El siguiente es el documento presentado por el Magistrado Ponente que sirvió de base para proferir la providencia dentro del presente proceso. El contenido total y fiel de la decisión debe ser verificado en la respectiva Secretaría.

**TEMAS: DERECHO DE PETICION / REGULACIÓN LEGAL / ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL / CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA / DEBE SER CLARA, COMPLETA Y DE FONDO.**

El mencionado derecho, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es considerado como uno subjetivo de las personas para acudir ante las autoridades o las organizaciones privadas con el fin de obtener se resuelvan las peticiones que ante ellas eleven, que no incluye el derecho a que el pronunciamiento sea en determinado sentido. El ejercicio efectivo de tal derecho implica además el de obtener una pronta resolución.

La demora en responder o incluso las respuestas evasivas, vagas, contradictorias y en general las que no resulten concretas y por ende, impidan al interesado acceder a la información que solicita o cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto a las inquietudes que procura aclarar, violan tal derecho. (…)

La Ley 1755 de 2015… dice en el artículo 13 que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; el 14 dice que salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción y el parágrafo de la misma norma dice que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta…

Surge de las anteriores pruebas que los pronunciamientos realizados por la aseguradora accionada no satisfacen completamente los requisitos determinados en la jurisprudencia atrás transcrita, pues han dejado de resolver de manera íntegra las peticiones elevadas por la actora.

En efecto, la aseguradora Cardif, en sus respuestas, suministró información distinta a la requerida, tal como se infiere del resumen que de ellas se hizo en la relación de pruebas. Así entonces puede decirse que no ha expedido copias de las pólizas que se hayan originado con motivo de contratos de seguros celebrados por el esposo de la promotora de la acción, a pesar de que a ellos se refiere aquella entidad en distintos escritos y de que son dos las peticiones que ha elevado la actora en aquel sentido.

Tampoco le ha remitido copias de los formularios de las solicitudes de seguros en convenio con el Banco Agrario y la Tarjeta Tuya Éxito…

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL**

**SALA DE DECISIÓN CIVIL FAMILIA**

Magistrada Ponente: Claudia María Arcila Ríos

Pereira, junio dos (2) de dos mil veinte (2020)

Acta No. 185 del 2 de junio de 2020

Expediente No. 66001-31-03-004-2020-00072-01

Procede la Sala a resolver sobre la impugnación que formuló la accionante contra la sentencia proferida por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito local, el 17 de abril último, en la acción de tutela instaurada por la señora Omaira Escobar Betancur contra BNP Paribas Cardif, Cardif Colombia Seguros Generales S.A., el Grupo Éxito y el Banco Agrario de Colombia.

**A N T E C E D E N T E S**

1. Relató la apoderada de la accionante los hechos que admiten el siguiente resumen:

1.1 El señor Luis Gonzalo Lenis Gallego, cónyuge de la demandante, falleció el 27 de enero de 2018, a causa de una enfermedad terminal.

1.2 El citado señor era quien garantizaba el sustento económico de su núcleo familiar, motivo por el cual la demandante, 15 días después del siniestro, realizó una primera reclamación de las pólizas de seguro suscritas en vida por su cónyuge, ante las entidades accionadas, a efecto de solicitar la activación y el pago del amparo correspondiente.

1.3 En el Banco Agrario le indicaron de manera verbal que su cónyuge efectivamente tuvo un crédito con esa entidad pero que “este había terminado antes del deceso”, motivo por el cual no había lugar al cobro de la póliza; sin embargo, no se aportó documento alguno que confirmara esa manifestación.

1.4 Según la actora su esposo le manifestó en varias ocasiones que contaba con seguros de vida, amparados por aquellas entidades.

1.5 El 3 de enero pasado se remitió por vía electrónica a Cardif una segunda reclamación, para solicitar copia de las pólizas de vida suscritas por aquel en convenio con el Banco Agrario y la Tarjeta Tuya Éxito, teniendo en cuenta que ellos ya tenían en su poder los documentos que demostraban el siniestro y su calidad de beneficiaria.

1.6 El 23 de enero siguiente se recibieron dos respuestas de la aseguradora Cardif, en las que se informó que se realizarían las validaciones pertinentes para definir la solicitud y que frente al certificado individual de seguro número 72505712007074510096394, suscrito por el causante al adquirir un producto con el Banco Agrario, existe una exclusión de reconocimiento del amparo, debido a que la vigencia del seguro finalizó el 21 de diciembre de 2017. Empero, aduce, no se aportó prueba de ese hecho.

1.7 El 31 de enero se recibió otra respuesta de Cardif en la que se comunicó que en el seguro 1801100963944323470 también se presentó la exclusión de falta de vigencia, pues esa póliza venció el 7 de febrero de 2016, empero tampoco se acreditó esa situación.

1.8 El 6 de febrero de este año Cardif comunicó que el causante suscribió las pólizas Nos. 001933000000010096394 y 001935000000010096394, adheridas a los contratos firmados con Tuya Éxito, pero solo anexaron los supuestos condicionamientos que no son prueba de los seguros suscritos por el señor Lenis Gallego, de los que no anexaron copia; la información entonces no fue individualizada, pues dentro de las condiciones no se menciona el tomador de la póliza ni hace referencia al número de contrato al que corresponden y carece en general e los datos particulares del asegurado.

1.9 Debido a esas inconsistencias, el 26 de febrero se remitió otra solicitud a Cardif a fin de obtener copias completas e individualizadas de los documentos y formatos de cada una de las pólizas suscritas por el causante con esa aseguradora, en relación con el Éxito y el Banco Agrario, en los que se evidencien de forma concreta, íntegra y detallada los datos solicitados inicialmente, pues la información entregada anteriormente carece de claridad.

1.10 En respuesta del 10 de marzo último, Cardif relaciona una serie de pólizas, algunas distintas a las ya mencionadas, empero solo se anexa copia de un seguro convenido entre Cardif y el Banco Agrario que también es diferente a aquellas. Es decir, la aseguradora elude su obligación de brindar una respuesta clara, precisa y completa, ya que los documentos que allegó no acreditan las pólizas suscritas por el causante, a pesar de que están bajo su custodia.

1.11 Todo contrato de seguro debe contener al menos un documento en el que se consignen los datos personales de quien lo suscribe y lo toma, como nombre, número de identificación, fecha de nacimiento, edad, dirección y teléfono, así como el valor exacto asegurado, el nombre de los beneficiarios y la firma de aceptación. Información que las demandadas se han negado a brindar de forma íntegra.

1.12 La actora es una mujer viuda, cabeza de hogar, desempleada, quien dependía únicamente del apoyo económico que le ofrecía su cónyuge y no cuenta con otras fuentes de ingresos, máxime que por su edad se le dificulta encontrar un empleo formal. Además vivía con su hija desde el momento en que se presentó la contingencia, pero como también se halla cesante, dejaron de hacerlo y “ella vive ahora en la zona rural de manera sencilla”. Esa extrema situación no se habría presentado si las accionadas le hubieran garantizado el pago efectivo de las mencionadas pólizas.

2. Considera lesionados los derechos al mínimo vital, la vida digna y de petición. Para protegerlos solicita se ordene a las accionadas: a) suministrar respuesta clara, discriminada y completa de todos los certificados individuales de seguro y copias de las pólizas suscritas por el señor Luis Gonzalo Lenis Gallego, incluyendo sus condiciones, la vigencia del contrato de seguro, los valores asegurados, el periodo del pago de prima y la relación del pago de la misma a favor de la accionante; b) entregar copia de los certificados individuales de seguro y pólizas suscritas por el citado señor y c) restituir y pagar en el menor tiempo posible los valores totales por concepto de cantidades aseguradas, con sus respectivos intereses, remanentes o saldos a favor.

**A C T U A C I Ó N P R O C E S A L**

1. Por auto del 1° de abril se admitió la acción y se ordenaron las notificaciones de rigor.

2. Solamente se pronunció el representante legal del Banco Agrario. Solicitó se desestimaran las pretensiones formuladas en su contra, porque de los hechos de la demanda no se deduce lesión alguna por parte de esa entidad financiera y por ello, cuando le notificaron la tutela, procedieron a solicitar a la empresa de seguros BNP Paribas Cardif las explicaciones del caso. En respuesta del 3 de abril de 2020, la Gerente de Operaciones e Implementación de esa aseguradora reiteró las respuestas que obran como prueba en el expediente y brindó una detallada explicación sobre cada una de las pólizas. Esa comunicación fue remitida al correo electrónico de la apoderada de la accionante, motivo por el cual se produjo un hecho superado. De otro lado, el amparo solo es procedente cuando son inexistentes otros medios de defensa judicial o se utiliza como medio transitorio para evitar un perjuicio irremediable, requisitos que no se colman en este caso.

3. En escrito del pasado 6 de abril, la apoderada de la accionante señaló que la respuesta suministrada por la aseguradora Cardif, el 3 de ese mismo mes, aún resulta incompleta y explicó las razones de su aserto.

4. Mediante sentencia del 17 de abril último la señora Juez Cuarto Civil del Circuito resolvió declarar la carencia actual de objeto por hecho superado.

Para así decidir consideró que frente a las solicitudes de información de las pólizas de seguro de vida adquiridas por el señor Luis Gonzalo Lenis Gallego, así como la expedición de copias de varios documentos relacionados con ellas, Cardif Colombia Seguros Generales S.A. procedió a brindar contestación el 3 de abril pasado, mediante comunicación enviada al correo electrónico de la apoderada de la actora. De la revisión de esa respuesta y de los anexos remitidos, se evidencia que el asunto fue resuelto de fondo y aunque la parte actora alegó que en esa contestación se incurrió en inconsistencias en los ítems de “seguro a contratar, beneficiarios y comprador protegido”, en los valores asegurables y en los números que identifican las que fueron emitidas por el Banco Agrario, esas situaciones no pueden ser analizadas por el juez de tutela, ya que ello constituye controversia propia de la jurisdicción ordinaria en la que se podrá dar el amplio debate jurídico y probatorio que requieren para ser dilucidadas.

5. Inconforme con el fallo, la apoderada de la demandante lo impugnó. Adujo: a) en esa decisión se omitió analizar de manera íntegra los hechos de la demanda, así como la objeción formulada a la respuesta emitida por Cardif en el trámite de la tutela; b) a la fecha las demandadas no han atendido adecuadamente las solicitudes elevadas pues no allegaron copia de los contratos de seguro suscritos por el causante, documentos de particular relevancia ya que sin ellos no es posible acudir a la jurisdicción ordinaria, como quiera que la precaria información suministrada no permite constatar los elementos esenciales para presentar una reclamación judicial, de manera que, contrario a lo considerado por el juzgado de conocimiento, no existen otros medios de defensa para resolver la cuestión y c) solicita se tengan como sustento lo consignado en la demanda, en el recurso y en la inconformidad presentada el 6 de abril pasado, en la cual se sustentan de manera detallada las razones por las cuales Cardif y el Banco Agrario no han dado cumplimiento a la totalidad de lo pedido en tutela.

Solicita se revoque el fallo recurrido y se acceda a las pretensiones de la demanda.

6. En esta sede, por auto del 26 de mayo último, se puso en conocimiento del Grupo Éxito la nulidad originada por su inadecuada notificación, con la advertencia de que si no la alegaba dentro del término de los tres días quedaría saneada de conformidad con los artículos 136 y 137 del Código General del Proceso. Ante su silencio, se produjo la consecuencia señalada.

7. En esa providencia se requirió además a la promotora de la acción, Dra. Lina Marcela Londoño Osorio, para que allegara el poder que la facultara para promover el amparo a nombre de la señora Omaira Escobar Betancur o explicara las razones por las que actúa como su agente oficiosa. El 27 de mayo último, aportó aquel documento.

**C O N S I D E R A C I O N E S**

1. El fin de la acción de tutela es la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, concedida a todos los ciudadanos por el artículo 86 de la Constitución Política, ante su vulneración o amenaza generada por cualquier autoridad pública y aun por los particulares en los casos previstos por el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

2. Corresponde a esta Sala determinar si las entidades accionadas lesionaron el derecho de petición de que es titular la demandante, en razón de las respuestas suministradas a las solicitudes que elevó para obtener información sobre los contratos de seguro que celebró su cónyuge fallecido y la expedición de copias de las respectivas pólizas.

3. El mencionado derecho, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es considerado como uno subjetivo de las personas para acudir ante las autoridades o las organizaciones privadas con el fin de obtener se resuelvan las peticiones que ante ellas eleven, que no incluye el derecho a que el pronunciamiento sea en determinado sentido. El ejercicio efectivo de tal derecho implica además el de obtener una pronta resolución.

La demora en responder o incluso las respuestas evasivas, vagas, contradictorias y en general las que no resulten concretas y por ende, impidan al interesado acceder a la información que solicita o cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto a las inquietudes que procura aclarar, violan tal derecho.

Al respecto, la Corte Constitucional ha dicho[[1]](#footnote-1):

*“El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, le otorga al legislador la facultad de reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales…*

*Del mismo modo, la jurisprudencia[[2]](#footnote-2) constitucional ha reiterado que el núcleo esencial del derecho de petición comporta los siguientes elementos[[3]](#footnote-3):*

*(i) Formulación de la Petición, esto es, la posibilidad cierta y efectiva de dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades y a los particulares, sin que les sea dado negarse a recibirlas o a tramitarlas[[4]](#footnote-4); (ii) Pronta Resolución, es decir, la definición de fondo del asunto planteado dentro de un término razonable[[5]](#footnote-5), que por regla general ha sido definido por el Código Contencioso Administrativo en 15 días, lapso en el que, si no es posible resolver definitivamente la petición, deberá informarse el momento en que tendrá lugar la resolución de fondo de lo pedido, señalando las razones que motivan la dilación[[6]](#footnote-6); (iii) Respuesta de Fondo, o sea, la resolución definitiva de lo pedido, en sentido positivo o negativo, de forma clara -esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión-, precisa -de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas[[7]](#footnote-7), congruente -de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado- y consecuente con el tramite surtido -de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente[[8]](#footnote-8); y (iv) Notificación al Peticionario, es decir, la información efectiva del solicitante respecto de la decisión que, con motivo de su petición, se ha producido[[9]](#footnote-9).”*

4. La Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, dice en el artículo 13 que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; el 14 dice que salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción y el parágrafo de la misma norma dice que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El artículo 21 dice que si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

5. Las pruebas allegadas al expediente, que obran en el cuaderno No. 1, acreditan los siguientes hechos:

5.1 El 3 de enero de este año, la señora Omaira Escobar Betancur solicitó a Cardif Colombia Seguros Generales S.A., le expidiera copia de las pólizas de vida suscritas por su difunto cónyuge Luis Gonzalo Lenis Gallego, en convenio con el Banco Agrario y la Tarjeta Tuya Éxito, en las que se indique la fecha de firma, sus condicionamientos, el tiempo convenido y el valor asegurado[[10]](#footnote-10).

5.2 El 23 de enero siguiente esa aseguradora emitió dos comunicados. En el primero informó que en relación con el certificado individual de seguro número 72505712007074510096394, se suscribió contrato de seguro denominado póliza de seguro de accidentes personales con el objeto de amparar la muerte accidental o incapacidad de personas naturales que adquieren créditos con el Banco Agrario y que del análisis de los documentos aportados, se evidencia que la vigencia del contrato finalizó el 21 de de diciembre de 2017 y el siniestro ocurrió el 27 de enero de 2018, o sea que para ese momento ya no contaba con póliza y por ende, no le asiste obligación alguna a la aseguradora por aquel suceso[[11]](#footnote-11).

En el segundo señaló que se realizarían las validaciones pertinentes para definir la reclamación[[12]](#footnote-12).

5.3 Posteriormente, en oficio del 31 de enero, Cardif comunicó que el certificado individual de seguro No. 1801100963944323470 finalizó con anterioridad a la fecha del deceso del causante, por causa de mora en el pago de la prima, lo que llevó al revocatoria de esa póliza a partir del el 7 de febrero de 2016, motivo por el cual no es posible cancelar la indemnización[[13]](#footnote-13).

5.4 El pasado 6 febrero la mencionada aseguradora indicó que el causante suscribió las pólizas Nos. 001933000000010096394 y 001935000000010096394, adheridas a los contratos firmados con Tuya Éxito. A ese escrito anexaron las condiciones particulares de esas pólizas[[14]](#footnote-14).

5.5 El 26 del citado mes, la accionante solicitó nuevamente a Cardif emitir copia completa e individualizada de los documentos y formatos de las pólizas suscritas por su cónyuge con esa aseguradora, por intermedio del Éxito y el Banco Agrario, pues los soportes allegados contienen solo las condiciones de las posibles pólizas, las que no se hallan individualizadas, a pesar de que todo contrato de seguro debe contener como mínimo un formato con los datos personales de quien suscribe y toma el seguro, así como el valor exacto asegurado, el nombre de los beneficiarios y la firma de aceptación; la información enviada es general y dirigida a cualquier persona, a pesar de que la que se requiere es la particular de su esposo. Tampoco existe claridad sobre cuáles pólizas corresponden al Éxito y cuáles al Banco Agrario[[15]](#footnote-15).

5.6 El 10 de marzo último, la citada aseguradora hizo referencia a tres pólizas de seguro de accidentes personales y a un seguro de vida, suscritos por el causante por productos financieros del Banco Agrario, se puso en conocimiento la solicitud de seguro de accidentes personales -protección integral-, en la que el citado señor brindó consentimiento con respecto a cada una de las condiciones, e informó que frente a los certificados adquiridos en los años 2013 y 2015 no fue posible hallar la solicitud de seguro diligenciado por el citado señor, motivo por el cual se aporta el condicionado de las pólizas, en el cual se encuentran detalladas las coberturas y las características de los seguros. A ese escrito se anexó copia de la solicitud de seguro y certificado individual póliza de seguro accidentes personales “protección integral”[[16]](#footnote-16).

5.7 El 3 de abril último, Cardif comunicó respecto de las pólizas suscritas por el señor Lenis Gallego lo siguiente: a) con la compañía Tuya Éxito celebró una de seguro de accidentes personales con anexo sustracción “comprador protegido”, expedida bajo el certificado individual No. 00193000000010096394, la que se encontraba vigente para la fecha del deceso del asegurado, mas como la peticionaria no acreditó la ocurrencia del siniestro se le requirió para que incorporara fotocopia del documento de identidad que acredite parentesco y el número de cuenta de la beneficiaria, cumplido lo cual se procedió a cancelar la respectiva indemnización. No obstante, a esto último se procedió debido a un error operativo, toda vez que la póliza no cubría el evento la muerte por cualquier causa sino únicamente la accidental; b) la de seguro de desempleo, incapacidad o muerte accidental, suscrita con Tuya Éxito y expedida bajo el certificado individual No. 00195000000010096394, carece de cobertura para la muerte natural, que fue la que sufrió el asegurado; c) esa misma causal de excepción aplica respecto de la póliza de seguro de accidentes personas, expedida bajo el certificado No. 72505712007074510096394, suscrita en convenio con el Banco Agrario; d) las pólizas que responden a los certificados individuales Nos. 18011096394312743, 18011096394323470 y 183110963941271677, suscritas por productos del citado Banco, no estaban vigentes para el momento del fallecimiento del asegurado, como quiera que la primera fue culminada por decisión propia del tomador; la segunda fue finalizada por mora, a partir del 19 de diciembre de 2013, pues de acuerdo con la entidad bancaria, la cuenta de ahorros destinada para realizar los desembolsos carecía de fondos, y la tercera también por esa causal de cesación del pago de la prima, ya que a partir del 6 de febrero de 2016, no fue posible su recaudo; c) la mera suscripción de las pólizas no genera automáticamente el derecho a obtener la indemnización, como quiera que para ese efecto es necesario colmar las condiciones y exclusiones predeterminadas; d) la póliza No. 0117322, a que se hace referencia en la demanda de tutela, nunca fue recibida por esa entidad aseguradora y por ese motivo no se emitió la póliza y no se cobró la prima correspondiente; e) frente a la solicitud de expedición de las copias de solicitudes de seguro firmadas por el cónyuge de la peticionara, no fue posible ubicarlas en sus bases de datos y en las del Banco Agrario, al tratarse de pólizas canceladas en los años 2013, 2016 y 2017, razón por la cual para efectos de brindar una contestación clara y de fondo a su petición, se allegan certificación de las pólizas correspondientes a los certificados individuales No. 180110096394323470, 18011096394 312743, 183110963941271677 y 72505712007074510096394 suscritos por el citado señor en las oficinas del Banco Agrario, junto con las condiciones generales de dichas pólizas, depositadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia y f) se anexaron copia, entre otros documentos, de los certificados individuales Nos. 00193300000000010096394 y 00193500000000010096394, suscritos por el asegurado en las oficinas de Tuya Éxito, las solicitudes de seguro suscritas y firmadas por el esposo de la actora junto con las condiciones generales de estas pólizas, depositadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia, en donde se encuentra la información de las coberturas y valores asegurados[[17]](#footnote-17).

6. Surge de las anteriores pruebas que los pronunciamientos realizados por la aseguradora accionada no satisfacen completamente los requisitos determinados en la jurisprudencia atrás transcrita, pues han dejado de resolver de manera íntegra las peticiones elevadas por la actora.

En efecto, la aseguradora Cardif, en sus respuestas, suministró información distinta a la requerida, tal como se infiere del resumen que de ellas se hizo en la relación de pruebas. Así entonces puede decirse que no ha expedido copias de las pólizas que se hayan originado con motivo de contratos de seguros celebrados por el esposo de la promotora de la acción, a pesar de que a ellos se refiere aquella entidad en distintos escritos y de que son dos las peticiones que ha elevado la actora en aquel sentido.

Tampoco le ha remitido copias de los formularios de las solicitudes de seguros en convenio con el Banco Agrario y la Tarjeta Tuya Éxito, pues solo con el escrito del 10 de marzo último, aportó copia de la solicitud de seguro y certificado individual póliza de seguro accidente personales “protección integral”; se limitó a decir que no fue posible hallar los adquiridos en los años 2013 y 2015 y nada dijo respecto de los demás, de existir.

Así las cosas, se concluye que la aseguradora Cardif ha desconocido el derecho cuya protección se reclama, pues luego de más de tres meses de haberse presentado la primera solicitud, aún no ha resuelto de fondo y de manera completa las solicitudes elevadas por la actora. En consecuencia, para protegerlo, se concederá el amparo solicitado.

7. Con la acción propuesta también pretende la demandante se restituyan y paguen los valores totales por concepto de cantidades aseguradas, con sus respectivos intereses, remanentes o saldos a favor.

Respecto de esa petición no se satisface el presupuesto de subsidiaridad que caracteriza las tutelas, pues obtenidas las copias de las respectivas pólizas, de ser el caso, deberá la actora, en primer lugar, hacer la respectiva reclamación a la aseguradora en los términos del artículo 1077 del Código del Comercio, según el cual corresponde al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso, mientras que el asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad.

8. En estas condiciones, se revocará el fallo de primera instancia, se concederá el amparo al derecho de petición de que es titular la accionante y se ordenará a la empresa BNP Paribas Cardif, Cardif Colombia Seguros Generales S.A., en el término de 48 horas, resolver de fondo y en forma completa, las solicitudes elevadas por la demandante, los días 3 de enero y 26 de febrero de este año.

9. Teniendo en cuenta que en esa entidad aseguradora radica en principio la competencia para atender esas peticiones, pues a ella fueron dirigidas, se declarará improcedente el amparo, por falta de legitimación, frente al Grupo Éxito y al Banco Agrario de Colombia.

Por lo expuesto, la Sala Civil Familia del Tribunal Superior de Pereira, Risaralda, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**R E S U E L V E**

**PRIMERO:** **REVOCAR** la sentencia proferida por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito local, el 17 de abril pasado, en la acción de tutela instaurada por la señora Omaira Escobar Betancur contra BNP Paribas Cardif, Cardif Colombia Seguros Generales S.A., el Grupo Éxito y el Banco Agrario de Colombia.

**SEGUNDO:** Se concede el amparo al derecho de petición de que es titular la accionante y para protegerlo, se ordena a BNP Paribas Cardif, Cardif Colombia Seguros Generales S.A. que en el término de 48 horas, contadas a partir de la fecha en que sea notificada de esta providencia, responda de fondo y de manera completa las solicitudes formuladas por la citada señora el 3 de enero y el 26 de febrero de este año.

**TERCERO:** Se declara improcedente el amparo frente al Grupo Éxito y al Banco Agrario de Colombia.

**SEGUNDO:** Notifíquese esta decisión a las partes conforme lo previene el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** Como lo dispone el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, envíese el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y cúmplase,

Los Magistrados,

**CLAUDIA MARÍA ARCILA RÍOS**

**DUBERNEY GRISALES HERRERA**

(Con aclaración de voto)

**EDDER JIMMY SÁNCHEZ CALAMBÁS**

1. Sentencia T-155 de 2017 M.P. Alberto Rojas Ríos [↑](#footnote-ref-1)
2. Sentencia T- 048 de 2016 [↑](#footnote-ref-2)
3. M.P, SU-166 de 1999, T-481 de 2002, T-491 de 2001, T-566 de 2002, T-814 de 2005, T-867 de 2013, T-048 de 2016. [↑](#footnote-ref-3)
4. Sentencia T-124 de 2007 [↑](#footnote-ref-4)
5. Sentencia T-814 de 2005 [↑](#footnote-ref-5)
6. Sentencia T-294 de 1997 [↑](#footnote-ref-6)
7. Sentencia C -510 de 2004 [↑](#footnote-ref-7)
8. Sentencia T-709 de 2006 [↑](#footnote-ref-8)
9. Sentencia T-249 de 2001 [↑](#footnote-ref-9)
10. Ver archivos denominados “6-correo certificado 03 enero” y “7-Solicitud Cardif 03 de enero 2020” [↑](#footnote-ref-10)
11. Ver archivos denominados “8-Comunicados (1)pg.1 Aseguradora Cardif fecha 23 enero de 2020” y “9-Comunicados (1)pg.2 Aseguradora Cardif fecha 23 enero de 2020” [↑](#footnote-ref-11)
12. Ver archivos denominados “10-Comunicados (2)pg.1 Aseguradora Cardif fecha 23 enero de 2020” y “11-Comunicados (2)pg.2 Aseguradora Cardif fecha 23 enero de 2020” [↑](#footnote-ref-12)
13. Ver archivos denominados “12-Comunicado Aseguradora Cardif fecha 31 enero de 2020pg.1” y “13-Comunicado Aseguradora Cardif fecha 31 enero de 2020pg.2” [↑](#footnote-ref-13)
14. Ver archivos denominados “14-Comunicado Aseguradora Cardif fecha 06 febrero de 2020pg.1”, “15-Comunicado Aseguradora Cardif fecha 06 febrero de 2020pg.2”, “16-Condiciones Póliza Cardif 1”, “17-Condiciones Póliza Cardif 2”, “18-Condiciones Poliza Cardif Accidentes Personales” y “19-Condiciones vida grupo Poliza Cardif” [↑](#footnote-ref-14)
15. Ver archivos denominados “20-Solicitud fecha 18 febrero enviada 26 mismo mes de 2020\_ con correo certificadopg.1”, “21-Solicitud fecha 18 febrero enviada 26 mismo mes de 2020\_ con correo certificadopg.2” y “22-correo certificado 26 febrero 2020” [↑](#footnote-ref-15)
16. Ver archivos denominados “23-Comunicado Aseguradora Cardif fecha 10 marzo de 2020pg.1”, “24-Comunicado Aseguradora Cardif fecha 10 marzo de 2020pg.2”, “25-Copia Póliza No. 0117322\_ convenio Cardif y Banco Agrariopg.1” y “26-Copia Póliza No. 0117322\_ convenio Cardif y Banco Agrariopg.2” [↑](#footnote-ref-16)
17. Ver archivo denominado “CONTESTACIÓN DERECHO DE PETICIÓN OMAIRA ESCOBAR BETANCUR” [↑](#footnote-ref-17)