

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., Catorce (14) de julio de dos mil veintidós (2022)

REFERENCIA: 110014003049 2022 0638 00

Encontrándose agotado el trámite de informe sobre los hechos, defensa y contradicción propios de esta acción constitucional, y dado que no se avizora la existencia de causal de nulidad que afecte lo actuado, el presente Despacho procede a emitir pronunciamiento de fondo.

I. ANTECEDENTES

1. PARTES:

Accionante: Sandra Milena Quitian Méndez

Accionada: Systemgroup SAS

2. HECHOS QUE FUNDAMENTAN LA ACCIÓN

- Describe el accionante -de forma sucinta- que adquirió servicio de ortodoncia con Dentoesthetic Centro de Salud y Estética Dental S.L. en el mes de enero de 2019, asignándoles las citas en horarios con los cuales no podía cumplir, lo que la llevo a dejar de asistir, aduciendo que a pesar de lo anterior le siguieron cobrando el servicio.
- Indica que tuvo audiencia con la Superintendencia de Industria y Comercio en donde el abogado en representación de Dentoesthetic Centro de Salud y Estética Dental S.L, manifestó que presento la notificación de desembolso a Systemgroup desde diciembre de 2021, haciendo la devolución del dinero a dicha entidad quienes son los encargados de manejar la cartera.

- Señala que realizó él envió de los documentos correspondientes junto con la orden a la accionada Systemgroup mediante correo electrónico el pasado 21 de abril de 2022.
- Manifiesta que el día 27 de abril de la presente anualidad se comunicó vía telefónica donde le informaron que su caso se encontraba en estudio para ser escalado, por no tener conocimiento del proceso de devolución. Precizando que a la fecha no le han desembolsado el dinero por lo que elevo nuevamente petición el día 25 de mayo de 2022, la cual no ha sido respondida
- Por lo cual, estima vulnerado su derecho constitucional de petición.

3. OBJETO DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Como pretensiones se proponen las siguientes:

1. Sea tutelado en favor de Sandra Milena Quitian Mendez el derecho petición, cuya vulneración se considera efectuada por el representante legal de la accionada, bajo las circunstancias de tiempo, modo y lugar especificadas en el escrito petitorio.
2. Como consecuencia, solicita se ordene al personal de Systemgroup SAS dar respuesta a su derecho de petición, de manera suficiente y congruente con los hechos expuestos, radicado el 25 de mayo de 2022.

4. DERECHOS ESTIMADOS COMO VULNERADOS

- Petición.

5. ACTUACIÓN PROCESAL

Presentada la acción constitucional, el Despacho dispuso admitirla mediante auto proferido el 01 de julio de 2022; corriendo traslado de su contenido, por el término improrrogable de dos (2) días, a la entidad accionada y a las vinculadas Dentiestetic Centro de Salud y Estetica Dental S.L. y Superintendencia de Industria y Comercio.

6. CONTESTACIÓN DE LA ACCIONADA Y VINCULADAS

Systemgroup SAS

Dentro de la oportunidad correspondiente el apoderado general de la entidad indicó que, en el desarrollo del objeto social de su representado se encuentra la administración y gestión de cartera morosa.

Indicar que Systemgroup S.A.S., mediante contrato de compraventa celebrado con DENTIX COLOMBIA S.A.S., de fecha 29 de septiembre del 2020., adquirió una serie de obligaciones dentro de las cuales se encuentra la obligación No. 133219, a cargo de la ciudadana SANDRA MILENA QUITIAN MENDEZ, identificada con la cédula de ciudadanía No. **1022937553**, acreencia reportada por la entidad vendedora con saldo insoluto.

Refirió que la señora SANDRA MILENA QUITIAN MENDEZ, ha interpuesto una (01) petición, respecto de la cual nos permitimos emitir respuesta en los siguientes términos:

- Documento Denominado Respuesta PQR 793054647 calendado del 03 de junio de 2022, enviado al correo electrónico outsourcingabogadossas@gmail.com.
- Documento Denominado Respuesta PQR 793054647 Calendado del 07 de julio de 2022, enviado al correo electrónico outsourcingabogadossas@gmail.com

La respuesta anteriormente mencionada fue resuelta de manera clara, de fondo y congruente con lo solicitado; así mismo, se efectuó el envío a la dirección de correo electrónico, dispuesto por la accionante en el derecho de petición recibido en nuestra organización; es decir, outsourcingabogadossas@gmail.com, tal y como se demuestra en la petición allegada.

Por tales motivos, enunció que no existe amenaza o vulneración sobre el derecho reclamado y que, por tanto, debe negarse esta acción.

Superintendencia de Industria y Comercio

En lo que respecta a esta entidad, su personal refirió que verificado el “Sistema de tramites – consultas de tramites” se logró constatar que por medio de escrito presentado por la accionante Sandra Milena Quitian contra Dentix Colombia SAS ante dicha entidad dentro de expediente No. 21-135754, se inició proceso jurisdiccional de naturaleza civil, en concreto acciones de protección al consumidor, que se tramita de conformidad con lo dispuesto en el actual Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011 – y demás normas concordantes.

Mediante sentencia proferida en audiencia del 8 de abril de 2022, cuyo extracto reposa en el Acta No. 3984 de la misma anualidad, el Despacho ordenó a DENTIX **COLOMBIA S.A.S.** a favor de **SANDRA MILENA QUINTIAN MENDEZ**, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la providencia, reintegrar la suma de DOS MILLONES CIENTO SEIS MIL NOVECIENTOS PESOS MCTE (\$2.106.900), correspondiente a los servicios de ortodoncia no prestados, de conformidad con el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Señalar, que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de la facultad judicial conferida por los artículos 56 de la Ley 1480 de 2011, y el artículo 24 del Código General del Proceso, conoce y tramita las acciones de protección al consumidor encaminadas a obtener la efectividad de la garantía por un bien o servicio, la aplicación de las normas de protección contractual, publicidad e información engañosa, la contratación de un servicio que supone la entrega de un bien o demás normas especiales de protección a consumidores en virtud de las cuales actúa de forma imparcial ante las partes de un proceso, como un Juez de la República, de manera que, al ostentar dichas facultades, la Superintendencia pasa a ejercer sus funciones como Juez de la República, todo ello siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 58 del Estatuto del Consumidor en cuestión, y las reglas propias del proceso verbal y verbal sumario, previstas en los artículos Arts. 368, 390 y siguientes de la Ley 1564 de 2011 (C. G. del P).

Precisa, que conforme el escrito de tutela allegado no se observa violación por parte de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio frente a los derechos de la parte accionante. Inclusive, los argumentos esgrimidos por la

accionante se dirigen contra la empresa SYSTEMGROUP SAS, sociedad completamente distinta a la vinculada en el proceso que se adelantó en esta entidad dentro de la acción de protección al consumidor. En este orden de ideas, corresponderá al juez de conocimiento evaluar la vulneración del derecho del derecho fundamental de petición y la procedencia del mismo contra particulares.

Teniendo en cuenta las circunstancias fácticas aquí expuestas y las consideraciones jurídicas antes desarrolladas, de la manera más respetuosa ruego al Señor Juez desvincule a la Superintendencia de Industria y Comercio de la presente acción de tutela por los argumentos esgrimidos anteriormente.

Dentoestetic Centro de Salud y Estética Dental S.L.

Notificada en debida forma la entidad dentro del termino concedido no emitió pronunciamiento alguno.

II. CONSIDERACIONES

1. COMPETENCIA

Acorde con lo establecido en los decretos reglamentarios 2591 de 1991, 1382 de 2000, 1069 de 2015 y 333 de 2021 este Despacho resulta competente para resolver la presente tutela, ya que se ajusta a las exigencias sustanciales dispuestas en el artículo 86 de la Constitución Política y se dirige contra una persona jurídica de naturaleza privada, sobre la que se estima la generación de vulneración de derechos fundamentales con ocurrencia en Bogotá D.C.

2. PRUEBAS

En ese orden, para resolver la presente tutela se tendrá como prueba la documental que acompaña el escrito de tutela y las contestaciones expuestas por la entidad accionada y las instituciones vinculadas.

3. PROBLEMA JURÍDICO

Así las cosas, analizadas las manifestaciones de la parte tutelante y las contestaciones radicadas en el expediente, el problema jurídico a resolver es el siguiente:

- ¿De acuerdo a las actuaciones desarrolladas por el personal de la sociedad Systemgroup SAS frente a la solicitud radicada mediante correo electrónico el pasado 25 de mayo de 2022, persiste -o no- este asunto la amenaza o vulneración alegada sobre su derecho fundamental de petición?

4. CASO CONCRETO

4.1. La Constitución Política de 1991, en su artículo 86, establece la acción de tutela como un mecanismo constitucional de carácter excepcional para la protección de derechos fundamentales, en los siguientes términos:

"Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública (...)"

Se trata, entonces, de un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consisten en brindar a la persona la posibilidad de acudir al aparato jurisdiccional del Estado, sin mayores requerimientos de índole formal y con la certeza que obtendrá justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza a sus derechos fundamentales. Logrando que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado, consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política.

4.2. Su finalidad es lograr que, mediante un trámite preferente y sumario, el Juez profiera una orden de actuar o abstenerse de hacerlo, tendiente a hacer cesar la vulneración o amenaza de violación denunciada.

Por lo que es dable valorar, en concreto, el núcleo central del derecho fundamental objeto, presuntamente, de amenaza o vulneración. Esto es, el derecho fundamental de petición.

4.3. Sobre este elemento constitucional, la jurisprudencia y la doctrina han señalado su importancia al permitir su amparo directo bajo el carácter fundamental previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

Allí se establece 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 legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

Norma constitucional que ha tenido un amplio desarrollo; estableciéndose, para su aplicación y protección, los parámetros jurisprudenciales contenidos, entre otros, en sentencia C – 818 de 2011¹. Hoy aplicables también bajo la égida de la ley 1755 de 2015. Cuales son:

- a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante este 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 sirve la posibilidad de dirigirse a la autoridad o al particular si estos no resuelven o se reservan para sí el sentido de lo decidido.
- c) La respuesta debe ser oportuna, resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional de petición.

¹ MP. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Si bien, por regla general, este derecho se aplica a entidades administrativas, la Constitución Política lo extendió a organizaciones o personas privadas cuando la ley así lo determine.

4.4. En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que se tiene para resolver, por regla general, es dable acudir a las disposiciones de la ley 1755 de 2015, según el tipo de solicitud. Empero, de no ser posible su emisión antes de que se cumpla con el término allí dispuesto, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término razonable en el cual se realizará la contestación.

Entendiéndose que se vulnera este derecho fundamental en cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) cuando al accionante no se le permita presentar petición, o (ii) cuando existiendo ésta, no se obtenga respuesta, o la solicitud presentada no sea atendida debidamente.

4.5. Así las cosas, estudiados los medios de demostración recaudados en la presente instancia, resulta relevante precisar que la accionada Systemgroup S.A.S. corresponde a una entidad societaria regida por el derecho privado, como se desprende de su naturaleza jurídica indicada en el respectivo Certificado de Existencia y Representación Legal.

Por lo cual es claro que, en virtud de lo reglado en el artículo 32 de la ley 1437 de 2011, dicha sociedad se encuentra obligada a recibir y dar contestación a las solicitudes que les sean formuladas. Norma que, en lo pertinente, contempla:

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 (...).

4.6. Conforme a ello, bajo el amparo de esta obligación legal, se encuentra demostrado que el accionante Sandra Milena Quitian Méndez radico ante Systemgroup S.A.S., el 25 de mayo de 2022, solicitud encaminada a obtener la devolución del valor ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio en sentencia No. 3984 del 11 de abril de 2022.

Invocación que, en términos de la ley 1755 de 2015, comporta el ejercicio del derecho de petición como se explicó anteriormente.

4.7. Sobre tales comprobaciones se observa que la parte pasiva dio respuesta en dos (2) oportunidades distintas, mediante documentos denominados PQR 793054647 de fecha 03 de junio y 07 de julio de 2022, a través de las cuales se informa que dicha entidad se encuentra en imposibilidad para ejercer el derecho de disposición debido a que no nos les es posible atender la orden de cumplimiento No. 3984 del 11 de abril de 2022, como quiera que está dirigida específicamente a Dentix Colombia S.A.S., y no a Systemgroup S.A.S., entre otras más aclaraciones.

4.8. Así pues, al revisar comparativamente las peticiones erigidas por el tutelante y la última respuesta proferida por la accionada, en efecto se corrobora que, en su totalidad, el contenido de este último instrumento resuelve de fondo, con claridad, y congruencia el núcleo central del *petitum* que dio origen a la tutela. Siendo clara, precisa y congruente frente a lo invocado.

Seguidamente, esa respuesta, considerada por el Despacho ajustada a legalidad, además de comprender las exigencias contempladas en la ley 1755 de 2015, fue notificada de forma electrónica a la actora -dentro del trámite de esta acción-, al correo outsourcingabogadossas@gmail.com², como se verifica en la documental aportada con el escrito de contestación.

Resultando, bajo dicha consideración, superada la vulneración endilgada dentro de la acción de la referencia correspondiente a la ausencia de solución concreta por parte del extremo receptor de las solicitudes.

² Dirección electrónica indicada en el documento de petición.

4.9. Sobre el particular, en estudio de la figura de carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte Constitucional señaló en sentencia T-358 de 2014³ lo siguiente:

“Esta Corporación, al interpretar el contenido y alcance del artículo 86 de la Constitución Política, en forma reiterada ha señalado que el objetivo de la acción de tutela se circunscribe a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley.

Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita, administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos.

No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.” (Negrilla fuera del texto original)

4.10. Con fundamento en lo anterior, en tanto no se verifica la presencia actual de amenaza sobre los derechos de la señora Sandra Milena Quitian Méndez es dable negar el amparo deprecado, priorizando el cumplimiento de los principios establecidos en el artículo 86 de la Constitución Política.

III. DECISIÓN

³ MP. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley

RESUELVE

PRIMERO: Negar el amparo constitucional invocado por **SANDRA MILENA QUITIAN MENDEZ** contra **SYSTEMGROUP SAS**, por configurarse carencia actual de objeto por hecho superado, de conformidad con los motivos expuestos en la parte considerativa.

SEGUNDO: Notifíquese esta decisión a los interesados por el medio más expedito, atendiendo lo previsto en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: En caso de no ser impugnada oportunamente esta decisión. envíese el expediente -para su eventual revisión- a la Corte Constitucional acatando lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 31 *ejúsdem*.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'N. León Camelo', written in a cursive style.

NÉSTOR LEÓN CAMELO
JUEZ