**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

**RAMA JUDICIAL**



**TRIBUNAL SUPERIOR DE BOGOTÁ D.C.**

**SALA SEGUNDA CIVIL DE DECISIÓN**

Bogotá D.C., nueve (9) de junio de dos mil veintiuno (2021)

**Radicación:** 11001 31 03 **013** **2021 00179** 01.

**Tipo:** Impugnación.

**Accionante:** Alex Humberto Cardozo Martínez.

**Accionada:** Juzgado Trece de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Bogota, D.C.

Magistrada Sustanciadora: **ADRIANA AYALA PULGARÍN**

[Discutido y aprobado en sesión de Sala de la misma fecha acta No. 23]

**OBJETO DE LA DECISIÓN**

Resolver la impugnación interpuesta por Alex Humberto Cardozo Martínez [accionante], contra el fallo de 21 de mayo de 2021, proferido por el Juzgado Trece Civil del Circuito de Bogotá, dentro del asunto bajo epígrafe.

ANTECEDENTES

1. El accionante imploró la protección de sus derechos fundamentales al debido proceso, así como acceso a la administración de justicia y, en consecuencia, ordenar *“*al *Juzgado Trece de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Bogota D.C. se sirva revocar la providencia que confirmó el rechazo* *de la demanda con No. de radicado 11001400305520200017100, para que, dentro de un término perentorio, dé prelación a este expediente y se sirva emitir la providencia correspondiente”.*
2. Como sustento de lo pretendido indicó, en síntesis, que mediante auto de 18 de noviembre de 2020, el juzgado accionado le rechazó una demanda de protección al consumidor financiero que presentó en contra de Mapfre Seguros Generales de Colombia Ltda., argumentando que no se agotó el *“requisito de procedibilidad”*, en la medida en que no se realizó una *“conciliación prejudicial”*; agregó que radicó recurso de reposición contra dicho proveído, aclarando que sí cumplió con la antedicha exigencia, al haber realizado la *“reclamación directa”* ante la demandada; no obstante, el 11 de marzo de 2021, se ratificó la determinación, incurriéndose en un defecto procedimental por exceso ritual manifiesto.[[1]](#footnote-2)
3. Admitida la acción se ordenó su enteramiento a la autoridad accionada[[2]](#footnote-3) la que, por su parte, informó que el demandante no enmendó en debida forma lo correspondiente al agotamiento de la conciliación prejudicial como requisito de procedibilidad, omitiendo lo reglado en los artículos 38 de la Ley 640 de 2001 y 621 de la Ley 1564 de 2012; lo cual no puede suplirse con la reclamación directa del consumidor al proveedor del servicio; argumento que también utilizó en el recurso de reposición.

Aseveró, que *“así lo autoriza el artículo 58 de la Ley 640 de 2001, norma que citó el tutelante en el escrito de subsanación, toda vez que la misma en su literal g) del numeral 5º, claramente reza que: “Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido”*. Concluyó que fue acertado el rechazo de plano de la demanda y que no se ha vulnerado ningún derecho del tutelante, ya que *“las determinaciones adoptadas se amparan por el principio constitucional de* *autonomía e independencia judicial.*”.[[3]](#footnote-4)

**SENTENCIA IMPUGNADA**

El Juez a *quo* negó el amparo, tras considerar que la actuación realizada por el despacho accionado “*se compagina con la prueba que en su momento obraba en el expediente, estando debidamente motivada y ajustada a derecho la decisión finalmente tomada*”; indicó que *“si bien el requisito de procedibilidad de conciliación extrajudicial, no es exigible ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, autoridad administrativa, si lo es ante la jurisdicción civil ordinaria”*, fundamentando su veredicto, adicionalmente, en la Sentencia STC8508-2020 de la Corte Suprema de Justicia.[[4]](#footnote-5)

**IMPUGNACIÓN**

Inconforme, el promotor de la acción señaló que no se tomó en consideración que la conciliación como requisito de procedibilidad puede agotarse de otras formas, lo cual no aplica únicamente en procesos ventilados ante las superintendencias, y no se consideró que la tutela es el único recurso disponible para garantizar su protección como consumidor.[[5]](#footnote-6)

**CONSIDERACIONES**

1. Tal como lo ha reconocido la jurisprudencia, la acción de tutela contra providencias judiciales se encuentra condicionada por tres exigencias, a saber: *i)* que se verifiquen todos sus requisitos de procedibilidad [legitimación en la causa, subsidiariedad e inmediatez], algunos de los cuales se particularizan cuando el acto que se cuestiona es la decisión de una autoridad jurisdiccional, siguiendo el precedente reiterado, entre muchas otras, en la Sentencia C-590 de 2005[[6]](#footnote-7); *ii)* **que se materialice alguna violación de los derechos fundamentales de los accionantes, mediante la configuración de algún específico defecto reconocido por la jurisprudencia constitucional, en la sentencia que se censura**[[7]](#footnote-8), y *iii)* que, en la valoración de las dos exigencias anteriores, se acredite que se trata de un caso *“definitivamente incompatible con el alcance y límite de los derechos fundamentales que han sido desarrollados por la Corte Constitucional o cuando se genera una anomalía de tal entidad que es necesaria la intervención del juez constitucional”*[[8]](#footnote-9).
2. De tal manera, dicho medio de protección sólo puede abrirse paso, cuando se establezcan dos situaciones específicas*: “1ª existencia de una vía de hecho, y 2ª ausencia de mecanismos judiciales para atacarla”*[[9]](#footnote-10)*.* Sobre el punto, la Corte Constitucional ha precisado que la primera se configura cuando existe una ostensible transgresión del ordenamiento jurídico con ocasión de un *“defecto sustantivo o material”* que surge, entre otros casos, cuando *“pese a la autonomía judicial, la interpretación o aplicación de la norma al caso concreto, no se encuentra, prima facie, dentro del margen de interpretación razonable o la aplicación final de la regla es inaceptable por tratarse de una interpretación contraevidente (interpretación contra legem) o claramente perjudicial para los intereses legítimos de una de las partes o cuando en una decisión judicial se aplica una norma jurídica de manera manifiestamente errada, sacando del marco de la juridicidad y de la hermenéutica jurídica aceptable tal decisión judicial”*[[10]](#footnote-11).
3. En el caso de marras se encuentra acreditado que Alex Humberto Cardozo Martínez [accionante] presentó demanda de protección al consumidor financiero en contra de Mapfre Seguros Generales de Colombia Ltda., a la cual le correspondió por radicado el No. 11001400305520200017100; líbelo que fue inadmitido por el Juzgado Trece de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., para que el interesado demostrara haber agotado el requisito de procedibilidad de que trata la Ley 640 de 2001 -conciliación prejudicial- ante lo cual, el demandante manifestó haber ejercido la *“reclamación directa”* referida en el estatuto financiero. No obstante, dicha autoridad rechazó el petitorio, argumentando que el agotamiento de ese reclamo, no suple la mencionada exigencia.

Para apuntalar su decisión, el juzgado recordó que, conforme a lo establecido en el literal g) del numeral 5° del artículo 58 de la Ley *“640”* -en realidad es la 1480 de 2011- *“Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido”*; esto, aunado a que la *“naturaleza declarativa de las pretensiones invocadas* […] *requería, para abrirle paso a la demanda, que previamente se agotara la audiencia extrajudicial de conciliación”*.[[11]](#footnote-12)

1. Analizada con detalle la situación se encuentran materializados **todos** los requisitos generales de procedencia de la acción tuitiva, con vista en que: (i) del caso aflora una evidente *“relevancia constitucional”* que involucra la posible vulneración de los derechos fundamentales del accionante como *“consumidor financiero”*; (ii) para conjurar el predicamento esbozado no existen otros medios, ya que se trata de un proceso *“verbal sumario”* que, en principio, se tramita en única instancia, y ya se agotó el único recurso que el interesado tenía [reposición]; (iii) la decisión cuestionada data del 11 de marzo de 2021, por lo que se interpuso dentro de un término razonable y proporcionado a partir del hecho que originó la presunta vulneración [2 meses[[12]](#footnote-13)]; (iv) la irregularidad procesal alegada podría tener efecto decisivo en la providencia que se impugna; (v) el tutelante identificó de manera razonable los hechos que generaron la vulneración y los derechos transgredidos, los que fueron alegados en el proceso referido y, finalmente, (vi) no se trata de una tutela contra un fallo del mismo linaje.
2. la Ley 1480 de 2011[[13]](#footnote-14) estatuye una acción especial para que los consumidores reclamen la protección de sus derechos, ante eventuales transgresiones, a la cual pueden acudir, *“a prevención”* ante el juez competente o la superintendencia especializada en la materia de que se trate. [artículo 58] En ella, prevalece el principio *“pro consumidor”* establecido en su artículo 4°[[14]](#footnote-15) y se destacan reglas específicas para que dichos usuarios puedan acceder a la administración de justicia. Por ello, el precitado artículo 58 señala, expresamente:

*“Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento* ***verbal sumario****, con observancia de las siguientes reglas especiales:*

*1. La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán* ***a prevención****.*

*La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional* ***y reemplaza*** *al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio.*

*2.* ***Será también competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo****.*

[…]

*5.* ***A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:***

[…]

*b)* ***La reclamación se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos.*** *Quien disponga de la vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizar que queden grabadas. En caso de que la reclamación sea verbal, el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo.* ***El consumidor también podrá remitir la reclamación mediante correo con constancia de envío a la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.***

[…]

*f) Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria,* ***el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia****.*

[…]

***g) Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido.***

*6. La demanda deberá identificar plenamente al productor o proveedor. En caso de que el consumidor no cuente con dicha información, deberá indicar el sitio donde se adquirió el producto o se suministró el servicio, o el medio por el cual se adquirió y cualquier otra información adicional que permita a la Superintendencia de Industria y Comercio individualizar y vincular al proceso al productor o proveedor, tales como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, entre otros.”* [Énfasis no original]

1. Del anterior plexo normativo se desprenden las siguientes conclusiones, aplicables al caso concreto:
2. El consumidor puede presentar la demanda ante el juez competente o la superintendencia respectiva, *“a prevención”*.
3. La norma especial aplicable es el precitado estatuto del consumidor [L.1480/11], aunque su trámite será verbal y/o verbal sumario -según fuere el caso- siguiendo los derroteros de la Ley 1564 de 2012[[15]](#footnote-16) y la jurisprudencia proferida en tal sentido, en lo pertinente.
4. Como requisito de procedibilidad se estableció la *“reclamación directa”* ante el proveedor o vendedor del bien y/o servicio [demandado].
5. Dicha reclamación **también se satisface** *“en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido”*; es decir, que a falta de la primera -reclamación-, es posible presentar la segunda -conciliación-, obviamente, fallida o desierta, pero no con acuerdo, pues, ésta última tendría efectos de *“cosa juzgada”*.
6. Es verdad que el artículo 35 de la Ley 640 de 2001[[16]](#footnote-17) establece que *“En los asuntos susceptibles de conciliación, la conciliación extrajudicial en derecho es requisito de procedibilidad para acudir”* entre otras jurisdicciones, a la *“civil”*; sin embargo, como viene de verse, en materia de protección al consumidor, el agotamiento de tal requisito cuenta con una norma especial que, de manera alguna, puede equiparase a las exigencia de los asuntos de conocimiento genérico de los jueces en la especialidad civil, y menos con base en dicha normatividad -por la especialidad del asunto-.
7. De tal manera, emerge evidente la transgresión de los derechos cuya protección fue invocada, ya que, como en efecto lo denunció el impugnante, la autoridad fustigada incurrió en un defecto procedimental absoluto por *“exceso ritual manifiesto”*, al exigirle el doble agotamiento de un requisito de procedibilidad que se encuentra perfectamente delimitado por el Legislador, para un solo evento.
8. Sobre dicho tópico en particular, la Corte Constitucional, ha sostenido:

*“el defecto procedimental por exceso ritual manifiesto se presenta en los casos donde el juez o magistrado obstaculiza “la efectividad de los derechos constitucionales por motivos formales”[[17]](#footnote-18), es decir, el procedimiento es una barrera para la eficacia del derecho sustancial y en ese sentido, deniegan justicia, por “(i) aplicar disposiciones procesales que se oponen a la vigencia de derechos constitucionales en un caso concreto; (ii) exigir el cumplimiento de requisitos formales de forma irreflexiva y que en determinadas circunstancias puedan constituir cargas imposibles de cumplir para las partes, siempre que esa situación se encuentre comprobada; o (iii), incurrir en un rigorismo procedimental en la apreciación de las pruebas”[[18]](#footnote-19).*

*Igualmente,* [se] *ha reiterado que el funcionario judicial “incurre en un defecto procedimental por exceso ritual manifiesto cuando (i) no tiene presente que el derecho procesal es un medio para la realización efectiva de los derechos de los ciudadanos, (ii) renuncia conscientemente a la verdad jurídica objetiva pese a los hechos probados en el caso concreto, (iii) por la aplicación en exceso rigurosa del derecho procesal, (iv) pese a que dicha actuación devenga en el desconocimiento de derechos fundamentales”[[19]](#footnote-20).”.[[20]](#footnote-21)*

1. Las decisiones del Juez encartado se muestran -como mínimo- desacertadas, ya que muy a pesar de la *“autonomía e independencia judicial”* que le asiste, no resulta de recibo la hermenéutica utilizada, habida cuenta que, so capa de un notorio error de interpretación de la norma especial, éste terminó por demandar un requisito para admitir la querella que, como ya se dijo, cuenta con dos formas distintas de agotamiento, bien sea, bajo los presupuestos de la reclamación directa, ora en términos de conciliación prejudicial, pero, de ninguna manera, ambos.
2. Nótese que si bien en la Sentencia STC8508-2020 de la Corte Suprema de Justicia, citada por el *a quo* para respaldar su decisión, si bien es cierto, se señaló textualmente el literal g), numeral 5° del artículo 58 de la Ley 1480 *supra* referida[[21]](#footnote-22), esa no fue la conclusión y/o *ratio decidendi* establecida por dicha Corporación, ni así se puede entender, ya que, se insiste, tal aparte constituyó la transcripción de dicho canon normativo, más no una de varias inferencias del evocado fallo, en el interior del cual, en todo caso, se trató un escenario diametralmente distante al estudiado en este juicio, al que ni siquiera los presupuestos fácticos le eran aplicables.
3. Corolario de lo anterior es que se revocará el fallo impugnado, para conceder el amparo.

**DECISIÓN**

Por lo expuesto, el Tribunal Superior de Bogotá, en Sala Segunda Civil de Decisión, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

**RESUELVE**

**PRIMERO: REVOCAR** la sentencia de 21 de mayo de 2021, proferida por el Juzgado Trece Civil del Circuito de Bogotá. En consecuencia, **CONCEDER** el amparo solicitado.

**SEGUNDO: DEJAR SIN VALOR NI EFECTO** el auto proferido el 11 de marzo de 2021, dentro del proceso radicado bajo el No. 11001400305520200017100 para que, dentro del término de diez (10) días, contados a partir de la notificación del presente fallo, el Juzgado Trece de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., decida nuevamente el recurso de reposición presentado por el señor Alex Humberto Cardozo Martínez, con base en los argumentos expuestos en la parte considerativa.

**TERCERO: NOTIFICAR** inmediatamente esta decisión a todos los interesados por el medio más expedito.

**CUARTO:** **REMITIR** la presente actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**

**ADRIANA AYALA PULGARÍN**

Magistrada

**MARÍA PATRICIA CRUZ MIRANDA**

Magistrada

**JORGE EDUARDO FERREIRA VARGAS**

Magistrado

1. *Cfr. Archivo “01 EscritoTutela”.*  [↑](#footnote-ref-2)
2. *Cfr. Archivo “04 AutoAdmisorio”.*  [↑](#footnote-ref-3)
3. *Cfr. Archivo “06 ContestacionJuz13PCausas”.* [↑](#footnote-ref-4)
4. *Cfr. Archivo “07 Sentencia”.* [↑](#footnote-ref-5)
5. *Cfr. Archivo “09 EscritoRecursoImpugnacion”.* [↑](#footnote-ref-6)
6. *“(i) Que el caso tenga relevancia constitucional, esto es, que involucre la posible vulneración de los derechos fundamentales de las partes; (ii) que se cumpla con el presupuesto de subsidiariedad, es decir, que al interior del proceso se hubiesen agotado todos los medios de defensa judiciales al alcance del afectado, salvo que se trate de evitar un perjuicio irremediable; (iii) que se cumpla el requisito de inmediatez, esto es, que la tutela se hubiese interpuesto en un término razonable y proporcionado a partir del hecho que originó la presunta vulneración; (iv) que se trate de una irregularidad procesal con un efecto decisivo en la providencia que se impugna; (v) que el tutelante identifique, de manera razonable, los hechos que generaron la vulneración y los derechos vulnerados, así como, de haber sido posible, la etapa en que fueron alegados en el proceso ordinario y, finalmente, (vi) que la decisión judicial que se cuestione no sea de tutela”. Sentencia T-269 de 2018.* [↑](#footnote-ref-7)
7. *Esto es, si la providencia adolece de un defecto “material o sustantivo, fáctico, procedimental, decisión sin motivación, desconocimiento del precedente, orgánico, error inducido o violación directa de la Constitución”. Sentencia T-269 de 2018.* [↑](#footnote-ref-8)
8. *Cfr. Sentencia SU-050 de 2018, parafraseando lo dicho en las sentencias SU-573 de 2017, SU-050 de 2017 y SU-917 de 2010. Reiterado en Sentencia SU-573 de 2019 M.P. Carlos Bernal Pulido.* [↑](#footnote-ref-9)
9. *Cfr. Corte Suprema de Justicia - Sala de Casación Civil, Exp. No. T- 5000122100002002-0004-01.* [↑](#footnote-ref-10)
10. *Cfr. Corte Constitucional. Sentencia T- 031 del 8 de febrero de 2016.* [↑](#footnote-ref-11)
11. *Cfr. Auto de 17 de noviembre de 2020. Exp. 2020-00557.* [↑](#footnote-ref-12)
12. *Cfr. Acta de reparto 7 de mayo de 2021.* [↑](#footnote-ref-13)
13. *por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.* [↑](#footnote-ref-14)
14. *“Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.”* [↑](#footnote-ref-15)
15. *Código General del Proceso.* [↑](#footnote-ref-16)
16. *Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones35* [↑](#footnote-ref-17)
17. *Sentencia T-264 de 2009.* [↑](#footnote-ref-18)
18. *Sentencia SU-636 de 2015.* [↑](#footnote-ref-19)
19. *Sentencia T-429 de 2011.* [↑](#footnote-ref-20)
20. *Reiterado, entre muchas otras, en Sentencia SU355 de 2017 M.P. Iván Humberto Escrucería Mayolo.* [↑](#footnote-ref-21)
21. *“Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido”.* [↑](#footnote-ref-22)