

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., diez (10) de junio de dos mil veintidós (2022).

Ref. Acción de tutela No. 2022-00567

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por IVANOVA GISELA DE LA ROSA REVOLLEDO contra DENTIX COLOMBIA S.A.S.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición para que se ordene a la entidad accionada: **i)** dar respuesta al derecho de petición elevado el 29 de marzo de 2022 y reiterado el 18 de mayo siguiente; y **ii)** entregar soporte contable de la devolución de \$9.864.700 o en su defecto realice el pago correspondiente a su cuenta de ahorros.

2. Fundamentos Fácticos

1. La actora adujo, en síntesis, que el 4 de octubre de 2016 con ocasión a un contrato celebrado con DENTIX COLOMBIA S.A.S. para la realización de un tratamiento odontológico solicitó un crédito al banco BBVA S.A, sin embargo, la entidad encartada empezó a generar una serie de trabas que dificultaron el desarrollo normal del tratamiento al punto que tuvo que acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. Informó que, debido a la pandemia por el virus Covid-19 teniendo en cuenta que es un adulta mayor de 67 años de edad, con padecimientos de la parte respiratoria no insistió en agendar más citas, siendo así, en el año 2021 se acercó al centro odontológico a fin de retomar con su tratamiento, no obstante, se informó que no se podía reanudar el servicio por lo que el dinero correspondiente fue devuelto al Banco BBVA aportando una copia de una nota de crédito.

3. En razón a lo anterior, cuando realizó la solicitud pertinente ante la entidad financiera se le indicó que para esas fechas no se efectuó ninguna transacción, motivo por el que, actuando por conducto de apoderado, radicó derecho de petición ante el ente convocado el 29 de marzo del año en curso bajo el radicado No. 2022032960003678 solicitando se le entregue soporte de la transacción de la suma de \$9.864.700, o en su defecto se le haga devolución del dinero pagado para lo cual se adjuntaron los documentos pertinentes; y ante la falta de respuesta, el 18 de mayo de 2022 envió nuevamente un correo electrónico, sin que a la fecha haya obtenido una respuesta clara, concreta y de fondo.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de 1° de junio de la presente anualidad y se dispuso la vinculación de Banco BBVA S.A. y la Superintendencia de Industria y Comercio.

1. **DENTIX COLOMBIA S.A.S** manifestó que, el 2 de junio de 2022 emitió respuesta al derecho de petición informando a la accionante sobre aplicación de la devolución del dinero correspondiente al tratamiento no realizado, directamente a la cuenta bancaria indicada por la accionante, misiva que fue remitida a la dirección de correo electrónico reportada en el escrito petitorio de manera que se trata de un hecho superado, de ahí que, deba denegarse el amparo deprecado.

2. **EL BANCO BBVA S.A.**, informó que revisada su base de datos a nombre de la señora Ivanova Gisela de la Rosa Revolledo registra una cuenta de ahorros con un saldo actual de \$10.721.512, sin que sea la entidad llamada a responder por los hechos y pretensiones de la acción de tutela solicitando su desvinculación de la presente acción.

3. Por su parte, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** señaló que sólo puede pronunciarse respecto del trámite adelantado por la convocante en el año 2016, quien solicitó acompañamiento como facilitadores en la resolución del inconveniente que se circunscribe a los hechos que hasta esa época se manifestaron en la audiencia.

Agregó que, en materia de protección al consumidor esa entidad está revestida de funciones jurisdiccionales para dirimir las controversias que se presenten entre productores y/o distribuidores de bienes o servicios y sus consumidores por expreso mandato legal y constitucional, así como la de sancionar con multas a quienes incumplan las órdenes que emanen de las sentencias o conciliaciones o transacciones que se lleven a cabo por parte de esta Entidad, alegando la falta de legitimación en la causa por pasiva.

III. PROBLEMA JURÍDICO

El Despacho advierte que el problema jurídico en el presente asunto se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho fundamental de petición del accionante.

IV. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste *“un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”*, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. El derecho que en últimas considera vulnerado la parte actora es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que, en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.”

Ahora bien, cabe aclarar que por desarrollo jurisprudencial el ejercicio del mencionado derecho puede ser predicable ante particulares solo en ciertos eventos, tales como: **i)** cuando los particulares son prestadores de un servicio público, **ii)** en los casos en que los particulares ejercen funciones públicas, **iii)** cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general, **iv)** cuando se realiza para la protección de otros derechos fundamentales, **v)** cuando concurre un estado de indefensión o situación frente al particular al que se eleva la petición.¹, dichas reglas fueron acogidas de manera definitiva por el legislador determinando que *“...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...”*

Con relación al término para resolver las peticiones el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1575 de 2015, contempla

“(i). Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(ii). Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

(iii). Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

Sumado a ello, la Jurisprudencia constitucional refiere que: *“La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es*

¹ Sentencia T-487 de 2017

claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno” (Sentencia C-007 de 2017)

3. Conforme a las anteriores precisiones, una vez revisadas las pruebas obrantes en el plenario, se observa que el 24 de marzo de la presente anualidad la señora Ivanova Gisela de la Rosa Revollo, actuando por conducto de apoderado, radicó derecho de petición ante DENTIX COLOMBIA S.A.S. con miras a que se le entregara copia del soporte contable o certificación expedida por esa entidad en el que conste la operación realizada por valor de \$9.864.700 relacionado con la nota crédito NC-CR011797.

De acuerdo a lo expuesto en precedencia, del informe presentando por la entidad accionada, el cual se entiende rendido bajo la gravedad de juramento conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, se advierte que concurre una situación de hecho superado, pues durante el trámite de la acción constitucional mediante comunicación de fecha 2 de junio del año en curso acreditó haberse pronunciado de fondo respecto de las inquietudes planteadas.

En efecto, en la referida misiva la entidad de salud convocada resuelve todos y cada uno de los puntos relacionados en el escrito petitorio, informando a la promotora del amparo que fue aplicada devolución a través de nota de crédito NC-CR011797, por el valor de NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS PESOS (\$9.864.700), correspondiente a tratamientos no realizados en boca. La devolución fue reportada directamente al número de cuenta sobre el cual se remitió la correspondiente certificación bancaria adjuntando la respectiva nota de crédito.

En igual sentido, se observa que la respuesta en comentario fue remitida vía correo electrónico a la dirección “alfred_19_82@hotmail.com”, la cual coincide con la reportada tanto en el derecho de petición como en la acción de tutela. De manera que, cuando las circunstancias que han dado origen al amparo han desaparecido éste pierde su razón de ser, pues la orden emitida por el Juez no tendría ningún efecto.

Así las cosas, sobre este punto conforme a lo expuesto en líneas precedentes, se colige que en la actualidad no existe vulneración o amenaza del derecho fundamental invocado, puesto que la entidad encartada acreditó haber emitido una respuesta clara, precisa y de fondo a la petición elevada el 24 de marzo de 2022, por tal motivo habrá de negarse la acción constitucional por carencia actual de objeto.

4. De otra parte, respecto de la pretensión de la acción de tutela relacionada con la devolución de la suma de \$9.864.700, se advierte que este mecanismo consagrado para la protección de derechos fundamentales resulta improcedente dado su carácter residual y subsidiario, de modo que si la actora considera que se presentó alguna irregularidad en la actuación surtida por parte de la entidad accionada, cuenta con los mecanismos ordinarios puestos a su disposición para debatir ante la Jurisdicción Ordinaria Civil o en su defecto como quiera que se trata de una relación de consumo, ante la Superintendencia de Industria y Comercio tales circunstancias, tratándose de asuntos que no revisten aspectos de orden constitucional sin que obre en el plenario elemento de convicción alguno que permita acreditar la existencia de un perjuicio irremediable.

Sobre este tópico la Corte Constitucional en Sentencia T-903 de 2014 expresó:

*“...se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamental, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más **no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico**, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. Los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias.”* (énfasis fuera de texto).

5. Puestas las cosas de la anterior manera, concurre de forma clara la causal de improcedencia consagrada en el artículo 6° numeral 1° del Decreto 2591 de 1991, relacionada con la existencia de otra vía o recurso judicial, motivo por el cual queda neutralizada la intervención del Juez de tutela, precisamente porque este instrumento, es de orden subsidiario y residual, solo opera ante la ausencia en el ordenamiento jurídico de otro mecanismo de defensa, sin que se haya acreditado la configuración de un perjuicio irremediable.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto **el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

VI. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo a los derechos fundamentales incoados Ivanova Gisela De La Rosa Revollo, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si el actual proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y cúmplase,

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

Iris Mildred Gutierrez

Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019
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: **e5a0cd65e1e3dadfef18b84ec931a3bd0da0b2a90a34126da690bbfdf797a244**
Documento generado en 10/06/2022 12:46:28 PM

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