

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL
Bogotá, D.C., veintiuno (21) de abril de Dos mil veintiuno (2021)

ACCIÓN DE TUTELA No. 110014003049202100271 00

ACCIONANTE: CELIME SOFIA DIAZ ESPEL
ACCIONADO: DENTIX COLOMBIA S.A.S.-OFICINA GRAN ESTACIÓN

Se decide en sede de tutela el asunto del epígrafe.

I. ANTECEDENTES

La ciudadana **CELIME SOFIA DIAZ ESPEL** actuando a *motu proprio* acudió en sede constitucional de tutela bajo los lindes del canon 86 buscando protección a su derecho fundamental de Petición, con base en la siguiente situación fáctica:

Manifestó la peticionaria que el 9 de febrero de 2021, radicó derecho de petición ante la empresa accionada solicitando la devolución integral del valor pagado por un tratamiento que solo ha afectado su salud oral, o en su defecto, la devolución del valor de los tratamientos que aún no se han realizado.

Agregó, que hasta la fecha no ha obtenido respuesta alguna a su reclamación.

La actuación surtida en esta instancia

Se avocó conocimiento el pasado trece (13) de abril de los corrientes, disponiéndose el requerimiento a la entidad encartada y concediéndole el término legal de tres (3) días para que ejerciera su derecho de defensa.

Vencido el término concedido, **DENTIX COLOMBIA S.A.S.-OFICINA GRAN ESTACIÓN** por intermedio de su representante legal, señaló que no ha vulnerado derecho fundamental alguno a la accionante, pues el 16 de abril del año en curso, remitió al correo electrónico de la misma, la respectiva contestación a la solicitud por ella elevada.

II. CONSIDERACIONES

Problema Jurídico.

Se trata de establecer a través de este mecanismo constitucional, si la entidad accionada vulneró el derecho fundamental de petición que le asiste a la tutelante, al no emitir respuesta a su solicitud.

El caso concreto.

Prevé el artículo 86 de la Constitución Nacional que "*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...*"

Adentrándonos en el caso concreto, se obtiene que la inconformidad de la parte accionante radica básicamente en que el extremo accionado hasta la fecha no ha dado respuesta a la petición formulada el 9 de febrero de 2021, a través de la cual solicitó la devolución integral del valor pagado por un tratamiento que solo ha afectado su salud oral, o en su defecto, la devolución del valor de los tratamientos que aún no se han realizado.

Frente al derecho fundamental de petición consagrado en el Art. 23 de la Carta Constitucional, vale la pena resaltar lo que sobre su naturaleza ha señalado la Corte:

"El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución, se considera básicamente como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.". (Sentencia T-180/98)

Este derecho, consagrado en la Carta Política, tiene como objeto elemental y esencial, el que las respuestas dadas a los peticionarios, sean oportunas, y que resuelvan de fondo las pretensiones por ellos presentadas, sin que ello implique claro está, una decisión favorable a sus intereses. La razón de ser que las respuestas a dichas peticiones sean comunicadas al peticionario en los términos ya indicados, no es sólo la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también, con el fin de poder interponer los recursos y acciones del caso, si hubiere lugar a ello.

En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que se dispone para resolver las peticiones formuladas, debe acudirse por regla general, al artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, con la sustitución introducida por la ley 1755 de 2015, que señala 15 días para resolver las peticiones elevadas, entendidos éstos como días hábiles y si no es posible resolver antes de que se cumpla con el término allí dispuesto ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación.

Es obligación responder de manera oportuna, clara y precisa las peticiones que ante las entidades se formulan bajo tal precepto pues su demora en responder o las contestaciones evasivas, vagas, contradictorias, y en general todas aquellas que tiendan a confundir al interesado, constituyen violación al derecho fundamental de petición teniendo en cuenta que lo que interesa al peticionario es obtener una contestación de fondo, clara y precisa, en torno a sus inquietudes, o respecto de lo que estima son sus derechos.

Pero no basta con emitir pronunciamiento frente a las solicitudes del petente pues el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad de la persona a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso del solicitante al receptor para que éste considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del interesado. El aspecto últimamente enunciado tiene una especial importancia desde el punto de vista constitucional, en cuanto la respuesta tan sólo goza de ese carácter si está garantizada la comunicación entre la entidad y la persona interesada, en tal forma que ésta se entere a plenitud sobre lo resuelto.

Al respecto ha considerado la Corte:

“...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” (T-377/2000).

Revisadas las presentes diligencias, es evidente que la empresa accionada **DENTIX COLOMBIA S.A.S.-OFICINA GRAN ESTACIÓN** ha vulnerado el derecho fundamental de petición que le asiste a la señora **CELIME SOFIA DIAZ ESPEL**, pues muy a pesar de indicarse en el escrito a través del cual se atiende el requerimiento efectuado por el despacho, que la encartada remitió la respuesta correspondiente a la petición elevada por la tutelante a la dirección electrónica celimediazespel@gmail.com, en el plenario no existe prueba documental que permitiera establecer de manera clara y precisa que efectivamente se hubiese puesto en conocimiento de la accionante el escrito correspondiente a la contestación a su pedimento.

consecuencia, se debe conceder el amparo solicitado, teniendo en cuenta que aún persiste la vulneración o amenaza del derecho alegado.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarenta y Nueve (49) Civil Municipal de Bogotá D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

PRIMERO. TUTELAR el DERECHO DE PETICIÓN de la accionante **CELIME SOFIA DIAZ ESPEL**.

SEGUNDO. ORDENAR a **DENTIX COLOMBIA S.A.S.-OFICINA GRAN ESTACIÓN**, que en el término de cuarenta (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a dar respuesta concreta al derecho de petición presentado por la accionante **CELIME SOFIA DIAZ ESPEL** el 9 de febrero de 2021, agotando todos los medios para la comunicación efectiva al interesado y acreditando la materialización de la actuación aludida.

TERCERO. NOTIFICAR esta decisión a los interesados, por el medio más expedito (Art. 30 Decreto 2591 de 1.991).

CUARTO. REMITIR sin tardanza el presente fallo a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

EL JUEZ,

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

NÉSTOR LEÓN CAMELO

CM.