



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Asunto: Acción de tutela No. 2020-0416 - 01
Proveniente del Juzgado Cincuenta y Seis (56) Civil Municipal de Bogotá D.C.
Sentencia en segunda instancia

Fecha: 23 de septiembre de 2020

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto Nacional 2591 de 1991 se emite sentencia de segundo grado en la actuación de la referencia.

1.- Identificación del solicitante:

Lisbeth Angélica Benavides Galviz, identificada con C.C. No. 1.085.271.933, quien actúa en nombre propio.

2.- Identificación de quien se demanda la amenaza o vulneración:

La actuación es dirigida contra Dentix Colombia S.A.S.

Se vinculó a Refinancia S.A.S.

3.- Determinación del derecho tutelado:

La accionante indica que se trata del derecho de petición.

4.- Síntesis de la demanda:

- a) *Hechos:* Manifiesta la accionante que, el 18 de junio de 2018, presentó derecho de petición ante Dentix Colombia S.A.S., en la sede del centro comercial La Gran Estación, al cual le fue asignado el número de radicación 391683. En este solicitó la devolución del presupuesto que no fue utilizado en el tratamiento odontológico que contrató con dicha sociedad, mediante financiación, con el producto “Listo Pago a Plazos” de Refinancia S.A.S., el cual fue pagado en su totalidad.



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

En sustento de la petición, manifestó, que, entre los servicios pagados estaba programada la realización de dos exodoncias; y, de otra parte, que, por recomendación del cirujano de la misma entidad, aquellos procedimientos no le fueron practicados. La valoración del cirujano se realizó el 27 de diciembre de 2019, y desde enero del año en curso, ha solicitado la referida devolución del presupuesto.

En varias oportunidades se comunicó a la línea telefónica 3902246 y acudió personalmente a la sede del centro comercial La Gran Estación, donde se limitaban a informarle que iban a realizar la verificación del caso para diligenciar el formulario, sin remitirle correo alguno o darle constancia de la gestión adelantada.

El pasado 17 de junio decidió nuevamente llamar a la línea telefónica 3902246 y le comunicaron con la subdirectora a cargo de la sede de Gran Estación, quien le confirmó que se hizo la verificación de su caso, que efectivamente los servicios fueron sufragados y que es del resorte de la accionada -DENTIX COLOMBIA S.A.S.- efectuar la respectiva devolución del dinero, motivo por el cual le pidió acudir el siguiente día, para diligenciar el formato de la solicitud y adjuntar la certificación bancaria de la cuenta a la cual se haría la transacción, le aseveró que era el único documento pendiente para culminar el trámite, pues toda la información ya había sido consultada para atender su reclamación.

El 18 de junio, se dirigió a la sede de la clínica en el centro comercial La Gran Estación, y presentó la certificación que le fue requerida, ante lo cual la subdirectora le recibió la documentación, verificó la información de su caso y le manifestó que a más tardar en la siguiente semana vería reflejada la devolución en su cuenta de ahorros.

Los servicios contratados fueron pagados en su totalidad a Refinancia S.A.S. quien a su vez los pagó a la Dentix Colombia S.A.S., motivo por el cual se encuentra al día en cualquier obligación, tal y como consta en el paz y salvo expedido por la sociedad que financió dichos procedimientos.

A la fecha se ha superado el término establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 en armonía con lo dispuesto en artículo 5° del Decreto Ley 491 de 2020, sin que la contestación se hubiese producido, quebrantándose de esta manera el núcleo esencial del derecho de petición invocado.



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

b) *Petición*: Se solicita tutelar la garantía básica invocada y, en consecuencia, ordenar a Dentix Colombia S.A.S. contestar de fondo, de manera clara y congruente, el derecho de petición presentado el 18 de junio del año en curso, y poner en su conocimiento dicha respuesta.

5.- Informes:

a) Refinancia S.A.S.

Manifestó que la accionante no ha radicado solicitud, queja o reclamo ante esa compañía. Verificado su sistema de cartera, se evidencio que la Señora Lisseth Angelica Benavidez Galviz registra como titular de una obligación la cual fue originada en el Comercio Dentix Colombia S.A.S, bajo aprobación del aval No. 7001030 por Refinancia S.A.S., para ser cancelado mediante el pago de doce (12) cuotas en fechas fijas. Aclarara que el AVAL No. 7001030 se encuentra finalizado.

Adicionalmente verificó en las centrales de información Cifin – Transunión S.A. y/o Data crédito Experian S.A y evidenció que no existe ningún tipo de reporte por su compañía a nombre de la accionante. En virtud de los argumentos expuestos, para el caso en concreto Refinancia S.A.S. no ha vulnerado derecho alguno de la aquí accionante. Por ende, opera el fenómeno de la carencia de objeto actual, siendo improcedente el amparo de tutela solicitado y peticiona su desvinculación.

b) Dentix Colombia SAS

Informa al despacho que no ha conculcado ningún derecho a la accionante, teniendo en cuenta que no se encuentra evidencia de radicación de derecho de petición ante sus oficinas, lo que la accionante adjunta como prueba corresponde a una solicitud de devolución tal cual consta en el formato de fecha 18 de junio de 2020.

Así mismo la accionante adjunta una paz y salvo emitido por parte de la entidad financiera REFINANCIA, en este sentido indica que una vez se realice la conciliación de saldos entre entidades, en caso de contar con saldo a favor, será REFINANCIA quien realice las devoluciones que correspondan teniendo en cuenta la cesión de créditos que se realizó y que fue esta entidad quien emitió paz y salvo de la obligación.



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Manifiesta que, como puede evidenciarse a partir de la información relacionada, así como las pruebas que lo acompañan, en ningún momento ha tenido la intención de vulnerar Derecho Fundamental alguno a la accionante, lo anterior, teniendo en cuenta que las pruebas adjuntas no corresponden a un derecho de petición sino a un trámite administrativo objeto de una devolución.

En tal sentido, afirma que estamos en presencia de una inexistencia de vulneración a los derechos fundamentales. Lo anterior se afirma en la medida en la cual la compañía no ha ejercido acciones ni ha omitido algún deber legal que ponga en riesgo los derechos fundamentales de la accionante.

Alegó improcedencia de la tutela por inexistencia de violación a los derechos fundamentales, solicitando se deniegue la acción instaurada.

6.- Decisión de primera instancia:

Se resolvió la primera instancia de la siguiente manera:

- a) *Consideraciones:* Manifestó el juez de primera instancia que resulta improcedente el amparo de tutela por falta de prueba al menos sumaria de la amenaza del derecho fundamental de petición, ya que no existe constancia alguna de la radicación de la solicitud formal ante Dentix Colombia S.A., que permita establecer que se originó la vulneración del derecho fundamental de petición que reclama.

Indicó que no debe perderse de vista que la informalidad de la acción de tutela no exonera al promotor del amparo de tutela probar sumariamente la vulneración del derecho fundamental invocado, por cuanto que en el curso de la tutela no se estableció que la accionada vulneró de alguna forma la garantía constitucional invocada. Véase entonces, que examinada la prueba documental adosada con el escrito de tutela, se encontró en este caso, que lo que se encuentra en trámite y pendiente de resolver es un formato de devolución radicado ante Dentix Colombia S.A. solicitando reintegro de dineros, recibida el 18 de junio de 2020 por en la sede del Centro Comercial Gran Estación, mediante el diligenciamiento del formato respectivo, con radicado 391683; y la tutela no es el mecanismo para solicitar el pago de sumas de dinero, no siendo un asunto que deba revisar el Juez constitucional.



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

b) *Orden:* Negar por improcedente el amparo de tutela.

7.- Impugnación:

La accionante propone impugnación alegando que:

- Incurrir en una errada interpretación la juez a-quo al considerar que lo pretendido con la tutela se limita al recaudo de una suma de dinero, pues lo cierto es que lo reclamado con la demanda constitucional no es otra cosa que la respuesta por parte de la entutelada frente a la solicitud radicada por la suscrita el 18 de junio de 2020.

Manifiesta que, la jueza de primer grado pasó por alto la observancia de lo previsto en el artículo 13 del CPACA, subrogado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015. En tanto reconoció que con el escrito de tutela se allegó la copia de la petición de devolución radicada ante la accionada el 18 de junio del año en curso bajo el número 391683; más injustificadamente infirió que aquella no es una “...solicitud formal ante DENTIX COLOMBIA S.A., que permita establecer que se originó la vulneración del derecho fundamental de petición...” argumento que no solo va en contraposición de lo previsto en el citado precepto normativo, sino que también soslaya que el inciso 4º del artículo 15 del CPACA -subrogado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015-, expresamente contempló la posibilidad de presentar solicitudes mediante el diligenciamiento de formatos preestablecidos.

Por consiguiente, y en virtud de lo consagrado en las disposiciones legales en cita, la presentación de la solicitud de devolución de recursos radicada el 18 de junio ante DENTIX COLOMBIA S.A.S., mediante el diligenciamiento del formulario suministrado por la accionada, no es más que la prueba del ejercicio de su derecho fundamental de petición, al punto que, en el tenor del mismo documento se anotó que la constancia de presentación del mismo por parte del Director, sólo implica la que la sociedad acusada ha admitido la solicitud y advierte que realizará un estudio de aquella y de sus anexos.

En estas condiciones, no se entiende por qué tal documento fue descartado de plano por la jueza del asunto, cuando el mismo cumple con los requisitos previstos en el artículo



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

16 del mencionado Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Como se expuso, la petición no solamente cumple los requisitos previstos en la ley, sino que además su formulación es procedente en contra de la entidad acusada a voces de lo dispuesto en los artículos 32 y 33 del CPACA, ya que la actividad social que aquella desarrolla está orientada a la prestación del servicio de salud, tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal.

Solicita revocar el fallo del 20 de agosto de 2020, en su lugar tutelar la garantía básica invocada y, en consecuencia, ordenar a Dentix Colombia S.A.S. contestar de fondo, de manera clara y congruente, el derecho de petición presentado el 18 de junio del año en curso, y poner en su conocimiento dicha respuesta.

8.- Problema jurídico:

¿Existe vulneración al derecho de petición de la tutelante por cuenta de la accionada?

9.- Derecho de petición:

En relación con el derecho de petición, se tiene que el mismo está catalogado como fundamental de aplicación inmediata, según el artículo 85 de la Constitución Política y está definido en el artículo 23 ibídem como el que tiene toda persona a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Es así, que, mediante precedente jurisprudencial, la Corte Constitucional ha fijado características especiales, que buscan la resolución y protección inmediata de este derecho fundamental, donde ha considerado que el núcleo esencial de este derecho reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, de igual manera, se pronunció en sentencia T – 430 de 2017, reiterando su jurisprudencia respecto al derecho de petición ante organizaciones privadas en los siguientes términos:

*“DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN ANTE ORGANIZACIONES PRIVADAS –
REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA*

Fundamentos del Derecho de Petición



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

... 13.2. Esta Corte también se ha ocupado de definir el núcleo esencial del derecho fundamental de petición, es decir los elementos que no pueden ser afectados de forma alguna sin que implique la negación de su ejercicio. En efecto, ha indicado que este se compone de 3 elementos: (i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario [51].

13.2.1. Con el primer elemento, se protege la posibilidad cierta y efectiva que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares, sin que estos se puedan negar a recibirlas y a tramitarlas [52]. En esa medida, están obligados a acoger las peticiones interpuestas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.

13.2.2. Asimismo, las autoridades y los particulares están obligados a resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que deben brindar una respuesta que aborde de manera clara y detallada cada una de las inquietudes y/o solicitudes puestas en su conocimiento, lo anterior no implica nada diferente a resolver materialmente la petición. La jurisprudencia[53] ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”

13.2.3. El tercer elemento hace referencia a dos situaciones: la oportuna resolución de la petición y la notificación de la respuesta al interesado. La primera de estas implica que las autoridades y los particulares deben resolver las peticiones dentro del término legal establecido para ello. En esa medida, la respuesta puede ser proferida con anterioridad a la expiración de este término, como quiera que el derecho únicamente se ve afectado cuando transcurrido ese lapso no se ha sido resuelta la solicitud [54]. Respecto del término, la Ley 1755 de 2015 fijó como regla para la resolución de peticiones que solicitan la copia de documentos un lapso de 10 días que se han entendido como hábiles, pero existen lapsos particulares, incluso es posible resolver la solicitud después del vencimiento del tiempo en los casos que lo permite la ley[55].

La notificación del peticionario implica la obligación de las autoridades y de los particulares de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo de su solicitud. En efecto, si el peticionario no tiene acceso a la respuesta, puede considerarse que nunca se hizo efectivo el derecho, pues existe la obligación de informar de manera cierta al interesado sobre la decisión, para que éste pueda ejercer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé en algunos casos o, en su defecto, demandarla ante la jurisdicción competente. En ese sentido, esta Corte en la sentencia C-951 de 2014 indicó que: “el ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición[56], porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente. La notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”[57].

13.3. En suma, el ejercicio efectivo del derecho de petición permite que las personas puedan reclamar el cumplimiento de otras prerrogativas de carácter constitucional, motivo por el cual se trata de un mecanismo de participación a través del cual las personas pueden solicitar el cumplimiento de ciertas obligaciones o el acceso a determinada información a las autoridades y a los particulares (en los casos que lo establezca la ley). En ese orden de ideas, el núcleo esencial de este derecho está compuesto por la posibilidad de presentar las solicitudes, la respuesta clara y de fondo y, por último, la oportuna resolución de la petición y su respectiva notificación.

Reglas jurisprudenciales relativas a la petición ante organizaciones privadas

14. Pese a la existencia de un mandato constitucional contenido en el ya citado artículo 23 de la Constitución, relativo a la regulación del derecho de petición ante organizaciones privadas, el legislador tan sólo cumplió con dicho deber en el año 2015 con la expedición de la Ley 1755[58], a



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia

Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

través de la cual reglamentó la materia. Sin embargo, con anterioridad a ese momento fue la Corte Constitucional, principal garante de los derechos fundamentales, quien a través de la jurisprudencia comenzó a establecer las reglas para el ejercicio del derecho de petición ante los particulares.

14.1. En efecto, desde el año 1996 la jurisprudencia comenzó a fijar las condiciones en las cuales una persona podía interponer una petición ante una organización privada. En esa oportunidad, en la sentencia T-105 de 1996[59] señaló que las reglas para el ejercicio del derecho de petición ante autoridades, también serían aplicables para las solicitudes ante los particulares, cuando éstos “(i) presten un servicio público o desarrollen actividades similares que comprometan el interés general y debido a ello (ii) ostentan una condición de superioridad frente a los demás coasociados, que puede generar una amenaza o vulneración de uno o varios derechos fundamentales”[60].

14.2. De manera posterior, la Sala Quinta de Revisión de la Corte Constitucional profirió la sentencia T-374 de 1998, a través de la cual resolvió la acción de tutela interpuesta por un ex trabajador contra su antiguo empleador, la Federación Nacional de Cafeteros, por la omisión de esta última de resolver una solicitud sobre el reconocimiento de su pensión de jubilación. Sobre el tema, la sentencia consideró que la acción de tutela procede para la protección del derecho fundamental de petición interpuesto contra un particular, cuando a través de éste se pretenda hacer efectivo un derecho fundamental, sin importar si ese particular presta o no un servicio público.

14.3. En ese mismo sentido, la Sala Plena de esta corporación profirió la sentencia SU-166 de 1999[61], providencia mediante la cual se sistematizaron por primera vez las reglas de procedencia de la petición ante organizaciones privadas. Al respecto, se establecieron dos supuestos: (i) cuando la organización privada tenga a su cargo la prestación de un servicio público, o cuando en atención a la actividad que desempeña, adquiera el status de autoridad y (ii) De conformidad por lo reglamentado por el legislador, cuando el derecho de petición sea el instrumento para hacer efectivos otros derechos fundamentales.

14.4. En el año 2002, la Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional profirió la sentencia T- 163 de ese año, a través de la cual creó una nueva regla respecto de la petición contra organizaciones privadas. En esa oportunidad, la Sala tuvo la oportunidad de estudiar la tutela interpuesta por el ex trabajador de Industrias Kent y Sorrento que había solicitado a través de petición la expedición de un certificado laboral y que, debido a la falta de contestación, decidió acudir al amparo constitucional. Al estudiar de fondo el caso, se encontró que, en efecto, la empresa accionada había vulnerado el derecho fundamental de petición, puesto que “el accionante no sólo se encuentra en estado de subordinación, dada su calidad de ex - empleado, que depende de su antiguo patrono para obtener una respuesta que sólo este puede dar y que resuelve la petición como tal, sino que además, es evidente su estado de indefensión, dada la ausencia de medios jurídicos eficaces para repeler la conducta del particular demandado”.

En efecto, lo que hizo esta Corte en esa oportunidad fue considerar que cuando el peticionario se encuentra en estado de subordinación o indefensión respecto de la organización privada, tiene la posibilidad de interponer peticiones en ejercicio del derecho consignado en el artículo 23 de la Constitución [62].

14.5. En ese orden de ideas, la sentencia T- 268 de 2013[63] además de reiterar las reglas que hasta ese momento habían sido desarrolladas por la jurisprudencia respecto de las peticiones ante organizaciones privadas creó una nueva hipótesis relativa a la petición ante particulares en los casos que reglamente el legislador[64].

15. De lo anterior, es posible concluir que hasta el 2014 la jurisprudencia constitucional había desarrollado 4 casos en los cuales los particulares estaban obligados a recibir y contestar las peticiones: **(i) cuando la petición se presentaba ante un particular que prestaba un servicio público o que realiza funciones públicas, en tanto se asimilan a autoridades públicas; (ii) cuando a través del ejercicio de la petición se pretendía la protección de otro derecho fundamental, caso en el cual la respuesta se torna imperativa; (iii) en casos en los que se presente subordinación e indefensión y, (iv) por fuera de estos supuestos, en cualquier caso, siempre que así lo haya reglamentado el legislador.**

16. El treinta (30) de junio de dos mil quince (2015), el legislador expidió la Ley 1755 de 2015[65], por medio de la cual reguló el ejercicio del derecho de petición, norma en la que se reglamentó la petición ante organizaciones privadas desarrollando el mandato establecido en el artículo 23 de la Constitución. La norma consigna lo siguiente:

Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia

Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

“CAPÍTULO III

Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas

Artículo 32. *Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 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.*

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

PARÁGRAFO 1o. *Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*

PARÁGRAFO 2o. *Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.*

PARÁGRAFO 3o. *Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.*

Artículo 33. *Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores”.*

16.1. *Del análisis de la norma se pueden extraer dos grandes conclusiones: La primera, es que el legislador consignó las reglas que la jurisprudencia constitucional creó respecto de la procedencia de las peticiones ante particulares. En esa medida, **es posible interponer una petición ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica** (i) cuando prestan servicios públicos o cuando, debido a su actividad, ejercen funciones públicas y son asimilables a las autoridades (artículo 33) y (ii) cuando a través del ejercicio del derecho de petición se busca garantizar otros derechos fundamentales (artículo 32). Empero, también es posible interponer una petición ante una persona natural, cuando existe una relación de subordinación e indefensión o cuando esa persona natural está ejerciendo una posición dominante frente al peticionario (parágrafo 1 del artículo 32). La segunda conclusión es que el legislador reglamentó el procedimiento para la resolución de estas peticiones al determinar que opera igual que ante las entidades públicas.*

... 16.3. *De la lectura de la Ley 1755 de 2015 y del recuento jurisprudencial que la Sala Tercera de Revisión ha realizado, es posible concluir que sólo existe una hipótesis que la ley modificó y es la relativa a la **procedencia de la petición ante particulares cuando existe subordinación, indefensión o posición dominante**. Lo anterior, como quiera que en el parágrafo 1 del artículo 32 de la citada norma, se estableció de manera expresa que esta hipótesis también es viable cuando se interpone la petición ante una persona natural.*

Sobre el tema, la sentencia C-951 de 2014 consideró que el mencionado parágrafo se ajustaba a la Constitución. Al respecto, manifestó que “Para la Corte es claro que en las diversas situaciones de orden fáctico en las [que] una persona se encuentre en situación de desprotección, frente a otra



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

persona natural, respecto de la cual ésta tiene un deber constitucional, debe proceder el derecho de petición en procura de garantizar los derechos fundamentales. Esto hace parte de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad”.

17. Respecto de éste último punto se pronunció esta Sala de Revisión en la reciente sentencia T-726 de 2016, en la que hizo dos consideraciones sobre este supuesto. En primer lugar, se refirió a lo acertado que resultó que el legislador estableciera la procedencia de la petición ante particulares cuando existe subordinación, indefensión o posición dominante entre personas naturales y, en segundo lugar, manifestó que “aunque la norma en comento determinó que las peticiones que se presenten por el estado de subordinación e indefensión del solicitante deben dirigirse a otra persona natural y amplió el campo de aplicación de dicha disposición a las personas naturales que ejerzan posición dominante, lo anterior no quiere decir que si una persona tiene una relación de subordinación o indefensión con una persona jurídica, o en caso de que esa persona jurídica ejerza posición dominante, el afectado no pueda acudir al derecho de petición, comoquiera que esos eventos quedan comprendidos en el primer supuesto analizado”.

18. En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015 el derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares que (i) presten servicios públicos o cuando, en razón de sus ocupaciones, realicen funciones públicas y sean asimilables a las autoridades; (ii) organizaciones privadas con o sin personería jurídica cuando a través de la petición se garanticen otros derechos fundamentales y (iii) cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante, caso en el cual podrán ser interpuestas ante personas naturales o jurídicas...”

10.- Procedencia de la acción de tutela para protección del derecho fundamental de petición:

a.- Fundamentos de derecho: En materia de derecho de petición la Corte Constitucional ha decantado que la protección por acción de tutela de dicha garantía no está sujeta a requisitos generales o especiales como lo recuerda en la sentencia T – 451 de 2017 que en lo pertinente dice:

“2.2. Subsidiariedad

24. La jurisprudencia de esta Corporación¹ ha sido consistente en señalar que cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo.

25. En tal sentido, quien encuentre que la respuesta a su derecho de petición no fue producida en debida forma, ni comunicada dentro de los términos que la ley señala, y que en esa medida vea afectada esta garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional”.

11.- Consideraciones probatorias y jurídicas:

a.- Normas aplicables: Artículo 23 de la Constitución Política.

¹ Consultar: Corte Constitucional, Sentencias T-149 de 2013, T-165 de 2017.



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

b.- Caso concreto: Revisado el devenir de la acción de tutela, advierte el Despacho que la inconformidad argüida por la accionante es la falta de respuesta a la petición presentada el 18 de junio de 2020, ante Dentix Colombia S.A.S., mediante formato de dicha empresa donde solicita la devolución de su dinero. Sobre este particular tanto la accionada como el Juez de primera instancia, consideró que no había prueba de la petición presentada, al haberse allegado solo el documento formato de la solicitud.

Ha señalado la jurisprudencia constitucional² que “... el Congreso de la Republica expidió la Ley Estatutaria 1755 de 2011⁵¹, donde se encuentra la estructura general y los principios del derecho de petición y de la cual se pueden extraer los siguientes elementos estructurales:

- (i) *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular, esto, bajo el entendido de que la titularidad del derecho no se agota en las personas naturales, sino que se extiende a las jurídicas.*
- (ii) *El artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente, evento en el cual deberá quedar constancia, que será entregada por el funcionario al peticionario si este la solicita. También pueden incoarse solicitudes por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.*
- (iii) *Deben ser formuladas de manera respetuosa. Sobre este requisito, la Corte señaló que “Así lo exige el precepto constitucional, de modo que su ejercicio solo es válido y merece protección constitucional si el derecho de petición se formuló en esos términos”. Sin embargo, también aclaró que el rechazo de las peticiones irrespetuosas es excepcional y de interpretación restringida, ya que la administración no puede “tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones”.*
- (iv) *La informalidad de la petición, lo cual significa que a) **no es necesaria la expresa invocación del derecho o del artículo 23 de la Constitución;** b) **mediante esta 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, información, documentos, consultas, quejas, denuncias y reclamos, e interposición de recursos, entre otras actuaciones;** y c) **su ejercicio es, por regla general, gratuito y***

² T 154 de 2018.



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor, si se es menor de edad... ”

Así las cosas, encuentra este Despacho que los argumentos presentados frente al formato de la petición elevada se tornan improcedentes, nótese que como elemento estructural del derecho fundamental de petición se encuentra la informalidad. Ello implica que la solicitud elevada no pierde su esencia por haberse presentado en el formato elaborado por la sociedad para deprecar la devolución de los dineros o en un documento diferente donde presentara la misma petición.

De igual manera, se advierte que la sociedad tutelada presta servicios de salud en el área de odontología, siendo de allí donde surge el vínculo entre las partes del presente trámite constitucional, lo que ocasiona la procedibilidad para presentar peticiones por la accionante hacia la misma.

Corolario, ante la falta de contestación a la petición elevada, así como el vencimiento del término para el proferimiento de la misma, al haberse radicado la solicitud desde el 18 de junio de 2020, como yace constancia en el expediente de tutela, procede la protección incoada por la accionante y la revocatoria de la sentencia proferida en primera instancia.

No obstante lo anterior, vale la pena poner de presente que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición pronunciándose de fondo sobre los requerimientos del solicitante, sin que la misma deba ser afirmativa o negativa, como quiera que no es viable al juez constitucional, indicar o hacer manifestación alguna sobre el sentido de las decisiones que tome la accionada, siendo lo fundamental sustentar dar resolución a las peticiones en sentido estricto, y notificar de las mismas.

En consecuencia, el Juzgado Diecisiete (17) Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR la sentencia proferida por el Juzgado Cincuenta y Seis (56) Civil Municipal de Bogotá D.C., de fecha veinte (20) de agosto de dos mil veinte (2020).



Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

SEGUNDO: CONCEDER la acción de tutela impetrada por la señora **LISSETH ANGÉLICA BENAVIDES GALVIZ**, identificada con C.C. No. 1.085.271.933, quien actúa en nombre propio, contra **DENTIX COLOMBIA S.A.S.**, por la vulneración al derecho de petición, conforme los argumentos esbozados en la parte considerativa.

TERCERO: ORDENAR a DENTIX COLOMBIA S.A.S., representante legal o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir del recibo de la comunicación de este fallo, proceda a dar respuesta de fondo, clara, oportuna y completa a la petición radicada ante la sociedad el día 18 de junio de 2020, verificando su respectiva notificación.

CUARTO: NO EMITIR ORDEN en contra de la entidad vinculada.

QUINTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

SEXTO: NOTIFICAR la decisión por el medio más expedito.

NOTIFÍQUESE,

CESAR AUGUSTO BRAUSÍN ARÉVALO

JUEZ

PZT