

PATRICIA SALAZAR CUÉLLAR

Magistrada ponente

STP2019-2018

Radicación n.º 96388

Acta 47

Bogotá D. C., trece (13) de febrero de dos mil dieciocho (2018).

VISTOS

Se pronuncia la Sala sobre la impugnación instaurada por la accionante CLAUDIA PATRICIA CAMARGO PULIDO, frente al fallo proferido el 6 de diciembre de 2017, por la SALA PENAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE BOGOTÁ, mediante el cual negó las pretensiones de la demanda de tutela formulada contra la DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales, trámite al que se vinculó a la empresa SISTEMAS Y PROCESOS AVANZADOS DE ENSEÑANZA S.A.

ANTECEDENTES

Refirió la accionante que suscribió contrato con la empresa Sistemas y Procesos Avanzados de Enseñanza S.A., titular de la franquicia Wall Street English, en la que realizaría un curso de inglés y para el pago de la matrícula adquirió un crédito con el Banco Pichincha.

Adujo que la institución en mención, no cumplió la publicidad ofrecida y por dificultades

personales no tomó la totalidad del curso, por lo que solicitó la devolución del valor de la matrícula, pero le fue negado.

Por lo anterior, el 27 de octubre de 2015, presentó demanda para la protección de los derechos del consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en contra de la sociedad en cita, por publicidad engañosa y no permitirle hacer uso del derecho a la retractación del contrato.

Adujo que la aludida demanda fue admitida hasta el 18 de enero de 2017 y la página web de la Superintendencia accionada presentó problemas, a lo que se suma que debió radicarse en Ibagué por un tiempo y por dichas situaciones no le fue posible acudir directamente a consultar sobre el estado del proceso.

Sostuvo que cuando regresó a Bogotá se enteró que la actuación que adelantaba la Superintendencia de Industria y Comercio había concluido con decisión adversa a sus intereses, por lo que acudió a la acción de tutela en procura del amparo de sus derechos al debido proceso y defensa, pues no se le comunicó la fecha de la audiencia en la que se practicarían las pruebas y se tomaría la decisión de fondo.

En consecuencia, solicitó la protección de los derechos antes relacionados y que se ordenara a la accionada que se le permita ejercer su derecho de defensa.

## EL FALLO IMPUGNADO

El A quo negó el amparo de los derechos invocados, al considerar que la Superintendencia de Industria y Comercio adelantó en debida forma el trámite establecido en la Ley 1480 de 2011.

Además, refirió que no se cumple el requisito de la subsidiariedad, pues la demandante puede acudir ante la «jurisdicción contencioso administrativo y solicitar la nulidad de los

actos administrativos emitidos en el aludido trámite».

## LA IMPUGNACIÓN

Fue presentada por CLAUDIA PATRICIA CAMARGO PULIDO, quien reiteró in extenso los argumentos expuestos en la demanda inicial<sup>1</sup>.

## CONSIDERACIONES

1. De conformidad con lo establecido en el numeral 2º del artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015<sup>2</sup>, la Sala de Casación Penal de la Corte Suprema de Justicia es competente para resolver la impugnación instaurada contra el fallo emitido por la Sala Penal del Tribunal Superior de Bogotá.

2. En el presente caso, CLAUDIA PATRICIA CAMARGO PULIDO cuestiona por vía de tutela el proceso de protección al consumidor que culminó con la decisión proferida el 24 de agosto de 2017, por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, en la que negó las pretensiones de la demanda presentada por la hoy accionante en contra de Sistemas y Procesos Avanzados de Enseñanza S.A.

Al respecto, la Sala partirá del análisis de los presupuestos para la procedencia de la acción de tutela contra decisiones judiciales, pues el fallo en mención, se emitió dentro de la acción de protección al consumidor No. 15-255333, en cumplimiento de las funciones jurisdiccionales asignadas a la aludida Superintendencia, de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 116 de la Constitución Política<sup>3</sup>, el numeral 1º literal a del artículo 24 de la ley 1564 de 2012 – Código General del Proceso<sup>4</sup> y en concordancia con el artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

3. Aclarado lo anterior, debe indicar la Sala que la acción de tutela es un mecanismo de protección excepcionalísimo cuando se dirige en contra de providencias judiciales y su

prosperidad va ligada al cumplimiento de rigurosos requisitos de procedibilidad que esta Corporación, en posición compartida por la Corte Constitucional en fallos C-590 de 2005 y T-332 de 2006, entre otros, ha venido acogiendo y que implican una carga para el actor, no sólo en su planteamiento, sino también en su demostración.

Según la doctrina constitucional, los requisitos generales de procedencia de la acción de tutela contra providencias judiciales, ameritan que la cuestión que se discuta resulte de evidente relevancia constitucional. Además, 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 iusfundamental irremediable.

Igualmente, exige la jurisprudencia que se cumpla el requisito de la inmediatez, es decir, que la tutela se hubiere interpuesto en un término razonable y proporcionado a partir del hecho que originó la vulneración; así mismo, cuando se trate de una irregularidad procesal, debe quedar claro que la misma tiene un efecto decisivo o determinante en la sentencia que se impugna y que afecta los derechos fundamentales de la parte actora.

Además, «que la parte actora identifique de manera razonable tanto los hechos que generaron la vulneración como los derechos vulnerados y que hubiere alegado tal vulneración en el proceso judicial siempre que esto hubiere sido posible».5

Y finalmente, que no se trate de sentencias de tutela.

Los anteriores requisitos no pueden quedarse en meros enunciados, pues han sido ratificados por la Corte Constitucional, primero en la sentencia C-590 de 8 de junio de 2005, ya citada y luego en las decisiones T-332, T-780 y T-212 de 2006, reforzando lo dicho en la primera de las mentadas providencias, en el sentido que, cuando se trata de acciones de tutela contra providencias judiciales, las mismas sólo pueden tener cabida «...si se cumplen ciertos y rigurosos requisitos de procedibilidad. Dentro de estos pueden distinguirse unos de carácter general, que habilitan la interposición de la tutela, y otros de carácter específico,

que tocan con la procedencia misma del amparo, una vez interpuesto» (C-590 de 2005)  
-Negrillas fuera del original-.

De otra parte, los requisitos de carácter específico han sido reiterados en pacífica jurisprudencia a partir de esa decisión y pueden sintetizarse así:

Para que proceda una tutela contra una sentencia se requiere que se presente, al menos, uno de los vicios o defectos que adelante se explican.

- a. Defecto orgánico, que se presenta cuando el funcionario judicial que profirió la providencia impugnada, carece, absolutamente, de competencia para ello.
- b. Defecto procedimental absoluto, que se origina cuando el juez actuó completamente al margen del procedimiento establecido.
- c. Defecto fáctico, que surge cuando el juez carece del apoyo probatorio que permita la aplicación del supuesto legal en el que se sustenta la decisión.
- d. Defecto material o sustantivo, como son los casos en que se decide con base en normas inexistentes o inconstitucionales o que presentan una evidente y grosera contradicción entre los fundamentos y la decisión.
- f. Error inducido, que se presenta cuando el juez o tribunal fue víctima de un engaño por parte de terceros y ese engaño lo condujo a la toma de una decisión que afecta derechos fundamentales.
- g. Decisión sin motivación, que implica el incumplimiento de los servidores judiciales de dar cuenta de los fundamentos fácticos y jurídicos de sus decisiones en el entendido que precisamente en esa motivación reposa la legitimidad de su órbita funcional.
- h. Desconocimiento del precedente, hipótesis que se presenta, por ejemplo, cuando la Corte

Constitucional establece el alcance de un derecho fundamental y el juez ordinario aplica una ley limitando sustancialmente dicho alcance. En estos casos la tutela procede como mecanismo para garantizar la eficacia jurídica del contenido constitucionalmente vinculante del derecho fundamental vulnerado.

i. Violación directa de la Constitución.

A partir de la misma decisión CC C-590/05 arriba citada, la procedencia de la tutela contra una decisión emitida por un juez de la República se habilita, únicamente, cuando se presente al menos uno de los defectos generales y específicos sintetizados en precedencia.

4. Ahora, para el presente caso se tiene que CLAUDIA PATRICIA CAMARGO PULIDO cuestiona el trámite de la acción de protección al consumidor que culminó con la decisión del 24 de agosto de 2017, en la que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, negó las pretensiones de la demandada presentada por la hoy accionante contra Sistemas y Procesos Avanzados de Enseñanza S.A..

Sobre el particular, la accionante refirió que la entidad en mención, afectó su derecho fundamental al debido proceso, al no notificarle personalmente el auto mediante el cual se fijó la fecha para la audiencia del 24 de agosto de 2017 y acudió al amparo constitucional, por cuanto contra la decisión censurada no procede recurso alguno.

En ese orden, considera la Sala que se cumplen en este caso los requisitos generales de procedencia del amparo contra providencias judiciales, toda vez que se trata de un asunto de relevancia constitucional, pues se indica la presunta afectación del derecho fundamental al debido proceso. Además, la accionante no cuenta con otro mecanismo de defensa judicial, pues el proceso verbal sumario, por el que se tramitó la acción de protección al consumidor es de única instancia, de conformidad con lo establecido en el parágrafo 1° del artículo 390

del Código General del Proceso.

Así mismo, se tiene que la demanda de tutela se presentó en un término razonable, -pues la decisión atacada data del 24 de agosto de 2017 y la solicitud de amparo se presentó el 15 de noviembre siguiente<sup>6</sup>-, se indicaron los fundamentos del amparo y no se cuestiona un fallo de tutela.

De manera que, cumplidos los requisitos de carácter general, procede la Sala a verificar si en el caso objeto de análisis concurre alguno de los vicios o defectos específicos que hacen viable el amparo invocado, específicamente el defecto procedimental absoluto, respecto del cual ha dicho la Corte Constitucional que se configura, cuando:

(i) sigue un trámite totalmente ajeno al asunto sometido a su competencia; (ii) pretermite etapas sustanciales del procedimiento establecido, vulnerando el derecho de defensa y contradicción de una de las partes o (iii) “pasa por alto realizar el debate probatorio, natural en todo proceso, vulnerando el derecho de defensa y contradicción de los sujetos procesales al no permitirles sustentar o comprobar los hechos de la demanda o su contestación, con la consecuente negación de sus pretensiones en la decisión de fondo y la violación a los derechos fundamentales”. Con todo, la jurisprudencia constitucional ha precisado que, para que sea procedente la acción de tutela contra providencias judiciales por defecto procedimental, deberán concurrir los siguientes elementos: “(i) (Q)ue no haya posibilidad de corregir la irregularidad por ninguna otra vía, de acuerdo con el carácter subsidiario de la acción de tutela; (ii) que el defecto procesal tenga una incidencia directa en el fallo que se acusa de ser vulneratorio de los derechos fundamentales; (iii) que la irregularidad haya sido alegada al interior del proceso ordinario, salvo que ello hubiera sido imposible, de acuerdo con las circunstancias del caso específico; y (iv) que como consecuencia de lo anterior se presente una vulneración a los derechos fundamentales. (CC T- 620 de 2013, entre otras).

Lo anterior, en razón a que la accionante indicó que no se le notificó personalmente el auto mediante el cual se fijó fecha para la audiencia, prevista en el artículo 392 del Código General del Proceso, realizada del 24 de agosto de 2017.

A efecto de determinar si existió la alegada afectación del derecho fundamental al debido proceso se debe tener en consideración lo siguiente:

1. El 27 de octubre de 2015, la señora CLAUDIA PATRICIA CAMARGO PULIDO presentó ante la Superintendencia de Industria y Comercio demanda contra la empresa Sistemas y Procesos Avanzados de Enseñanza S.A, a la que se le impartió el trámite de una acción de protección al consumidor consagrada en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto de Protección al Consumidor).

En dicho trámite, se procedió a realizar el examen formal del escrito con la finalidad de verificar si reunía los requisitos que debe contener una demanda, establecidos en el artículo 75 del Código de Procedimiento Civil.

2. Mediante auto n°. 95734 del 16 de diciembre de 2015, se inadmitió la demanda, a efecto de que CAMARGO PULIDO:

1. Aclare la pretensión del numeral 1 de la demanda de forma clara y precisa.
2. En caso de solicitar perjuicios, estime razonadamente y bajo juramento, el monto que pretende a título de indemnización de perjuicios, discriminando cada uno de sus conceptos.
3. Allegue prueba documental de la información o publicidad engañosa a que hace referencia en los hechos de la demanda.

3. Atendiendo que CLAUDIA PATRICIA CAMARGO PULIDO no había subsanado en debida forma la demanda y con el ánimo de «sanear desde el inicio las posibles irregularidades que

el proceso pueda tener», en auto n°. 2424 del 26 de enero de 2016, la entidad demandada inadmitió nuevamente la solicitud, para que se indicara la parte demandante<sup>9</sup>.

4. Subsanada la irregularidad, en auto n°. 2843 del 18 de enero de 2017, la coordinadora del grupo de trabajo de calificación de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio admitió la demanda y ordenó el traslado a la parte demandada<sup>10</sup>.

5. Mediante auto n°. 2845 del 18 de enero siguiente, la entidad en mención, negó la medida cautelar presentada por la demandante, relativa a la «suspensión de los pagos al Banco Pichincha hasta que el asunto con Wall Street English no se aclare y se desembolse el dinero a Pichincha del pago del curso de inglés»<sup>11</sup>.

6. Recibida la respuesta presentada por la sociedad Sistemas y Procesos Avanzados de Enseñanza S.A., en auto n°. 72407 del 15 de agosto de 2017<sup>12</sup>, se fijó fecha para la audiencia prevista en el artículo 392 del Código General del Proceso y se emitió pronunciamiento sobre las pruebas solicitadas por las partes<sup>13</sup>.

Dicha actuación se notificó por estado del 16 de agosto siguiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 295 de la norma antes mencionada<sup>14</sup>, el cual también aparece publicado en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el link respectivo del proceso cuyos datos eran de conocimiento de la hoy accionante<sup>15</sup>.

7. En audiencia del 24 de agosto de 2017 y ante la inasistencia de CAMARGO PULIDO, se declaró fracasada la etapa de conciliación, saneamiento, se absolvió interrogatorio a la parte demandada, se fijó el litigio, presentaron los alegatos de conclusión y la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales resolvió negar las pretensiones de la demanda<sup>16</sup>.

Adicionalmente, se debe tener en consideración para el presente evento, lo establecido en el artículo 290 del Código General del Proceso que señala:

«Procedencia de la notificación personal. Deberán hacerse personalmente las siguientes notificaciones:

1. Al demandado o a su representante o apoderado judicial, la del auto admisorio de la demanda y la del mandamiento ejecutivo.
2. A los terceros y a los funcionarios públicos en su carácter de tales, la del auto que ordene citarlos
3. Las que ordene la ley para casos especiales.

Así mismo, el inciso segundo del numeral 2 del artículo 372 del Código General del Proceso, indica que la audiencia inicial: « se realizará aunque no concurra alguna de las partes o sus apoderados».

Con tal panorama, considera la Sala que no existió el alegado efecto procedimental señalado por la accionante, pues la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio realizó el trámite previsto para la acción de protección al consumidor, pues le notificó la inadmisión de la demanda, la cual fue subsanada por la demandante, luego de lo cual la admitió y ordenó el traslado a la parte demandada.

Igualmente, se advierte que fijó fecha para la realización de la audiencia inicial, cuyo auto fue notificado por estado y el cual, de acuerdo con lo señalado en las normas atrás reseñadas, no requería notificación personal.

A lo anterior se suma que, la actuación estuvo a disposición de la accionante a través de la página web de la entidad demandada y aunque CAMARGO PULIDO señaló que la misma no funcionaba, no allegó ninguna constancia de haber tratado de ingresar a la plataforma digital y no obtener respuesta.

De manera que, no puede pretender acudir a la acción de tutela para cubrir su imprevisión al no acudir ante la Superintendencia que adelantaba el proceso iniciado en virtud de la demanda por ella presentada.

Esa situación no puede avalarse en la vía constitucional, instituida para la protección de los derechos fundamentales y no, como una tercera instancia mediante la cual se revivan etapas ya fenecidas y en las que finalmente no se hace uso de los mecanismos que las leyes ordinarias disponen para la efectividad de los derechos de los consumidores, como la acción de protección al consumidor iniciada por la demandante, pero respecto de la cual no estuvo pendiente.

Así las cosas, no hay lugar a conceder el amparo solicitado, por lo que la decisión de primera instancia será confirmada, pero por lo expuesto en precedencia.

En mérito de lo expuesto, LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SALA DE CASACIÓN PENAL – SALA DE DECISIÓN DE ACCIONES DE TUTELA No. 3, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

CONFIRMAR el fallo impugnado, por lo expuesto en esta decisión.

NOTIFICAR esta providencia de conformidad con el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, una vez en firme.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

JOSÉ FRANCISCO ACUÑA VIZCAYA

EUGENIO FERNÁNDEZ CARLIER

PATRICIA SALAZAR CUÉLLAR

NUBIA YOLANDA NOVA GARCÍA

Secretaria

1 Folio 102 y ss del cuaderno de primera instancia.

2 Si bien esa disposición fue modificada mediante Decreto 1983 de 2017, en lo que se refiere a las reglas de reparto de la acción de tutela, se precisó en el artículo 3º de la novedosa normatividad que solo será aplicable «a las solicitudes de tutela que se presenten con posterioridad al 30 de noviembre de 2017. Las solicitudes de tutela presentadas con anterioridad a esta fecha serán resueltas por el juez a quien hubieren sido repartidas, así como la impugnación de sus fallos».

3 «Artículo 116. [...] Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Sin embargo, no les será permitido adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos»

4 «Artículo 24. Ejercicio de funciones jurisdiccionales por autoridades administrativas. Las autoridades administrativas a que se refiere este artículo ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas: 1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre: a). Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor (...).».

5 Ibídem.

6 Ver folio 3 del cuaderno de primera instancia.

7 Folios 37 a 39 del cuaderno de primera instancia.

8 Folio 67 del cuaderno de primera instancia.

9 Folio 68 ibídem.

10 Folio 69 ib.

11 Folio 70 y ss ib.

12 Folios 74 y 75 ib.

13 «Artículo 392. Trámite. En firme el auto admisorio de la demanda y vencido el término de traslado de la demanda, el juez en una sola audiencia practicará las actividades previstas en los artículos 372 y 373 de este código, en lo pertinente. En el mismo auto en el que el juez cite a la audiencia decretará las pruebas pedidas por las partes y las que de oficio considere».

14 «Artículo 295. Notificaciones por estado. Las notificaciones de autos y sentencias que no deban hacerse de otra manera se cumplirán por medio de anotación en estados que elaborará el Secretario. La inserción en el estado se hará al día siguiente a la fecha de la providencia».

15 Folio 73 del cuaderno de primera instancia.

16 Folio 76 y ss ibídem.