

## República de Colombia



### Rama Judicial

#### Juzgado Octavo Penal del Circuito de Conocimiento

**Bogotá D. C., seis (6) de octubre de dos mil veinte (2020)**

**Acción de tutela Número:** 110013104008202000140

**Accionante:** Eduardo Andrés Ruiz Lozano

**Accionada:** Superintendencia Financiera de Colombia y Defensoría del Cliente del Banco Popular

#### Objeto

Procede el Despacho en primera instancia a resolver lo pertinente en relación con la acción de tutela instaurada por Eduardo Andrés Ruiz Lozano en contra de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Defensoría del Cliente del Banco Popular.

#### Solicitud de tutela

De los hechos de la demanda y los elementos probatorios que la acompañan, se desprende que el ciudadano Eduardo Andrés Ruiz Lozano acudió a la acción de tutela indicando que la Superintendencia Financiera de Colombia y la Defensoría del Cliente del Banco Popular le han vulnerado su derecho fundamental de petición, en atención a que el 23 de julio del año en curso elevó un reclamo por los cobros que calificó como abusivos de parte de la entidad bancaria, a través de las direcciones de correo electrónico [servicioalcliente@bancopopular.com.co](mailto:servicioalcliente@bancopopular.com.co); [reclamaciones@defensorialg.com.co](mailto:reclamaciones@defensorialg.com.co) y [correspondencia1@seprfinanciera.gov.co](mailto:correspondencia1@seprfinanciera.gov.co), acusándose el recibido al día siguiente, esto es, el 24 de julio, pero a la fecha no le ha sido resuelto de fondo su requerimiento.

#### Actuación Procesal

El 23 de septiembre del año que avanza, este Despacho avocó conocimiento de la presente acción de tutela y, en consecuencia, corrió traslado de la misma a las entidades accionadas, para que, en ejercicio de su derecho de defensa y contradicción, se pronunciara sobre los hechos y pretensiones.



**Juzgado Octavo Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá**  
Carrera 28 A Número 18 A-67. Tel. 4285803. Correo electrónico: j08pcbt@cendoj.ramajudicial.gov.co

## **Respuesta de la Accionada**

- Superintendencia Financiera de Colombia

Álvaro Andrés Torres Ojeda, Coordinador del Grupo Contencioso Administrativo Dos, manifestó que una vez revisada la base de datos del Sistema de Gestión Documental logro establecer que el actor presentó una queja con el radicado número 2020173107-00, por lo tanto, el 24 de julio de 2020 acusaron el recibido y le informaron el procedimiento previsto para la atención de quejas. Asimismo, requirieron al Banco Popular para que se pronuncie frente al reclamo presentado.

Luego, el 5 de agosto del año en curso, la entidad vigilada (Banco Popular) remitió la copia de la respuesta suministrada al accionante, misma que fue evaluada por su representada, en virtud al ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, por lo cual oficiaron nuevamente a la entidad vigilada y el solicitaron que ampliaran las respuestas dadas al consumidor financiero, para lo cual se le venció el término el 29 de septiembre hogaño.

Indicó que una vez conozca la respuesta del Banco Popular, se pronunciará de fondo acerca de la queja presentada por el accionante.

Expuso que la finalidad de la atención de las quejas que presentan ante esa entidad es propiciar condiciones adecuadas de protección al consumidor financiero, aclarando así, que este no contempla iniciar actuaciones en las que se intervenga directamente para pronunciarse o dirimir conflictos de naturaleza contractual, señalar responsabilidades, declarar derechos, reembolsos, daños o perjuicios, razón por la cual, si se advierte de una discrepancia contractual o de otro tipo, se abstendrán de pronunciarse.

Añadió que el término para finalizar el trámite de queja se encuentra sujeto a los trámites propios de un proceso administrativo, en la medida en que se requiere el agotamiento de etapas como el traslado de la queja a la entidad vigilada, solicitud de explicaciones cuantas veces sea necesario, descargos, pruebas – si hay lugar a ello, y la fase de evaluación del expediente y finalización del mismo.

Mencionó que en atención a la Ley 872 de 2003, que fuere sustituida por el Decreto Ley 1499 de 2017, contemplaron entre los diferentes procesos (estratégico, misionales, de apoyo y de control) el cumplimiento de los requisitos legales internos que aplican en la entidad, estableciendo los diferentes niveles, actividades de orientación, soporte y evaluación. Es así como crearon el proceso misional de atención de quejas y reclamos presentados por los consumidores en contra de las entidades vigiladas (proceso de protección al consumidor financiero de prevención de ejercicio ilegal y conductas – subproceso de protección al consumidor financiero).



**Juzgado Octavo Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá**  
Carrera 28 A Número 18 A-67. Tel. 4285803. Correo electrónico: j08pcbt@cendoj.ramajudicial.gov.co

En atención a la política de gestión de calidad y lo establecido en el sistema de gestión integral para el proceso de atención de quejas o reclamos contras las entidades vigiladas, crearon la ficha técnica para productos o servicios (M-PR-PCF-018), donde se dispuso el término de 180 días calendario a partir de la fecha de radicación, establecido en el procedimiento para el trámite de la queja o reclamo.

- Banco Popular

No contestó al requerimiento hecho por el Despacho, ni expresó justificación alguna frente a tal omisión, por lo que se dará aplicación a la presunción de veracidad, contenida en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

### **Competencia**

Es competente este Juzgado de conformidad con lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 que fija el factor territorial.

Acorde con lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 1983 de 2017, norma vigente al momento del reparto y que modifica lo dispuesto en el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, la solicitud fue correctamente asignada, en la medida que el conocimiento de las acciones de esta naturaleza recae en un Juzgado constitucional del circuito.

### **Consideraciones del Despacho**

De conformidad con el artículo 86 de la Carta Política, la acción de tutela es un mecanismo que permite la intervención inmediata del Juez Constitucional en aras de proteger los derechos fundamentales cuando estos sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares como lo prevé el artículo 3º del Decreto 2591 de 1991.

Sin embargo, por ser un mecanismo especial, excepcional, subsidiario, no pensado como medio para usurpar y sustituir las competencias judiciales ordinarias y naturales legalmente establecidas para la discusión y solución de conflictos a diario suscitados en medio de las relaciones entre el Estado y sus administrados o entre particulares, y por mandato de la misma disposición superior, esta acción pública solo puede proceder ante la ausencia de otros medios judiciales de defensa al alcance del interesado, para hacer efectiva la garantía de sus derechos, salvo que la misma sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.



**Juzgado Octavo Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá**  
Carrera 28 A Número 18 A-67. Tel. 4285803. Correo electrónico: j08pcbt@cendoj.ramajudicial.gov.co

La presente queja constitucional, de acuerdo con el libelo de la demanda, señala a la Superintendencia Financiera de Colombia y la Defensoría del Cliente del Banco Popular de vulnerar el derecho fundamental de petición de Eduardo Andrés Ruiz Lozano, al no contestar su solicitud de fecha 23 de julio hogaño.

En el *caso sub examine*, si bien el actor hace referencia a la omisión por parte de las demandadas a la contestación de fondo a una petición elevada el 23 de julio del año en curso, lo cierto es que verificado lo aportado, no existe solicitud alguna elevada ante la Defensoría del Cliente del Banco Popular, sino un correo electrónico enviado a la Superintendencia Financiera de Colombia, donde radicó una *queja por cobros abusivos realizados por el Banco Popular*.

Es decir, existe una queja contra el Banco Popular, por acciones u omisiones que han afectado al consumidor financiero (el accionante), más no se evidencia derecho de petición elevado ante el Banco Popular.

Visto lo anterior y para dar claridad al caso que estudiará este Juzgado, nos encontramos frente a un proceso netamente administrativo, que se surte ante la dependencia de Servicio al Ciudadano de la Superintendencia Financiera de Colombia, procedimiento que cuenta con etapas procesales, entre otras, como el correr traslado de la queja a la entidad vigilada (Banco Popular), dando paso a que frente a esta, se brinden las respectivas explicaciones, practicar pruebas, y emitir un fallo.

Debe recordar este Despacho que en sentencia T-071 de 2018, con ponencia de la Magistrada Diana Fajardo Rivera, el máximo Tribunal de la jurisdicción constitucional compiló los requisitos de procedencia que deben observar las demandas presentadas al amparo del artículo 86 constitucional, así:

*«La acción de tutela resulta procedente cuando cumple 4 requisitos: (i) Legitimación por activa. Puede ser usada por todas las personas cuyos derechos fundamentales se encuentren vulnerados o amenazados, por sí misma o por quien actúe a su nombre. (ii) Legitimación por pasiva. El amparo procede contra las acciones u omisiones de las autoridades públicas y de particulares cuando, entre otras, exista una relación de subordinación como sucede entre el trabajador y su empleador. (iii) Inmediatez. No puede transcurrir un tiempo excesivo, irrazonable o injustificado entre la actuación u omisión y el uso del amparo. (iv) Subsidiariedad. La acción de tutela resulta procedente cuando no existen otros mecanismos de defensa judicial disponibles, cuando los mecanismos disponibles no resultan eficaces para el caso concreto o cuando aun siéndolo, se requiere evitar la consumación de un perjuicio irremediable y se usa como mecanismo transitorio.»* (negrilla fuera del texto)

En lo atinente al requisito de subsidiariedad, ha sido pacífica y reiterada la jurisprudencia constitucional en señalar que el especial mecanismo de protección de derechos es una herramienta residual, lo que quiere decir que solamente puede emplearse ante la inexistencia de otro medio judicial de defensa, la ineficacia de



**Juzgado Octavo Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá**  
Carrera 28 A Número 18 A-67. Tel. 4285803. Correo electrónico: j08pcbt@cendoj.ramajudicial.gov.co

éste o cuando se interponga para evitar un perjuicio irremediable, postura expuesta en la sentencia T-764 de 2008, con ponencia del Magistrado Jaime Araújo Rentería, en los siguientes términos:

*«En armonía con el artículo 6to. del Decreto 2591 de 1991, sólo procede la acción de tutela cuando (1) el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial en el ordenamiento, caso en el cual la tutela entra a salvaguardar de manera inmediata los derechos fundamentales invocados, o (2) cuando existiendo otro medio de defensa judicial, éste no resulta idóneo para el amparo de los derechos vulnerados o amenazados, o (3) cuando existiendo el medio idóneo alternativo de defensa judicial, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable a los derechos fundamentales».*

En el mismo sentido, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-196 de 2010 con ponencia de la Magistrada María Victoria Calle Correa, se preceptuó lo siguiente:

*«Ese carácter residual o supletorio obedece concretamente a la necesidad de preservar las competencias atribuidas por la ley a las diferentes autoridades judiciales a partir de los procedimientos ordinarios o especiales, lo cual tiene apoyo en los principios constitucionales de independencia y autonomía de la actividad judicial, escenarios en los que tiene cabida igualmente la protección de derechos de naturaleza constitucional, inclusive los denominados fundamentales, teniendo en cuenta que uno de los fines esenciales del Estado es “garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución” (Art. 2° C.P.). Así las cosas, es equivocado sostener que la única vía procesal instituida para garantizar la efectividad de los derechos fundamentales es la acción de tutela, teniendo en cuenta que se trata de un cometido que vincula a todo el poder público.*

*Por tal razón, la acción de amparo constitucional no puede convertirse en un mecanismo alternativo, sustitutivo, paralelo o complementario de los diversos procedimientos judiciales. Procediendo cuando el juez constitucional encuentre que se configura un perjuicio irremediable que exige para el restablecimiento de los derechos involucrados la adopción de medidas inmediatas, imponiéndose en este evento la tutela como mecanismo transitorio mientras la autoridad judicial competente decide de fondo la acción correspondiente».*

Conforme a lo dispuesto por la jurisprudencia citada, desde ya debe decirse que la acción de tutela debe declararse improcedente al no cumplirse con el requisito de subsidiariedad de la misma, por cuanto existen otros mecanismos que pueden ser incoados por Eduardo Andrés Ruiz Lozano como consumidor financiero. Es más, el accionante ya activó uno de ellos, el cual se denomina trámite de queja o *inconformidades del consumidor financiero*, así como lo dio a conocer la Superintendencia Financiera de Colombia y lo puede evidenciar este Juzgado, de lo aportado a la contestación así:



**Juzgado Octavo Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá**

Carrera 28 A Número 18 A-67. Tel. 4285803. Correo electrónico: j08pcbt@cendoj.ramajudicial.gov.co

1. El 23 de julio de 2020, el accionante envió «*queja por cobros abusivo*» ante la Superintendencia Financiera de Colombia<sup>1</sup>.
2. El 24 de julio de 2020, la Superintendencia Financiera de Colombia acusó el recibido<sup>2</sup>. Asimismo, ese día le informaron al accionante, a través de un oficio que se había corrido traslado al Banco Popular y le citó el procedimiento a seguir, donde le indicó que: «*si no se encontraba conforme con las respuestas suministradas por el Banco Popular, podía hacer uso de la réplica; o en cualquier momento podía hacer la reclamación ante el Defensor del Consumidor Financiero y finalmente acudir a una audiencia de conciliación para solucionar la controversia*».

Del mismo modo, le explicaron que si lo que necesitaba era el reconocimiento de algún derecho, señalar responsabilidades, declarar incumplimientos de obligaciones, establecer esos incumplimientos u otras similares para la solución de controversias particulares, *debía acudir ante la acción de protección al consumidor financiero, a través de una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera*<sup>3</sup>.

3. El 5 de agosto del año en curso, el Banco Popular emitió respuesta al requerimiento realizado por la Superintendencia Financiera de Colombia al accionante y le envió copia de la misma<sup>4</sup>.
4. El 24 de septiembre hogaño, la Superintendencia Financiera de Colombia elevó un segundo requerimiento dirigido al presidente del Banco Popular, donde le indicó que debe aclarar de fondo varios puntos peticionados por el consumidor financiero<sup>5</sup>.

En conclusión, el accionante tiene distintas herramientas, como la que activó, puede acudir al trámite de súplica ante la Superintendencia Financiera de Colombia; a una audiencia de conciliación gratuita o elevar un reclamo ante el Defensor de Consumidor Financiero. Aunado a ello, también puede acudir ante una acción de protección al consumidor financiero a través de una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia en cita, para lo cual primero deberá agotar la vía administrativa de elevar el reclamo directamente ante el Banco Popular, y finalmente puede acudir a la jurisdicción ordinaria.

Obsérvese que existe otro medio de defensa judicial, sin embargo, la acción de tutela procedería (i) cuando éste no resulta idóneo para el amparo de los derechos vulnerados o amenazados, o (ii) cuando existiendo el medio idóneo alternativo de defensa judicial, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable a los derechos fundamentales. No obstante, el demandante no mencionó y mucho menos sustentó porque los anteriores mecanismos no son idóneos para amparar su derecho presuntamente vulnerado y mucho menos indicó que se le causará un perjuicio irremediable.

<sup>1</sup> Anexo 1 aportado por el accionante

<sup>2</sup> Anexo 2 aportado por el accionante

<sup>3</sup> Oficio con radicado 2020173107-002-00 aportado por la Superintendencia Financiera de Colombia

<sup>4</sup> Oficio de fecha 5 de agosto aportado por el Banco Popular

<sup>5</sup> Oficio con radicado 2020173107-006-00 aportado por la Superintendencia Financiera de Colombia



**Juzgado Octavo Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá**  
Carrera 28 A Número 18 A-67. Tel. 4285803. Correo electrónico: j08pcbt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Debe quedar claro que la acción de tutela atiende exclusivamente los actos quebrantadores de derechos fundamentales. En ningún caso compete al Juez el análisis del contenido jurídico de las decisiones, ni puede prosperar la acción con base en el acuerdo o desacuerdo del accionante de cara al contenido de las respuestas que le brinden las entidades. Predicar cosa contraria, sería privar de toda seguridad jurídica las decisiones administrativas y/o judiciales, porque a más de los recursos o instancias ordinarias previstos en el ritualismo procesal, queda la vía alterna de la acción de tutela para evadir el procedimiento digno de aplicar al caso. Por esa razón, el Despacho declarará la improcedencia, por no cumplirse con el requisito de subsidiariedad al existir otro medio de defensa judicial.

Con fundamento en las anotadas argumentaciones, el Juzgado Octavo Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

### **Resuelve**

**Primero.** Declarar improcedente la acción de tutela instaurada por Eduardo Andrés Ruiz Lozano en contra de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Defensoría del Cliente del Banco Popular.

**Segundo.** Notificar el presente fallo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**Tercero.** De no ser impugnado, remitir el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

### **Notifíquese y Cúmplase**

**Carlos Eduardo Velásquez Rodríguez**  
**Juez**

C.I.O.A.

Por razones de salubridad, este documento se publica sin firma, y estará en el sitio web de la Rama Judicial, su original estará a disposición de las partes una vez cesen las condiciones especiales que afectan el territorio nacional.