

República De Colombia



Rama Judicial

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., veintinueve (29) de junio de dos mil veintiuno (2021)

Clase de Proceso: Acción de tutela

Radicación: 1100140030242021 00621 00

Accionante: Germán Suárez Robayo.

Accionada: Dentix Colombia S.A.S.

Vinculada: Peper Money Colombia S.A.S.

Derecho Involucrado: Petición.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional deprecada.

ANTECEDENTES

1. Competencia.

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”*

2. Presupuestos Fácticos.

Germán Suárez Robayo interpuso acción de tutela en contra de Dentix Colombia S.A.S. para que se le proteja su derecho fundamental de petición, el cual considera está siendo vulnerado por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. El 5 de septiembre de 2019 suscribió contrato de servicios odontológicos No. 208742, para su nieto Ditziar Steban Briñez Suárez, con Dentix Colombia S.A.S. y Peper Money Colombia S.A.S., quienes conformaban una unidad comercial.

2.2. Después de los tres primeros meses de servicio odontológico, se generaron inconformidades respecto al mismo, referentes a *“la praxis, calidad y oportunidad”*, por lo que solicitó la cancelación del contrato a Dentix Colombia S.A.S., mediante derecho de petición de 17 de marzo de 2021, del cual acusa no haber recibido pronunciamiento alguno a la fecha de presentación de la tutela.

2.3. Señaló *“persecución y acoso telefónico por parte de la empresa PEPER MONEY COLOMBIA S.A.S.”*

PETICIÓN DEL ACCIONANTE

Solicitó que se le tutele el derecho fundamental de petición. En consecuencia, se le ordene a Dentix Colombia S.A.S. y Peper Money Colombia S.A.S, emitan respuesta a su solicitud.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto de 18 de junio de este año, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada y vinculada, para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos.

3.2. Dentix Colombia S.A.S. solicitó se declare improcedente la tutela al considerar que se configuró un hecho superado, debido a que el 22 de junio de 2021 contestó la petición.

3.3. Peper Money Colombia S.A.S. explicó que el derecho de petición base de este trámite, nunca le fue radicado directamente, ni se aportó

evidencia al respecto, al punto, que conoció de la solicitud cuando le notificaron la tutela.

Refirió que son una entidad diferente a Dentix Colombia S.A.S., a quien el 31 de mayo de 2021, le vendió la cartera crediticia, incluida la obligación a cargo del accionante.

Ahora bien, indicó que el pasado 24 de junio, remitió respuesta al derecho de petición, por lo que concluyó que la tutela debe ser negada ante la carencia actual de objeto.

CONSIDERACIONES

1. Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este Juzgado se circunscribe en establecer si la Dentix Colombia S.A.S. y Peper Money Colombia S.A.S., lesionaron el derecho fundamental de petición de Germán Suárez Robayo, al presuntamente no haberle dado respuesta a su súplica de 17 de marzo de 2021.

2. Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuandoquiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

3. Frente al derecho de petición, cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo deprecado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15

días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

Es importante aclarar que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 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”*, aumentó el plazo que tienen las entidades para atender las peticiones, así:

“Artículo 5. 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”.*

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el

interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión¹.

4. En el presente asunto no cabe duda alguna respecto de la legitimidad por pasiva de la entidad accionada y vinculada para ser destinatarias del derecho de petición, dado la relación contractual que ostentan con el actor, y por otro, se tiene que, si el pedimento se radicó ante Dentix Colombia S.A.S. el 17 de marzo de 2021, el término que se tenía para responder venció el pasado 3 de junio, según lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 28 de marzo 2020. La solicitud consistió en:

Yo **GERMAN SUAREZ ROBAYO** identificada tal como aparece al final del presente documento, notifico a usted la **TERMINACION UNILATERAL** por incumplimiento del contrato pepermoney No. 208742, correspondiente al tratamiento odontológico de mi nieto **DITZIAR STEBAN BRÍÑEZ SUAREZ** identificado con cedula de ciudadanía No. 1000220370, lo anterior al haber transcurrido un (01) año desde el inicio del tratamiento sin que a la fecha se evidencien mejorías en el paciente y si por el contrario recibimos una serie de llamadas diarias solicitando el cobro de pagos ya realizados.

Cabe recalcar que he recibido hasta ocho (08) llamadas diarias solicitando el pago de una cuota, cuota la cual ya fue cancelada, llegando a recibir amenazas por parte del personal de pepermoney, este tipo de conductas están prohibidas por la ley, convirtiéndose en un acoso permanente y persistente, lo cual me ha generado inconformidad y repudio a dicho servicio, pues este fue adquirido para recibir un servicio en salud, mas no recibir llamados de cobros coactivos y amenazas de reportes en las centrales de riesgos, lo cual me ha llevado a tomar una decisión radical.

Al presente documento, adjuntamos una relación de los pocos servicios que se recibieron por parte de Dentix, para que dichos valores sean descontados del valor total consignado a la cuenta contrato No.208742 pepermoney.

Se reconoce el valor certificado por Dentix de **TRES MILLONES CERO OCHENTA Y CINCO MIL PESOS MCTE. (\$3.085.000)** valor producido en boca del paciente.

Una vez realizado el cruce se efectúe la anulación del valor restante, que asciende a **DOS MILLONES NOVECIENTOS CERO OCHO MIL QUINIENTOS PESOS MCTE (\$2.908.500)**.

Una vez efectuado el referido cruce, se generará un saldo a mi favor el cual deberá ser consignado en la cuenta bancaria de ahorros del banco Davivienda No. 0062 7045 1583.

Ahora, en el transcurso de la tutela, Dentix Colombia S.A.S. se pronunció en relación con el antedicho derecho de petición, en la medida que emitió la siguiente respuesta:

“1. Se aprueba el desistimiento tratamiento odontológico contratado.

¹ Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

2. *El tratamiento será debidamente aplicado por el área encargada dentro de los próximos QUINCE (15) días hábiles.*
3. *La devolución a realizar es por el valor de los tratamientos no realizados en boca TRES MILLONES NOVENTA MIL QUINIENTOS PESOS (\$3.090.500) valor el cual será reintegrado a la entidad financiera que realizó el desembolso para el pago del tratamiento inicialmente contratado.*
4. *El reintegro del dinero al crédito se realiza en el momento que sea autorizado, pero puede verse reflejado hasta el mes siguiente, debido a que este depende del corte que genere el sistema de acuerdo a los extractos mensuales.*
5. *Una vez transcurrido el termino indicado en el numeral segundo, podrá comunicarse con la entidad financiera correspondiente para validar su estado de cuenta, determinar si existe saldo a cancelar o confirmar paz y salvo.*

Estamos trabajando para garantizar el cumplimiento en el menor tiempo posible, agradecemos su comprensión, esperamos haber atendido su solicitud en los debidos términos, cualquier inquietud o sugerencia adicional con gusto será atendida.”

Además, la referida contestación fue remitida el 22 de junio de 2021 al correo electrónico byblawyers08@gmail.com, dirección señalada en el escrito de tutela.

De igual forma, si bien es cierto el promotor no acreditó haber radicado derecho de petición ante Peper Money Colombia S.A.S., esa entidad también se pronunció frente a lo pedido, así:

- (...)*
1. *Inicialmente, habrá de indicarse que desde el 01 de junio de 2021 el crédito que fue otorgado por PEPPER COLOMBIA SAS en fecha 06 de septiembre 2021 fue cedido y/o vendido a DENTIX FINANCIAL SERVICES SAS, compañía que desde la fecha señalada es la encargada de administrar el mismo, por lo cual, es la única competente para brindarle cualquier información sobre el estado de la obligación financiera.*
 2. *A la fecha de la cesión realizada el crédito se encontraba vigente y fue cedido con el saldo que presentaba a corte 31 de mayo de 2021, esto es, por valor de \$5.993.500.*
 3. *Para efectos de pagos de la obligación financiera los canales habilitados por el cesionario le serán debidamente notificados por el mismo, esto con la finalidad de que pueda continuar realizando los pagos normalmente y conforme fue pactado al momento de otorgarse el crédito. Tenga en cuenta que las condiciones iniciales de otorgamiento se mantienen conforme fueron pactadas desde el*

inicio y la cesión realizada no implica modificación alguna a estas. Contractualmente, entre las partes se pactó que el cesionario informaría a los titulares de la cesión, por lo cual, debe estar próximo a recibir dicha comunicación.

4. *La cesión realizada se encuentra debidamente amparada en el documento denominado CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO EN EL MARCO DEL PROGRAMA “FINANCIACIÓN PEPPER” y que fue debidamente firmado por usted cuando se tramitó la solicitud del crédito, en donde la cláusula décima del referido documento establece lo siguiente:*
(...)

Por lo anterior, deberá verificar con el nuevo acreedor del crédito el estado actual del mismo y cualquier requerimiento o solicitud de desistimiento, devolución, normalización o acuerdo financiero deberá ser solicitado al mismo, pues reiteramos que PEPPER COLOMBIA SAS no es actualmente el beneficiario del crédito inicialmente otorgado por lo cual no tiene competencia alguna respecto al crédito objeto de verificación, máxime cuando nunca se reportó por parte de DENTIX COLOMBIA SAS desistimiento o reverso de compra alguno.

Esperamos haber dado respuesta clara y de fondo a su solicitud, reiterando que cualquier nueva solicitud, petición y/o reclamación que esté relacionada con el crédito de su titularidad en adelante deberá ser verificado y atendido por DENTIX FINANCIAL SERVICES SAS, cesionario del crédito.”

Respuesta que fue remitida el 24 de junio de 2021 al correo electrónico byblawyers08@gmail.com, dirección descrita en el escrito de tutela.

5. De tal manera, es palpable que el hecho generador de la eventual responsabilidad constitucional endilgada a Dentix Colombia S.A.S. y Peper Money Colombia S.A.S., ha desaparecido, y por contera, resulta aplicable la jurisprudencia en materia del hecho superado, pues así lo enseñó la Corte Constitucional en la sentencia T-388 de 2012: “... *El hecho superado se presenta cuando por la acción u omisión del obligado, desaparece la afectación del derecho cuya protección se reclama, de tal manera que ‘carece’ de objeto el pronunciamiento del juez constitucional². Esta es una de las situaciones en las que el juez de tutela no tiene posibilidad de actuar, en la medida que su orden caería en el vacío, hipótesis que se conoce conceptualmente como la carencia de objeto³ y traen como consecuencia que se declare improcedente el amparo.”*

² Sentencia T- 957 de 2009 M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

³ Sentencia T-842 de 2011 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

Lo anterior, con independencia de si las respuestas satisfacen o no los intereses del peticionario, pues, ello escapa al núcleo esencial del derecho fundamental involucrado.

6. Aunado a lo anterior, es del caso advertir que tampoco se vislumbra vulneración alguna de otros derechos fundamentales que ameriten amparo constitucional, habida cuenta que, no se desprende del cardumen probatorio que este trámite se haya propuesto como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, al contrario, el fondo del asunto envuelve la terminación de un contrato de servicios odontológicos, el cese en el cobro de las cuotas pactadas y la devolución de un dinero; temáticas que se escapan del trámite constitucional.

En ese orden de ideas, como así lo ha enseñado uniformemente la jurisprudencia de la Corte Constitucional, esta herramienta no es el medio idóneo para sustituir procedimientos ordinarios, tampoco para desvirtuar la función de los jueces naturales especializados en cada materia, en tanto *“...el carácter subsidiario de la acción, de manera que tan solo resulta procedente instaurarla cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que lo pretendido sea evitar un perjuicio irremediable. En efecto, la tutela no ha sido concebida para sustituir a los jueces ordinarios ni como un mecanismo supletorio o alternativo del procedimiento ordinario. Tampoco, obviamente, para convertirse en dispositivo salvador cuando dentro de la actuación ordinaria no se han agotado todos los trámites procesales previstos o para remediar la desidia del interesado. La Corte también ha precisado que la existencia del otro medio de defensa no puede ser considerada en abstracto, por cuanto aquél debe tener la virtualidad de proteger íntegramente el derecho violado o quebrantado, es decir, debe apreciarse en relación con el derecho fundamental de que se trata, no respecto de otros...”*⁴

Obsérvese que de lo descrito en la acción no se observa una inminente lesión de derechos que requiera la intervención de este Despacho para evitar la configuración de un perjuicio irremediable, en tanto que, se resalta, no se avista una situación de urgencia, apremio y gravedad que lleve a desplazar al juez natural y los procedimientos ordinarios.

Bajo este derrotero, en providencia T-634 de 2006 se mencionó que *“un perjuicio irremediable se configura cuando el peligro que se cierne sobre el derecho fundamental es de tal magnitud que afecta con inminencia y de manera grave su subsistencia, requiriendo por tanto de medidas impostergables que lo neutralicen”*

7. En consecuencia, se impone negar el amparo invocado.

⁴ Sentencia T-155 de 2004, Magistrado Ponente: Dr. JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. - DECLARAR **IMPROCEDENTE** el amparo de la acción de tutela propuesta por **Germán Suárez Robayo** en contra de la **Dentix Colombia S.A.S.**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO. - **NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

TERCERO. - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,

DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ
Juez

Firmado Por:

DIANA MARCELA BORDA GUTIERREZ
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 024 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-
SANTAFE DE BOGOTA 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:
a4567cc174e1dee730c9e9d333f529366f9081d93c93ab8f0fe5a4e2db2c53c9
Documento generado en 28/06/2021 08:13:35 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>