debido proceso, al impedir que pueda ejercer su defensa ante tal atropello.

Insistió que los asesores de la aseguradora dan a entender que carecen de voluntad reparatoria, existiendo una transacción que los obliga a reparar el daño, y la falta de atención a su solicitud vulnera el derecho fundamental de petición y el debido proceso dentro de la actuación adelantada ante ALLIANZ SEGUROS S.A., no siendo tenidas en cuenta las cotizaciones allegadas por COUNTRY MOTORS y AUTOLITORAL S.A.

Que propuesto a la aseguradora el no reconocimiento de la indemnización sino que se atendiera la reparación de su vehículo informándole la aseguradora que ello se había considerado, pero, que atendiendo el estado de emergencia, se elevó el valor de los repuestos y que los mismos eran escasos, no realizaban la reparación sino, que otorgaban una indemnización que debería ser suficiente para reparar el vehículo, trasladando al usuario afectado la carga de cotizar, conseguir y reparar un vehículo siniestrado bajo su responsabilidad y sin reconocer los valores ciertos consignados en cada una de las cotizaciones que no han sido invalidadas.

Que en la actualidad el vehículo permanece en un parqueadero a sol y lluvia presentando un mayor deterioro, sin contar que los valores cotizados son del año pasado y en el nuevo año presentan un aumento, todo bajo la compañía ALLIANZ SEGUROS S.A.

Por último, solicitó se le ampararan los derechos fundamentales de petición y debido proceso, ordenando a la compañía ALLIANZ SEGUROS S.A., COUNTRY MOTORS S.A. y JOSÉ FRANCISCO SOTO GÁMEZ cesen el abuso al que ha sido sometido, y procedan a dar respuesta inmediata, de fondo y congruente con lo solicitado y sin más dilaciones a las solicitudes de fechas 15 de septiembre de 2021 y 5 de octubre de 2021, especificando los conceptos tenidos en cuenta para sus ofrecimientos, costos de repuestos, mano de obra, contenidos en los ofrecimientos de la aseguradora. Que certifiquen el valor de la cotización realizada por el taller COUNTRY MOTORS S.A. y que sirvió de base para dichos ofrecimientos.

CONTESTACIÓN DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS

Vale la pena resaltar, que COUNTRY MOTORS S.A., ALLIANZ SEGUROS S.A. y el señor JOSÉ FRANCISCO SOTO GÁMEZ, no recorrieron el traslado de la acción muy a pesar de haberseles comunicado en tal sentido, procediendo éste despacho judicial a dar aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, teniendo por cierto los hechos manifestados por la parte accionante.

Seguidamente, mediante memorial presentado por el apoderado judicial, la empresa AUTOLITORAL S.A. recorrió el término de traslado de la acción manifestando su oposición a todas y cada una de las peticiones de la acción de tutela, por no asistirle obligación a dicha empresa con el accionante, ni con la compañía ALLIANZ SEGUROS S.A., COUNTRY MOTORS S.A. y JOSÉ FRANCISCO SOTO GÁMEZ, por no haber realizado ningún tipo de contrato con ellos.

Que dicha empresa sólo expidió una cotización informativa al accionante, por solicitud expresa de éste y con la finalidad de reparar su vehículo.

Aseguró que el accionante nunca envió a reparar su vehículo con AUTOLITORAL S.A. y no ha nacido una relación jurídica con el accionante, ya que sólo dicha empresa atiende al accionante para su mantenimiento preventivo y correctivo, ingresando el vehículo bajo al orden de trabajo No. 455336 de fecha 26 de agosto de 2021 el cual fue retirado del concesionario en fecha 28 de agosto de 2021 debido a que la empresa ALLIANZ SEGUROS S.A., le solicitó trasladar el vehículo hacia su concesionario de reparaciones COUNTRY MOTORS S.A.

Que AUTOLITORAL S.A. no ha trasgredido derecho fundamental alguno del accionante, ya que de los anexos que acompañan a dicha solicitud no se evidencia prueba alguna de vulneración o amenaza por parte de su representada.

Indicó que lo pretendido por el accionante atañe directamente a la compañía ALLIANZ SEGUROS S.A., COUNTRY MOTORS S.A. y JOSÉ FRANCISCO SOTO GÁMEZ, argumentando que mal podrían ellos dar respuesta a un derecho de petición del cual no han tenido conocimiento.

Señaló que existe improcedencia de la acción de tutela por no encontrarse dentro de las causales del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y por existir otro mecanismo de defensa judicial.

Así mismo, adujo, que no se dan los presupuestos de la inmediatez, en razón a que la acción de tutela no puede solicitarse en cualquier momento, sin atención a la época en la que ocurrió la acción u omisión que origina la violación o amenaza de los derechos fundamentales del actor.

Que en el caso planteado por el accionante ha transcurrido un tiempo considerable toda vez que los derechos de petición enunciados por el accionante datan del 15 de septiembre y 5 de octubre del año 2021.

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juez de primera instancia concedió el amparo al derecho de petición solicitado por el accionante y ordenó a las entidades ALLIANZ SEGUROS S.A. y COUNTRY MOTORS S.A. a que en el improrrogable término de 48 horas siguientes a la notificación del fallo procedieran a dar respuesta a las peticiones presentadas ante ellas en fechas 21 de octubre y 15 de septiembre de 2021, respectivamente.

Lo anterior, a que dentro de las pruebas aportadas por el accionante no se observaba que las entidades accionadas COUNTRY MOTORS S.A. y ALLIANZ SEGUROS S.A. hubieran dado respuesta de fondo a las peticiones presentadas por el actor en fechas 15 de septiembre y 21 de octubre de 2021, ni rindieron informe alguno dentro del trámite de la acción de tutela.

Que el hecho de demorar una respuesta sin justificación alguna y sin reparar en la razonabilidad del término dentro del cual debe atenderse lo requerido, constituía un desconocimiento del derecho de petición, y que, en el caso bajo estudio, el derecho de petición fue vulnerado por las entidades accionadas, puesto que a la fecha de presentación de la acción de tutela no habían dado respuesta a la petición elevada por éste.

SUSTENTACIÓN DE LA IMPUGNACIÓN.

Mediante memorial de fecha 3 de mayo de 2022 COUNTRY MOTORS S.A. a través de apoderada judicial, presentó memorial impugnado el fallo calendado 28 de abril de 2022 manifestando que no le asistía razón al fallador de primera instancia, por cuanto su representada contestó la acción de tutela dentro del término legal dando respuesta al requerimiento realizado sobre los hechos de la demanda, aportando la respuesta que su representada había dado al derecho de petición interpuesto por el señor DANIEL EMILIO NÚÑEZ PAYARES.

Solicitó revocar el fallo de tutela de fecha 28 de abril de 2022 proferido por el Juez Noveno Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla, y en su defecto, ordene declarar improcedente el amparo constitucional solicitado por el señor DANIEL EMILIO NÚÑEZ PAYARES.

COMPETENCIA:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1.991, este Despacho Judicial, resulta competente para conocer del amparo invocado, por ocurrir en esta ciudad los hechos que la motivan, lugar donde este Juzgado ejerce su Jurisdicción Constitucional.

LA ACCIÓN DE TUTELA Y SU PROCEDENCIA

El artículo 86 de Nuestra Carta Política consagra: *“Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quién actué a su nombre, la protección inmediata de los derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública...”*

“...Esta acción sólo procederá cuando el interesado no tenga otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.”

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

Problema jurídico.-

Se trata en esta oportunidad de establecer si debe revocarse o no la sentencia de primera instancia proferida en fecha 28 de abril de 2022 por el Juzgado Noveno Civil Municipal de Barranquilla, para lo cual deberá analizarse si hubo vulneración de los derechos fundamentales constitucionales atinentes al debido proceso y petición por parte de las

empresas COUNTRY MOTORS S.A., ALLIANZ SEGUROS S.A. y el señor JOSÉ FRANCISCO SOTO GÁMEZ, y si es procedente decretar el amparo de dichos derechos.

Marco Constitucional y normativo.-

El artículo 86 de Nuestra Carta Política consagra: *“Que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quién actué a su nombre, la protección inmediata de los derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública...”*

Ahora, teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 6º numeral 1 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela sólo es procedente ante la ausencia de un mecanismo alternativo de defensa judicial que sea idóneo y eficaz para la protección del derecho, salvo cuando, existiendo el medio de defensa ordinario, se la utilice como un mecanismo transitorio para impedir un perjuicio irremediable.

Por otra parte, y atendiendo al criterio de la H. Corte Constitucional, el derecho de petición es aquel que permite presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener de ellas una respuesta oportuna y completa sobre el particular.

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece:

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

La Corte Constitucional se ha referido a los fundamentos jurídicos del derecho de petición de esta manera:

“1- Tal y como lo ha precisado en múltiples ocasiones la jurisprudencia constitucional, existen algunos parámetros que permiten de manera general determinar el contenido y el alcance del derecho de petición. En efecto, entre otras cosas podemos señalar que:

a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. (Subraya del Tribunal)

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando

el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

CASO CONCRETO

Antes de estudiar de fondo el caso que nos ocupa, resulta pertinente aclarar por parte de éste despacho judicial que en los archivos enviados inicialmente por el Juzgado Noveno Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla no se allegaron los derechos de petición presentados por el accionante, razón por la cual éste juzgado mediante auto de cúmplase de fecha 1º de junio de 2022 requirió al Juzgado de primera instancia con la finalidad de que allegara los derechos de petición presentados y el informe de COUNTRY MOTORS y la constancia de la respuesta del derechos de petición al accionante, lo cual fue acatado por el juzgado en mención a través de escrito presentado en fecha 2 de junio de 2022 a las 6:46 pm, allegando los derechos de petición; pero en lo relacionado con el informe de Cdel mismo archOUNTRY MOTORS S.A. manifestó la secretaria que el informe del que habla COUNTRY MOTORS S.A. fue supuestamente presentado al correo del Juzgado 9º Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla en fecha 13 de abril de 2022, fecha en la cual el correo del despacho se encontraba bloqueado para recibir memoriales por motivos de Semana Santa, bloqueó que se efectuó entre los días 8 al 17 de abril de 2022, razón por la cual no se recibió documento alguno en esas fechas por parte del juzgado y el correo debió haber rebotado por bloqueo.

Ahora bien, como consecuencia de lo anterior, el despacho allegará al expediente de segunda instancia el oficio No. 00214-2022 procedente del Juzgado Noveno Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla junto con los documentos anexos.

En el asunto bajo estudio, la inconformidad de la accionante radica en el hecho de que no le han sido contestadas las peticiones presentadas en fechas 15 de septiembre y 21 de octubre de 2021 a las entidades COUNTRY MOTORS S.A. Y ALLIANZ SEGUROS S.A., respectivamente.

En relación con el derecho de petición, éste despacho observa a folio 11 del archivo 07 del expediente de segunda instancia copia de la petición de fecha 15 de septiembre de 2021 presentada por el accionante DANIEL EMILIO NÚÑEZ PAYARES a la empresa COUNTRY MOTORS S.A., razón por la cual dicha empresa tenía hasta el día 6 de octubre de 2021 para contestar la petición, pero, se observa que la misma fue contestada en fecha 12 de abril de 2022 por parte del Coordinador de Colisión Barranquilla de Country Motors S.A., es decir, fuera del término legal y con ocasión a la presentación de la acción de tutela.

En lo atinente al fondo del asunto, encuentra el despacho que en el derecho de petición presentado por el accionante solicitó la siguiente información:

- 1.- En qué consiste la contratación que la Aseguradora Allianz tiene con ustedes al momento de atender las reclamaciones con ocasión a los siniestros en los que resultan afectados con sus asegurados o terceros?
- 2.-Cuál es la función del Taller Country Motors una vez es redirigido al afectado hasta su taller con el vehículo siniestrado?
- 3.- Sírvase informar cuál es el procedimiento para realizar la valoración, cotización y verificación de los daños ocasionados a los vehículos siniestrados?
- 4.- Sírvase indicar y certificar cuál fue el procedimiento de verificación, valoración y/o cotización realizada al vehículo de placas IRW-052 el día 30 de agosto de 2021, y cual fue el resultado de esa valoración y/o cotización?
- 5.- Sírvase expedir copia de la cotización, valoración y/o verificación del estado del vehículo de placas IRW-052 realizada el día 30 de agosto de 2021, señalando las piezas que deben ser reemplazadas, el valor comercial de cada una de ellas, costos de mano de obra, entre

otros, que hagan parte de la cotización de daños ocasionados al mencionado vehículo y que hayan sido informados a Allianz dentro del Siniestro No. 105143489.?

A folio 136 del archivo 07 del expediente digital de segunda instancia de la tutela de la referencia aparece memorial de cumplimiento de fallo de tutela presentado por la apoderada de COUNTRY MOTORS S.A., escrito mediante el cual manifestó que no obstante haber impugnado el fallo presentaba el cumplimiento de la contestación del derecho de petición presentado por el accionante DANIEL EMILIO NÚÑEZ PAYARES contra COUNTRY MOTORS S.A., allegando copia del mismo y de la constancia de envío al actor.

En la respuesta de fecha 12 de abril de 2022, la Coordinadora de Colisión Barranquilla de la empresa COUNTRY MOTORS S.A. contestó el cuestionario de preguntas solicitadas por el actor de la siguiente manera:

“1.- En qué consiste la contratación que la Aseguradora Allianz tiene con ustedes al momento de atender las reclamaciones con ocasión a los siniestros en los que resultan afectados con sus asegurados o terceros?

R/: Los procedimientos para asegurados son diferentes a los procedimientos de terceros afectados, los terceros afectados son atendidos directamente por ALLIANZ SEGUROS.

El contrato entre ALLIANZ SEGUROS y COUNTRY MOTORS es un documento privado que sólo compete a las dos partes.

2.- Cuál es la función del Taller Country Motors una vez es redirigido al afectado hasta su taller con el vehículo siniestrado?

R/: El Taller se encarga del recibo de la documentación, revisión fotográfica de los daños, cargue de la información en la plataforma de ALLIANZ SEGUROS y envió el correo con la documentación a ALLIANZ SEGUROS.

3.- Sírvase informar cuál es el procedimiento para realizar la valoración, cotización y verificación de los daños ocasionados a los vehículos siniestrados

R/: El taller Country se encarga de montar la valoración y cotización suministrada por el tercero afectado, los documentos y las fotografías en la plataforma de ALLIANZ SEGUROS

4.- Sírvase indicar y certificar cuál fue el procedimiento de verificación, valoración y/o cotización realizada al vehículo de placas IRW-052 el día 30 de agosto de 2021, y cuál fue el resultado de esa valoración y/o cotización

R/: La valoración de los daños la trajo el tercero afectado. El resultado de esta se lo comunica directamente ALLIANZ SEGUROS al afectado. El Taller COUNTRY MOTORS sólo se encarga del ingreso a la plataforma de la información suministrada por los afectados.

5.- Sírvase expedir copia de la cotización, valoración y/o verificación del estado del vehículo de placas IRW-052 realizada el día 30 de agosto de 2021, señalando las piezas que deben ser reemplazadas, el valor comercial de cada una de ellas, costos de mano de obra, entre otros, que hagan parte de la cotización de daños ocasionados al mencionado vehículo y que hayan sido informados a Allianz dentro del Siniestro No. 105143489.

R/: El taller carga la valoración enviada por el afectado, se entrega copia.”

A su vez, la accionada COUNTRY MOTORS S.A., aclaró que no es cierto que dicha empresa haya emitido cotización alguna sobre la reparación del vehículo, por cuanto sólo se limitó a introducir al sistema de ALLIANZ la cotización suministrada por el actor, y así mismo explicó que no se le dio ningún valor por medio telefónico.

En relación con la comunicación del derecho de petición al accionante, se observa a folio 137 del mismo archivo 7 del cuaderno de segunda instancia del expediente electrónico, que COUNTRY MOTORS S.A. procedió a comunicar al actor la respuesta del derecho de petición en fecha 12 de abril de 2022 a través de su correo electrónico, daniel Emilio_891@hotmail.com, mismo desde el que se remite la petición, lo cual es indicativo que sí se le dio a conocer la respuesta del derecho de petición denominado “Solicitud de Valoración, Cotización Placa IRW052.”

En lo que atañe al derecho de petición presentado a la empresa ALLIANZ SEGUROS S.A. se observa a folio 4 del archivo 07 del expediente digital de segunda instancia que en fecha 5 de octubre de 2020 el accionante señor DANIEL EMILIO NÚÑEZ PAYARES presentó dicha solicitud ante ALLIANZ SEGUROS S.A., razón por la cual ésta última tenía hasta el día 27 de octubre de 2021 para responder la petición, pero no lo hizo sino en fecha 12 de abril de 2022, es decir, con ocasión a la presentación de la acción de tutela.

En el derecho de petición de fecha 5 de octubre de 2021, el accionante solicitó a la empresa ALLIANZ SEGUROS S.A. lo siguiente:

“...se reitera la solicitud anterior en la que se pidió de manera muy respetuosa a esta compañía de seguros, REVISAR Y RECONSIDERAR LA SUMA PROPUESTA COMO INDEMNIZACIÓN INTEGRAL, TENIENDO EN CUENTA QUE EL DAÑO QUE SUFRIÓ MI VEHÍCULO SUPERA CONSIDERABLEMENTE EL VALOR OFRECIDO, POR LO QUE ADEMÁS SOLICITO QUE ME ENVÍEN UN REPORTE DETALLADO DE LAS PIEZAS QUE TUVO EN CUENTA LA ASEGURADORA PARA LA VALORACIÓN DE LOS DAÑOS Y EL VALOR DE LA MANO DE OBRA. AGRADEZCO DEE ANTEMANO A LA ASEGURADORA QUE LAS OBJECCIONES QUE SE HAGAN A LA PRESENTE SOLICITUD SEAN DEBIDAMENTE FORMULADAS, SERIAS Y FUNDADAS, PUES LA SOLA OBJECCIÓN NO ENERVA EL DERECHO A SER INDEMNIZADO POR PARTE DEL ASEGURADO...”

Por su parte, ALLIANZ SEGUROS S.A. al contestar el derecho de petición al accionante en fecha 12 de abril de 2022, visible a folios 159 y 160 del archivo 07 cuaderno de segunda instancia del expediente electrónico, le manifestó lo siguiente:

“En atención a su solicitud recibida en días pasados a través del buzón de servicio al cliente, referente al derecho de petición radicado a la compañía, en donde manifiesta su inconformidad por la atención de su caso consecuencia del siniestro ocurrido el 25 de agosto de 2021, le informamos:

- 1.- Se realizará una reconsideración en el ofrecimiento realizado, validando la valoración actual con los daños consecuencia del evento ocurrido donde nuestro asegurado resultó responsable.*
- 2.- Siempre en nuestra gestión en el proceso de indemnización realizamos todas (sic) nuestra gestión manteniendo los derechos y deberes frente a reclamante, si por alguna razón frente a la acción de nuestros funcionarios se sintió que no es así, lamentamos la experiencia que ha tenido con nuestro servicio y hemos identificado oportunidades de mejora en nuestros procesos.*
- 3.- Manifestamos frente a su apreciación que como aseguradora estamos con la obligación de resarcir cualquier daño que genere nuestro asegurado, en su totalidad, por lo que en su caso pese que aún no se ha logrado llegar a un acuerdo realizaremos la indemnización en su totalidad frente a los daños consecuencia del siniestro.*
- 4.- Al realizar la validación de las cotizaciones realizadas por los talleres en mención Autolitoral y Country Motors, frente a los daños, observamos algunas diferencias entre las piezas reparables que se encuentran para cambio y los valores de mano de obra, pese a esto realizamos un ajuste frente a la valoración realizada por nuestra parte. De lo anterior es importante aclarar que como aseguradora nuestros peritos son los que determinan la cotización y valoración del daño no el taller.*

5.- Existen opciones como indemnización a un tercero afectado entre ellos el valor de la reparación en dinero, si nuestro tercero afectado acepta.

6.- Si es de su selección la reparación de su vehículo en Autolitoral, no tenemos ninguna objeción frente a su decisión.

7.- Se realiza la validación por los gastos generados por su transporte, consecuencia de no contar con su vehículo para moverse, en consecuencia, a su vehículo para moverse, en consecuencia, a su vehículo y que este concepto se considera como gastos adicionales es posible indemnizar \$400.000.00 M/CTE al mes desde el momento del siniestro.

8.- Se procederá con el reintegro del gasto de la grúa por un valor de \$210.000.00 M/CTE.

9.- Nuevamente, lamentamos su experiencia frente a la atención de nuestro funcionario, por lo que realizamos nuestros ajustes en el proceso para evitar que estas experiencias se repitan, y se dará prioridad a su atención hasta que finalice, para que logre finalizar a su satisfacción.

Por lo anterior, al respecto, y conforme a la conversación telefónica sostenida con usted, nos permitimos reiterarle que, al realizar un análisis pericial de las afectaciones causadas a su vehículo, pudimos establecer que el valor de reparación de las mismas asciende a la suma de VEINTIÚN MILLONES SEISCIENTOS DIEZ MIL PESOS M/CTE (\$21.610.000) valor dividido de la siguiente manera:

Indemnización por daños: \$18.200.000

Indemnización por gastos adicionales (transporte) \$3.200.000 (el calculo se realiza \$20.000 por día durante 8 meses)

Indemnización por Grúa: \$210.000

Valor que pagaremos una vez usted nos manifieste su aceptación a través de nuestros canales de atención por nuestro funcionario Edy Santiago Marín Rincón al correo edy.marin@externosallianz.co.

Por último, lamentamos la experiencia que ha tenido con nuestro servicio y gracias a su retroalimentación hemos identificado oportunidades de mejora en nuestros procesos...”

En cuanto a la notificación por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A. al accionante de la respuesta del derecho de petición presentado por éste último, se observa a folio 161 del archivo 07 la constancia de envío del mismo al actor en fecha 12 de abril de 2022, es decir, que dicha respuesta le fue puesta en conocimiento al accionante a través de su correo electrónico danielmilio_891@hotmail.com, desde el cual se remite la petición.

Al haber sido resueltos los derechos de petición de fondo, de manera clara y precisa y congruente con lo solicitado por parte COUNTRY MOTORS S.A. y ALLIANZ SEGUROS S.A. y ponerle en conocimiento del actor sus respectivas decisiones, surge la sustracción de materia porque ya no habría lugar a proferir una orden en el sentido indicado por el accionante.

En relación con la sustracción de materia, es pertinente citar la jurisprudencia de la H. Corte Constitucional¹ la cual señala:

“Había demora en la resolución de su petición. Sin embargo, llegó a la Corte Constitucional la información completa sobre la decisión de Cajanal, proferida después del fallo de instancia en la presente tutela. Si se trata de un derecho de petición que es resuelto antes del fallo de la Corporación, surge la sustracción de materia porque no hay orden para dar.”

Así las cosas, revocará la sentencia proferida en primera instancia por el Juzgado Noveno Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla, y en su lugar, denegará el amparo solicitado por el accionante señor DANIEL EMILIO NÚÑEZ PAYARES contra COUNTRY MOTORS

¹ Corte Constitucional Sentencia T-189 de 10 de abril de 1997. Magistrado Ponente Alejandro Martínez Caballero

S.A., ALLIANZ SEGUROS S.A. y JOSÉ FRANCISCO SOTO GÁMEZ, por sustracción de materia.

En consecuencia, con base a las consideraciones arriba expuestas el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Oralidad de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

R E S U E L V E

1. REVOCAR la sentencia proferida en primera instancia por el Juzgado Noveno Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla, en 28 de abril de 2022, y en su lugar, DENEGAR el amparo al derecho de petición y debido proceso solicitado por el accionante señor DANIEL EMILIO NÚÑEZ PAYARES contra COUNTRY MOTORS S.A., ALLIANZ SEGUROS S.A. y JOSÉ FRANCISCO SOTO GÁMEZ, por sustracción de materia.
2. NOTIFICAR a las partes el presente proveído.
3. REMITIR a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE.

Firmado Por:

**Javier Velasquez
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 004
Barranquilla - Atlantico**

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:

63ae3bcfc55265b50d806c707f5db44a742eb17099a082977b501685ceef9060

Documento generado en 03/06/2022 03:50:52 PM

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