



**JUZGADO TREINTA ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ  
SECCIÓN SEGUNDA**

**Correos electrónicos:**

**[jadmin30bta@notificacionesrj.gov.co](mailto:jadmin30bta@notificacionesrj.gov.co)  
[admin30bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:admin30bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)**

Bogotá, D.C., dieciséis (16) de junio de dos mil veinte (2020).

**Proceso: A.T 11001 33 35 030 2020 00110 00.**  
**Accionante: Mariam Viviana Beltrán Rico.**  
**Accionado: Superintendencia Financiera de Colombia**  
**Decisión: Sentencia Primera Instancia.**

**OBJETO.**

Resolver la acción de tutela presentada por MARIAM VIVIANA BELTRÁN RICO, para que se le amparen sus derechos fundamentales de petición, habeas data y el consumidor financiero, amenazados o vulnerados por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

**II. SÍNTESIS FÁCTICA.**

MARIAM VIVIANA BELTRÁN RICO solicita que se le amparen sus derechos fundamentales de petición, habeas data y consumidor financiero, que considera vulnerados porque el 3 de mayo de 2020 radicó un derecho de petición ante la accionada, radicado IQ2020050372278; sin embargo, señala que a la fecha de radicación de la presente acción la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA –en adelante SFC- no ha brindado respuesta a su petición, a pesar de encontrarse ampliamente vencidos los términos dispuestos en la Ley.

En consecuencia, solicita que se le ampare el derecho invocado y, por contera, se le ordene a la SFC, decidir de fondo la petición interpuesta.

### III. DEL ACERVO PROBATORIO RECOLECTADO.

Las partes, junto con el escrito de tutela y de contestación, allegaron copia del **i)** derecho de petición IQ2020050372278 radicado por la accionante el 3 de mayo de 2020 ante la SFC; **ii)** memorando de traslado de competencia con radicado 2020089799-001-000 del 5 de junio de 2020 dirigido al Director de Riesgos Operacionales y Ciberseguridad - Dos; **iii)** respuesta de radicado 2020089799-002-000 del 7 de junio de 2020, y su prueba de notificación del 8 de junio de 2020; y **iv)** certificado de comunicación electrónica del Servicio de Envíos de Colombia 4-72, identificador E25784064-S.

### IV. TRÁMITE PROCESAL.

Admitida la demanda, se notificó personalmente por vía electrónica a la SFC, entidad que mediante escrito de contestación del 9 de junio de 2020, solicita que sea denegada la acción de tutela por carencia de objeto de la acción por *hecho superado*, toda vez que ya emitió respuesta a la petición de la accionante a través de la 2020089799-002-000 del 7 de junio de 2020, la cual fue enviada al correo electrónico informado por la accionante para tal efecto y, por ende, no existe vulneración alguna a los derechos invocados.

Así mismo, indica que ni en la consulta efectuada por la ahora accionante, ni en la acción de tutela interpuesta por ella, menciona o identifica al establecimiento bancario con el cual pueda tener reparo por las operaciones objetadas que pudieron haberse presentado con su tarjeta de crédito; razón por la cual, en la respuesta a la consulta, se le advierte, que ese no es el medio expedito para referirse a situaciones particulares y concretas que debieron ser puestas en conocimiento de la Superintendencia a través del procedimiento de quejas, o bien acudiendo ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales si se trata, por ejemplo, de dirimir conflictos contractuales, solicitar reintegros de dineros, o pedir indemnización de perjuicios, cumpliendo con los requisitos previstos en los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011.

## **V. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.**

### **Objeto de la acción de tutela.**

Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o de los particulares encargados de la prestación de servicios públicos, y en los casos previstos en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

La referida acción tiene carácter supletorio o excepcional y procede cuando el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

### **Procedencia de la acción de tutela.**

La acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos de que trata el artículo 2º del Decreto 2591 de 1991. También procede contra acciones u omisiones de los particulares, de conformidad con lo establecido en el capítulo de este Decreto. La procedencia de la tutela en ningún caso está sujeta a que la acción de la autoridad o del particular se haya manifestado en un acto jurídico escrito<sup>1</sup>.

### **Competencia.**

Atendiendo lo señalado en los artículos 37 del Decreto 2591 de 1991 y 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1983 de 2017, este juzgado es competente para conocer de la acción de tutela de la referencia, por cuanto la accionada ostenta la calidad de entidad central del orden nacional.

---

<sup>1</sup> Art. 5 Decreto Ley 2991 de 991.

### **Del caso a debatir.**

En el presente asunto MARIAM VIVIANA BELTRÁN RICO solicita que se le amparen sus derechos fundamentales de petición, habeas data y consumidor financiero, que considera vulnerados porque el 3 de mayo de 2020 radicó un derecho de petición ante la accionada, identificado con el radicado IQ2020050372278; sin embargo, señala que a la fecha de radicación de la presente acción la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA no ha brindado respuesta a su petición, a pesar de encontrarse ampliamente vencidos los términos dispuestos en la Ley.

### **Problema Jurídico por resolver.**

¿Existe vulneración de los derechos fundamentales invocados por la parte accionante al no haber la SFC dado respuesta al derecho de petición *ut supra*?

### **Solución del caso.**

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Igualmente, el derecho de petición se encuentra reglamentado de manera general en los artículos 13 y 14 del C.P.A.C.A -modificado por la Ley 1755 de 2015<sup>2</sup>-, en los siguientes términos:

**“Artículo 13.** Objeto y Modalidades del Derecho de Petición ante Autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar,

---

<sup>2</sup>Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

(...)

**Artículo 14.** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. 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 la ley 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.

(...)

**Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.(...)"

Si bien es cierto, el artículo 23 de nuestra Carta Política señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; ello no significa que se

tenga que dar una respuesta favorable al peticionario ya que lo que se protege con el derecho de petición es que haya una respuesta oportuna a la solicitud por parte de la autoridad, que la respuesta sea adecuada a la petición efectuada y que esta sea efectiva para la solución del caso que se plantea.

La reiterada jurisprudencia constitucional tiene decantado que el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta, oportuna, clara, precisa, de fondo, congruente con lo solicitado y puesta en conocimiento del interesado. La respuesta no implica aceptación de lo solicitado<sup>3</sup>. Además, el derecho de petición es un derecho fundamental que puede ser amparado directamente por la acción de tutela.

Así, de la situación fáctica y el acervo probatorio allegado se colige que MARIAM VIVIANA BELTRÁN RICO presentó petición ante la SFC el 3 de mayo de 2020, donde realizó un cuestionario de once preguntas relacionadas con las tarjetas de crédito, sin hacer distinción de las expedidas por algún banco en específico.

Por su parte, el ente accionado en el escrito de contestación de la acción de tutela, señaló que, mediante comunicación de radicado 2020089799-002-000, la cual fue notificada al correo electrónico informado por la accionante para tal efecto, emitió respuesta a la petición radicada, indicando lo siguiente:

**“(…)1. “Informar si al momento en el que un establecimiento de crédito otorgue y entregue por primera vez una tarjeta de crédito, ¿esta debe encontrarse inactiva?”**

De conformidad con lo dispuesto en el subnumeral 2.3.4.12.10 del Capítulo I, Título II de la Parte I de la Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica), “Al momento de la entrega de la tarjeta a los clientes, ésta debe estar inactiva. Las entidades deben definir un procedimiento para su respectiva activación, el cual contemple, al menos, dos de tres factores de autenticación. En cualquier caso, se deben entregar las tarjetas exclusivamente al cliente o a quien este autorice”.

**2. “De conformidad con la base de datos de la Superintendencia Financiera de Colombia, a corte 30 de septiembre de 2.019 (sic), ¿cuántos establecimientos de crédito exigían a los titulares de tarjetas de crédito, activar de forma telefónica, electrónica o presencial las tarjetas entregadas por primera vez?”**

De acuerdo con lo señalado en el numeral 1 anterior, todos los establecimientos de crédito que emitan tarjetas de crédito deben dar cumplimiento a lo dispuesto en el subnumeral 2.3.4.12.10 precitado. Sin perjuicio de ello, el procedimiento de cómo realizan la activación le

---

<sup>3</sup>Sentencias T- 1006 y T-1160A de 2001.

corresponde a cada establecimiento de crédito definirlo y ejecutarlo, razón por la cual esta Superintendencia no tiene el dato requerido por Usted al corte del 30 de septiembre de 2019.

**3. “¿Es posible activar una tarjeta de crédito, por la sola entrega de ésta a su titular, es decir contra soporte de entrega?”**

No, conforme a lo expuesto en el numeral 1 anterior.

**4. “Informar a corte 30 de septiembre de 2.019 (sic) cuáles eran los procedimientos exigidos por cada uno de los establecimientos de crédito a sus usuarios, para la activación de tarjetas de crédito”**

Si bien es cierto que la Superintendencia Financiera en desarrollo de sus facultades legales imparte instrucciones sobre la forma como las entidades vigiladas deben cumplir las disposiciones que regulan su actividad, fijando criterios técnicos y jurídicos que faciliten su cumplimiento, también lo es que en cumplimiento del principio de neutralidad tecnológica, no determina el cómo las instituciones financieras implementan el cumplimiento de los distintos requerimientos, en razón a la autonomía de la voluntad de que gozan para administrar los diferentes riesgos propios de su objeto social, estructura, tamaño y según el tipo de entidad definida en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás disposiciones que lo modifiquen o adicionen.

**5. “En el evento de haberse entregado tarjetas de crédito por primera vez a un mismo titular, ¿es considerado como transacción inusual efectuar 12 avances en un cajero electrónico por valor de \$400.000 con una tarjeta y, 15 avances por valor de \$400.000 con la otra, todas entre las 8:59 y las 9:20 de la noche, en distintos cajeros automáticos?”**

La Superintendencia Financiera no puede calificar este tipo de conductas en “abstracto” a partir de una petición de información o consulta, y mucho menos sin conocer el nombre de la entidad, y las circunstancias de tiempo, modo y lugar, en que habrían tenido ocurrencia los hechos objeto de reclamo, así como la respuesta suministrada por la entidad vigilada al peticionario, producto de la investigación que debió adelantar frente a la queja presentada, considerando que cada entidad tiene unos topes diarios máximos en los montos de operaciones por canal; y corresponde a la entidad emisora de las tarjetas explicar si las operaciones objetadas estuvieron o no dentro de estos topes, y de haberse superado los mismos, explicar las razones de tal circunstancia. Ahora bien, el consumidor financiero afectado puede formular la correspondiente queja contra el Banco emisor de la tarjeta, haciendo una descripción de los hechos, radicándola directamente en la oficina de la entidad, ante el defensor del cliente o ante esta Superintendencia, siguiendo con los requisitos previstos en los numerales 8.2 y 3.2 del Capítulo II, Título IV, Parte I de la Circular Externa 029 de 2014 –Circular Básica Jurídica-, que puede consultar en nuestro sitio web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co). Corresponde al Banco atender las inquietudes sobre la forma como cursaron los hechos objeto de inconformidad, adelantar la investigación correspondiente, allegar los soportes respectivos, haciendo claridad de lo ocurrido y, en caso de proceder, reintegrar las sumas comprometidas en las operaciones. No sobra advertir que con la presentación de la queja ante la Superintendencia Financiera, el trámite conlleva el cumplimiento de una actuación de carácter administrativa, por ende, la decisión que finalmente adopte la Delegatura del Consumidor Financiero, no puede contemplar “la resolución de controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público”; no obstante, en caso de ser necesario usted cuenta con las acciones

judiciales pertinentes, las cuales podrá ejercer ante la Jurisdicción Ordinaria o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia<sup>1</sup>, a su elección, instancia judicial a quien le compete decidir, en el caso concreto y particular y a partir de la valoración de las pruebas respectivas, si el banco tiene responsabilidad ante las operaciones objetadas, realizadas con su tarjeta de crédito.

**6. “Como consecuencia de las transacciones descritas anteriormente, antes de la expedición de la Circular Externa 029 de 2019 (sic) ¿el correspondiente establecimiento de crédito se encontraba en la obligación de informar a su titular sobre estas transacciones?”.**

En primer lugar, y luego de reiterar lo dicho en el numeral 5 anterior, resulta pertinente hacer referencia a varios subnumerales que se encontraban vigentes al 30 de septiembre de 2019, y que no fueron modificados con la Circular Externa 029 de 2019, que pueden dar claridad sobre los deberes que tienen los bancos de elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de sus clientes, de ofrecer mecanismos necesarios para que los clientes personalicen sus productos, y de la notificación en línea a los clientes de las operaciones realizadas con sus productos. El numeral 2.3.3.1.13 del Capítulo I del Título Segundo de la Parte I de la Circular Básica Jurídica instruye sobre el deber que tienen las entidades vigiladas sujetas a su aplicación de “(...) Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos”. En efecto, el perfil transaccional es un instrumento que debe ser utilizado, por las entidades para definir procedimientos “oportunos” de confirmación y bloqueo, con el propósito de evitar transacciones no autorizadas o no realizadas por el cliente. En esta medida, el perfil transaccional permite conocer cuáles son los hábitos de un consumidor financiero, por ejemplo, los canales que usa, los montos y días de retiro, los lugares en que se realizan; sin embargo, cada entidad es autónoma en definir un procedimiento y los controles necesarios con los cuales se confirmen las operaciones que no correspondan a los hábitos transaccionales del cliente, y con ello generar la alerta respectiva. Del mismo modo, dicho instructivo en el numeral 2.3.3.1.9. del título y capítulo precitados, establece el deber de las entidades de “Ofrecer los mecanismos necesarios para que los clientes tengan la posibilidad de personalizar las condiciones bajo las cuales realicen operaciones monetarias por los diferentes canales, siempre y cuando éstos lo permitan. En estos eventos se puede permitir que el cliente inscriba las cuentas a las cuales realizará transferencias, registre las direcciones IP fijas y el o los números de telefonía móvil desde los cuales operará”. Este es un mecanismo que en efecto deben ofrecer las entidades, pero corresponde a cada cliente personalizar sus productos financieros, con lo cual la entidad financiera lo perfila considerando sus hábitos. De otra parte, la precitada Circular prevé en el numeral 3.2.4.2 del Capítulo I, Título III de la Parte I, el deber que tienen las entidades financieras de “Establecer las condiciones bajo las cuales los clientes podrán ser informados en línea acerca de las operaciones realizadas con sus productos”; esto significa que cada entidad puede realizar los desarrollos tecnológicos que permitan informar a su titular cada vez que se realiza una operación con un producto a su nombre, bien a través de mensajes de texto y/o a través de un correo electrónico previamente suministrado por el cliente, requerimientos exigidos por esta Superintendencia, que revisten también de seguridad a las operaciones que se realicen y que, por ende alertan, sobre aquellas operaciones que se producen y que no están siendo realizadas por el titular del producto financiero o que no son autorizadas. A su vez, es preciso indicar, que si bien las entidades vigiladas deben velar porque las operaciones monetarias y no monetarias cursen en condiciones de seguridad y calidad, los consumidores financieros deben, a su vez, adoptar los mecanismos

necesarios para custodiar tanto los instrumentos financieros (tarjetas débito y crédito, entre otros) que le son suministrados para realizar sus operaciones, como las claves y demás mecanismos que sirven para su autenticación, en la medida en que tiene un deber de custodia al que se obliga contractualmente al momento de vincularse con la entidad financiera.

7. “Frente a los inconvenientes de seguridad que afronta el país, ¿la Superintendencia Financiera de Colombia ha realizado algún tipo de pronunciamiento en aras de evitar hurtos o robos con tarjetas de crédito?, en caso afirmativo, agradezco indicárlas”.

Las entidades vigiladas tienen el deber de desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos. Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia Financiera, de manera permanente realiza discursos, presentaciones, foros, charlas, reportes de prensa y capacitaciones dirigidas a la ciudadanía en general, cuyos objetivos fundamentales son informar y educar a los ciudadanos y llegar a más y más consumidores financieros, propendiendo por la construcción de una cultura de la prevención y de las condiciones para tomar decisiones responsables e informadas. A título informativo, la invitamos a visitar nuestro sitio web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), en el ícono sala de prensa, donde podrá consultar los distintos comunicados de prensa y los discursos y presentaciones efectuados desde 2006 hasta la fecha. Igualmente, la invitamos a consultar en el mismo sitio web de la Superfinanciera/Consumidor Financiero/Información general/Educación al Consumidor Financiero, donde se puede encontrar información relativa a foros, impresos institucionales y charlas dictadas por esta Superintendencia sobre protección y prevención, y solo como dato señalamos, que en el año 2019, se dictaron en total 92 charlas a 4.182 asistentes, entre otros, sobre los siguientes temas: “SUS DERECHOS Y DEBERES como consumidor financiero: ¿a quién acudir cuando sienta vulnerados sus derechos?, ¿qué hago o dejo de hacer que me expone al error financiero? – lista de chequeo a entregar a cada ciudadano”. “Qué es una TARJETA DE CRÉDITO y como usarla”.• “ENGAÑO FINANCIERO ELECTRONICO: Conózcalo y Prevéngalo”.• “EL ABC DE LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR FINANCIERO: conózcalo en la página web de la SFC”.• “La SFC como juez en asuntos financieros: FUNCIONES JURISDICCIONALES”.• “RIESGOS FINANCIEROS: definiciones, factores generadores y mecanismos de control”.• Del mismo modo, en el sitio web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) Consumidor Financiero/Información general/Información al Consumidor Financiero, donde puede encontrar normas y conceptos sobre protección al consumidor, y presentaciones sobre la “Política de Protección al Consumidor Financiero”, “Lo que Ud. debe saber sobre...” y “En navidad y año nuevo cuida mi dinero”, que contiene varias recomendaciones en materia de seguridad.

**8. “Informar, el número de robos o hurtos presentados por cada establecimiento de crédito durante el año 2.019, a través de avances con tarjetas de crédito en cajeros automáticos”.**

Esta Superintendencia no tiene dentro de las atribuciones otorgadas legalmente, la de adelantar investigaciones, ni de calificar ni imponer sanciones penales, de ser el caso, por haberse incurrido en la comisión de delitos financieros ya que tales aspectos son de competencia de la Fiscalía General de la Nación y de la Justicia Penal Ordinaria, respectivamente. En igual sentido, tampoco le compete a este Organismo, llevar información, estadísticas sobre el número de “robos o hurtos presentados por cada establecimiento de crédito durante el año 2.019, a través de avances con tarjetas de crédito en cajeros automáticos”; sin embargo atiende y evalúa

las quejas que los clientes o usuarios presenten contra alguna de las entidades vigiladas, sin perjuicio de la actuación administrativa que esta Superintendencia está facultada para adelantar en relación con los temas de su competencia. En efecto, como quiera que la herramienta más importante para evaluar el cumplimiento de las disposiciones emanadas para mitigar, entre otros, el riesgo operativo a la que se ven expuestas las entidades vigiladas en el desarrollo de sus operaciones autorizadas, es la presentación de quejas o reclamaciones que den cuenta sobre hechos o situaciones de la que hubiesen sido víctimas los consumidores financieros, puede consultar en la página de esta Superintendencia: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), el Informe trimestral de atención de quejas a cargo de bancos y defensores del consumidor financiero, en el que se recopila información detallada de las temáticas de las reclamaciones que se presenten ante los diferentes actores por parte de los consumidores financieros discriminado entre otros, por establecimiento bancario, el cual puede ser consultado, siguiendo la ruta: Informes y cifras/Informes/Diciembre 2019-Datos del informe, que se encuentra disponible desde junio de 2014 hasta diciembre de 2019. Igualmente, en nuestra página web puede consultar en el link: Consumidor Financiero/ Información general/quejas contra entidades vigiladas/Datos estadísticos cifras, la respectiva información relacionada con las quejas presentadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia, el Defensor del Consumidor Financiero y la propia entidad vigilada, por parte de los consumidores financieros, información que se muestra en forma mensual, trimestral, semestral y anual, por motivo de queja y por entidad, en la cual, dependiendo de los hechos que se narren en el escrito correspondiente, se clasifican en este Organismo como fallas en internet, fallas en Datáfonos, fallas en cajeros automáticos, suplantación de personas o vinculación supuestamente fraudulenta y fallas en dispositivos móviles, que se encuentra disponible desde enero de 2006 hasta marzo de 2020.

**9. “¿Cuáles son las consecuencias administrativas y jurídicas, en los casos en los cuales el respectivo establecimiento de crédito se abstenga de suministrar las grabaciones o videos de las transacciones efectuadas con un producto cuyo titular reclama?”.**

Insistimos que la Superintendencia Financiera no puede vía concepto determinar si hay lugar o no a alguna “consecuencia administrativa o jurídica” basada solamente en manifestación de que un establecimiento de crédito se abstuvo de suministrar el video de las operaciones monetarias reclamadas por el titular de la tarjeta comprometida en tales operaciones; máxime sin conocer todos los hechos y pruebas a través de los cuales este Órgano de Control y Vigilancia puede evaluar y determinar si existió o no un incumplimiento por parte de la entidad vigilada. Sin perjuicio de lo expuesto, el subnumeral 2.3.4.2.1. de la Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica), modificado por la Circular Externa 008 de 2018, dispuso que los cajeros automáticos deben “Contar con sistemas de video grabación que asocien los datos y las imágenes de cada operación monetaria. Las imágenes deben ser conservadas por lo menos 6 meses o en el caso en que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto”. (la negrilla es nuestra) En esa medida, usted como consumidora financiera (cliente) tiene el derecho a “acceder al video de un cajero”, para validar la realización de una operación monetaria realizada con su tarjeta débito (retiro de efectivo) y/o crédito (avance), siempre y cuando cumpla con los procedimientos y requisitos exigidos por la entidad financiera respectiva, en cumplimiento del deber que tienen dichas entidades de asociar los datos y las imágenes de cada operación monetaria y de conservarlas, en los términos previstos en el subnumeral 2.3.4.2.1, precitado. Ahora, si la entidad no cumple con ello, producto de la investigación que realice esta Superintendencia, una vez conozca de los

hechos, adoptará las medidas administrativas que correspondan, según lo probado en la actuación.

**10. “¿Es posible que un establecimiento de crédito se niegue en (sic) suministrar la grabación o video de un transacción realizada, bajo el argumento de haber cedido la cartera?”**

Con la cesión, la entidad financiera cedente traslada todos los documentos y soportes que sustentan la obligación cedida al cesionario, de ahí que es el nuevo acreedor en quien reposa esta información y documentación. Ahora bien, en torno a su pregunta sobre la entrega del video, es preciso reiterar lo dicho en el numeral 9 anterior; de ahí que es necesario validar si la solicitud del video se hizo dentro de los seis meses estipulados en el subnumeral 2.3.4.2.1, y dentro de los parámetros definidos en esta instrucción.

**11. “Es necesario notificar al contratante cedido, en el evento que el establecimiento de crédito ceda la cartera que tiene con dicho contratante?”.**

Para referirnos a su inquietud, citamos lo expuesto en la Sentencia SC14658-2015/2010-00490 de octubre 23 de 2015 de la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SALA DE CASACIÓN CIVIL, en la cual se indicó, entre otros aspectos, lo siguiente: “Esta corporación en SC 31 jul. 1941, GJ 1977, pág. 6, se pronunció sobre el particular, resaltando como es sabido (...) que el contrato en virtud del cual un acreedor cede su crédito a un tercero, se perfecciona entre el cedente y el cesionario sin el conocimiento, sin el consentimiento, y aun contra la voluntad del deudor, por la entrega del título, que debe llevar anotado el traspaso del derecho, o con el otorgamiento del documento respectivo cuando aquel no consta por escrito. De consiguiente, el deudor cedido es completamente extraño a dicho contrato, a cuya celebración no puede oponerse y contra el cual, en sí mismo considerado, no tiene derecho alguno que hacer valer, por no ser parte en él (...). Conforme al artículo 1960 del Código Civil la cesión no produce efectos contra el deudor ni contra terceros mientras no sea notificada por el cesionario al deudor, o aceptada por él, y en tales condiciones puede el deudor pagar válidamente al cedente, o puede embargarse el crédito por acreedores de este, porque, en general, se considera que el crédito existe en manos del cedente, respecto del deudor y de terceros, como lo estatuye el artículo 1963 de allí; pero no por eso deja de tener vida legal perfecta y de producir todos sus efectos, entre cedente y cesionario, el contrato que dio origen a la cesión del crédito (...). Aceptada la cesión por el deudor, o notificado legalmente de ella por el cesionario, aquel se vincula al contrato celebrado entre cedente y cesionario, pero únicamente en lo relacionado con el pago del crédito y con las excepciones que puede proponer al cesionario, de acuerdo con el artículo 1718 ibídem y demás disposiciones pertinentes. El deudor tiene entonces el derecho de alegar contra el cesionario todo lo que hubiere podido alegar contra el cedente, inclusive la no existencia o la invalidez de la obligación que se le cobra, pero no puede tenerlo para discutir la validez del contrato celebrado entre cedente y cesionario, porque no es parte en él, ni ese contrato lo perjudica, toda vez que la obligación contraída no se hace más gravosa para el deudor, ni este tiene interés en no realizar el pago, ni en hacerlo a determinada persona, sino en verificarlo bien, para obtener la solución de su deuda. Eso también fue objeto de pronunciamiento en SC 26 mar. 1942, para recalcar que [r]ealizada la entrega del título por el cedente al cesionario se consuma la transferencia del dominio del crédito y queda radicado este en manos del cesionario. Termina con este acto la primera etapa de la cesión (...). El deudor es ajeno y extraño a la etapa anterior. Empero, como es él quien va a efectuar el pago, es de absoluta necesidad que se le dé conocimiento de la cesión, de lo cual surge la segunda etapa de ella, regulada por los artículos 1960, 1961 y 1962 del Código Civil (...). Mas ni la notificación al deudor de la

cesión, ni la aceptación de esta por el cesionario, son requisitos o formalidades propias de la cesión, la cual queda perfecta, como está dicho, en el mismo momento en que el cedente hace entrega del título o documento en que consta el crédito al cesionario. La notificación no tiene otro efecto que dar publicidad a la cesión, ponerla en conocimiento del deudor y de terceros. Es por eso por lo que su omisión produce solamente los efectos señalados en el artículo 1963, ibídem, sin que afecte el contrato entre el cedente y el cesionario.” (la negrilla es nuestra) Ahora bien, desde el art. 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF) se establece como una obligación de las entidades vigiladas el proveer información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros de suerte que con ello se facilite la adopción de decisiones informadas y se permita que éstos escojan las mejores opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades. En concordancia con ese principio, la Ley 1328 de 2009 y su reglamentación, contenida entre otros, en los arts. 2.35.4.1.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010, han buscado desarrollar un estatuto de protección al consumidor al establecer ese deber de información como: (i) un derecho de los consumidores financieros en los términos del literal b. del art. 5; (ii) una obligación especial de las entidades vigiladas de acuerdo con lo establecido en los literales a, b, c, f, g, h, j, o, p y s del art. 7; (iii) un principio orientador que debe regir las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades al tenor de lo previsto por el literal c. del art. 3 de la misma norma y (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) al que se refiere el literal c del art.8. Ahora bien, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo I, Título III de la Parte I de la Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica), las entidades vigiladas en la difusión de la información a los consumidores financieros, tienen entre otros, el deber de “3.2.3.3. La información que suministren las entidades vigiladas a los consumidores financieros directamente o a través de terceros (asesores, agentes comerciales, entre otros) debe ser concordante con aquella contenida en los contratos correspondientes y la divulgada o publicitada por la entidad a través de los diferentes medios y/o canales; y ajustarse a la realidad jurídica y económica del servicio promovido”. Conforme a lo expuesto, las entidades vigiladas deben notificar al deudor de la cesión de su crédito, sin perjuicio de aclarar, como lo ha manifestado la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia en reiteradas sentencias, que tanto la notificación como la aceptación del deudor, no constituyen requisitos de validez de la misma. (...).”

Así, al cotejar la respuesta allegada por la SFC, con la petición cuya protección se invoca, la misma se constituye en una respuesta integral, de fondo, congruente y acorde con lo pedido por la accionante, pues allí atienden la totalidad de las preguntas formuladas por MARIAM VIVIANA BELTRÁN RICO, aclarándole además que algunos procedimientos varían según la entidad bancaria. Sumado a lo anterior, evidencia el despacho que la respuesta fue enviada mediante radicado 2020089799-002-000 al correo electrónico vivibeltrann@hotmail.com, la cual concuerda con la informada en el escrito de tutela.

En consecuencia, se colige que en el presente evento como la SFC ya emitió respuesta a la petición elevada por la parte accionante de fondo e integralmente,

no tendría objeto impartir una orden cuando la situación de hecho que produce la amenaza ya ha sido superada. Al respecto, ha dicho la H. Corte Constitucional:

“Efectivamente, si como lo ha reconocido esta Corporación en diferentes pronunciamientos y se reitera en esta Sentencia, la acción de tutela tiene por objeto la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, resulta lógico suponer que su efectividad reside en la posibilidad que tiene el juez, en caso de existir la violación o amenaza alegada, de impartir una orden encaminada a la defensa actual y cierta de derecho afectado. Pero si, como ocurre en el presente caso, la situación de hecho que produce la violación o amenaza ya ha sido superada, la acción de amparo pierde su razón de ser, pues la orden que pudiera impartir el juez no produce ningún efecto por carencia actual de objeto, resultando improcedente la tutela” sentencia T-675 de 1996, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa.

Es por lo anterior, que con fundamento en el pronunciamiento efectuado por la H. Corte Constitucional, al ser evidente que el caso concreto se ajusta a lo allí dispuesto, se considera que no es necesario amparar el derecho de petición *ut supra* por carencia actual de objeto por encontrarnos ante un **hecho superado**.

Finalmente no se amparará los derechos fundamentales de habeas data y consumidor financiero porque la accionante no allegó con la acción de tutela, algún elemento de prueba que le permita a este juez establecer sumariamente su conculcación.

Se advierte a los sujetos procesales que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los términos del artículo 32 del Decreto 2591.

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Treinta Administrativo Oral del Circuito Judicial de Bogotá D.C. – Sección Segunda**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

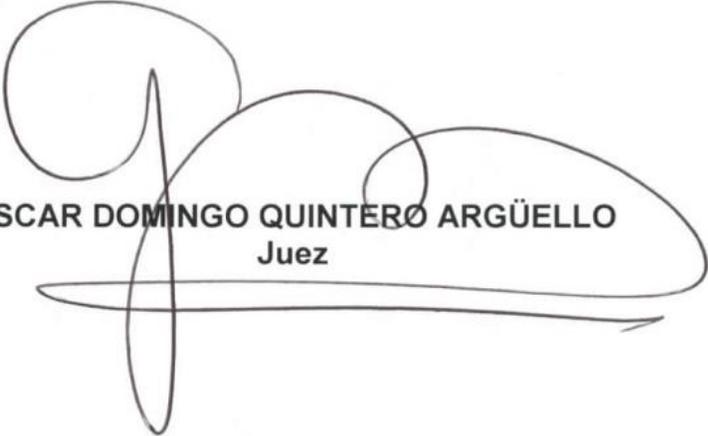
#### **RESUELVE:**

**Primero.-** Denegar, *por hecho superado*, el amparo del derecho de petición solicitado por MARIAM VIVIANA BELTRÁN RICO, identificada con C.C. 52.855.209, por las razones expuestas. No se protegen los derechos de habeas data y consumidor financiero por los motivos expuestos en la parte considerativa de esta sentencia.

**Segundo.-** Notifíquese esta providencia en la forma y en los términos previstos en el artículo 30 de Decreto 2591 de 1991.

**Tercero.-** Si no fuere impugnada esta decisión, remítase esta actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**OSCAR DOMINGO QUINTERO ARGÜELLO**  
Juez

JPT