



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., catorce (14) de septiembre de dos mil veintidós (2022)

REFERENCIA: 110014003049 2022 00840 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, este Despacho procede a emitir pronunciamiento de fondo.

I. ANTECEDENTES

1. PARTES

Accionante: Miller Cruel Ordóñez

Accionada: Citydent Clínicas Dentales de Colombia

2. HECHOS QUE FUNDAMENTAN LA ACCIÓN

- Indica el accionante que el 31 de julio de 2022, radicó derecho de petición, a través del correo electrónico servicioalcliente@citydent.com.co, ante la entidad accionada City Dent Clínica Dentales Colombia, mediante el cual solicitó la devolución del dinero por la suma de \$1.055.000.00
- A la fecha de la interposición de la presente acción de tutela la entidad accionada no ha dado respuesta a su solicitud.

3. OBJETO DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Como pretensiones se proponen las siguientes:

- Sean tutelados en favor de Miller Cruel Ordóñez el derecho de petición.
- Como consecuencia, solicita se ordene al personal de la Citydent Clínicas Dentales de Colombia dar respuesta a la petición radicada el 31 de julio de 2022.

4. DERECHO ESTIMADO COMO VULNERADO

- Petición.

5. ACTUACIÓN PROCESAL

Presentada la acción constitucional, el Despacho dispuso admitirla mediante auto proferido el 01 de septiembre de 2022; corriendo traslado de su contenido a la entidad accionada, por el término improrrogable de dos (2) días, para el ejercicio del derecho de defensa que les asiste.

6. CONTESTACIÓN DE LA ACCIONADA

Citydent Clínicas Dentales de Colombia

Dentro de la oportunidad conferida, el personal de esta entidad señaló que el 31 de julio de 2022, recibió solicitud por parte del accionante en la cual desiste de tomar el tratamiento odontológico y devolución del dinero abonado.

Informa que el 02 de septiembre de 2022, a través de correo electrónico le informaron al accionante el saldo a favor por valor de \$143.000.00 luego de realizar los descuentos de los tratamientos y procedimientos realizados.

Procedieron a realizar el estado de cuenta con el fin de informar al accionante, el saldo a favor de \$143.000.00 m/cte después de descontar los tratamientos y procedimientos realizados, en el mismo correo le remitieron cada uno de los formatos requeridos para gestionar la devolución de los saldos, por lo anterior, consideran que dieron respuesta clara y de fondo a lo petitionado por el accionante.

Por lo anterior, invoca se dicte negativa al amparo deprecado.

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 es competente para resolver la acción de la referencia, ya que el escrito se ajusta a las exigencias sustanciales dispuestas en el artículo 86 de la Constitución Política y se dirige contra una entidad administrativa del

orden distrital, sobre las que se estima la generación de vulneración de derechos fundamentales con ocurrencia en Bogotá.

2. PRUEBAS

Para resolver se tendrán como pruebas las documentales que acompañan el escrito de tutela y aquellos escritos que se anexan a la contestación de la entidad accionada.

3. PROBLEMA JURÍDICO

Así las cosas, analizado lo expuesto por el extremo tutelante y la contestación radicada en el expediente, el problema jurídico a resolver es el siguiente:

- ¿De acuerdo a las actuaciones desarrolladas por el personal de la Citydent Clínicas Dentales de Colombia frente a la solicitud radicada de forma electrónica por el accionante Miller Cruel Ordóñez el 31 de julio de 2022, persiste o no, en este caso 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 consiste 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 sus propósitos esenciales, 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.

Siendo dable valorar, en concreto, el núcleo central de la prerrogativa fundamental objeto, presuntamente, de amenaza o vulneración; esto es, los derechos de petición y debido proceso.

4.3. Sobre el primero, 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 T - 206 de 2018¹; en los siguientes términos:

- 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 la información, la participación política y la libertad de expresión.
- b) El núcleo esencial de ese derecho reside en la resolución pronta y oportuna del caso; 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 de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen con estos requisitos, se incurre en una vulneración de aquel derecho constitucional.

¹ MP. Alejandro Linares Cantillo.

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, se aplica a entidades administrativas, la Constitución Política lo extendió a organizaciones o personas privadas cuando la ley así lo determine.

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.

4.4. Frente a lo anterior, preliminarmente se advierte de acuerdo a los medios de demostración recaudados que, en atención al interés que asiste en cabeza de Miller Cruel Ordóñez, quien solicitó a Citydent Clínicas Dentales de Colombia, a través de derecho de petición, radicado el 31 de julio la devolución del dinero por concepto del tratamiento odontológico que había contratado con esa entidad.

Situación reconocida por la entidad accionada en su contestación, y por la que se encuentra en el deber de dar respuesta a lo relacionado en precedencia, como directa receptora de la solicitud, cuenta con la obligación de materializar tal acto en tanto corresponde a un ente de naturaleza pública, como lo señala el inciso 2° del artículo 13 de la ley 1437 de 2011:

“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.” (Negrilla fuera del texto original)

4.5. Así pues, comportando aquella invocación, en términos de la ley 1755 de 2015, el ejercicio del derecho de petición, emerge en cabeza de su personal la responsabilidad de contestar oportunamente, de fondo, con claridad y congruencia su contenido, atendiendo lo

expuesto por la Corte Constitucional sobre la materia en sentencia T-417 de 2010².

Al respecto de la procedencia de la presente acción hay que indicar que la Corte Constitucional en Sentencia T-487 de 2017 indicó que:

Señala la primera parte del inciso primero del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, que “Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas”.

Este enunciado recoge las reglas construidas por la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la procedencia del derecho de petición ante particulares, cuando no había sido expedida la Ley 1755 de 2015. De este modo se lee en la Sentencia T-726 de 2016, el balance del conjunto de reglas que rige esta clase de derecho de petición, afirmando la obligación de responder y la eventual procedencia del amparo. En este sentido se dijo allí que procede el ejercicio del derecho de petición contra particulares y el amparo:

“1. Cuando la petición se presenta a un particular que presta un servicio público o que realiza funciones públicas, a efectos del derecho de petición, éste se asimila a las autoridades públicas.

2. En el evento en que, formulada la petición ante un particular, la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta o la ausencia de respuesta sea en si misma lesiva de otro derecho fundamental, es posible ordenar por la vía del amparo constitucional que ésta se produzca.

3. En supuestos de subordinación o dependencia.

4. Por fuera de los anteriores supuestos, el derecho de petición frente a organizaciones privadas solo se configurará como tal cuando el legislador lo reglamente.” [36]

Conforme se expresa allí, el particular está obligado a responder debidamente el derecho de petición, en aquellos casos en los que “la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta o la ausencia de respuesta sea en si misma lesiva de otro derecho fundamental.”

² Corte Constitucional. M.P. María Victoria Calle Correa.

De conformidad a lo anteriormente establecido por la Corte Constitucional es evidente que el derecho de petición es procedente ya que el mismo va dirigido contra la sociedad **Citydent Clínicas Dentales de Colombia** presta el servicio público en salud.

Dentro de los elementos de prueba aportados por la entidad accionada se observa, que si bien la misma adjunta la respuesta dada al accionante junto con los anexos que se mencionan allí, la misma no fue notificada en debida forma, pues se remitió a un correo diferente al que señaló el accionante para efectos de notificación en su escrito petitorio y en la acción de tutela presentada, el cual se señala milercruel1@hotmail.com, y se remitió a milercruel1@gmail.com, por tanto, no se le ha comunicado la respuesta al derecho de petición al accionante, pues como lo señala la Corte Constitucional, la respuesta al derecho de petición debe ser de fondo, congruente y tener **notificación efectiva**.

4.6. Sobre el particular, en estudio de la notificación efectiva, la Corte Constitucional señaló en sentencia T-0149 de 2013³ lo siguiente:

*“Cabe recordar que el derecho de petición, se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo **significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante.** (Negrilla fuera del texto)*

*De este segundo momento, emerge para la administración un **mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello.** (Negrilla fuera del texto)*

Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.

Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de

³ MP. Luis Guillermo Guerrero Perez.

petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello. Consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”
(Negrilla fuera del texto original)

Con fundamento en lo anterior, en tanto que no se acredita que la respuesta al derecho de petición haya sido notificada en debida forma mediante el canal digital indicado por el accionante esto es milercruel1@hotmail.com, es dable conceder el amparo ordenando a la sociedad accionada dar respuesta a la solicitud de que trata esta tutela, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, cuya notificación se deberá realizar al correo electrónico indicado por el accionante en el escrito de petición y en la acción de tutela.

III. DECISIÓN

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: Conceder la acción de tutela promovida por MILLER CRUEL ORDÓÑEZ contra CITYDENT CLÍNICAS DENTALES DE COLOMBIA

SEGUNDO: Ordenar al representante legal y/o quien haga sus veces de la sociedad CITYDENT CLÍNICAS DENTALES DE COLOMBIA, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente sentencia, y en el evento de no haberlo efectuado con anterioridad, poner en conocimiento al accionado la respuesta emitida el 3 de septiembre de 2022, al derecho de petición elevado por el accionante el 31 de julio de 2022, al correo electrónico milercruel1@hotmail.com.

TERCERO: Notifíquese la presente providencia a los interesados por el medio más expedito, atendiendo lo previsto en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Envíese el expediente -para su eventual revisión- ante la Corte Constitucional, en caso de no ser impugnada oportunamente

esta sentencia, 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**