

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI
ACCIONADA: MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00474-00



JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Manizales, Caldas, tres (03) de diciembre de dos mil veinte (2020)

SENTENCIA: 194
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI
ACCIONADA: MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00474-00

OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI contra MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.

ANTECEDENTES

HECHOS

Se basa en los siguientes hechos también resumidos.

Indica el accionante en el escrito genitor que el día 21 de mayo de 2019 suscribió un contrato de salud tipo medicina prepagada con la empresa MedPlus MP con vigencia de un año, y que para el día 18 de marzo de 2020 radicó carta donde manifestaba su voluntad irrevocable de dar por terminado el contrato de salud en fecha previa a la terminación pactada, esto es el 21 de mayo de 2020 cumpliendo con lo dispuesto en el contrato suscrito respecto del plazo previo de notificación.

A renglón seguido manifiesta que, el contrato se encontraba a paz y salvo y debidamente cancelado seis meses antes de la fecha de terminación de este, pues se pactaron el pago en dos cuotas, la primera anticipada antes de la suscripción del contrato y la segunda a los seis meses del pago de la primera. Que el accionante el día 28 de octubre de 2020 presentó derecho de petición en interés particular a la empresa MedPlus Medicina Prepagada con el fin de solicitar documentos, información y muy especialmente solicitó la modificación de su información de carácter financiero en razón al reporte por parte de MedPlus MP de mora por una obligación, según el accionante inexistente. Qué el derecho de

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI
ACCIONADA: MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00474-00

petición fue radicado de manera presencial en las oficinas de la compañía MedPlus en la ciudad de Manizales como se puede evidenciar en el escrito de petición con su sello de recibido.

Finalmente indica que, a la fecha de interponer el presente amparo constitucional no se ha producido respuesta por parte de la empresa MedPlus MP ni tampoco manifestación de solicitud de prórroga del plazo o de fecha de respuesta, generándole un agravio injustificado a su persona por la afectación a su buen nombre a su vida comercial y financiera, hecho que se agrava con el paso del tiempo.

PRETENSIONES

Solicita la parte accionante:

"PRIMERA: Que se DECLARE VULNERADO y en tal sentido que se TUTELE el derecho constitucional fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 Constitucional.

SEGUNDA: Que en virtud de la VULNERACION al derecho fundamental de petición se ORDENE a MedPlus MP a través de su representante legal que un término no mayor a (2) dos días atienda las peticiones y proceda en consonancia a expedir los documentos relacionados en el acápite peticiones del derecho de petición interpuesto.

TERCERO: Que se DECLARE la vulneración a mi derecho fundamental de HABEAS DATA en virtud del reporte injustificado de información financiera por parte de MedPlus MP.

CUARTO: Que en virtud de la VULNERACION a los derechos fundamentales de petición y de habeas data, y ante la configuración del SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO se ORDENE a MedPlus MP a través de su representante legal que un término no mayor a (2) dos días atienda el requerimiento de corregir la información reportada por la entidad ante las centrales de información financiera de tal forma que desaparezca el reporte hecho y se reestablezca mi calificación crediticia previa."

CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA

MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A. indica en el escrito de contestación que, mediante comunicación fechada el día 27 de noviembre de 2020 remite alcance

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI
ACCIONADA: MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00474-00

a la respuesta al correo aruiz@ruizecheverri.com, adjuntando la prueba de entrega.

Indica que el contrato No. 415839 actualmente se encuentra cancelado al día y que así mismo su área de cartera realizó el respectivo ajuste ante centrales de riesgo a fin de efectuar la debida actualización.

Finalmente consideran que MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A. no ha vulnerado derecho fundamental alguno del accionante, toda vez que ha dado respuesta de fondo a su petición de manera favorable.

GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

PROCEDENCIA:

La acción de tutela es un medio de defensa judicial de los derechos constitucionales fundamentales, establecido por el artículo 86 de la Carta Superior, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o por los particulares, que ostenta una naturaleza eminentemente subsidiaria y residual, por lo que solamente procede cuando no existe otro mecanismo de protección judicial, o por evitar un perjuicio irremediable.

LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales fundamentales. Por su parte la accionada está habilitada en la causa como la supuesta vulneradora de los derechos implorados.

COMPETENCIA:

Los presupuestos capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos, y como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse es de fondo. La parte accionante y accionada tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son personas y por tanto sujetos de derechos y obligaciones, este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia

con el tercer inciso del numeral 1 del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

CONSIDERACIONES

Frente al derecho fundamental de petición en sentencia T-077 de 2018 la Corte Constitucional reiteró que:

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

"1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) **La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.***

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Respecto del hecho superado, manifestó la Corte Constitucional en Sentencia T-200 de 2013 lo siguiente:

“Carencia actual de objeto.

El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que la orden del/de la juez/a de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado.

“Por un lado, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna.

“En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado, lo que autoriza a declarar en la parte resolutive de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al demandado sobre la inconstitucionalidad de su conducta y a advertirle de las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.

“Por otro lado, la carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando la vulneración o amenaza del derecho fundamental ha producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro y lo único que procede es el resarcimiento del daño originado en la vulneración del derecho fundamental.

“Recuérdese que la acción de tutela tiene un carácter eminentemente preventivo más no indemnizatorio, por regla general. En otras palabras, su fin es que el/la juez/a de tutela, previa verificación de la existencia de una vulneración o amenaza

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI
ACCIONADA: MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00474-00

de un derecho fundamental, dé una orden para que el peligro no se concrete o la violación concluya; sólo excepcionalmente se permite ordenar algún tipo de indemnización. En este orden de ideas, en caso de que presente un daño consumado, cualquier orden judicial resultaría inocua o, lo que es lo mismo, caería en el vacío pues no se puede impedir que se siga presentando la violación o que acaezca la amenaza. La única opción posible es entonces la indemnización del perjuicio producido por causa de la violación del derecho fundamental, la cual, en principio, no es posible obtener mediante la mencionada vía procesal (...)."

De acuerdo con lo expuesto en el sub lite, se tiene que el actor promovió el mecanismo de amparo en aras de obtener, por parte de MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A., una respuesta a la petición que radicó el 27 de octubre de 2020 ante dicha entidad, en los siguientes términos:

1. Se me entregue comunicación por escrito donde se manifieste por parte de MedPlus medicina preparada la terminación del contrato de medicina prepagada en fecha 21 de mayo de 2020
2. Se corrija la información en las centrales de riesgo y se excluya la información relativa a la mora con la entidad MedPlus MP en un plazo no mayor a 20 días calendario visto el elevado perjuicio que me estan causando.
3. Se me informe y explique por escrito el trámite que se le dio a mi solicitud inicial de terminación del contrato y a la queja instaurada ante el call center de MedPlus medicina prepagada en el mes de septiembre.
4. Se me informe y explique por escrito cuando se me notifico la suspensión de servicios, requisito previo a la constitución en mora.
5. Se me rinda informe por escrito de los servicios que me ha brindado MedPlus medicina prepagada desde el 21 de mayo de 2020 y hasta la fecha.
6. Se me expida copia del documento donde se me explico y se me mostraron los beneficios contractuales que obtendría al pactar una cláusula de renovación automática.
7. Se me expida copia de los documentos escritos entregados a los asesores comerciales de MedPlus medicina prepagada donde se les capacita respecto de la información mínima legal que deben suministrar al consumidor previo a la firma del contrato de medicina prepagada, al igual que la remisión de estas instrucciones a sus correos electrónicos.
8. Se me expida copia de la remisión de la comunicación de constitución en mora con la respectiva certificación de envío sea esta electronico o correo certificado en el cual conste la efectiva recepción por mi parte, esto es mi firma, nombre y documento en la guía de remisión.
9. Se me expida copia de la autorización para el manejo de la información personal y la información financiera y se me informe como es entregada dicha información por parte de los asesores comerciales de MedPlus MP al momento de la suscripción de los contratos de medicina prepagada.
10. Se me expida copia de la comunicación previa requerida por la ley 1266 de 2008 para proceder al reporte de la información a las centrales de riesgo.

En las manifestaciones realizadas por la accionada y avizorado en los anexos, en el transcurso de este trámite constitucional específicamente el 27 de noviembre calendario que avanza MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A., da respuesta a la solicitud realizada por el accionante. Entre otras cosas manifiesta que:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI
ACCIONADA: MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00474-00

Bogotá D.C., 27 de noviembre de 2020

Señor
ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI
CL 43 # 1 - 348 Conjunto Terranova, La Florida
aruiz@ruizecheverri.com
Teléfono: (314)7714523
Manizales, Caldas

Asunto: Alcance Respuesta solicitud 115670 - Contrato 415839

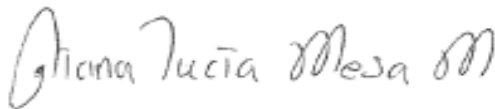
Reciba un cordial saludo de MedPlus Medicina Prepagada S.A.

Damos alcance a la comunicación de fecha 26 de noviembre de 2020, de acuerdo con la comunicación de cancelación de contrato que nos suministró a través del Juzgado 2º Civil Municipal de Manizales.

De antemano le ofrecemos disculpas por esta situación, la Compañía con la aplicación de la cancelación requerida de su parte, quedando el contrato terminado a partir de la fecha de renovación 29 de mayo de 2020 al día en pagos, adicionalmente, se remitió la información al área de cartera, con el fin, de eliminar cualquier reporte ante las centrales de riesgo y efectuar la debida actualización. Así mismo, se adjunta paz y salvo del contrato.

Cualquier duda adicional no dude en comunicarse con nuestra línea de atención al usuario 7420101 opción 4 en Bogotá, y a nivel nacional 01 8000 18 4000, o través de nuestro chat virtual al cual puede tener acceso por nuestra página de internet www.medplus.com.co.

Atentamente,



DIANA LUCÍA MESA MÉNDEZ
Coordinadora de PQR
Anexo: uno (1 folio)
Elaboró: NMRV

En virtud a los principios de eficacia, celeridad e informalidad que rigen la acción de tutela y con el fin de ampliar la información del líbelo inicial, en la fecha se sostuvo comunicación telefónica con el accionante ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI al teléfono 314 771 4523 con el fin de tomarle declaración para ampliar los hechos en que se fundamenta la acción. Y el accionante manifestó que el día 27 de noviembre del presente año a través de correo electrónico MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A. le dio respuesta satisfactoria a su petición.

En conclusión, el Despacho debe indicar que el derecho de petición consiste en dar respuesta de conformidad con el lineamiento esencial del derecho fundamental de petición que supone: i) una respuesta que provea una solución concreta al caso planteado, ii) la solución debe estar acorde con la solicitud planteada (elemento sustancial) y iii) la respuesta debe proferirse dentro del término que la ley señala para el efecto y iv) ser remitida a la dirección establecida en la petición.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI
ACCIONADA: MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00474-00

Vistas, así las cosas, se debe indicar que en el presente asunto opera la figura de la carencia actual de objeto por hecho superado, que conlleva a que dentro del presente asunto no sea procedente dar órdenes encaminadas al restablecimiento de los derechos presuntamente perjurados, pues indefectiblemente, las mismas caerían en el vacío al haberse logrado el objetivo de la tutela durante el trámite de la acción. Así se declarará.

DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

FALLA:

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO dentro de la acción de tutela incoada por ANDRÉS HORACIO RUIZ ECHEVERRI contra MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de ésta decisión a las partes indicándoles que contra la misma procede la impugnación, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela.

TERCERO: ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, sino fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO
JUEZ