

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CALI

SENTENCIA No.240

Santiago de Cali, ocho (08) de agosto de dos mil veinticuatro (2024)

**PROCESO: ACCION DE TUTELA**

**RADICADO: 760014003009-2024-00792-00**

**ACCIONANTE: ISABELLA CASTELLANOS GARCIA C.C. 1.143.877.7991**

**ACCIONADO: LIBERTY SEGUROS S.A. NIT 8600399882**

**VINCULADO: MAZKO S.A.S. NIT 891902805**

Agotado el trámite de la instancia se procede a dictar sentencia.

**ANTECEDENTES**

Pretende la parte accionante, se amparen sus derechos fundamentales de petición y debido proceso, presuntamente vulnerados por **LIBERTY SEGUROS SA**. En consecuencia, solicita que se ordene al accionado dar respuesta de fondo al derecho de petición elevado el 24 de junio de 2024 en el que pidió: **i)** que los pagos y reclamos producto del siniestro de la inundación sean asumidos por quienes tienen la carga obligacional en este caso, Liberty Seguros, Centro de Colisiones Mazko Norte y/o terceras personas aseguradoras **ii)** se aplique la pérdida total del vehículo de placa IYY262, **iii)** que le sea remitida toda la trazabilidad, y documentación sobre el proceso del vehículo de placas IYY262 incluyendo los peritajes que se hubieren efectuado, así como los pronunciamientos de Liberty Seguros frente al caso en concreto.

Como fundamento de las pretensiones, argumenta que el 24 de abril del presente año, ingresó al taller de Colisiones Mazko Norte, el vehículo de su propiedad de placas IYY262, para la reparación de la puerta y guardafangos del lado izquierdo, con cargo a la póliza que tiene contratada con Liberty Seguros.

Sostiene que el día 16 de mayo estaba programada la entrega del vehículo en el referido taller, sin embargo, ello no fue posible dado que el automotor resultó afectado por las inundaciones ocurridas en esta ciudad el 15 de mayo del presente año.

Continúa informando que el 17 de mayo, la sociedad Mazko le informó que su vehículo fue seriamente afectado por las inundaciones por lo que iban a dar pérdida total, sin embargo le sugirieron reportar el evento a la aseguradora.

Que el 18 de junio le informaron que el vehículo se encuentra en reparación y que debía pagar un deducible por el siniestro de la inundación, razón por la cual, el 24 de junio del presente año, decidió elevar una petición, solicitando que el deducible de la inundación fuera pagado por el taller o terceras personas dado que nunca autorizó la afectación de su póliza para ese siniestro; que pidió además que el vehículo fuera declarado en pérdida total y la remisión de toda la trazabilidad, documentación o dictámenes periciales si los hubiere.

Asegura que el 08 de julio Liberty emitió una respuesta negativa, situación que afecta gravemente sus derechos patrimoniales.

## Trámite procesal.

Mediante auto No. **2352** del 25 de julio del 2024, se admitió la tutela en contra de la sociedad **LIBERTY SEGUROS S.A.** y se vinculó a la sociedad **MAZKO S.A.S**; auto debidamente notificado a través de correo electrónico, según se desprende de la certificación proferida por el servidor. De igual manera se requirió a la parte actora a fin de que allegara copia de la petición del 24 de junio de 2024.

## Contestación accionado

.- **MAZKO S.A.S** sostiene que el vehículo no ingresó al taller el 24 de abril de 2024, sino el 26 de abril de 2024, y que la entrega se había programado para el 10 de mayo, sin embargo, por razones atribuibles a la misma accionante, ésta no se llevó a cabo en la referida calenda.

Agrega que el día 16 de mayo asistió un familiar de la petente a quien se le informó el acontecimiento climático ocurrido, quien además solicitó registro fotográfico del rodante y en esa misma fecha se presentó funcionario de la aseguradora a fin de inspeccionar los vehículos afectados por el evento climático, no obstante el rodante de la actora no se encontraba en sus registros por hallarse finalizado en la página de la aseguradora debido a que se encontraba listo para la entrega.

Por otro lado, informa que el vehículo fue trasladado el 28 de mayo de los cursantes al concesionario ubicado en la calle 5 con 65 por orden de la compañía aseguradora para realizar los primeros auxilios, y posteriormente aquel pasó para su entrega, no obstante el familiar de la actora se negó a cancelar los dos deducibles y también realizó devolución del rodante por presentar fallas en el cargador del celular.

Con todo lo anterior se oponen a las pretensiones de la demanda de tutela en tanto que la sociedad no ha vulnerado y mucho menos amenazado derechos de la accionante.

.- **LIBERTY SEGUROS S.A.** sostiene que el resguardo constitucional deprecado corresponde a una reclamación establecida en el código de comercio pues el reconocimiento de derechos económicos corresponde a una controversia contractual que debe ser conocida por la jurisdicción ordinaria.

Ahora, en cuanto al derecho de petición afirma que procedió a dar respuesta de manera clara, completa y congruente a lo solicitado punto por punto, por lo que pide se declare improcedente el amparo al haber operado el fenómeno del hecho superado.

## CONSIDERACIONES

### Problema Jurídico

Corresponde determinar si resulta procedente ordenar la protección del derecho fundamental de petición y debido proceso de la accionante o si, por el contrario, nos encontramos ante un hecho superado. Para resolver se hará referencia a: 1.- el derecho de petición ante particulares; 2.- al hecho superado y 3.- caso concreto, donde se adoptará la decisión que en derecho corresponda.

### 1.-El derecho de petición ante particulares

En lo relativo al derecho fundamental a la petición, el artículo 23 de la Constitución Política estableció que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y particulares que ejercen funciones públicas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Derecho de petición regulado por la ley 1755 de 2015.

Seguidamente, sobre la posibilidad de presentar peticiones ante particulares, ese marco normativo en los artículos 32 y 33, reguló su procedencia de la siguiente forma:

**“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.** Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

**Parágrafo 1º.** Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

**Parágrafo 2º.** Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

**Parágrafo 3º.** Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

**Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas.** Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.” (negrilla y subrayado fuera de texto original)

De igual modo, la Corte Constitucional ha aclarado que esas disposiciones establecen la posibilidad de elevar derechos de peticiones ante cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público o contra personas naturales, siempre y cuando sea para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales diferentes a la petición, debiendo además, si se invoca en contra de una persona natural, acreditarse que aquella se encuentre en una posición o función dominante respecto del petente. Al respecto, textualmente dijo:

*“(…) 52. (i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.*

*53. (ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas **ante otra persona natural**, que serán procedentes siempre **que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con** respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición **persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.***  
(…)

*55. En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante<sup>3</sup>.”<sup>1</sup> (Negrilla y subrayado fuera de texto)*

## 2.- Hecho Superado.

Este fenómeno se configura cuando desaparece la vulneración o amenaza del derecho fundamental que se dice conculcado durante el trámite de la tutela, por un actuar de la entidad demanda. Sobre este punto, la Corte Constitucional, ha explicado que: “*para que se configure la carencia actual de objeto por hecho superado, deben acreditarse tres requisitos, a saber: (i) que ocurra una variación en los hechos que originaron la acción; (ii) que dicha variación implique una satisfacción íntegra de las pretensiones de la demanda; y (iii) que ello se deba a una conducta asumida por la parte demandada, de tal forma que pueda afirmarse que la vulneración cesó, por un hecho imputable a su voluntad. (…)*”<sup>2</sup>, resultando innecesaria cualquier orden judicial.

## 3.- Caso concreto.

Antes de desatar la causa respecto de la solicitud interpuesta por la parte suplicante, habrá de decirse respecto a los requisitos generales de procedibilidad de la acción de tutela que: **1.** Tiene relevancia constitucional, ello al ser instaurada para la protección inmediata de los derechos fundamentales de petición y debido proceso; **2.** Existe

---

<sup>1</sup> T- 329 de 2021

<sup>2</sup> T-143-2022

legitimación en la causa por activa y pasiva como quiera que del material obrante en el expediente se observa que la señora ISABELLA CASTELLANOS GARCIA quien actúa en nombre propio es la titular del derecho que se afirma vulnerado y se dirigió en contra LIBERTY SEGUROS S.A entidad a quien se le endilga la conculcación; **3.** Se cumple con la inmediatez, por presentarse la acción en término oportuno; y **4.** se supera la subsidiariedad, ya que no hay otro mecanismo ordinario de defensa eficaz para proteger el derecho de la sociedad accionante. Además, también se cumple con uno de los presupuestos de procedencia del derecho de petición ante particulares, pues de los anexos de la tutela se desprende que la accionante busca garantizar otros derechos fundamentales.

Sentado lo anterior, se tiene que en el presente asunto la inconformidad de la parte accionante, radica en el hecho de no haber recibido respuesta completa y de fondo a la petición que elevó ante la Sociedad LIBERTY SEGUROS el 24 de junio de 2024 donde pidió: **i)** que los pagos y reclamos producto del siniestro de la inundación sean asumidos por quienes tienen la carga obligacional en este caso, Liberty Seguros, Centro de Colisiones Mazko Norte y/o terceras personas aseguradoras **ii)** se aplique la pérdida total del vehículo de placa IYY262, **iii)** la remisión de toda la trazabilidad, y documentación sobre el proceso del vehículo de placas IYY262 incluyendo los peritajes que se hubieren efectuado, así como los pronunciamientos de Liberty Seguros frente al caso en concreto.

A su turno, la sociedad LIBERTY SEGUROS S.A informó que mediante oficio del 30 de julio dio respuesta al derecho de petición, aportando para probar su dicho, copia del oficio en comento. En ese orden, a efecto de corroborar si el accionado dio respuesta de fondo, se procederá a verificar cada uno de los puntos objeto de la solicitud, contrastándolos con la respuesta ofrecida así:

<b>i)</b> que los pagos y reclamos producto del siniestro ocurrido producto de la inundación sean dirigidos o asumidos por quienes tienen la carga obligacional en este caso Liberty Seguros, Centro de Colisiones Mazko Norte y/o terceras personas aseguradoras	<b>Rta.</b> Al respecto el accionado contestó “Sobre el particular, debemos indicar que el siniestro No. 1092272 relacionado con la inundación del vehículo de placa IYY262 fue reportado por medio de nuestra la página web el 24 de mayo de 2024 directamente por Usted como Asegurada luego de sostener conversación telefónica con el perito Jonathan Lozada, posterior de que este le informara la novedad que se había presentado en el taller el pasado 15 de mayo 2024, en donde se generaron afectaciones al vehículo por ingreso de agua debido a lluvias en la ciudad. Lo anterior denota aceptación de su parte frente a la afectación de la póliza por el evento ocurrido”.
<b>ii)</b> se aplique la pérdida total del vehículo de placa IYY262	<b>Rta</b> Al respecto el accionado contestó “Frente a la solicitud de declarar su vehículo de placas IYY262 Pérdida Total por las afectaciones sufridas en el accidente ocurrido el 10/10/2023 siniestro No. 1092272, le manifestamos que la Compañía determinó, en este evento, el vehículo como una Pérdida Parcial al ser técnicamente reparable por la magnitud del daño que este presentaba. Igualmente, luego de la inspección detallada a las afectaciones, se evidenció que estas no superaban el 75% del valor comercial del automotor para ser declarado Pérdida Total Daños a través de la Compañía, actualmente la pérdida asciende al 4%, procedimiento realizado de conformidad a lo contemplado en el condicionado general de su póliza, cláusula que nos permitimos citar a continuación: “1.1 Al vehículo 1.1.1 Pérdida parcial y total por daños

	<p>1.1.1.2 Pérdida total por daños Bajo este amparo, Liberty cubre la destrucción total del vehículo como consecuencia de un accidente o por actos mal intencionados de terceros. La destrucción total se configura si los repuestos, la mano de obra necesaria para las reparaciones y su impuesto a las ventas, tienen un valor igual o superior al 75% del valor comercial del vehículo en el momento del siniestro (...)</p>
<p>iii) la remisión de toda la trazabilidad, y documentación sobre el proceso del vehículo de placas IYY262 incluyendo los peritajes que se hubieren efectuado, así como los pronunciamientos de Liberty Seguros frente al caso en concreto</p>	<p><b>Rta</b> Al respecto el accionado contestó:</p> <p><i>“Trazabilidad de la atención del siniestro presentado 15/05/2024 con No. 1081233:</i></p> <p><i>Valoración por taller el 23 de marzo de 2024, orden de reparación emitida el 26 de marzo de 2024. El vehículo fue retirado del taller mientras llegaban los repuestos solicitados.</i></p> <p><i>Vehículo reingresó al taller para reparación el 30 abril 2024, fecha estimada de entrega 9 de mayo 2024, 4:00 pm. sin embargo, la fecha de terminación de reparación por el taller fue el 10 de mayo 2024.</i></p> <p><i>Taller notifico a nuestro asegurado para que retirara el vehículo (adjunto imágenes de WhatsApp de taller)</i></p> <p><i>El 15 de mayo de 2024, el taller Mazko Norte se afectó por inundación a causa de un fuerte aguacero y el vehículo Mazda IYY262 se vio involucrado</i></p> <p><i>El 24 de mayo 2024, se realizó el reporte de nuevo siniestro No. 1092272. Como la sede norte de Mazko se encontraba cerrada por reparaciones locativas, se realizó el traslado del vehículo a la sede sur de Mazko, donde se diagnosticó el sistema eléctrico y mecánico corroborando que el vehículo era técnicamente reparable.</i></p> <p><i>Taller realizó protocolo y limpieza vehículo anegado e ingresó la valoración de daños el 11 de junio 2024.</i></p> <p><i>El 12 de junio de 2024 se generó orden de reparación, el 13 de junio de 2024 se autorizó la compra de repuestos, los cuales llegaron el 19 de junio 2024</i></p> <p><i>El 19 de junio de 2024, el perito a cargo entregó respuesta al requerimiento del asegurado sobre el pago de dos deducibles.</i></p> <p><i>La fecha estimada de entrega del carro se estableció para el 22 de junio de 2024”</i></p>

En ese orden, se tiene que los puntos i y ii fueron contestados de fondo y de manera clara, pues aunque el accionado no accede a la exoneración del deducible y a la declaratoria de pérdida total del vehículo, si le explica a la interesada las razones de esa decisión, de ahí que aunque la respuesta fue negativa a los intereses de la peticionaria, no se observa conculcado el derecho fundamental de petición, pues de manera reiterada ha señalado la Corte Constitucional que “el derecho de petición no implica una

*prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa”<sup>2</sup>.*

No sucede lo mismo frente al punto **iii** del derecho de petición, pues aunque el accionado efectúa la trazabilidad del siniestro presentado el 15/05/2024 con No. 1081233, nada se dice frente a la *“documentación sobre el proceso del vehículo de placas IYY262 incluyendo los peritajes que se hubieren efectuado, así como los pronunciamientos de Liberty Seguros frente al caso en concreto”*; tópico que también fue solicitado en el punto **iii** del derecho de petición.

Bajo este escenario, considera el juzgado que la omisión por parte de la entidad encargada de brindar una respuesta de fondo y clara, vulnera el derecho fundamental de petición del accionante, al no dar una respuesta completa a la solicitud del 24 de junio de 2024 y, en consecuencia, habiéndose superado el término con que cuenta el accionado para proferir una decisión de fondo sin que hubiere procedido a ello (art. 14 de la Ley 1755 de 2015), se concederá la tutela del derecho fundamental de petición de la señora ISABELLA CASTELLANOS GARCIA, y se ordenará a la sociedad LIBERTY SEGUROS S.A, que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la presente decisión, profiera respuesta completa y de fondo al punto **iii** del derecho de petición elevado el 24 de junio de 2024.

Ahora, en cuanto al resguardo del derecho al debido proceso, a fin de que la entidad accionada LIBERTY SEGUROS S.A la exonere del deducible por las afectaciones a su vehículo así como también se declare la pérdida total del vehículo, considera el despacho que el recurso judicial propuesto no es mecanismo idóneo para ventilar los derechos patrimoniales cuya afectación deprecia la accionante, dado que la acción de amparo es un mecanismo residual y subsidiario, más aun cuando de la documental y de la relación fáctica no se advierte situación que haga impostergable la intervención del juez de tutela, por lo que no es dable a esta judicatura abrogarse las competencias del juez natural.

Finalmente, se dispondrá la desvinculación de la sociedad MAZKO S.A.S, por no evidenciarse que hubieren conculcado derecho alguno.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Noveno Civil Municipal de Cali, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de la señora **ISABELLA CASTELLANOS GARCIA C.C. 1.143.877.7991** vulnerado por la sociedad **LIBERTY SEGUROS S.A. NIT 8600399882**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la sociedad **LIBERTY SEGUROS S.A. NIT 8600399882** que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, en caso de no haberlo hecho aún, suministre a la señora **ISABELLA CASTELLANOS GARCIA C.C. 1.143.877.7991**, una respuesta completa y de fondo al punto **iii** del derecho de petición elevado el 24 de junio de 2024.

**TERCERO: DECLARAR IMPROCEDENTE** el resguardo del derecho al debido proceso por las razones expuestas en la parte motiva de la sentencia.

**CUARTO: DESVINCULAR** a la sociedad **MAZKO S.A.S**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

**QUINTO: NOTIFICAR** esta decisión a las partes por el medio más expedito.

**SEXTO:** En caso de no ser impugnado el fallo dentro de los tres días siguientes a su notificación, **REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional.

**SEPTIMO: OBEDECER y CUMPLIR** con lo dispuesto por el superior en caso de que el fallo fuere impugnado. Excluido de Revisión por la Honorable Corte Constitucional, **ARCHIVAR** el expediente cancelando la radicación en los libros respectivos.

**Notifíquese y cúmplase.**

**LINA MARITZA MUÑOZ ARENAS**  
**Juez**

Firmado Por:  
Lina Maritza Muñoz Arenas  
Juez Municipal  
Juzgado Municipal  
Civil 009  
Cali - Valle Del Cauca

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: **4bc31c63d6fece806d67377c99eaa768945f0099b2b33c6aeabdf6d14685d6d**  
Documento generado en 08/08/2024 03:16:56 p. m.

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