



JUZGADO CUARENTA (40) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ

Acción de tutela No. 110014088040202100003

Bogotá D.C., veinte (20) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

I. OBJETO DE LA DECISIÓN

Decidir la acción de tutela instaurada por la señora **MARÍA CONSUELO GARZÓN DE SERRANO** contra **RENAULT SOFASA S.A.S.** y **SANAUTOS S.A.**, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de petición, debido proceso y vida.

II. ANTECEDENTES

2.1. Demanda y Fundamentos

Indica **MARÍA CONSUELO GARZÓN DE SERRANO** que en el mes de septiembre de 2019 adquirió una camioneta marca **RENAULT**, línea New Koleos, placa **GLK079**, la cual ha presentado varias fallas en el sistema electrónico, ameritando varios ingresos al taller concesionario de **SANAUTOS S.A.** y, pese a los arreglos realizados, han persistido las fallas, situación que considera pone en riesgo su vida y la los ocupantes del rodante; motivo por el cual, el 17 de noviembre de 2021, presentó una PQR, a través del canal de servicio al cliente, servicioalcliente@renault.com, dirigido a **RENAULT SOFASA S.A.S.** y **SANAUTOS S.A.**, radicado consecutivo 4-11701895, con la finalidad que se proceda al cambio de la referida camioneta, sin que a la fecha haya obtenido alguna respuesta. Aspecto que la perjudica económicamente, como quiera que su vehículo es esencial para el desplazamiento para ejercer su trabajo como diseñadora de modas.

En consecuencia, solicita se le proteja conceda el amparo constitucional a la vida y petición, y se ordene a las accionadas **RENAULT SOFASA S.A.S.** y/o **SANAUTOS S.A.** den respuesta a lo peticionado.

2.2. Actuación Procesal

Avocado el conocimiento de la acción, el día 10 de diciembre de 2021, se dispuso a correr traslado de esta a las empresas accionadas, para que ejercieran el derecho de contradicción que les asiste.

2.3.1 RENAULT SOFASA S.A.S.

La apoderada judicial de la RENAULT SOFASA S.A.S., en replica al libelo, manifiesta que no le constan los hechos expuestos por la accionante, reconociendo solo lo relativo a la solicitud que presentó al correo electrónico servicioalcliente@renault.com, el 17 de noviembre de 2021, en donde se pretende el cambio de vehículo, precisando que, el día 10 de diciembre, contestó lo petitionado por la accionante, respuesta que se comunicó al correo cserranom3@hotmail.com, por lo que solicita se declare improcedente la acción de tutela y se proceda a su archivo toda vez que se superó el hecho que dio su origen.

Agrega que este no es el mecanismo idóneo para solicitar el cambio de automotor, pues puede recurrir a otras herramientas legales y activas consagradas en la Ley Colombiana, como las acciones a través del Estatuto del Consumidor, por lo que afirma que no cumple con los requisitos de subsidiariedad y residualidad esenciales de esta acción constitucional.

Aclara que Renault Sofasa es una sociedad autónoma con domicilio en Envigado - Antioquia, distinta de los concesionarios autorizados Renault, tal como lo es Sanautos, quien es una persona jurídica totalmente independiente y lo único que los une es una relación de concesión para la compraventa de vehículos automotores.

2.3.2 SANAUTOS S.A.

El representante legal suplente de SANAUTOS S.A. confirmando la compra por parte de la señora MARÍA CONSUELO GARZÓN DE SERRANO del vehículo de marca RENAULT, línea NEW KOLEOS ZEN PHONE, modelo 2019, motor 2TRC70F037687, con placa GLK079 y entregada el 25 de septiembre de 2019, con una garantía de 3 años o 100.00 kilómetros, precisa las varias oportunidades que dicho vehículo ingreso al taller de servicio sucursal Bulevar Niza, bajo órdenes de reparación No. 67109011 de fecha 7 de octubre de 2019, 67389341 del 18 de noviembre de 2019, 811553641 del 2 de octubre de 2020, 90124581 del 24 de mayo de 2021, No. 90677381 del 30 de agosto de 2021 y No. 91109601 del noviembre de 2021, siendo atendidas en cada una de esas oportunidades las irregularidades que presentaba el vehículo.

Señala que no existe vulneración al derecho de petición, pues no recibió petición y/o solicitud de información por la accionante, ya que actúa como proveedora de un servicio y efectuó la intervención del vehículo conforme a la garantía; además, indica que no se ha impedido que la señora GARZON DE SERRANO presente o haga reclamación a la accionada, ni que solicite la efectividad de la garantía del rodante amén que el agotamiento del presupuesto de la

idóneo para hacer que efectiva la garantía del vehículo, pues cuenta con otros medios de defensa, como la reclamación directa.

Por lo anterior, solicita que se declare la improcedencia de la acción de tutela contra particular, por cuanto no se puede establecer que la empresa vulneró derecho fundamental al no haber sido requerida para tal fin, la inexistencia de perjuicio irremediable y por existir otro medio de defensa judicial o por hecho superado.

III. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

3.1 Competencia.

Este Despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, en virtud de lo establecido en el Art. 86 de la Constitución Nacional en concordancia con lo normado en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y art. 1º numeral 1º Inciso 3º del Decreto 1382 de 2000, modificado por el Decreto 1069 de 2015, a su vez modificado por el Decreto 1983 de 2017, como quiera que se insta contra una entidad privada, con la cual refiere un contrato de compraventa de un automotor.

3.2 Problema Jurídico.

Corresponde determinar si RENAULT SOFASA S.A.S. y/o SANAUTOS S.A., han vulnerado los derechos fundamentales invocados, ante la omisión de responder el derecho de petición presentado desde el día 17 de noviembre de 2021, por la señora MARÍA CONSUELO GARZÓN DE SERRANO, a efectos que le cambien el vehículo por fallas recurrentes del sistema electrónico.

3.3 Procedencia de la acción de tutela y derecho fundamental.

El Art. 86 de la Constitución Política incorporó la acción de tutela, la cual fue reglamentada en los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, en donde contemplan que toda persona por sí o por quien actúe en su nombre puede reclamar ante los jueces los derechos fundamentales constitucionales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados por la acción u omisión de cualquier entidad pública o privada.

Así mismo, la tutela ha sido consagrada constitucionalmente como un mecanismo judicial excepcional y subsidiario, caracterizado por la flexibilidad e informalidad de su procedimiento y por la celeridad con la que debe actuar el Juez cuando es puesto en conocimiento de una violación o amenaza de un derecho fundamental

precisado que su núcleo esencial no sólo comprende la posibilidad que tiene toda persona de formular solicitudes ante las autoridades, sino también el que éstas sean resueltas de fondo, desarrollando de manera completa los asuntos planteados y de forma congruente con lo solicitado -bien sea favorable o desfavorablemente-, excluyendo fórmulas evasivas o elusiva, y de manera oportuna, esto es, dentro del término legal establecido para el efecto.¹

3.4 Del Caso en Concreto

Descendiendo al caso que ocupa la atención del Despacho, se advierte, en primer lugar, que se trata de una posible vulneración a un derecho de petición, más no configura, como lo reclama la actora, de una afectación al derecho a la vida, por cuanto parte de una apreciación de la accionante que da lugar a un hecho futuro e incierto, ni tampoco al derecho al debido proceso, por cuanto no se encuentra en trámite actuación administrativa o judicial alguna.

En relación al derecho de petición, vemos que la accionante afirma no haber recibido respuesta por parte de las vinculadas RENAULT SOFASA S.A.S. y/o SANAUTOS S.A., a la petición elevada el 17 de noviembre de 2021, a través del correo electrónico servicioalcliente@renault.com, donde solicita que se reemplace la camioneta New Koleos, placas GLK079, adquirida el 25 de septiembre de 2019, toda vez que ha presentado varias fallas en el sistema electrónica del automotor, las cuales continúan a pesar de las reparaciones que se han realizado en el taller de SANAUTOS S.A.

En el ejercicio del derecho de contradicción, en primer término, SANAUTOS S.A. reconoce las ocasiones en que el vehículo, propiedad de la accionante, ha ingresado a su taller ubicado en Bulevar Niza, adjuntado los soportes respectivo sobre las ordenes de trabajo, el certificado de garantía y el informe técnico; sin embargo, advierte que en la entidad no se ha radicado derecho de petición alguno, aspecto este que se puede verificar con el soporte allegado por la accionante, en el cual se avizora que la PQR se elevó ante RENAULT.

Por tanto, corresponde dar respuesta a la entidad RENAULT SOFASA S.A.S., no obstante, esta entidad accionada afirma que el 10 de diciembre de 2021, atendió la solicitud de la señora MARÍA CONSUELO GARZÓN DE SERRANO, la cual remitió a su correo electrónico cserranom3@hotmail.com, mismo registrado en su derecho de petición como en el escrito de tutela, evento que se puede verificar en el pantallazo que la citada empresa plasmó en su escrito defensivo, indicando que no es un derecho de petición ni una acción de tutela el mecanismo para hacer efectiva una garantía comercial.

De hecho, la acción de tutela, en efecto, no es el medio de defensa idóneo para la reclamación que pretende la accionante, esto es, el cambio de su camioneta

Acción de tutela
Radicado 110014088040202100003
Accionante: MARÍA CONSUELO GARZÓN DE SERRANO.
Accionado: RENAULT SOFASA S.A.S. y SANAUTOS S.A.

considerarlo pertinente la interesada, debido a que la acción de tutela no es el mecanismo para el reclamo de aspectos netamente contractuales y económicos, que no llevan *per se* la afectación de derechos fundamentales, más aún cuando la accionante no acreditó, siquiera sumariamente, la existencia de un perjuicio irremediable, y la sola manifestación, -sin sustento probatorio-, de depender su desplazamiento para su labor, no es suficiente para conceder un amparo constitucional.

Así entonces, es claro que se han superado las circunstancias que dieron origen a la acción impetrada y se restablece el derecho cuya protección reclama la accionante, en vista de la respuesta brindada por RENAULT, independientemente que sea contraria a los intereses de la actora; en consecuencia, se negará la presente acción de tutela por carencia actual de objeto por hecho superado al no existir, por sustracción de materia, derechos fundamentales a proteger.

Sobre este particular, la H. Corte Constitucional, en sentencia T-419 de 2017, con relación a la orden a adoptar por el Juez de Tutela ante la presencia de un hecho superado, ha dicho lo siguiente: *“se configura la carencia actual de objeto por sustracción de materia, por una situación sobreviniente que modificó los hechos, la cual genera que la orden que podría ser impartida por el juez de tutela, relativa a lo solicitado en la demanda de amparo, no surta ningún efecto; ya que, se puede inferir razonadamente que la accionante perdió todo el interés en la satisfacción de su pretensión.”*

Por consiguiente, al no vislumbrarse vulneración de las garantías constitucionales deprecadas, ya que el objeto de la acción de tutela se satisfizo con la acción desplegada por la demandada en el transcurso de la actuación, con lo cual se torna improcedente el amparo deprecado por MARÍA CONSUELO GARZÓN DE SERRANO, por carencia actual de objeto.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

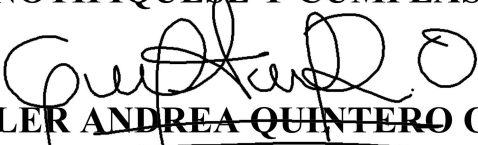
RESUELVE

PRIMERO: Negar por improcedente la acción de tutela presentada por **MARÍA CONSUELO GARZÓN DE SERRANO** contra **RENAULT SOFASA S.A.S. y SANAUTOS S.A.**, de conformidad con las razones expuestas en precedencia.

Acción de tutela
Radicado 110014088040202100003
Accionante: MARÍA CONSUELO GARZÓN DE SERRANO.
Accionado: RENAULT SOFASA S.A.S. y SANAUTOS S.A.

2591 de 1991, En el evento en que esta decisión no sea objeto de impugnación, REMITIR las diligencias a la H. Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


GUEYLER ANDREA QUINTERO OSORIO
JUEZ

Firmado Por:

Gueyler Andrea Quintero Osorio
Juez
Juzgado Municipal
Penal 040 Control De Garantías
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: **279b8b14af1a8ab0910aa4f9982561804fa512539674b1577e41b3dd6ae8eeeb**

Documento generado en 20/12/2021 05:39:43 PM

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