



República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público
Secretaría Sala Civil
Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá
Av. calle 24 N° 53-28 Torre C - Oficina 305

AVISA

Que mediante providencia calendada VEINTIUNO (21) de ENERO de DOS MIL VEINTIDÓS (2022), el Magistrado (a) ADRIANA SAAVEDRA LOZADA, **ADMITIÓ** la acción de tutela radicada con el No. **110012203000202200099 00** formulada por **SOCIEDAD FINSOCIAL S.A.S** contra **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por lo tanto, se pone en conocimiento la existencia de la mencionada providencia a:

**TODAS AQUELLAS PERSONAS, NATURALES O JURÍDICAS,
INTERVINIENTES EN CALIDAD DE PARTES PROCESALES O A CUALQUIER
OTRO TÍTULO DENTRO DEL PROCESO No.
20-430470**

Para que en el término de un (01) día, ejerzan su derecho de contradicción y defensa. Se fija el presente aviso en la Página de la Rama Judicial / Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá – Sala Civil.

SE FIJA: 24 DE ENERO DE 2022 A LAS 08:00 A.M.

SE DESFIJA: 24 DE ENERO DE 2022 A LAS 05:00 P.M.

**INGRID LILIANA CASTELLANOS PUENTES
ESCRIBIENTE**

**AL CONTESTAR, FAVOR REMITIR RESPUESTA ÚNICA Y
EXCLUSIVAMENTE AL CORREO
NTSSCTSHTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO ; CITAR
NÚMERO Y REFERENCIA DEL PROCESO.
LAS RESPUESTAS O REQUERIMIENTOS REMITIDOS A ESTE
CORREO NO SERAN TENIDOS COMO RADICADOS**



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
SALA CIVIL**

Ref. 00-2022-00099-00

Bogotá D.C., Veintiuno (21) de enero de dos mil veintidós (2022)

1. ADMITIR la presente acción de tutela promovida por la sociedad *Finsocial S.A.S*, por medio de apoderado judicial, contra la *Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales*.

2. VINCULAR a las partes e intervinientes dentro del proceso de intervención Judicial con radicado No. 20-430470.

3. ORDENAR a la *Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales*, notificar por el medio más idóneo, a los vinculados en el numeral anterior y *remitir* el expediente, en copia digital.

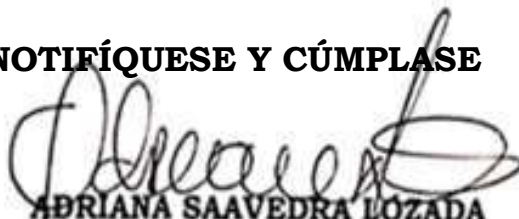
4. CONCEDER a los accionados y vinculados, el término de un (1) día, para que se pronuncien respecto a los hechos que motivan la acción constitucional impetrada.

5. REQUIERASE a la Dra. Mariam Melendez Toloza, para que en el término de un (1) día, allegue el poder conferido por la sociedad accionante para iniciar el trámite constitucional de la referencia, téngase en cuenta que dicha facultad no se encuentra debidamente conferida según el certificado de existencia y representación legal aportado .

6.- Por Secretaría, fijese publicación en la página web de la rama Judicial, vinculando a terceros con intereses en el presente asunto.

7. Una vez cumplido lo anterior, regrese en forma inmediata al despacho para proveer conforme a derecho.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ADRIANA SAAVEDRA LOZADA

MAGISTRADA

Bogotá D.C., 23 de diciembre de 2021

Señores
TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
E. S. D.

Referencia: Acción de tutela
Accionante: FINSOCIAL S.A.S.
Accionado: Superintendencia de Industria y Comercio - Delegatura
Para Asuntos Jurisdiccionales

MARIAM MELENDEZ TOLOZA, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Barranquilla, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.140.850.617 expedida en Barranquilla y portadora de la T.P. No. 256622 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, actuando en calidad de apoderada de FINSOCIAL S.A.S, NIT. 900516574-6, sociedad legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, lo cual acredito con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla (Anexo No. 1), de manera oportuna, me permito presentar ACCIÓN DE TUTELA en contra de la sentencia proferida oralmente en audiencia por la DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, el pasado 06 de diciembre de 2021, en el marco del proceso verbal sumario de protección al consumidor promovido por ÁLVARO SANTAMARÍA FERNANDEZ en contra de mi representada, adelantado con radicado en esa Superintendencia No. 20-430470, al considerar que la mencionada Superintendencia en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, vulneró el derecho fundamental al debido proceso de mi poderdante, en los siguientes términos:

I. ANTECEDENTES PROCESALES DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

1. El señor ÁLVARO SANTAMARÍA FERNANDEZ, presentó demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, incorporando como pretensiones las siguientes:

" 1 Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario.

2 Devolución del dinero.

3 Cumplimiento del contrato.

4 Cualquier otra pretensión que estime legítima DECLARAR que los valores agregados por la entidad financiera FINSOCIAL S.A.S. al crédito de libranza Numero 64494 otorgado al señor ALVARO SANTAMARIA FERNANDEZ, que corresponden a los conceptos de FIANZA, SEGURO DE CUMPLIMIENTO, SEGURO DE VIDA Y ESTRUCTURACION DE CREDITO cuantificados en VEINTICUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS ONCE PESOS (\$24.873.411) tienen un contenido abusivo. (artículo 42 y 43 numerales 3, 6, 9, 10 y 11 Ley 1480 de 2.011)."

2. Mediante el Auto No. 125627 del 14 de diciembre de 2020, se inadmitió la demanda.

3. Por escrito del 18 de diciembre de 2020, a través de apoderado judicial, se subsanó la demanda, formulando como pretensiones las siguientes:

"PRIMERA. DECLARAR que los valores agregados por la entidad financiera FINSOCIAL S.A.S. al crédito de libranza Numero 64494 otorgado al señor ALVARO SANTAMARIA FERNANDEZ, que corresponden a los conceptos de FIANZA, SEGURO DE CUMPLIMIENTO, SEGURO DE VIDA Y ESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO cuantificados en VEINTICUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS ONCE PESOS (\$24.873.411) tienen un contenido abusivo. (artículo 42 y 43 numerales 3, 6, 9, 10 y 11 Ley 1480 de 2.011).

SEGUNDA. Como consecuencia de lo anterior, DECLARAR que la entidad financiera FINSOCIAL S.A.S. VULNERÓ los Derechos del consumidor ALVARO SANTAMARIA FERNANDEZ, al agregar de manera abusiva y clandestina al crédito de libranza Numero 64494 los valores excesivos por concepto de FIANZA, SEGURO DE CUMPLIMIENTO, SEGURO DE VIDA Y ESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO cuantificados en VEINTICUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS ONCE PESOS (\$24.873.411).

TERCERA. ORDENAR a la entidad financiera FINSOCIAL S.A.S., que DE CUMPLIMIENTO a las condiciones acordadas inicialmente entre sus asesores y el demandante, en consecuencia, SE RETIREN INMEDIATAMENTE del crédito de libranza Numero 64494 otorgado al señor ALVARO SANTAMARIA FERNANDEZ, los valores que corresponden a FIANZA, SEGURO DE CUMPLIMIENTO, SEGURO DE VIDA Y ESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO, cuantificados en VEINTICUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS ONCE PESOS (\$24.873.411).

CUARTA. ORDENAR a la entidad financiera FINSOCIAL S.A.S. que MODIFIQUE Y OTORGUE la tasa de interés al 1,3% mensual del crédito de libranza número 64494, conforme a lo ofrecido por sus asesores inicialmente.

QUINTA. ORDENAR a la entidad financiera FINSOCIAL S.A.S. que REALICE el reajuste que corresponde al crédito de libranza número 64494 otorgado al señor ALVARO SANTAMARIA FERNANDEZ, estableciendo e informando el valor real del crédito, con la nueva tabla de amortización, especificando las condiciones y detalle del crédito, su proyección completa de recaudo y el reajuste del porcentaje del 1.3% ofrecido.

SEXTA. Como consecuencia de lo anterior, se solicita ORDENAR a la entidad financiera FINSOCIAL S.A.S. que, a título de reparación, los dineros que se hayan pagado por el señor ALVARO SANTAMARIA FERNANDEZ frente a los conceptos reclamados FIANZA, SEGURO DE CUMPLIMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO e INTERESES CORRIENTES, por los dineros cobrados en exceso, sean reembolsados y/o tomados como aporte de capital.

SÉPTIMA. CONDENAR a la demanda al pago de costas procesales, incluidas las agencias en derecho."

4. Por medio del Auto No. 2560 de 19 de enero de 2021, el Despacho admitió la demanda y ordenó la notificación a mi representada por secretaria.

5. Obrando en el término legal oportuno, FINSOCIAL S.A.S. contestó la demanda el 04 de febrero de 2021, presentando a consideración de la Delegatura, sus argumentos de defensa y aportando las pruebas documentales que pretendía hacer valer en el proceso. Dentro de sus argumentos, propuso como excepción la debida información al consumidor financiero, por cuanto las condiciones del crédito como el monto, la tasa de interés, los plazos, el derecho de retracto y demás elementos que, por ley, el consumidor tiene derecho a conocer, fueron debidamente informados previo al otorgamiento del crédito y al momento de la celebración del contrato.
6. El 23 de noviembre de 2021, a través del Auto No. 141952, la Delegatura fijó fecha para la audiencia prevista en el artículo 392 del Código General del Proceso (CGP) para el 06 de diciembre de 2021 a las 10:00 a.m. por medios virtuales.
7. De conformidad con lo anterior, el 06 de diciembre de 2021, se adelantó la audiencia de que trata el artículo 392 del C.G.P., en donde se agotaron las siguientes etapas: (i) conciliación; (ii) interrogatorio de parte; (iii) fijación del litigio; (iv) decreto de pruebas restantes; (v) alegatos de conclusión y (vi) emisión de la sentencia.
8. En la sentencia proferida oralmente en la audiencia celebrada el 06 de diciembre de 2021, la Delegada de la Superintendencia de Industria y Comercio, resolvió lo siguiente:

"PRIMERO: Declarar que la sociedad FINSOCIAL S.A.S., identificada con NIT. 900.516.574-6, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad FINSOCIAL S.A.S., identificada con NIT. 900.516.574-6, que, ante el incumplimiento del deber de información, a favor del señor ALVARO SANTAMARIA FERNANDEZ, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 86.059.267, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, proceda a reliquidar el crédito por libranza No. 64494, teniendo como base los siguientes conceptos financieros: que el valor del crédito sea por el capital prestado de CUARENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/C (\$48.507.366), a un plazo de 120 meses, a una tasa inicial de 1.6 %, con el valor de cuota mensual que resulte de la reliquidación y, que se aplique los pagos que a la fecha de la presente providencia, haya efectuado el extremo actor por descuento de libranza, y que en cada cuota pagada, se amortice únicamente capital e intereses, sin tener en cuenta gastos de seguro de cumplimiento, fianza y estructuración. Así mismo, se advierte a la sociedad demandada que deberá verificar mensualmente que los intereses cobrados están dentro de la tasa máxima legal vigente permitida y certificada por la Superintendencia financiera en términos de efectivo anual y mensual.

PARÁGRAFO: De existir saldos a favor del consumidor después de efectuada la respectiva reliquidación del crédito con base a las directrices indicadas anteriormente, deberán ser reembolsados al demandante dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes de haberse acreditado ante el Despacho la reliquidación del crédito.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la(s) orden(s) impartida en la Sentencia, informe a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la(s) orden(es) señalada(s) en esta providencia. Lo

anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

OCTAVO: Esta Sentencia queda notificada en estrados."

9. La providencia comprendida en el numeral anterior, fue dictada sin consideración alguna del material probatorio aportado por FINSOICAL S.A.S., el cual da cuenta de manera contundente del cumplimiento de la normativa prevista en la Ley 1480 de 2011 y en el Decreto 1368 de 2014. Particularmente, del formato "conocimiento del cliente" y el "contrato de mutuo" suscrito a conformidad por el señor ÁLVARO SANTAMARÍA FERNANDEZ.
10. Una vez proferida la respectiva sentencia, FINSOICAL S.A.S. interpuso inmediatamente recurso de apelación contra la mencionada sentencia antes de terminarse la audiencia, al resultar procedente el recurso por el contenido de la decisión. En la medida en que con la emisión de la providencia respectiva la Delegatura modificó la cuantía de las pretensiones, se acreditó el monto exigido para apelar la decisión, que convertía el proceso en uno de menor cuantía, con derecho a dos instancias de conformidad con lo previsto en las normas del Código General del Proceso.
11. No obstante lo anterior, y en contravía de mandato legal, el Despacho rechazó de plano el recurso, cercenando el derecho fundamental al debido proceso que le asiste a mi representada.

II. COMPETENCIA DEL TRIBUNAL PARA RESOLVER LA PRESENTE ACCIÓN DE TUTELA

De conformidad con el numeral 10 del artículo 1 del Decreto 333 de 2021, mediante el cual se modifican las reglas de reparto de las acciones de tutela, aquellas dirigidas en contra de autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales deben repartirse, para su conocimiento en primera instancia, a los Tribunales Superiores del Distrito Judicial.

En el presente asunto, la Superintendencia de Industria y Comercio a través de su Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, conoció judicialmente de la acción de protección al consumidor instaurada por el señor ÁLVARO SANTAMARÍA FERNANDEZ en contra de FINSOCIAL S.A.S., de conformidad con lo previsto en los artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011. En consecuencia, siendo la Superintendencia de Industria y Comercio la entidad accionada mediante la presente acción de tutela, el TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ es el juez competente para conocer la presente acción de tutela.

III. ENUNCIACIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES VULNERADOS CON LA EMISIÓN DE LA PROVIDENCIA JUDICIAL ATACADA

La presente acción de tutela se interpone toda vez que, por cuenta de la decisión judicial adoptada por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio el pasado 06 de diciembre de 2021, se han vulnerado los derechos al debido proceso y al buen nombre de mi poderdante, así como todas aquellas garantías que integran tales derechos fundamentales, de acuerdo con los postulados constitucionales.

El derecho fundamental al debido proceso, consagrado en el artículo 29 constitucional, ha sido definido por la jurisprudencia como: *"una serie de garantías que tienen por fin sujetar las actuaciones de las autoridades judiciales y administrativas a reglas específicas de orden sustantivo y procedimental, con el fin de proteger los derechos e intereses de las personas en ellas involucrados"*¹.

Se hace notorio que en el caso concreto se violó el derecho fundamental al debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, como quiera que una indebida valoración probatoria condujo en la decisión judicial combatida y en la desacertada conclusión de la Delegatura, bajo la cual FINSOCIAL S.A.S. vulneró los derechos del consumidor ÁLVARO SANTAMARÍA FERNÁNDEZ.

Asimismo, en aplicación de la habilitación legal otorgada para fallar *ultra y extra petita*, la Delegatura modificó la cuantía del proceso y, sin apreciar tal circunstancia, desconoció las garantías fundamentales mínimas y esenciales del debido proceso, como quiera que no permitió el trámite del recurso de apelación interpuesto por FINSOCIAL S.A.S. contra tal decisión. Todo lo anterior, bajo el supuesto errado de una violación a los derechos de la consumidor y sin atender a los deberes de motivación de las decisiones judiciales, aspecto que constituye exigencia legal² y garantía constitucional.

Por cuenta de lo anterior, se transgredió también el derecho fundamental al buen nombre de mi representada, como quiera que FINSOCIAL S.A.S. es una sociedad legalmente constituida que da cumplimiento a las exigencias legales y constitucionales pertinentes, dada su condición de proveedor de servicios, en los términos de la Ley 1480 de 2011.

¹ Cfr. Corte Constitucional, Sentencias T-458 de 1994, M.P. Jorge Arango Mejía; C-339 de 1996, M.P. Julio César Ortiz Gutiérrez; C-1512 de 2000, M.P. Álvaro Tafur Galvis; C-383 de 2005, M.P. Álvaro Tafur Galvis; C-980 de 2010, M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo; C-248 de 2013, M.P. Mauricio González Cuervo; T-440 de 2013, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, y C-496 de 2015, M.P. Jorge Pretelt Chaljub.

² Código General del Proceso, Ley 1564 de 2012. Artículo 280.

En la medida en que el Despacho erróneamente consideró a FINSOCIAL S.A.S. como una entidad trasgresora de la normativa del consumo y, en consecuencia, condenó de forma infundada por una supuesta violación al deber de información, el derecho al buen nombre de mi representada ha sido vulnerado. Si bien las personas jurídicas no cuentan con la titularidad de todos los derechos fundamentales previstos en la Constitución Política, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha reconocido que el derecho al buen nombre no es exclusivo de las personas naturales³ y, por lo tanto, cualquier persona puede pretender su amparo por vía de la acción de tutela.

En relación con el núcleo esencial de este derecho, cabe precisar que la Corte ha considerado lo siguiente:

*"En definitiva, los derechos a la honra y el buen nombre ostentan tanto en instrumentos internacionales como en el ordenamiento constitucional interno, un reconocimiento expreso. El primero, que busca garantizar la adecuada consideración o valoración de una persona frente a los demás miembros de la sociedad, ante la difusión de información errónea o la emisión de opiniones tendenciosas que producen daño moral tangible a su titular. El segundo, dirigido a proteger la reputación o el concepto que de un sujeto tienen las demás personas, ante expresiones ofensivas e injuriosas, o la propagación de informaciones falsas o erróneas que distorsionen dicho concepto."*⁴

En síntesis, es claro que FINSOCIAL S.A.S. puede, por medio de la interposición de la presente acción de tutela, pretender el amparo de los derechos fundamentales de que es titular, conculcados por la decisión emitida por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

IV. REQUISITOS GENERALES DE PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA Y SU CONFIGURACIÓN EN EL CASO CONCRETO

En el caso concreto se configuran los requisitos generales fijados por la jurisprudencia de la Corte Constitucional⁵ para la procedencia de la acción de tutela en contra de la sentencia proferida de manera verbal el pasado 6 de diciembre de 2021 por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro del proceso verbal sumario de protección al consumidor promovido por ÁLVARO SANTAMARÍA FERNANDEZ en contra de FINSOCIAL S.A.S., identificado con número de radicado 20-430470, a saber:

4.1. Relevancia constitucional

El objeto de esta tutela guarda relevancia constitucional en tanto representa una abierta vulneración al derecho al debido proceso y al buen nombre de mi representada. Para entender lo expuesto en precedencia, es preciso señalar que la jurisprudencia ha entendido la relevancia constitucional como un requisito de la tutela contra providencias judiciales en los siguientes términos:

³ *"Bajo ese entendido, se ha dicho que una persona jurídica tiene derecho a la igualdad, a la inviolabilidad de domicilio, petición, debido proceso, libertad de asociación, acceso a la administración de justicia y el derecho al buen nombre, sin que esta enunciación pretenda ser exhaustiva"*. Cfr. Corte Constitucional. Sentencia T-317 del 28 de mayo de 2013. M.P.: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-007 del 20 de enero de 2020. M.P.: José Fernando Reyes Cuartas.

⁵ Corte Constitucional. Sentencia SU-659 del 22 de octubre de 2015. M.P.: Alberto Rojas Ríos.

*"a. Que la cuestión que se discuta resulte de evidente relevancia constitucional. Como ya se mencionó, el juez constitucional no puede entrar a estudiar cuestiones que no tienen una clara y marcada importancia constitucional so pena de involucrarse en asuntos que corresponde definir a otras jurisdicciones. En consecuencia, el juez de tutela debe indicar con toda claridad y de forma expresa porqué la cuestión que entra a resolver es genuinamente una cuestión de relevancia constitucional que afecta los derechos fundamentales de las partes."*⁶

Desde esta perspectiva, cuando por cuenta de una decisión judicial se hayan vulnerado o se encuentren en riesgo derechos constitucionales de las partes, la tutela contra providencias judiciales será procedente. Dicho esto, es preciso señalar que en el caso concreto se considera que la decisión adoptada por la Delegatura representó una vulneración al derecho fundamental al debido proceso y una vulneración al derecho al buen nombre.

4.2. Subsidiariedad

FINSOCIAL S.A.S. agotó todos los mecanismos ordinarios dentro de la acción de protección al consumidor con radicado No. 20-430470, incluyendo el recurso de alzada tras considerar que se había modificado la cuantía de la demanda. En este sentido, debe señalarse que la jurisprudencia constitucional ha considerado lo siguiente:

*"b. Que se hayan agotado todos los medios -ordinarios y extraordinarios- de defensa judicial al alcance de la persona afectada, salvo que se trate de evitar la consumación de un perjuicio ius-fundamental irremediable. De allí que sea un deber del actor desplegar todos los mecanismos judiciales ordinarios que el sistema jurídico le otorga para la defensa de sus derechos. De no ser así, esto es, de asumirse la acción de tutela como un mecanismo de protección alternativo, se correría el riesgo de vaciar las competencias de las distintas autoridades judiciales, de concentrar en la jurisdicción constitucional todas las decisiones inherentes a ellas y de propiciar un desborde institucional en el cumplimiento de las funciones de esta última."*⁷ (Negrilla fuera del texto original)

A partir de lo anterior, se tiene que la presente acción de tutela satisface el requisito de la subsidiariedad considerado por la jurisprudencia constitucional, como quiera que se agotaron ante la Superintendencia de Industria y Comercio todos los mecanismos procesales previstos para asegurar la protección de los derechos fundamentales al debido proceso y al buen nombre de FINSOCIAL.

4.3. Inmediatez

Teniendo en cuenta que la sentencia proferida verbalmente por la Superintendencia de Industria y Comercio, y que se ataca mediante la presente acción de tutela por vulnerar el derecho fundamental al debido proceso de mi poderdante, tiene fecha del 6 de diciembre de 2021, la presente acción resulta inmediata.

⁶ Corte Constitucional. Sentencia C-590 de 2005. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

⁷ *Ibidem*.

Es preciso señalar que, si bien no existe un término legal establecido para presentar la acción de tutela contra una decisión judicial, ha sido común que se establezca como razonable un término hasta de seis meses⁸, el cual ha sido ampliado atendiendo a las condiciones del caso en concreto y que en todo caso, excede ampliamente el de presentación de esta tutela.

4.4. Existencia de irregularidades procesales que tuvieron incidencia en el fallo.

En el caso concreto, la presente acción de tutela se sustenta en sendos yerros de carácter procesal y vías de hecho que vulneraron el derecho fundamental al debido proceso de mi representada, y como consecuencia de lo anterior, también el derecho fundamental a su buen nombre. Los aludidos yerros tuvieron una incidencia directa en la decisión de fondo que se tomó por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, en la medida en que llevaron a una decisión condenatoria en contra de FINSOCIAL S.A.S., contra la cual no procedía recurso alguno en consideración de la Delegada de la Superintendencia de Industria y Comercio.

4.5. El fallo impugnado no resuelve una acción de tutela.

La sentencia cuya legalidad se debate, no resuelve una acción de tutela. Tal y como se expuso en el acápite de los antecedentes, la providencia combatida por medio de la presente acción es una sentencia proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de funciones jurisdiccionales, en el trámite de una acción de protección al consumidor en los términos de la Ley 1480 de 2011. De conformidad con lo expuesto, es claro que la providencia impugnada no es un fallo de tutela.

V. CONFIGURACIÓN DE LOS REQUISITOS ESPECIALES DE PROCEDENCIA DE LA TUTELA EN EL CASO CONCRETO

5.1. Defecto Procedimental

El denominado defecto procedimental tiene como soporte los artículos 29 y 228 de la Constitución Política, referentes a los derechos fundamentales al debido proceso, al acceso a la administración de justicia y a la prevalencia del derecho sustancial en las actuaciones judiciales.

Este defecto tiene lugar, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, siempre que, en desarrollo de la actividad judicial, el funcionario se aparte de manera evidente y grotesca de las normas procesales aplicables, y termine produciendo un fallo que vulnera derechos fundamentales⁹.

La Corte Constitucional ha manifestado en su jurisprudencia que el derecho fundamental al debido proceso se compone de una serie de garantías, dentro de las cuales se encuentra el derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y

⁸ *Ibidem*. Cfr. Corte Constitucional. Sentencia T-461 de 2019. M.P. Alejandro Linares Cantillo.

⁹ Corte Constitucional, Sentencia T-781 de 2011, M.P: Humberto Antonio Sierra Porto. Cfr. En el mismo sentido: Corte Constitucional, Sentencia T-1180 de 2001, M.P: Marco Gerardo Monroy Cabra; Corte Constitucional, Sentencia SU-478 de 1997, M.P: Alejandro Martínez Caballero; Corte Constitucional, Sentencia T-115 de 2007, M.P: Clara Inés Vargas Hernández.

obtener una decisión favorable¹⁰; y el derecho a contradecir las decisiones adaptadas por autoridades judiciales, por medio de la interposición de los recursos y mecanismos que consagra la ley. En este sentido, implica la facultad que tiene el particular en un proceso judicial de pedir y allegar pruebas, controvertir los hechos y las pruebas las que se aporten en su contra, formular peticiones y alegaciones, así como de impugnar las decisiones que se adopten¹¹.

En tal sentido, entendiéndose que mediante la sentencia controvertida se ordenó la reliquidación del crédito No. 64494, la cuantía del proceso sufrió una variación, debido a que el valor de los costos de seguro de cumplimiento, fianza y estructuración por \$ 25.125.121 más los intereses causados sobre este valor el cual fue cancelado por FINSOCIAL anticipadamente a los terceros que ofrecen estos servicios, por la suma de \$12.589.833, representan una cuantía total de \$37.759.954, lo cual hace que el proceso sea de menor cuantía y no de mínima cuantía como defectuosamente lo entendió la Delegada.

De esta manera, la actuación surtida ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales obedece a un trámite de primera instancia, y por consiguiente, es evidente que contra la sentencia emitida el pasado 06 de diciembre de 2021, el mecanismo de impugnación procedente era el recurso de apelación. Pese a ello, la Delegada rechazó de plano el recurso y se negó a tramitar las actuaciones pertinentes, como la remisión del expediente ante la Sala Civil del Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá.

5.2. Indebida valoración probatoria

En el caso concreto, no se respetaron las mencionadas garantías procesales a favor de mi poderdante, como quiera que fruto de una indebida apreciación probatoria, el Despacho emitió una decisión manifiestamente contraria a Derecho, por cuanto FINSOCIAL cumplió de forma clara con sus obligaciones legales, dada su calidad de proveedor de un servicio, en los términos de la Ley 1480 de 2011. Tan es así que, en el caso concreto, el consumidor suscribió el documento denominado "Conocimiento del cliente" y "Contrato de mutuo" declarando que el servicio o crédito en su favor, fue adquirido en conformidad y con pleno suministro de información.

Asimismo, tal circunstancia fue puesta de presente ante el Despacho y ratificada por la apoderada de FINSOCIAL en la audiencia del 06 de diciembre cuando, al alegar de conclusión, reiteró lo siguiente:

"(...) con respecto al contrato de mutuo, yo quiero decir que este documento es un documento que formaliza nuestro pagaré y las condiciones de crédito y no es cierto que está en una letra ilegible, no es cierto que tiene una letra menuda, no es cierto que no es claro en las condiciones que ahí se expresan de cada uno de los costos. Pero, muy a pesar de eso, tratamos en FINSOCIAL de buscar un instrumento necesario para darle al cliente la posibilidad de entender lo que está comprando o lo que está adquiriendo con el crédito, y por eso dentro de la papelería le acompaña un documento denominado "conocimiento del cliente" que es un documento claro, didáctico, detallado, que muestra cada una de las condiciones, los

¹⁰ Corte Constitucional, Sentencia T-051 de 2016, M.P: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo Cfr. En el mismo sentido: Corte Constitucional, Sentencia C-089 de 2011, M.P: Luis Ernesto Vargas Silva; Corte Constitucional, Sentencia C-496 de 2015, M.P: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

¹¹ Corte Constitucional, Sentencia C-496 de 2015, M.P: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Cfr. En el mismo sentido: Corte Constitucional, Sentencia C-1083 de 2005, M.P. Jaime Araujo Rentería; Corte Constitucional, Sentencia T-954 de 2006, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

porcentajes de los costos y la clasificación y explicación de cada uno de ellos y cómo se incluye dentro del crédito. Y en ese mismo conocimiento del cliente, doctora, quiero hacer una precisión y es que también se informa el derecho de retracto. Es decir, él allí está tomando una decisión clara en su deber de informarse para ver si quiere tomar o no el crédito.

Por otra parte, la tabla de amortización muestra la aplicación de la cuota aprobada por él y nunca se cambia. De hecho desde el momento en que él toma el crédito hasta la fecha sigue operando la misma cuota pactada, no sólo porque el cliente la autorizó, sino porque dentro del contrato de libranza esa es la operación que nosotros adquirimos con la incorporación de la cuota en la pagaduría. Para yo cambiar una cuota en la pagaduría por un mayor valor, necesito una autorización del cliente. La pagaduría no me acepta un cambio de cuota, en una modificaciones de costo si no son autorizados en el contrato por él.”¹²

Consecuentemente, todos los actos diligentes exigidos y derivados del deber de información, fueron desplegados por parte de FINSOCIAL, dada su condición de prestador de un servicio. Pese a ello, la Delegatura omitió, sin sustento alguno, valorar apropiadamente el material probatorio y declaró la vulneración de los derechos del consumidor en el caso concreto.

No obstante, corresponde poner de presente que durante el interrogatorio efectuado a la parte demandante durante la audiencia del artículo 392 del CGP, en el minuto 12:05 cuando la Delegada preguntó al accionante si había leído la papelería del crédito antes de firmarla, el demandante contestó “La verdad no”, alegando que se trataban de demasiados documentos. En ese sentido, es evidente que por parte del demandante hubo una declaración adversa a sus pretensiones que constituye una confesión en los términos del artículo 191 del CGP, mediante la cual quedó demostrado que por parte del accionante hubo un incumplimiento al deber de información que le asiste en calidad de consumidor, respecto al conocimiento de las condiciones de los servicios que adquiere en los términos del artículo 3 numeral 2.1 de la Ley 1480 de 2011.

Aunado a lo anterior, debe señalarse que si bien es cierto que en materia de protección al consumidor, tanto la Superintendencia de Industria y Comercio como el juez ordinario tienen la facultad de fallar *ultra y extra petita* de acuerdo con lo previsto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, lo cierto es que la Delegatura omitió atender las consecuencias del ejercicio de tal facultad.

En la medida en que ordenó una reliquidación del crédito No. 64494, la cuantía del proceso sufrió un aumento a \$37.759.954 como se explicó en el numeral 5.1. de este escrito, de suerte que la decisión final adoptada por medio de la sentencia expedida por la Jueza Delegada en audiencia es, por mandato legal, susceptible de ser impugnada por medio del recurso ordinario de apelación, como quiera que obedece a una actuación de primera instancia.

Sin embargo, una vez el recurso fue interpuesto en oportunidad, la Jueza Delegada lo rechazó de plano, razón por la cual, no hay otro mecanismo jurídico idóneo distinto a la acción de tutela, para lograr la protección de los derechos fundamentales que le asisten a mi representada, vulnerados por cuenta de tal decisión judicial.

¹² Alegatos de Conclusión de Erica María Maury Cabarcas, apoderada judicial de FINSOCIAL S.A.S. Audiencia del 06 de diciembre de 2021. Rad. 20-430470. Vídeo de audiencia, Parte 2, Minuto 32:03.

5.3. Defecto Fáctico

En punto a este elemento, la jurisprudencia constitucional ha considerado que se configura en los siguientes eventos:

"Defecto fáctico. Se erige sobre la malinterpretación de los hechos expuestos en un proceso, la cual deviene de una inapropiada valoración probatoria, bien porque el juez no contaba con pruebas para sustentar sus afirmaciones, ora porque al estimar su valor demostrativo fue arbitrario. La Corte ha dicho que tal arbitrariedad debe ser 'de tal magnitud que pueda advertirse de manera evidente y flagrante, sin que quepa margen de objetividad alguno que permita explicar razonablemente la conclusión a la cual llegó el juez. En igual sentido, es imprescindible que tal error tenga una trascendencia fundamental en el sentido del fallo, de manera que si no se hubiera incurrido en él, el funcionario judicial hubiera adoptado una decisión completamente opuesta'."¹³

En el caso concreto, la Jueza Delegada consideró, en su decisión, que FINSOCIAL no dio pleno cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011. A juicio del Despacho, si bien los documentos "conocimiento del cliente" y "contrato de mutuo" fueron elementos esgrimidos en la motivación de la decisión judicial, estos no fueron valorados como las prueba fehacientes por medio de las cuales el consumidor declaró conocer y aceptar las condiciones del crédito que estaba aceptando.

Esta manifestación de la Delegatura evidencia una indebida valoración probatoria, por cuanto de manera arbitraria e injusta, considera que el documento no implica aceptación de las condiciones comunicadas al consumidor. Todo lo cual, redundando en la equívoca conclusión del Despacho de considerar que el consumidor no conocía las condiciones del crédito y que, por consiguiente, FINSOCIAL violó los derechos del demandante.

VI. PETICIONES

Teniendo las consideraciones esgrimidas con anterioridad, solicito al H. Tribunal se acceda a las siguientes pretensiones:

- 1- Se ampare el derecho fundamental al debido proceso y al buen nombre de FINSOCIAL S.A.S. por las razones expuestas a lo largo de este escrito.
- 2- Que, como consecuencia de la anterior petición, deje sin efectos la sentencia proferida por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio el 06 de diciembre de 2021, dentro de la acción de protección al consumidor promovida por en contra de FINSOCIAL, bajo el radicado No. 20-430470.
- 3- Que, como consecuencia de la petición anterior, se ordene a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio proferir un nuevo fallo dentro de la acción de protección al consumidor de la referencia, ajustado a derecho y atendiendo a los parámetros jurisprudenciales previstos por la Corte Constitucional en materia del derecho fundamental al debido proceso.

¹³ Corte Constitucional. Sentencia SU-072 del 05 de julio de 2018. M.P.: José Fernando Reyes Cuartas.

- 4- Que, en subsidio de las peticiones segunda y tercera, se ordene a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, se conceda el recurso de apelación interpuesto en la audiencia celebrada el pasado 06 de diciembre en contra de la sentencia emitida, y se surta el trámite correspondiente.

VII. PRUEBAS

Solicito amablemente al H. Tribunal que decrete y tenga en cuenta los siguientes medios de prueba:

1. Copia de la demanda presentada por el señor Álvaro Santamaría Fernández en contra de FINSOCIAL S.A.S.
2. Copia de la contestación de la demanda presentada por FINSOCIAL S.A.S.
3. Copia en medio magnético (CD) de la audiencia única del proceso verbal sumario y de la sentencia proferida por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de la acción de protección al consumidor con radicado No. 20-430470.

Se pone de manifiesto que el medio magnético será allegado al despacho una vez se efectúe el reparto de la presente acción y se tenga conocimiento exacto de la dirección de remisión. Por lo cual, atentamente solicitamos al despacho se informe a FINSOCIAL S.A.S. lo pertinente para poder aportar el medio magnético (CD) informado.

Así mismo informamos que el video de la audiencia puede consultarse libremente en la plataforma pública de consulta de procesos de la Superintendencia de Industria y Comercio con radicado No. 20-430470.

VIII. JURAMENTO

De conformidad con lo previsto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, manifiesto bajo la gravedad del juramento que, por los mismos hechos y derechos, no he presentado acción similar ante ninguna autoridad judicial.

IX. ANEXOS

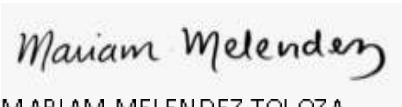
1. Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla.
2. Documentos relacionados en el acápite de pruebas.

X. NOTIFICACIONES

La suscrita recibirá notificaciones en la Carrera 53 No. 80-198, Torre empresarial Atlántica - piso 10, en la ciudad de Barranquilla, Atlántico o al correo electrónico notificaciones@finsocial.co.

Por su parte, la entidad accionada recibirá notificaciones en la Carrera 13 No. 27-00 y, electrónicamente, en el buzón notificacionesjud@sic.gov.co.

Respetuosamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Mariam Melendez". The signature is written in a cursive style and is placed on a light gray rectangular background.

MARIAM MELENDEZ TOLOZA
T.P. No. 256622 Del C.S. de la J.