



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

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

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2022-00719-00
ACCIONANTE: AMED ANTENOR ABASOLO URRESTRA.
ACCIONADA: EMERMÉDICA S.A.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES

1.- Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que **AMED ANTENOR ABASOLO URRESTRA** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.543.201, presentó derecho de petición el día 28 de febrero del presente año, ante **EMERMÉDICA S.A.**, para tratar temas relacionados con la cancelación de un plan de aseguramiento en salud de plan de ambulancia prepagado identificado con el No. 01-287150, así como la devolución de dineros, puesto que presentó inconformidad con las fechas estipuladas para tal fin en la respuesta brindada frente a la petición de cancelación inicialmente elevada el 4 de enero del 2022.

2.- La Petición

En consecuencia, de lo anterior, solicitó le sea aclarada la fecha de cancelación de su contrato con la accionada al presentar inconformidad con la respuesta dada de referencia 2022-00.878.379-PQRSF, así como la devolución de dineros de los meses de febrero, marzo y los que se causen. Pedimentos elevados en el derecho de petición de fecha 28 de febrero del año 2022.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 2 de junio de la presente anualidad, se ordenó la notificación a la entidad accionada **EMERMÉDICA S.A.**, a efectos de que ejerciera el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien, dentro del término legal conferido, emitió pronunciamiento a través de su representante legal, quien informó que: *“[e]ntre el accionante y mi representada existió una relación de consumo con ocasión de la celebración de un plan de aseguramiento en salud en la naturaleza de Plan de Ambulancia Prepagado, el que se identificó con el No. 01-287150 con fecha de inicio 13 de julio de 2020, con vigencia de un (1) año, prórrogas automáticas sucesivas por igual término, y sin cláusula de permanencia”*

Que para el 4 de enero del año 2022 en efecto el accionante remitió correo electrónico a la accionada con el fin de solicitar la cancelación del contrato, *“[c]omo respuesta automática y dentro del mismo día, se le puso en su conocimiento de las (sic) canales por los cuales tendría que presentar tal novedad*

al contrato. Sin embargo, el accionante no lo hizo de dicha forma en la misma fecha (...) Para el día 18 de enero del año 2022 el accionante se allanaría a efectuar el procedimiento indicado por Emermédica desde el día 04 del mismo mes y año, de tal suerte que a partir del día 18 empezaría a correr el término del preaviso de terminación anticipada correspondiente a 30 días conforme lo estipularía la cláusula novedad del clausulado del Plan de Salud, La solicitud quedaría radicada con el número bajo el requerimiento 00.882.360”

Aseguro que las novedades de cancelación deben ser presentadas por los afiliados 30 días previos al corte de facturación del plan de salud tal y como lo expresa el manual del usuario publicado en la página WEB. Siendo el corte de facturación del accionante *“todos los días 13 de cada mes, tendría que haber presentado la solicitud de cancelación a más tardar el día 12 de enero; sin embargo, lo hizo hasta el 18 de enero de 2022, que como ya dijimos sería hasta ese momento que haría por el canal respectivo (...) A su vez el preaviso de los 30 días se cumpliría el día 18 de febrero de 2022, por lo cual ya estaría causado y en curso el periodo de cobertura entre el 13 de febrero y el 12 de marzo de 2022, y por lo mismo, la razón por la que el accionante no tendría derecho a devoluciones de dinero de ninguna índole”*.

Por su parte, **AVIANCA S.A.**, preciso ser una sociedad anónima *“constituida conforme a las leyes colombianas, y que desarrolla como actividad económica el transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros (Códigos CIU: H511100 y H511200), y para llevar a cabo dicha actividad, despliega diferentes actividades que van desde la comercialización de sus servicios, pasando por las gestiones logísticas, de seguridad, mantenimiento, el vuelo propiamente dicho, hasta la finalización del viaje cuando el viajero y su equipaje han llegado a destino, contrario a la Cooperativa y fondo de empleados hoy accionada.”* Al paso solicitó su desvinculación por inexistencia de violación a los derechos alegados por el accionante.

II. CONSIDERACIONES

De la Acción de Tutela

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, 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, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición del accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud radicada el

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2022-00719-00

25 de febrero del año 2022 (fecha que se desprende el envío del correo electrónico).

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual 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.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *“...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta 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 solicitante.”*¹.

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

*“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones.”*².

De la Emergencia Sanitaria – Covid-19

Con la expedición del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 que declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días que ha sido prorrogado hasta la fecha, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo

¹ Cfr. Sentencia T-372/95

² Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

coronavirus COVID-19, entre otros, expidió el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, el cual en su artículo 5. que reguló lo concerniente a los términos para desatar los Derechos de Petición mientras dura la emergencia, empero, no se aplica al caso concreto debido a que la respuesta debió brindarse antes de la emergencia sanitaria. Así se pronunció:

“Ampliación de términos para atender las peticiones. *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. **Parágrafo.** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

Normativa declarada exequible por la H. Corte Constitucional mediante sentencia C-242 de 2020 donde se determinó que: *“...la ampliación transitoria de los términos para atender las peticiones contempladas en el artículo 5° es conforme a la Constitución, porque si bien es una medida que modifica una norma estatutaria, como lo es el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, lo cierto es que lo hace de forma temporal a fin de permitir el ejercicio racional del derecho fundamental de petición regulado en la misma, respetando el criterio de proporcionalidad”.*

Caso Concreto

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante **AMED ANTENOR ABASOLO URRESTRA**, aduce que presentó derecho de petición el día 28 de febrero del año 2022 (solicitud radicada el 25 de febrero del año 2022, fecha que se desprende del envío del correo electrónico pág. 2 y 3 fl. 4 C1) ante la entidad accionada **EMERMÉDICA S.A.**, para tratar temas relacionados con la cancelación de un plan de aseguramiento en salud de plan de ambulancia prepago identificado con el No. 01-287150, así como la devolución de dineros, puesto que presentó inconformidad con las fechas estipuladas para tal fin en la respuesta brindada frente a la petición de cancelación inicialmente elevada el 4 de enero del 2022.

Ahora bien, una vez analizado el presente asunto, observa el Despacho que el derecho de petición en efecto se radicó ante **EMERMÉDICA S.A.**, el 25 de febrero del año 2022 - pág. 2 y 3 fl. 4 C1-, data esta que debe analizarse bajo las previsiones del artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, el cual modificó temporalmente el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en los

siguientes términos: *“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) **Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.** (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.”*

En claro lo anterior, se tiene que la accionada si bien emitió pronunciamiento sobre la acción constitucional, así como aclaró la relación contractual sostenida con el accionante en relación al plan de aseguramiento en salud de plan de ambulancia prepago identificado con el No. 01-287150, al igual que la negativa en la devolución de dineros y la inconformidad del accionante con su respuesta brindada con radicado ES-2022-00.878.339-REQ fechada el 2 de febrero del presente año, así como el correo mediante el cual se remitió dicha respuesta al accionante, también lo es que nada dijo concretamente sobre el derecho de petición último a este radicado, esto es la petición elevada por el accionante el 25 de febrero del año 2022 -pág. 2 y 3 fl. 4 C1- mediante la cual elevó nuevas peticiones con ocasión a la inconformidad con las fechas estipuladas para la cancelación solicitada el 4 de enero del 2022. Tampoco allegó la respuesta a esta última petición elevada, lo cual impidió el estudio de su contestación, de lo que resulta la inobservancia de atender la petición formulada, además de no acreditarse que en la respuesta al derecho de petición se hubiese abordado lo peticionado y fuese debidamente notificada al petente.

Por lo tanto, se advierte que la accionada no cumplió con la obligación de dar respuesta y notificar al peticionario lo solicitado, desatiendo los mandatos establecidos en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, modificado temporalmente por el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020 y, es que no basta con emitir un pronunciamiento sobre lo solicitado, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud y, debe precisarse que dicha respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado.

Sobre la temática ha dicho la H. Corte Constitucional que: *“...El derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, **i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante.** Si emitida la respuesta por el requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental”*⁴.

Colofón de lo anterior, resulta claro que la accionada no logro acreditar la respuesta de la petición que se le formuló dentro del plazo de 20 días previsto en el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020 que modificó el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 –por lo menos no obra prueba de su respuesta y comunicación a la parte accionante-, por lo que deberá concederse el amparo solicitado -petición-, pues el lapso transcurrido evidencia la vulneración del derecho de petición - artículo 23 de la Constitución Nacional.

III. DECISIÓN:

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2022-00719-00

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo constitucional reclamado por el señor **AMED ANTENOR ABASOLO URRESTRA** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.543.201, a su derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada **EMERMÉDICA S.A.**, a través de su representante legal que en él término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del recibo de la comunicación del presente fallo, emita respuesta de fondo y en el sentido que legalmente corresponda a lo solicitado en la petición radicada el **día 25 de febrero del año 2022**, enviando la misma a cualquiera de las direcciones indicadas por la accionante, en su solicitud.

TERCERO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

CUARTO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples
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: **ead0182fddf32413baef796ce909976e73e893044a46e717d0f867de39b6a2f5**

Documento generado en 10/06/2022 09:56:28 AM

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