

**Radicación No.** 110014003007-2020-00791

**Accionante:** ANA MARÍA MEDINA GARCÍA.

**Accionada:** EMERMEDICA S.A.

**ACCIÓN DE TUTELA.**

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**

Bogotá, D.C., veinticuatro de noviembre de dos mil veinte.

**ASUNTO**

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por la señora ANA MARÍA MEDINA GARCÍA contra EMERMEDICA S.A.

**1. ANTECEDENTES**

Acude la accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Refiere puntualmente que el 31 de junio de 2020 solicitó mediante la línea de atención de Emermédica S.A., se escuchará el audio donde solicitaba el retiro de esa entidad y adicionalmente negaba el pago de los periodos del mes de junio y julio, que el 10 de octubre del año en curso, interpuso un derecho de petición por medio de la página web, solicitando le dieran respuesta al requerimiento interno No. 00672330, donde solicitaba se escuchará el audio, ya que se quería retirar de esa sociedad, sin que a la fecha se haya procedido a ello.

**SUJETOS DE ESTA ACCIÓN**

**Accionante:** ANA MARÍA MEDINA GARCÍA.

**Entidad accionada:** EMERMEDICA S.A.

## **FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN**

Solicita el accionante el amparo del derecho de petición.

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA:** Indicó que existía una reclamación derivada de la existencia y ejecución de un contrato privado de naturaleza civil, regido por la autonomía privada, mediante el cual la señora ANA MARÍA MEDINA GARCÍA se obligó para con Emermédica S.A., a pagar una suma fija mensual anticipada de (\$67.500,30) mediante la disposición de tal recurso en su cuenta bancaria autorizada por ella al momento de afiliarse al Plan de Ambulancia Prepagado de la entidad, el que se haría mediante débito automático; obligación principal que en la mayoría de las ocasiones ha cumplido tardíamente y en dos periodos ha incumplido totalmente dejándolos en estado de mora, sobre el cual ahora pretende excusarse en una presunta “*dificultad económica*” para lograr, no solo la cancelación del plan, si no ser exonerada de su obligación principal de pago acudiendo al mecanismo jurisdiccional pero excepcional de la acción de tutela.

Igualmente, que, para el día 28 de julio de 2020 la actora se comunicó a la línea telefónica de atención al cliente manifestando su intención de cancelar el contrato por dificultades económicas, que durante la llamada la entidad, le brindó un beneficio especial, único y temporal con el fin de coadyuvar su situación económica, ofrecimiento que consistió en un mes gratis de cobertura aplicable para el periodo septiembre-octubre, por lo cual habría desistido de la cancelación del Plan/Contrato y aceptando tanto continuar con este al consentir el beneficio del mes gratis, de ahí que dentro de la llamada, se dio resolución total y de fondo a las inquietudes de aquella, llegando a acuerdos privados sobre la permanencia en el contrato, y por tanto no había obligación para emitir una comunicación escrita de manera posterior, cumpliendo así cabalmente con el deber de información y honrando el derecho fundamental de petición expresado bajo la modalidad de PQR verbal; que para el día 31 de julio de 2020, recibió otra llamada de la tutelante vía

línea telefónica de servicio al cliente, en la cual haciendo alusión a la llamada del 28 de julio de 2020 manifestó haber solicitado el servicio médico encontrando que su contrato lo tenía bloqueado a pesar de que Emermédica le dio un mes gratis .

Del mismo modo, señaló que, no obstante lo anterior no era excusa para que ella, pueda calificarlos como actos de mala fe y engaño de parte de la entidad, toda vez que es quien en primera instancia, debe tener conocimiento de si paga o no sus obligaciones comerciales, induciendo a la institución en error dejando permanecer este a través del analista de servicio al cliente, cuando observó que no le cobraron en dicha llamada dichos periodos; acto que sí es reprochable, siendo la demandante quien debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago, que para que la cancelación del plan sea posible, se tiene que pagar los dos periodos mensuales en mora que presenta el contrato y que a la fecha mantienen los servicios objeto de cobertura contractual, en estado bloqueado por eso mismo, además que si la cancelación se hiciera tomando como novedad retroactiva el día 28 de julio de 2020, los periodos junio-julio y julio-agosto estarían igualmente causados y en mora para este día, de tal suerte que la obligación de pago permanecería en cabeza de la tutelante aún extinguido el contrato y que finalmente, que si bien es cierto, se evidencia de la auditoría del caso efectuada, con ocasión del conocimiento sobre la existencia de la presente acción, que el área de servicio al cliente se encontraría pendiente de emitir respuesta a la demandante por sus contactos efectuados el 31 de julio y el 2 de octubre, no menos cierto era que, tal omisión había sido corregida de inmediato, allanándose EMERMÉDICA S.A., a subsanarlo a través de la emisión de la Comunicación ES- 2020- 00.672.330- REQ de fecha 12 de noviembre del año en curso, siendo esta notificada a la misma señora en cita a través del correo electrónico nanimed7@hotmail.com, por lo que se debe denegar el presente amparo por hecho superado.

## **2. CONSIDERACIONES**

### **ASPECTOS FORMALES**

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

## **ASPECTOS MATERIALES**

El amparo constitucional es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que, en la Norma Política de la Nación se consagran, cuando en el caso concreto de una persona, la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

## **DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, señala: *“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”*.

Al respecto, es abundante la jurisprudencia constitucional en torno al contenido, el ejercicio y el alcance del derecho de petición y sobre su carácter de derecho constitucional fundamental. Una síntesis sobre la materia se encuentra en la sentencia T-1160 de 2001, en la cual la Corte consignó los siguientes criterios:

El artículo 23 de la Carta faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o ante las organizaciones privadas en los términos que señalen la ley, y, principalmente, *“a obtener pronta resolución”*. Consiste no solo en el

derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades y de los particulares cuando así lo determine la ley, sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

De conformidad con la doctrina constitucional en la materia, esa respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible, pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución. En un fallo anterior, la Corte resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, dentro de ellos los siguientes:

*“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 decide 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.*

*d. Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita (...)*”  
Sentencia C-792/06 M.P. RODRIGO ESCOBAR GIL.

Igualmente, la Ley 1755 de 2015 de 30 de junio de 2015, reguló este derecho al consagrar en su artículo 32 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”.*

## EL CASO CONCRETO

En el caso en particular, la accionante requiere la protección de su derecho fundamental de petición, pues según aduce, radicó ante la entidad accionada uno el 10 de octubre del año en curso, solicitando le dieran respuesta al requerimiento interno No. 00672330, donde solicitaba se escuchará el audio, ya que se quería retirar de esa sociedad, sin que a la fecha se le haya dado respuesta, lo cual fue replicado por la convocada en los términos esbozados en la respuesta dada al presente amparo.

Remitiendo la atención al acervo probatorio, efectivamente con los anexos aportados en la contestación al escrito de tutela se adjuntó el referido derecho de petición en el que pretendía la accionante se escuchara la llamada donde una empleada de la entidad convocada, le regaló un mes de servicio para que no se retirará, lo cual a la postre aconteció satisfaciendo lo requerido por ella, pues en la misiva que le remitió a su correo electrónico le dio respuesta concreta al indicarle que: *“En relación con la solicitud de cancelación y el periodo ofertado como cortesía, se realiza escucha de la llamada generada el día 28/07/2020 radicado No. 00.670.713, en donde se validan datos de información personal para confirmar comunicación con la titular del contrato; con motivo de que continuara con la afiliación de todos los beneficiarios se realiza el ofrecimiento de un mes de cortesía para el periodo de septiembre, informándole también que no tenía saldo pendiente en ese momento, toda vez que la asesora no evidenció facturación la generada posterior a la comunicación y que el contrato registraba ACTIVO, así las cosas, para acceder al periodo de cortesía es indispensable encontrarse al día en los pagos No obstante, de conformidad con lo establecido en el manual del usuario numeral 12, el día 28/07/2020 11:04 pm el sistema genera la emisión de las facturas correspondientes a los periodos junio y julio...”* , además, que le remitían la factura número 593148 por valor de \$135.000,60, la cual podía pagar a través de los convenios que tenía con la entidades Davivienda, Colpatria, Banco de Bogotá, y otros, y que en caso de que fuera su deseo, el de finalizar el contrato, la invitaban a comunicarse 72 horas después de realizado el pago con la línea de servicio al cliente 3077089 línea nacional 018000 11 7098 para dar continuidad al proceso de cancelación del servicio contratado, lo cual le

fue remitido a su correo electrónico señalando en el derecho de petición, pues de ello da cuenta los anexos aportados.

Así las cosas, tenemos que la entidad accionada, dio respuesta a la parte accionante de manera concisa y concreta, conforme se observa dentro del escrito de contestación dado al presente amparo, por lo que, bajo tal escenario, y ante la carencia de objeto presentada sobre tal asunto, puede observarse el acaecimiento de un hecho superado, recordando que según la jurisprudencia constitucional este se presenta:

*“... cuando por la acción u omisión del obligado, desaparece la afectación del derecho cuya protección se reclama, de tal manera que ‘carece’ de objeto el pronunciamiento del juez constitucional” (Sentencia T- 957 de 2009), y, por tanto, “en tal contexto, la configuración de un hecho superado hace innecesario el pronunciamiento del juez, ya que los requerimientos del accionante se satisfacen antes del respectivo fallo” (Sentencia T-058 de 2011).*

De lo expuesto, se colige que en la actualidad no existe, si alguna vez existió, vulneración o amenaza de los derechos fundamentales incoados por la tutelante, perdiendo por lo tanto el amparo invocado su razón de ser, de ahí que el despacho lo negará.

### **3. DECISION**

Por lo expuesto, el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** por **HECHO SUPERADO** la acción de tutela invocada por la señora ANA MARÍA MEDINA GARCÍA, en virtud de lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

**SEGUNDO: COMUNÍQUESE** esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

**TERCERO: REMÍTASE** el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LOURDES MIRIAM BELTRÁN PEÑA**  
**JUEZ**