



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Sala de Casación Civil, Agraria y Rural

## **HILDA GONZÁLEZ NEIRA**

Magistrada ponente

**STC4986-2024**

**Radicación n.º 11001-22-03-000-2024-00403-01**

(Aprobado en Sala de treinta de abril de dos mil veinticuatro)

Bogotá, D.C., dos (2) de mayo de dos mil veinticuatro (2024).

Resuelve la Corte la impugnación del fallo proferido el 5 de marzo de 2024 por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, en la tutela que Ban100 S.A. instauró contra la Superintendencia Financiera -delegatura para asuntos jurisdiccionales-, extensiva a los demás intervinientes en el consecutivo 2023-131772.

### **ANTECEDENTES**

**1.-** La libelista, a través de su representante legal, reclamó la protección del derecho al debido proceso, para que se ordenara *«a la Superintendencia Financiera de Colombia reponer el auto de fecha 17 de enero del 2.024 ordenando tener por contestada la demanda en tiempo, decretando tener en cuenta el material probatorio allegado y decretar la nulidad de todo lo actuado dentro de la Acción de*

*Protección Consumidor Financiero impetrada por el señor José Fabio Higueta Yepes, tramitada con radicación No 2023-131772».*

En síntesis, adujo que como la delegatura para asuntos jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera en auto de 17 de enero último, tuvo por no contestada su demanda en la «acción del consumidor Financiero» n.º 2023-131772, a pesar de que «dentro del término legal, [la] remitió desde correo electrónico a *hlasso@ban100.com.co* [con] sus correspondientes pruebas y anexos», interpuso «recurso de reposición» (23 en.), pero «no se ha pronunciado» al respecto, «desconociendo de esta manera el derecho de defensa (...) por consiguiente el debido Proceso reglado en el Constitución Política en el artículo 29».

**2.-** La Superintendencia de Sociedades se opuso al resguardo argumentando que:

**i.-** «No fue recibido archivo alguno relacionado con la contestación de la demanda, pruebas y anexos» y «tampoco se encuentra memorial contentivo del recurso de reposición al que hace alusión la entidad accionante, es decir, no existe el argüido desconocimiento de la contestación de la demanda, en tanto no se evidencia un escrito de tal naturaleza en el expediente»;

**ii.-** «Con la finalidad de corroborar la recepción de los memoriales contentivos de la contestación de la demanda y del recurso de reposición manifestados por el accionante, procedió a efectuar las indagaciones con las dependencias de esta Agencia estatal encargadas del recibo de correspondencia (GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO) y de la administración de los canales de comunicación electrónica como son los correos electrónicos (DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION)(...), sin

embargo, «no se evidencia registro de lo solicitado, para las fechas especificadas».

## **FALLO DE PRIMERA INSTANCIA E IMPUGNACIÓN**

**1.-** El Tribunal Superior de Bogotá concedió el resguardo, porque *«la interpelada no hizo control de legalidad alguno ni se pronunció sobre el escrito de reposición como para entender incumplido el presupuesto de la subsidiariedad. Solo concedió el término para que justificara la inasistencia y ordenó la emisión escrita de la sentencia anticipada conforme el artículo 278 del CGP».*

En consecuencia, ordenó a *«Álvaro Eduardo Atencia Martínez, en su calidad de Superintendente delegado para funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia (...) que, en un término no mayor a 48 horas, contadas a partir de la notificación de [ese] proveído, se pronuncie sobre el memorial radicado el 23 de enero, relativo a la interposición de un recurso de reposición contra el auto de 17 del citado mes y año, en el sentido que legalmente corresponda».*

**2.-** La Superintendencia Financiera replicó ese desenlace, señalando, entre otras cosas, que, *«El Tribunal Superior de Bogotá, no tuvo en cuenta que Ban100 S.A., dentro del mismo auto que tuvo por no contestada la demanda, fue citado a audiencia dentro de los preceptos establecidos por el artículo 372 del código general del proceso, y que dicho establecimiento de crédito no compareció aun cuando había sido notificado de esa diligencia».*

En ese orden, *«al no comparecer a la audiencia y recurrir a la presente Acción de Tutela, se sustrajo de los mecanismos procesales ordinarios previstos que disponen la posibilidad de que el juez pudiera (...) sanear los vicios que puedan acarrear nulidades u otras irregularidades del proceso (...)» fin último señalado por el legislador en*

*el citado numeral 8 artículo 372 del CGP»; además, le impidió acatar la «sentencia STC3406-2023» en sentido de «esclarecer los hechos asociados al envío y recepción del memorial».*

## **CONSIDERACIONES**

**1.-** Circunscrita la Corte a los reparos expuestos en la impugnación, pronto se anuncia que el veredicto de primer grado será convalidado.

**1.1.-** Esta Sala, en lo concerniente a *«acciones de tutela»* en las que los precusores afirman no haber recibido solución a solicitudes radicadas por canales digitales, ha sostenido que, como el *«usuario de la administración de justicia, interesado en presentar alguna solicitud, solo tiene bajo su control las circunstancias asociadas al envío del correo, siéndole ajenas las de su recepción»* para determinar o no, si hay lugar a conceder el auxilio, debe otorgarse valor a *«la prueba de su envío, y no únicamente, la evidencia sobre su falta de recepción, debido a que el interesado solo tiene bajo su control las circunstancias asociadas al primer hecho»* (STC7656-2023).

Lo anterior implica que, en aplicación del principio de buena fe consagrado en el artículo 83 de la Carta Política, excepcionalmente, puedan tenerse *«por presentados memoriales con la prueba de su envío, pese a que no exista evidencia de su recepción en el buzón de la agencia judicial»*, pues de no ser así *«se lesionaría a los usuarios de la administración de justicia el derecho de acceder a ella, pues su efectividad estaría supeditada a hechos ajenos a la diligencia que les incumbe para ejercerlo»* (STC3406-2023).

Respecto a la forma de acreditar que la comunicación y sus anexos llegaron a su destinatario, en sentencia STC16733-2022, esta Magistratura explicó que esa circunstancia puede verificarse,

*(...) a través i). del acuse de recibo de la radicación (...), ii). del acuse de recibo que puede generar automáticamente el canal digital escogido mediante sus «sistemas de confirmación del recibo», como puede ocurrir con las herramientas de configuración ofrecidas por algunos correos electrónicos, o con la opción de «exportar chat» que ofrece WhatsApp, o inclusive, con la respectiva captura de pantalla que reproduzca los dos «tik» relativos al envío y recepción del mensaje, iii). de la certificación emitida por empresas de servicio postal autorizadas y, **iv). de los documentos aportados por el demandante con el fin de acreditar el cumplimiento de las exigencias relativas a la idoneidad del canal digital elegido (...)**» (Se destaca).*

Frente al último tópico, insistió en que,

*(...) si el interesado en la notificación decide probar el cumplimiento de las exigencias legales mediante mensajes de datos, es indudable que los mismos deberán ser aportados “en el mismo formato en que fueron generados, enviados, o recibidos, o en algún otro formato que lo reproduzca con exactitud” de conformidad con el artículo 247 del Código General del Proceso.*

*“Verbi gracia”, mediante la aportación de un dispositivo externo que permita la respectiva visualización -usb, cd, disco duro, etc.-; o mediante la entrega del equipo en el que fue generada o recibida la misiva, por ejemplo, suministrándolo en audiencia para que el juez inspeccione y verifique lo pertinente. También es posible que el contenido del mensaje de datos se dé a conocer al juez en un*

*medio distinto al formato de origen; así lo permite el inciso 2º del canon en cita, caso en el cual se valorará “de conformidad con las reglas generales de los documentos”. Tal evento puede ocurrir cuando se imprime la misiva y se aporta en físico al expediente.*

*Ahora, dado que en la actualidad se permite la presentación digital de demandas, anexos y memoriales, **la aportación de esos mensajes puede realizarse mediante la fotografía de los mismos a través de la herramienta de captura de pantalla o screenshots**» (Negrillas adrede).*

En consonancia con lo anterior, se memora que el artículo 10 de la Ley 527 de 1999, a través de la cual se «(...) define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación (...), consagra que «(...) los mensajes de datos serán admisibles como medios de prueba y su fuerza probatoria es la otorgada en las disposiciones del (...) Código de Procedimiento Civil -Hoy Código general del Proceso-. En toda actuación administrativa o judicial, no se negará eficacia, validez o fuerza obligatoria y probatoria a todo tipo de información en forma de un mensaje de datos, por el sólo hecho que se trate de un mensaje de datos o en razón de no haber sido presentado en su forma original».

**1.2.-** En el *sub examine*, tal y como lo advirtió el *a quo* constitucional, Ban100 S.A. probó haber remitido mediante mensaje de datos «*recurso de reposición*» contra el auto de 17 de enero último, a través del cual, la Superintendencia exhortada dispuso «*tener por no contestada la demanda*» y «*fijar fecha para llevar a cabo la audiencia que comprendería la etapa de conciliación que anuncia la regla sexta del artículo 372 del C.G. del P. para el día 9 de febrero de 2024, a las 9:00 a.m.*»; sin embargo, la autoridad querellada no emitió ningún pronunciamiento.

Lo anterior, torna necesaria la intervención del juez constitucional e implica que se mantenga en firme la concesión del amparo, en aras de garantizar las prerrogativas al «*debido proceso y acceso a la administración de justicia*» de la impulsora, para que, la entidad enjuiciada pueda resolver el remedio horizontal y estudiar los hechos asociados al envío y recepción de la «*contestación de la demanda*», así como las circunstancias que pudieron interferir en su recibo.

**1.3.-** Finalmente, contrario a lo esbozado por la recurrente, no se vislumbra que Ban100 S.A haya obrado con incuria en la defensa de sus garantías fundamentales, como quiera que, el auto a través del cual se citó a «*audiencia*» no había cobrado firmeza, en virtud del recurso de reposición que precisamente formuló y no fue solventado.

**2.-** Ergo, se respaldará el proveído de primer grado.

## **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, la Corte Suprema de Justicia, en Sala de Casación Civil, Agraria y Rural administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Constitución, **CONFIRMA** la sentencia de fecha, naturaleza y procedencia conocida.

Notifíquese por el medio más expedito y remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**FERNANDO AUGUSTO JIMÉNEZ VALDERRAMA**

Presidente de Sala

**HILDA GONZÁLEZ NEIRA**

**MARTHA PATRICIA GUZMÁN ÁLVAREZ**

**OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE**

CON AUSENCIA JUSTIFICADA

**FRANCISCO TERNERA BARRIOS**

**Firmado electrónicamente por:**

**Fernando Augusto Jiménez Valderrama**  
**Presidente de la Sala**

**Hilda González Neira**  
**Magistrada**

**Martha Patricia Guzmán Álvarez**  
**Magistrada**

**Octavio Augusto Tejeiro Duque**  
**Magistrado**

**Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en artículo 103 del Código General del Proceso y el artículo 7 de la ley 527 de 1999**

**Código de verificación: 2B7119656FA5A585A9885BE5253602833157D68679F79458728469B377087881**

**Documento generado en 2024-05-02**