



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

FERNANDO AUGUSTO JIMÉNEZ VALDERRAMA

Magistrado ponente

SC1757-2025

Radicación n.º 11001-31-99-003-2022-02404-01

(Aprobado en sesión de veinticuatro de julio de dos mil veinticinco)

Bogotá, D.C., quince (15) de agosto de dos mil veinticinco (2025).

Se decide el recurso extraordinario de casación interpuesto por Seteyco S.A.S., Puerta de Rosales S.A.S. en reorganización e Inversiones Cafí S.A.¹, frente a la sentencia de 4 de abril de 2024, proferida por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, dentro de la acción de protección al consumidor financiero que aquellas promovieron contra Acción Sociedad Fiduciaria S.A.

ANTECEDENTES

1. Pretensiones

¹ Denominaciones contenidas en la demanda. Según consulta en REUS, la sociedad Puerta de Rosales S.A.S. entró en liquidación judicial simplificada, y Cafí S.A. se encuentra actualmente en proceso de liquidación.

Las sociedades demandantes pidieron declarar que Acción Sociedad Fiduciaria S.A. incumplió las obligaciones derivadas de dos contratos de fiducia de administración celebrados para desarrollar el proyecto inmobiliario Uraku Suites, y que con su conducta puso en peligro «*los intereses jurídicos de la confianza pública en el sistema financiero*».

Como consecuencia, solicitaron (i) la remoción de la fiduciaria como vocera de los patrimonios autónomos denominados «*Fideicomiso Lote Proyecto Uraku Suites*» y «*Fideicomiso Recursos Proyecto Uraku Suites*»; y (ii) la cesión de su posición contractual a la compañía fiduciaria designada por ellas o por el despacho.

2. Fundamentos fácticos de la demanda

2.1. Afirman las convocantes que, en calidad de fideicomitentes, celebraron dos contratos de fiducia de administración con Acción Sociedad Fiduciaria, para que actuara como vocera y administradora de sendos patrimonios autónomos que les permitirían desarrollar un proyecto inmobiliario, denominado Uraku Suites.

2.2. Durante la ejecución de los convenios, la fiduciaria «*incumplió de manera reiterada y sistemática los contratos fiduciarios*», debido a (i) la tardanza en la transferencia a los fideicomisos de los recursos entregados por los clientes; (ii) el cobro de comisiones que no se causaron; (iii) la negativa a registrar el avalúo del inmueble y del negocio y a actualizar los estados

financieros del fideicomiso; (iv) la falta de seguimiento de las obras y de elaboración de avalúos, omisión del deber de rendir cuentas y de entregar información a los fideicomitentes; y (v) la terminación unilateral de los contratos fiduciarios y la declaratoria de su estado de liquidación.

2.3. Con su conducta descuidada y negligente, Acción Sociedad Fiduciaria ha incurrido en las causales previstas en el canon 1239 mercantil para la remoción del fiduciario y, con ello, ha defraudado la confianza de los fideicomitentes, afectando su reputación personal y comercial.

2.4. Incluso, la Superintendencia Financiera ha sancionado a la fiduciaria por incumplimiento de sus obligaciones en otros fideicomisos, lo que genera fundadas dudas en el buen resultado de la gestión encomendada y justifica la solicitud de remoción.

3. Actuación procesal

3.1. Notificada de la admisión de la demanda, la convocada Acción Sociedad Fiduciaria S.A. se opuso a las pretensiones y propuso las siguientes excepciones: *«No existe pronunciamiento judicial que haya declarado que acción sociedad fiduciaria haya incumplido los contratos de fiducia mercantil que dieron origen a los fideicomisos lote y recursos proyecto Uraku Suites»; «Acción Sociedad Fiduciaria S.A. ha cumplido a cabalidad con las obligaciones previstas en los contratos y en la ley»; «No existe ningún acto administrativo en el que la Superintendencia Financiera haya*

sancionado a Acción Sociedad Fiduciaria S.A. a título de dolo»; e «Imposibilidad de dictar sentencia sin la presencia de todas las partes de la relación negocial que se discute».

3.2. Mediante sentencia de 10 de octubre de 2023, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia negó las pretensiones de la demanda por considerar que no se había probado la causal de remoción alegada, toda vez que los presuntos incumplimientos no afectaron el desarrollo inmobiliario, al punto que el proyecto constructivo efectivamente se realizó. Sobre las infracciones denunciadas, encontró que algunas no se probaron y otras fueron corregidas, sin que revistieran una gravedad tal que diera lugar a la remoción del fiduciario.

En lo que atañe al «Fideicomiso Lote Proyecto Uraku Suites», consideró que se está ante una carencia de objeto debido a que, al interior del proceso de liquidación judicial, la Superintendencia de Sociedades admitió ese patrimonio autónomo y designó liquidador, por lo que la convocada ya no tiene la calidad de fiduciario y, por ende, cualquier orden de remoción caería al vacío.

3.3. Inconformes con lo decidido, las demandantes interpusieron recurso de apelación.

4. La Sentencia Impugnada

Mediante providencia del 4 de abril de 2024, la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá modificó lo decidido por el *a quo*, declarando probada de oficio la excepción de falta de legitimación en la causa por activa, conforme a consideraciones que admiten el siguiente compendio:

4.1. La calidad de consumidor financiero es presupuesto ineludible para: (i) acudir a la acción de protección consagrada en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011; (ii) hacer extensibles los efectos de las leyes 1328 de 2009 y 1480 de 2011 y (iii) que la discusión pueda ser ventilada ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

4.2. En este caso, las sociedades demandantes carecen de legitimación en la causa por activa debido a que ninguna tiene la calidad de consumidor financiero, requisito indispensable para accionar por esta vía. Lo anterior debido a que la acción de protección al consumidor financiero promovida ante la Superintendencia Financiera exige la concurrencia de varios elementos, a saber: que la demandante tenga efectivamente la calidad de consumidor financiero, que la convocada sea una persona jurídica vigilada por dicha autoridad y que el litigio verse sobre la ejecución y acatamiento de las obligaciones adquiridas en desarrollo de su actividad.

4.3. Si bien el literal d) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009 definió al consumidor financiero como «*todo cliente, usuario, o cliente potencial de las entidades vigiladas*»; lo cierto es

que esa norma fue objeto de examen de constitucionalidad a través de la sentencia CC, C-909 de 2012, en la que se hicieron «importantes precisiones sobre el verdadero alcance del concepto de consumidor **financiero**» contenido en dicha disposición, al punto que, para la Corte Constitucional, el consumidor financiero es aquel que adquiere un bien o servicio «**para satisfacer una necesidad propia, no ligada intrínsecamente a su actividad económica**».

4.4. Conforme al precedente constitucional contenido en la referida sentencia CC, C-909 de 2012, ha de entenderse como consumidor financiero «*por extensión del simple consumidor, a la persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea la naturaleza del consumidor, para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, solo que el producto o servicio es obtenido en razón de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados al público*».

4.5. De conformidad con estas reglas, consideró que las actoras carecen de la calidad de consumidores financieros, pues la celebración de los contratos en virtud de los cuales pidieron la remoción del fiduciario «*obedece a la verificación de un acto de comercio de carácter financiero, que está ligado intrínsecamente a las actividades económicas de Inversiones Cafí S.A., Puerta de Rosales S.A. en reorganización y Seteyco S.A.S.*».

4.6. Valorados los certificados de existencia y representación de las convocantes, encontró el colegiado que

se trata de sociedades dedicadas a la construcción y ejecución de negocios inmobiliarios, pues el objeto social de Seteyco es la construcción y consultoría de toda clase de bienes inmuebles y finca raíz y la ejecución de contratos de arriendo, permuta, compra, venta, comodato; y el objeto social de Inversiones Cafí y de Puerta de Rosales S.A. es la construcción y consultoría de toda clase de bienes inmuebles y finca raíz, la ejecución de todo tipo de negocios inmobiliarios y la prestación de asesorías relacionadas con la construcción.

4.7. Analizados los contratos de fiducia, concluyó el Tribunal que su finalidad no era otra que llevar a cabo la construcción de un proyecto inmobiliario con intervención de la fiduciaria demandada, en el que Seteyco *«urbanizaría un complejo inmobiliario que se compone, entre otros, de (81) suites o aparta-suites privadas y tres (3) suites o aparta-suites de la copropiedad; la edificación tendría lugar en los inmuebles que Puerta de Rosales (...) le transfirió a la Fiduciaria para que se constituyera el patrimonio autónomo lote proyecto Uraku Suites y, por último, Inversiones Cafí S.A. tendría a su cargo la gerencia técnica y financiera del proyecto constructivo Uraku Suites»*; de donde se desprende que los convenios se encuentran intrínsecamente ligados a las actividades económicas de las convocantes, quienes, por tanto, no pueden tenerse como consumidoras financieras.

4.8. Por esa vía, vistas las relaciones jurídicas que se gestaron con la fiduciaria demandada, no cabe afirmar que las actoras *«hayan adquirido productos y/o servicios como destinatario final, sino que corresponden a negocios jurídicos claramente*

ligados a la actividad económica de tales compañías, dedicadas al sector de la construcción», los cuales fueron celebrados a fin de que se dieran las condiciones técnicas y financieras necesarias para llevar a cabo un proyecto inmobiliario con propósitos evidentemente lucrativos, «para que, a posteriori los eventuales beneficiarios de área (verdaderos consumidores finales), adquirieran la titularidad de las suites o aparta-suites allí construidas, junto con otros derechos comunes».

4.9. En conclusión, las convocantes carecen de legitimación en la causa para promover la acción de protección del consumidor financiero, consagrada en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 numeral 2º del estatuto procesal.

DEMANDA DE CASACIÓN

Las demandantes interpusieron oportunamente recurso extraordinario de casación y, tras su admisión, presentaron la demanda de sustentación que se estudia, en la cual enarbolaron un cargo al amparo de la causal primera del artículo 336 del Código General del Proceso.

CARGO ÚNICO

Con base en la causal primera de casación, se acusa al fallo de violar directamente el literal d) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009, por falta de aplicación, pues *«fue pasad[o] por alto por parte del Honorable Tribunal al decretar de oficio la falta de legitimación en la causa por activa»*, bajo el argumento de que las

demandantes no tenían la calidad de consumidor financiero en los términos de la Ley 1480 de 2011, cuando existe una norma especial que la define sin las restricciones propias del Estatuto del Consumidor.

Después de hacer un recuento del interés público involucrado en la actividad financiera y del imperativo constitucional de protección del consumidor, adujeron que la Ley 1328 de 2009 define como consumidor financiero a toda persona que, sin distinción alguna, tenga la calidad de cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas, siendo los clientes aquellas personas naturales o jurídicas con quienes la entidad vigilada establece relaciones de origen legal o contractual para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

Cuando se cumplen tales condiciones, es posible acudir a la acción de protección ante la Superintendencia Financiera, motivo por el cual no se puede limitar el acceso a ese mecanismo tuitivo al adoptar una definición *«más genérica de lo que se comprende como consumidor»*, como la contenida en la Ley 1480 de 2011, toda vez que aquella *«no aplica para el sector financiero, al tener una definición más amplia respecto a las personas que realizan actividades con instituciones financieras»*, más aún cuando en esta materia debe prevalecer el principio de especialidad, en virtud del cual debe primar la norma especial sobre la general.

Así las cosas, el *ad quem* se equivocó al declarar la falta de legitimación por activa con fundamento en el concepto de

consumidor que trae la Ley 1480 de 2011, bajo el entendido de que las demandantes realizan actividades de construcción, *«obviando que, [aquellas] cumplen la calidad de consumidor financiero bajo la categoría de cliente al ser usuarios de un servicio especializado como es la administración y vocería de los patrimonios autónomos por parte de ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA»*.

Concluye el embate señalando que el Tribunal desconoció precedentes de esta Corporación en los que se resolvieron acciones de protección del consumidor financiero en contra de la misma demandada –caso Marcas Mall-, en los cuales los demandantes *«obran como personas que ejecutan actividades de enajenación o alquiler de locales comerciales»*.

CONSIDERACIONES

I. Precisiones preliminares

1. El carácter no sustancial de la norma cuya infracción se denuncia

El cargo formulado por las censoras tiene un defecto técnico evidente, pues no denuncia la infracción directa de una disposición de naturaleza sustancial. La única norma cuya vulneración se acusa es el literal d) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009, precepto estrictamente definitorio que no crea, modifica o extingue situaciones jurídicas de carácter particular.

La alegación de la causal primera de casación exige al censor demostrar que el Tribunal incurrió en un yerro del que surja patente la transgresión de, al menos, un precepto de carácter sustantivo. El ataque enfilado por esta vía requiere de la individualización de los cánones de ese linaje presuntamente quebrantados, estando vedado para la Corte suplir eventuales deficiencias en la formulación del cargo, dado el carácter excepcional y dispositivo del recurso extraordinario.

Recuérdese que, según el precedente de la Sala, una norma es de estirpe sustancial *«cuando contiene una prescripción enderezada a declarar, crear, modificar o extinguir relaciones jurídicas concretas»* (G.J. CLI, pág.254) y por ende carecen de tal connotación *“los preceptos materiales que se limitan a definir fenómenos jurídicos, o a precisar los elementos estructurales de los mismos, o los puramente enunciativos o enumerativos, o los procesales, entre ellos, los de disciplina probatoria”* (auto 5 de agosto de 2009, exp. 1999 00453 01; reiterado el 12 de abril de 2011, exp. 11001-3103-026-2000-24058-01)» (CSJ, AC4591-2018).

Este defecto cerraría el paso a la demanda de casación, pero no así a la intervención oficiosa de la Corte, que en este caso resulta indispensable en la medida en que la decisión del Tribunal desconoce los derechos y garantías constitucionales de las demandantes, como se pasa a explicar.

2. Intervención oficiosa de la Corte

El artículo 336 del estatuto procesal habilita a la Sala de Casación Civil, Agraria y Rural para casar de oficio la sentencia de segundo grado *«cuando sea ostensible que la misma compromete gravemente el orden o el patrimonio público, o atenta contra los derechos y garantías constitucionales»*. Es decir, esta intervención oficiosa resulta procedente cuando se verifica alguno de estos eventos excepcionales, caso en el cual *«la Corte puede separarse de los estrictos linderos que impone el carácter dispositivo del recurso, con el fin de enmendar yerros de la magnitud de los anunciados, sirviéndose de razones diferentes a las esgrimidas por el recurrente extraordinario en su escrito de sustentación»* (CSJ, SC963-2022).

Esta facultad resulta justificada si en cuenta se tiene que la Constitución Política atribuye a la Corte Suprema de Justicia la función de actuar como Tribunal de Casación, recurso extraordinario que tiene como finalidad *«defender la unidad e integridad del ordenamiento jurídico»* y *«unificar la jurisprudencia nacional»* (art. 333 *ib.*). Se trata de una labor nomofiláctica, consistente en garantizar la interpretación uniforme y adecuada de las normas jurídicas, preservando no solo la unidad sino la coherencia de la jurisprudencia, pues en virtud de los lineamientos de la Sala los jueces y tribunales pueden aplicar la ley de manera consistente, evitando contradicciones que atenten contra la seguridad jurídica y la igualdad de los ciudadanos.

En este caso, el entendimiento de la noción de consumidor financiero tiene profundas consecuencias sustantivas y procesales, lo que impone a la Corte intervenir

de manera oficiosa para precisar el alcance de la definición contenida en el literal d) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009, toda vez que la interpretación restrictiva dada por el *ad quem* compromete gravemente las garantías fundamentales de quienes, como las demandantes, tienen dicha calidad y entablan con las entidades vigiladas auténticas relaciones de consumo, excluyéndolas del régimen tuitivo de protección legalmente establecido en su favor y afectando, como se verifica en este caso, su derecho de acceso a la administración de justicia.

Con estas precisiones, debe señalarse que el problema jurídico que ahora ocupa la atención de la Corte consiste en determinar si la noción de consumidor financiero contenida en la Ley 1328 de 2009 debe entenderse en la amplitud que tal normativa consagra o si, por el contrario, su correcta intelección exige analizar la categoría bajo los parámetros finalistas consagrados en la Ley 1480 de 2011, contentiva del Estatuto General del Consumidor.

La Sala no pasa por alto que la controversia está atravesada por el pronunciamiento realizado por la Corte Constitucional en sentencia C-909/12, por medio de la cual estudió la constitucionalidad de la expresión *todo* contenida en el literal d) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009 y en cuyas consideraciones pareció colegir que la noción de consumidor financiero allí consagrada debía analizarse bajo los parámetros finalistas contenidos en el Estatuto del Consumidor. En tal virtud, corresponde ahora a la Sala, en

sede de casación, realizar la interpretación de la norma bajo los criterios establecidos en la sentencia constitucional mencionada, como se pasa a explicar.

II. El alcance de la sentencia C-909 de 2012. Protección constitucional de los derechos del consumidor

1. Sea lo primero indicar que la sentencia CC, C-909/12 es vinculante para las autoridades judiciales, pues resuelve, con fuerza de cosa juzgada constitucional, sobre la exequibilidad de una norma, en este caso, el mencionado literal d) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009.

En dicha sentencia, la Corte Constitucional afirma que el régimen jurídico del consumo está regulado a través de una normativa general, contenida en la Ley 1480 de 2011, y de otras reglamentaciones específicas, entre las que se encuentra la establecida en la Ley 1328 de 2009.

El mismo texto de la Ley 1480 de 2011 (Régimen General de Consumo) establece en su artículo 2º que, las disposiciones contenidas en ese cuerpo normativo *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales **no exista** regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley»*.

En ese sentido, cuando la Sentencia C-909/12 afirma que las normas que protegen al consumidor financiero, contenidas en la Ley 1328 de 2009, deben interpretarse a la luz de las reglas generales establecidas en el Régimen General de Consumo, está dando alcance a la interpretación mencionada.

Para comprender correctamente el alcance de la referida sentencia de constitucionalidad, es indispensable recordar el origen y finalidad del derecho de consumo, análisis que permite armonizar las consideraciones expuestas por la Corte Constitucional con la noción amplia de consumidor financiero contenida en la norma sectorial.

2. El derecho del consumo surgió como respuesta a la necesidad de protección de la parte más débil en el contrato, constituyéndose en un régimen especial y tuitivo que busca superar las reales asimetrías existentes en los procesos de contratación modernos, que con frecuencia reflejan la existencia de una parte con una clara superioridad técnica, financiera, de conocimiento y negociación, frente a otra que cuenta con poca información para tomar decisiones y no tiene poder de negociación ni capacidad de litigio que permita la tutela efectiva de sus derechos.

Por esa senda, la normativa protectora del derecho de consumo tuvo origen en desarrollos legislativos con el propósito de proteger a la parte débil, que se entendía merecedora de protección dados los posibles abusos que

podía sufrir frente a la parte fuerte económicamente en el contrato. En la actividad empresarial actual se destacan técnicas de producción en masa en donde se producen y distribuyen mercancías idénticas a través de mecanismos homogéneos frente a los cuales aparece una parte contractual que, dada la celeridad de las operaciones mercantiles, debe aceptar los contenidos contractuales que le impone la contraparte en una posición predominante.

A comienzos del siglo XIX, Saleilles² había destacado el profundo cambio que en la realidad económica se estaba presentado en su época y propuso una solución a través de la llamada doctrina de los *contratos de adhesión*, mediante la cual, a partir de la aplicación del criterio de interpretación *contra proferentem*, en aquellos contratos con cláusulas uniformes impuestos a una parte en el contrato sin posibilidad de discusión por su parte, las cláusulas que resultaran oscuras o con vacíos de regulación debían interpretarse a favor de aquella a la que se le imponía el negocio jurídico y en contra de quien “lo profería”.

Posteriores desarrollos económicos permitieron llegar al convencimiento de que la aplicación de esta doctrina resultaba aún insuficiente dado que se mantenían, en muchos casos, las condiciones de abuso por la parte que detentaba un mayor poder económico.

² Cfr. Saleilles, Raymond, *De la déclaration de volonté: contribution à l'étude de l'acte juridique dans le Code Civil allemand*, arts. 116 à 144, Paris, F. Pichon Successeur Editeur, 1901, p. 421.

3. En el ámbito político, un nuevo movimiento social empezó a gestarse, expresado, entre otras intervenciones, en la voluntad política bajo la presidencia de John F. Kennedy, quien el 15 de marzo de 1962 pronunció un emotivo discurso ante el Congreso de los Estados Unidos, a favor de la protección de los consumidores, abogando por el reconocimiento de derechos fundamentales a la información, seguridad, elección y defensa. Esa sentida alocución marcó una nueva actitud del poder político que fundamentó la creación de novedosos instrumentos jurídicos sobre los cuales se iba a construir la nueva estructura de protección al consumidor.

Fue así como a partir de entonces, el Estado, haciendo uso de sus poderes de intervención, empezó a actuar estableciendo una regulación particular con la finalidad de proteger al consumidor como sujeto indispensable para el adecuado desarrollo económico. Este nuevo marco de intervención estatal se producirá cuando una de las partes contractuales es un consumidor. En estos eventos, a través de las normas de protección a la parte débil, se establecieron garantías a favor del consumidor que permitieran equilibrar la situación negocial tanto en las etapas de formación como de celebración y ejecución de los contratos de consumo.

Por otro lado, la vinculación de la protección a los consumidores con la necesidad de amparar los derechos humanos llevó a la idea que el derecho de consumo también atendía la dignidad humana, el libre desarrollo de la

personalidad y los llamados derechos económicos, cuya trasgresión implicaba una afrenta a los derechos inherentes a las personas, por tanto, relevantes constitucionalmente³.

De allí en adelante, la protección del consumidor entró a hacer parte del grupo de derechos reconocidos como inherentes a la persona en las constituciones, que empezaron a reconocer derechos y garantías a ese colectivo, de donde se desprende la obligación estatal de establecer políticas públicas y herramientas jurídicas para cumplir con ese objetivo de protección.

4. La estrecha vinculación entre el derecho del consumo y el derecho constitucional ha permitido a la Corte Constitucional interpretar las reglas de consumo a través de algunos criterios como el de progresividad, en virtud del cual los derechos de los consumidores no pueden restringirse, particularmente a través de la promulgación de regulaciones especiales, como en este caso es la normativa sectorial de protección al consumidor financiero.

Bajo esta perspectiva es dable colegir que la interpretación contenida en la sentencia CC, C-909/2012 parte del hecho indiscutible de que el régimen especial del consumidor financiero debe respetar **los mínimos** establecidos en el Régimen General de Consumo (Ley 1480 de 2011), y que si bien las reglas especiales no pueden restringir los derechos ya reconocidos, sí pueden regular con

³ Cfr. CC, C-1141 de 2000, CC, C-749 de 2009, CC, C-133 de 2014; CC, C-973 de 2002.

mayor precisión las situaciones particulares de consumo y en todo caso pueden **ampliar** dichos derechos, como sucede particularmente en el sector financiero, en el cual la Ley 1328 de 2009 ha establecido un concepto amplio de consumidor financiero para incluir dentro de dicha categoría a «*todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas*».

III. La noción de consumidor financiero en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia

Establecido el alcance del fallo de constitucionalidad en que se basó el Tribunal para declarar la falta de legitimación de las demandantes en el *sub-lite*, procede la Corte a desarrollar la adecuada interpretación de la norma referida *supra*, con observancia en los principios que orientan el especial régimen tuitivo para los consumidores, siendo ello su función como máximo órgano de la justicia ordinaria y tribunal de casación, para lo cual se ofrecen las siguientes consideraciones.

1. Especialidad de la regulación de la protección del consumidor financiero

1.1. En cumplimiento de las funciones de intervención y con el ánimo de adecuar, reorganizar y modernizar el marco regulatorio e institucional del sistema financiero, se expidió la Ley 1328 de 2009, «*por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros y del mercado de valores*»; normativa que establece el régimen especial de protección «*de los consumidores*

financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia» (art. 1º).

Este régimen encuentra su justificación en el carácter de *interés público* que la Constitución atribuye a las actividades financiera, bursátil, aseguradora y, en general, a las relacionadas con la administración, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

1.2. En la exposición de motivos del proyecto de ley se indicó que el crecimiento del sistema financiero, el propósito gubernamental de bancarizar al mayor porcentaje de la población y el uso creciente de las nuevas tecnologías hacían necesario fortalecer el marco normativo de protección del consumidor de este sector, buscando consolidar su confianza para acceder al sistema. En esa oportunidad, se dijo:

*La consagración de un régimen especial dentro del proyecto de reforma financiera, obedece al propósito claro de **consolidar la protección al consumidor financiero, entendiendo por este toda persona natural o jurídica que accede a cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por las instituciones vigiladas** por la Superintendencia Financiera.*

*Ahora, no es el primer conjunto normativo que se adopta sobre la materia. **Desde los desarrollos iniciales de la regulación financiera se ha considerado que es justificable una protección especial a este tipo de consumidor, dado el hecho de que la actividad financiera es una actividad de interés público, [en] el que existe un criterio evidente de necesidad** por cuanto, por regla general, la población requiere acceder a un producto o servicio financiero con el ánimo de alcanzar un bienestar económico y que existe una relación contractual generalmente asimétrica.*

*La relación que se crea entre las dos partes en la instrumentación de un servicio financiero es, por principio, **asimétrica** por cuanto una de las partes, institución financiera, conoce en mejor forma el mercado, los riesgos y el régimen jurídico de la operación. Adicionalmente, en su condición de proveedor de servicios en forma masiva, la institución financiera establece sus relaciones jurídicas a través de esquemas contractuales previamente elaborados, no sujetos a discusión o modificación. Generalmente el cliente sólo puede aceptar el producto o servicio en los términos o condiciones en que es ofrecido o rechazarlo.*

*En adición a lo anterior, debe considerarse que **tratándose de las relaciones de consumo, en la actividad financiera no se está frente a un esquema tradicional** de suministro de información, publicidad, defectos o garantías, razón que fortalece la necesidad de adoptar un régimen particular de protección. Por lo tanto, **la especialidad de las operaciones y los riesgos implícitos en ellas ha promovido la adopción de un régimen particular dirigido a la protección del consumidor de tales servicios** que procure el equilibrio contractual entre las partes intervinientes y que propenda, entre otras cosas, por: -Evitar la asimetría en la información. -Radicar obligaciones especiales en las entidades. -Diseñar figuras especiales de protección. -Establecer procedimientos de atención de solicitudes⁴.*

La exposición de motivos -y la redacción final de la norma- evidencia una **decisión legislativa** de implementar un régimen jurídico **especial** de protección a los clientes, usuarios y clientes potenciales de las entidades financieras, que no puede entenderse como una mera variante del régimen general, sino como un sistema normativo autónomo y funcionalmente diferenciado, cuya finalidad es garantizar la confianza pública, corregir las asimetrías estructurales presentes en el sector financiero y promover relaciones más justas y equilibradas entre las entidades vigiladas y sus usuarios.

⁴ Exposición de Motivos de la Ley 1328 de 2009. Gaceta del Congreso 138 de 2008.

1.3. Por esa vía, la regulación protectora consagrada en el Título I de la referida Ley 1328 de 2009 estableció una serie de definiciones «*para efectos de [ese] régimen*», de las que se extraen, por su pertinencia (art. 2º):

a) **Ciente:** *Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.*

b) **Usuario:** *Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.*

c) **Ciente Potencial:** *Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.*

d) **Consumidor financiero:** *Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.*

Esta amplitud en cuanto a los destinatarios del esquema tuitivo se encuentra justificada por la especial naturaleza de la actividad financiera, la superioridad técnica y creciente especialización de las entidades vigiladas y las particulares características de los productos que ofrecen, realidades que exigen una protección reforzada para el consumidor financiero en este sector de la economía.

1.4. La actividad financiera tiene una relevancia estructural en la economía nacional, al estar estrechamente vinculada con el sostenimiento del orden público económico, la creación secundaria de dinero, el manejo del ahorro público y el sistema de medios de pago, entre otras funciones

que tienen incidencia directa en la estabilidad y crecimiento macroeconómico⁵. Dada su trascendencia e incidencia en todos los sectores de la economía y su íntima relación con la garantía y satisfacción de derechos de los ciudadanos, el legislador consagró un régimen de protección ampliado que se justifica por la especial naturaleza de esta actividad.

Por esa senda, el régimen especial de protección al consumidor financiero no solo es una concreción del artículo 78 constitucional, sino también una respuesta a las especificidades del sector, al carácter de interés público de la actividad financiera y a los riesgos estructurales que la caracterizan, particularidades que explican y justifican la decisión legislativa consistente en ampliar la cobertura del régimen tuitivo a todos los clientes, usuarios y clientes potenciales del sistema.

2. Aplicación prevalente del régimen especial del consumidor financiero contenido en la Ley 1328 de 2009 y la aplicación complementaria del Estatuto General del Consumidor (Ley 1480 de 2011)

2.1. De acuerdo con el numeral 1º del artículo 5º de la Ley 57 de 1887, «*la disposición relativa a un asunto especial prefiere a la que tenga carácter general*». Por medio de la Ley 1328 de 2009, el legislador expidió la normativa sectorial de protección del consumidor financiero, que, en virtud del referido principio de **especialidad**, prevalece sobre las

⁵ Cfr. CC, C-1062/2003, C-314/2009, C-793/2014.

disposiciones del Estatuto General del Consumidor, que se aplican, como se verá, solo de forma supletiva.

Por esa vía, debe resaltarse que la norma especial determinó expresamente su objeto y ámbito de aplicación, cuando en su artículo 1º dispuso que el régimen en ella contenido pretende «**establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas** por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que complementen medidas e instrumentos especiales de protección»; añadiendo en el segundo inciso que, para efectos del Título I -régimen de protección-, «se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, **toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores**».

La misma Ley define que, para efectos del régimen tuitivo por ella establecido, se tendrá como consumidor financiero a «*todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas*», consagrando así una definición particular de consumidor financiero, fundada en un criterio *subjetivo*, esto es, determinada por los sujetos destinatarios del andamiaje protector.

2.2. Por otra parte, la Ley 1480 de 2011 contiene las normas que, de manera general, garantizan la protección de los derechos de consumidores y usuarios en cualquier sector de la economía en el que no exista normativa especial, regulando los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores, así como la

responsabilidad de aquellos, a través de herramientas sustanciales y procesales.

El Estatuto General define en su artículo 5º al consumidor o usuario como «*toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica*»; noción que descansa en un criterio *finalista* en el que adquiere relevancia el propósito de la adquisición⁶.

Ahora bien, la misma Ley 1480 delimita puntualmente su ámbito de aplicación, señalando expresamente que sus disposiciones se aplican de manera general a las relaciones de consumo en todos los sectores de la economía «**respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley**» (art. 2º), de donde se desprende la clara concurrencia de los regímenes de protección, siendo el general aplicable de forma *complementaria* de las normas especiales.

Es el caso del sistema financiero, donde existe una regulación especial que responde a las particularidades de

⁶ La definición de consumidor adoptada por la Ley 1480 de 2011 descansa en un criterio finalista en el que es determinante el propósito de la adquisición, pues se exige que quien intervenga en la relación de consumo (i) tenga la calidad de *destinatario final*, esto es, aquel que adquiere los bienes o servicios para utilizarlos él mismo, agotándose en él su uso; y (ii) que su adquisición haya estado encaminada a satisfacer una necesidad que se encuentre **por fuera** del ámbito de la actividad económica o comercial del adquirente. Si, por el contrario, se busca satisfacer un requerimiento económico o empresarial íntimamente relacionado con aquella, se excluye la relación de consumo y la aplicación del régimen tuitivo.

ese sector de la economía y que consagra una noción más amplia de consumidor que no está restringida o delimitada por el criterio finalista propio del Estatuto General, mismo que se aplica de manera *suplementaria*, es decir, cuando no se cuente con regulación especial, lo que no ocurre en este sector de la economía.

2.3. En ese escenario se impone aceptar que la noción de consumidor financiero consagrada en la ley especial es, sin duda, más amplia que la contenida en el Estatuto del Consumidor y se identifica con el concepto mismo de cliente (usuario o cliente potencial) de la institución financiera, de donde se desprende que, a efectos de la normativa sectorial, basta con que exista una relación legal o contractual con la entidad vigilada para que aquel sea considerado como consumidor financiero, sin importar el destino final de la adquisición del producto o servicio ni la conexión intrínseca con su actividad económica (condicionamientos que sí contempla el Estatuto General).

Desde esta perspectiva, no puede equipararse al consumidor financiero con el general, pues el primero se relaciona con proveedores que no son simples comerciantes, sino instituciones de interés público, sometidas a vigilancia permanente y dotadas de una posición de superioridad técnica, jurídica y económica. La concepción amplia consagrada en la Ley 1328 parte de un enfoque (i) sectorial, esto es, circunscrito al ámbito de las actividades financiera, aseguradora y del mercado de valores; y (ii) funcional, en

cuanto reconoce la especial posición de poder que ostentan las entidades vigiladas en dichas relaciones al desarrollar actividades de interés público.

Esta diferencia de contextos obliga a interpretar la noción de consumidor financiero con una mayor amplitud, flexibilidad y funcionalidad, de modo que sea posible garantizar la realización efectiva de los derechos que nacen de esa especial relación de confianza.

2.4. Con base en lo expuesto, es válido colegir que: *(i)* el Estatuto del Consumidor, como normativa orientadora del sistema tuitivo de las relaciones de consumo, constituye un régimen que establece los mínimos de protección, y que se aplica de manera **suplementaria** en aquellos eventos en que, para el sector específico de que se trate, no exista regulación especial o que, existiendo, presenta vacíos insuperables; *(ii)* los preceptos de la Ley 1328, en tanto **especiales** para los consumidores financieros, deben preferirse ante eventuales contradicciones, pues así lo exige el criterio de especialidad contenido en la Ley 153 de 1887; y *(iii)* resulta más garantista, desde la perspectiva constitucional, el concepto de consumidor financiero adoptado por la normativa sectorial, pues es más amplio y abarca más sujetos de protección, lo que se explica a partir de las particularidades de este específico sector de la economía.

3. Precedentes de la Corte Suprema de Justicia

El entendimiento que ahora se presenta no es totalmente novedoso si en cuenta se tiene que esta Sala de Casación ha acudido a la definición de consumidor financiero de la Ley 1328 de 2009 sin ligarla o condicionarla necesariamente al marco general de la Ley 1480, en varios casos de su conocimiento.

Por mencionar solo algunos, recuérdese que en sentencia CSJ, SC18614-2016, se sostuvo: *«no se puede pasar por alto que la razón de ser de la derogatoria fue que en la Ley 1328 de 2009, se desarrolló lo concerniente al Régimen de Protección del Consumidor Financiero, con el propósito de “establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección”»*.

Así mismo, en providencia CSJ, SC1301-2022 la Sala reconoció que *«la Ley 1328 de 2009 establece un régimen de «protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas», como es el caso de las aseguradoras, precisando en su artículo primero (sic) quienes son considerados consumidores financieros»*.

En la CSJ, STC4826-2023, se consignó que: *«no todos los consumidores son iguales, en especial si se trata de los financieros, pues al pertenecer a esa categoría todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, pueden tener esa calidad las personas naturales que, simplemente, buscan satisfacer sus necesidades ordinarias e, igualmente, las empresas,*

profesionales en determinado ramo del mercado, que anhelan gestionar sus intereses económicos».

Incluso, en la CSJ, SC2879-2022, -primera de varias sentencias proferidas respecto de un mismo proyecto inmobiliario-, la Corte conoció y resolvió sendas acciones de protección al consumidor financiero en las que los demandantes habían suscrito contratos fiduciarios de cara a la adquisición de locales comerciales, sin que su finalidad fuera impedimento para que tanto los jueces de instancia como la Sala se pronunciaran de fondo.

Recientemente, en CSJ, STC8865-2025, la Sala encontró configurada una vía de hecho en una decisión judicial en la que se declaró la falta de legitimación en la causa por activa de una demandante que no tenía la calidad de destinatario final, cuando buscaba la protección del consumidor financiero contenida en la normativa sectorial.

Pues bien, pese a que en otras oportunidades esta Corporación ha aludido a la noción de consumidor financiero consagrada en la Ley 1328 de 2009, en esta ocasión la Corte estima necesario **unificar** la interpretación que, sobre el particular, se ha dado en la jurisprudencia, en aras de garantizar la seguridad jurídica y de efectivizar, en mayor grado, la protección de los derechos de los consumidores financieros, adoptando en consecuencia la noción amplia contenida en dicha normativa.

4. Regulación especial del consumidor financiero

Como se explicó en precedencia, la especial regulación contenida en la normativa sectorial de protección considera consumidor financiero a toda persona natural o jurídica que establezca relaciones legales o contractuales con las entidades vigiladas en calidad de cliente, usuario o cliente potencial.

La amplitud de la definición implica que en ella quedan incluidos consumidores de las más disímiles condiciones, en cuyas relaciones con las entidades vigiladas no siempre estarán presentes las mismas circunstancias de asimetría. La propia normativa del sistema financiero reconoce diversas subcategorías de consumidores, por ejemplo, ahorradores o depositantes a la vista o a plazo, deudores o tarjetahabientes, deudores de crédito vivienda, de leasing habitacional familiar y no familiar o mercantil, deudores de créditos agropecuarios, para construcción, etc.; tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios; cliente inversionista, inversionista profesional en el mercado de valores; afiliados a pensiones, aportantes calificados, aportantes no calificados, fideicomitentes, entre muchas otras categorías de sujetos que, si bien comparten la calidad de consumidores financieros, se pueden distinguir según el tipo de producto o servicio utilizado y la posición específica que ocupan en la relación con la entidad vigilada.

En ese sentido, aunque todos son consumidores financieros en virtud de lo establecido en la Ley 1328 de 2009, existen otras regulaciones especiales que otorgan distintos resguardos a diferentes tipos de consumidores, en respuesta a las particularidades de las relaciones que entablan con las instituciones financieras o del tipo de producto o servicio adquirido.

Para la Corte, el análisis armónico de las Leyes 1328 de 2009 y 1480 de 2011 permite afirmar que ambas forman parte de un sistema normativo coherente que reconoce la coexistencia de categorías amplias y subcategorías específicas de consumidores, cuya protección puede variar de acuerdo con lo establecido en regulaciones especiales que complementan ese amparo en función del tipo de entidad o del contrato celebrado.

Esas particularidades en la protección se reflejan en la misma normativa sectorial, donde se contempla un trato especial para distintas categorías de consumidores financieros. Por señalar sólo algunos ejemplos, véase cómo el artículo 5º literal g) de la Ley 1328 consagra el derecho a efectuar pagos anticipados sin incurrir en penalización, sin embargo, *«este derecho del consumidor financiero no será aplicado a operaciones de crédito cuyo saldo supere los ochocientos ochenta (880) smmlv. Para los créditos superiores a este monto, las condiciones del pago anticipado serán las establecidas en las cláusulas contractuales pactadas entre las partes»*, lo que muestra un trato particular para quienes celebran operaciones de alto valor, que

suponen una capacidad crediticia y, por ende, una posición negocial superior.

En el mismo sentido, el precepto 14, literal i), *ib.* dispone que estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero aquellos asuntos cuya cuantía supere los cien (100) salarios mínimos al momento de su presentación; y, en su literal j) establece la posibilidad de que otros asuntos, definidos por el Gobierno Nacional, queden también por fuera de este mecanismo de protección.

Muestra de esa última disposición es lo establecido en el Decreto 1984 de 2018, relativo a la gestión y administración de fondos de capital privado, en cuyo artículo 3.3.8.5.2. se establece que *«las sociedades que solo administren fondos de capital privado no estarán obligadas a tener defensor del consumidor financiero»*, lo que adquiere sentido si en cuenta se tiene que el monto mínimo para constituir participaciones en tales fondos es de seiscientos salarios mínimos (art. 3.3.2.2.3), lo que hace pensar en una relación donde el inversionista tiene capacidad económica, poder de negociación y, posiblemente, conocimiento o experticia en este tipo de productos financieros especializados, lo que haría innecesaria la existencia de un defensor de este tipo para la protección de sus derechos.

Por la misma senda, el Decreto 2555 de 2010 diferencia entre *«cliente inversionista»* e *«inversionista profesional»* del mercado bursátil, siendo considerado cliente *«quien intervenga en cualquier operación de intermediación en la que a su vez participe un*

intermediario de valores» (art. 7.2.1.1.1), y teniendo como inversionista profesional a «*todo cliente que cuente con la experiencia y conocimientos necesarios para comprender, evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a cualquier decisión de inversión»* (art. 7.2.1.1.2). El mismo Decreto establece que para ser considerado inversionista profesional se debe cumplir con ciertos requisitos patrimoniales y de experticia y habitualidad en el mercado, siendo dicha categorización obligatoria (art. 7.2.1.1.5) en la medida en que de ella depende el régimen de protección aplicable a cada uno, siendo los «*clientes inversionistas»* los únicos frente a los cuales las entidades vigiladas tienen el deber de asesoría en los términos consagrados en dicha norma.

5. La acción judicial de protección del consumidor financiero

Finalmente, es oportuno resaltar que el legislador de 2011, conocedor -y respetuoso- de la existencia del régimen especial de protección del consumidor financiero expedido dos años antes, consagró en el artículo 57 del Estatuto General una acción jurisdiccional que la norma sectorial no contempló, y lo hizo a sabiendas de que se trataba de una prerrogativa judicial necesaria para la efectiva garantía de derechos de un colectivo específico, a saber, los consumidores financieros⁷.

⁷ Cfr. Debates en Plenaria del 29 de marzo (Gaceta del Congreso 347 de 2011) y del 10 de agosto de 2011 (Gaceta del Congreso 684 de 2011).

Para los demás consumidores amparados por el Estatuto General, la Ley 1480 estableció otras acciones jurisdiccionales, lo que muestra la consciente decisión legislativa de consagrar, en el marco de la norma general, una prerrogativa procesal omitida por la regulación especial y necesaria para otorgar a los consumidores financieros una herramienta expedita y especializada de acceso a la administración de justicia.

Por esa senda, el artículo 56 de la referida Ley dispuso que, sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones de protección al consumidor serían: (i) las populares y de grupo; (ii) las de responsabilidad por productos defectuosos; y (iii) la acción de protección al consumidor. Esta última podría ser conocida por autoridades administrativas investidas de facultades jurisdiccionales, a saber, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo de su competencia.

Conforme al referido canon 57 *ib.*, ante esta última entidad podrán acudir «los consumidores financieros de las entidades vigiladas», siempre y cuando tales controversias «estén relacionadas exclusivamente 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 [e] inversión de los recursos captados del público».

Así las cosas, la efectividad de los derechos del consumidor se articula con la garantía fundamental de acceso a la justicia, lo cual ha justificado la existencia de mecanismos procesales especiales. Además de las acciones propias del derecho civil, el legislador previó la acción de protección al consumidor financiero como un mecanismo judicial dispuesto en favor de ese colectivo, sin distingos, para la efectividad de los derechos y prerrogativas establecidos en el régimen de protección, tornándose en el escenario natural de resolución de las controversias relacionadas con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

6. Conclusión

En virtud de las consideraciones expuestas, para la Sala es válido y constitucionalmente admisible colegir que, dadas las particularidades del sector financiero, el legislador, en atención a la reserva de ley⁸, definió el marco normativo en el que se desarrollarían este tipo de relaciones de consumo.

Es decir, previendo las particulares dinámicas de la actividad financiera, optó por establecer un régimen que, en

⁸ En especial, para este ámbito, debe tenerse en cuenta la previsión del canon 78 constitucional: «**La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización**»; en concordancia con el artículo 335 *ejusdem*: «Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito».

varios aspectos -desde la propia noción de *consumidor financiero*-, confiere una protección más amplia y/o reforzada que la prevista en el Estatuto General, dada la complejidad de la materia, las especiales características de la actividad financiera y su marcado impacto en las relaciones económicas y sociales del país.

En tal virtud, para esta Sala de Casación una adecuada interpretación como la que se ofrece es constitucionalmente válida y más garantista de los derechos de los consumidores financieros, en tanto que (i) comparada con el Estatuto General -Ley 1480 de 2011-, la norma especial del sistema financiero es más protectora para los consumidores de ese sector, en la medida en que abarca a «*todo cliente, usuario o cliente potencial*» sin las limitaciones referidas, a saber, la destinación final del producto y la imposibilidad de su adquisición con miras a satisfacer una necesidad ligada a la actividad económica; aunado a que, ciertamente, (ii) en la sentencia CC, C-909/12, no se condicionó la constitucionalidad de la norma que contiene la definición de consumidor financiero, lo que permite a la Sala hacer una lectura renovada en función de la labor de unificación de la jurisprudencia prevista para el órgano de cierre de la jurisdicción ordinaria.

Y es que, se repite, la Corte Constitucional ha señalado que los derechos de los consumidores son derechos económicos y sociales, y que el Estado tiene el deber de **ampliar progresivamente su protección**; no adoptar

medidas regresivas que reduzcan su eficacia o cobertura y garantizar estándares equivalentes o superiores entre los distintos regímenes (CC, C-313/13). Por ello, el régimen especial no puede ser interpretado de forma más restrictiva que el general, sino como una evolución adecuada a las particularidades del sector financiero. El principio de progresividad impide reducir el nivel de protección previamente alcanzado por el legislador o la jurisprudencia.

Así las cosas, se colige que la noción de consumidor financiero de la Ley 1328 de 2009 responde a una consagración más amplia contenida en una norma especial, de modo que debe preferirse no solo por su carácter prevalente, sino porque materialmente prevé una protección mayor y dirigida a ese específico ámbito.

En consecuencia, aplicar, *contrario sensu*, la noción de consumidor de la Ley 1480 a las relaciones de consumo financiero desconoce los criterios expuestos, particularmente, el de especialidad y afecta gravemente derechos de ese colectivo, como el de acceso a la administración de justicia.

IV. El caso concreto

La sentencia de segundo grado declaró probada, de oficio, la falta de legitimación en la causa por activa de las demandantes, por entender que no tenían la calidad de consumidores financieros. Para llegar a esa conclusión, el

colegiado se apoyó en las consideraciones contenidas en la sentencia CC, C-909/12, antes comentada.

Resaltó el *ad quem* que, al estudiar la constitucionalidad del precepto que definía al consumidor financiero, la referida sentencia hizo importantes precisiones sobre esta noción y, una vez traídos a colación los razonamientos del tribunal constitucional, coligió que:

Ha de entenderse como consumidor financiero, por extensión del simple consumidor, a la persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea la naturaleza del consumidor, para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, solo que el producto o servicio es obtenido en razón de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados al público.

Por esa senda, examinó la calidad en la que actuaban las demandantes partiendo del criterio finalista que, para definir al consumidor, consagra el Estatuto General y concluyendo que, en este caso, aquellas no tenían la calidad de destinatarias finales y que celebraron los contratos de fiducia con el ánimo de satisfacer una necesidad empresarial –el proyecto inmobiliario– intrínsecamente ligada a su actividad económica –la construcción–, motivo por el cual no podían ser consideradas consumidoras financieras y, por ende, no podían acudir a la acción de protección consagrada en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Esa forma de razonar tuvo como consecuencia que la magistratura de segundo grado restringiera la noción de

consumidor financiero contenida en el literal d) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009 a los más estrictos contornos de la definición general de consumidor, perdiendo de vista que la parte resolutive de la sentencia en la que basó su razonamiento no condicionó, en modo alguno, la constitucionalidad de la norma en comento, cuyo tenor literal tiene plena vigencia, como se explicó en consideraciones previas a las que la Sala se remite en aras de la brevedad.

Lo anterior es suficiente para colegir que el Tribunal incurrió en un error de juzgamiento, que abre paso a la casación de la sentencia. Ese desacierto resulta relevante debido a que, de no haber incurrido en él, el juzgador habría ido por otra senda, pues lejos de negar las pretensiones por la falta de legitimación en la causa, habría reconocido a las demandantes como consumidoras financieras, en la medida en que adquirieron un servicio financiero con una entidad vigilada. Por esa senda, el *ad quem* habría analizado los motivos de inconformidad de las apelantes frente al fallo de primer grado y habría ofrecido una decisión de fondo, en garantía de su derecho al acceso a la administración de justicia.

En estos términos, procede la Corte a casar la sentencia impugnada y a proferir sentencia sustitutiva, en sede de instancia. Ante la prosperidad del recurso, no se impondrán costas en sede extraordinaria.

SENTENCIA SUSTITUTIVA

1. Los fundamentos de la decisión del *a quo*

La Superintendencia Financiera de Colombia denegó las pretensiones de la demanda y declaró probadas, de oficio, las excepciones de «*ausencia de prueba que permita la remoción de la demandada*» y «*hecho superado*», por colegir que los incumplimientos referidos como generadores de la pérdida de confianza en el desarrollo de la gestión encomendada o bien no se probaron, o fueron corregidos y no afectaron en modo alguno la marcha del proyecto inmobiliario, mismo que, en efecto, se desarrolló en el año 2015.

Adujo que la causal de remoción alegada exige la demostración de dolo, grave negligencia o descuido en las funciones de la fiduciaria, que conduzcan a dudar fundadamente del buen resultado de la gestión que le fuera encomendada, sin que los incumplimientos de escasa importancia den lugar a dicha remoción, esto debido a que la conducta reprochada debe ser de tal entidad que ponga en riesgo los bienes, el patrimonio autónomo o atente contra el cumplimiento de la finalidad del contrato.

En el caso bajo estudio, encontró el *a quo* que lo que demostraban las pruebas no eran los elementos constitutivos de la causal de remoción alegada, sino «*situaciones y diferencias contractuales en interpretaciones*», conductas soportables que no configuran la causal, que exige incumplimientos de

gravedad; y sin que las sanciones impuestas a la fiduciaria en otros casos (menos del 1% de los negocios a su cargo) tengan la virtualidad de afectar la confianza, menos aun cuando el proyecto inmobiliario efectivamente se desarrolló.

Por el contrario, encontró probado que lo que se dio en este caso fue la defensa del fideicomiso por parte de la convocada, puesto que fueron las demandantes quienes buscaron cambiar el objeto contractual modificando las condiciones de vinculación de los adquirentes y poniendo en riesgo sus derechos, pues a pesar de que se ofertó un proyecto en el cual se adquiriría la **propiedad** de las unidades inmobiliarias (al ser una propiedad horizontal con fines de vivienda turística) lo que en realidad se quería escriturar eran **derechos fiduciarios**, cambio exigido por la cadena hotelera que entraría a encargarse de la operación comercial.

En ese sentido, la Superintendencia encontró razonable que la fiduciaria se opusiera a algo que no era una simple modificación contractual, sino una «*maquinación conducente a **cambiar todas las reglas contractuales ofertadas a los adherentes***», pues ella tenía la obligación de proteger a los beneficiarios de área como clientes suyos y como consumidores financieros, incluso «*en contra de las mismas instrucciones de los fideicomitentes*».

En tal virtud, consideró que las convocantes buscaban remover a la fiduciaria no por el riesgo en el éxito de la gestión encomendada, sino porque esa fue la condición impuesta por

la cadena hotelera para continuar con el proyecto, tal como lo reconoció en su interrogatorio el representante legal de la demandante, de modo que la entidad vigilada *«se convirtió en un problema que le impedía modificar la oferta a la cual se vincularon los beneficiarios de área»*.

Así las cosas, si lo que buscaban las actoras era modificar las condiciones contractuales, debían hacerlo mediante la transformación del objeto por acuerdo de todas las partes o la creación de un nuevo fideicomiso, asumiendo las consecuentes indemnizaciones, sin que esa finalidad pueda lograrse por la vía de la remoción del fiduciario.

Finalmente, respecto del segundo contrato de fiducia (*«Fideicomiso Lote Proyecto Uraku Suites»*), encontró que, al haber entrado el patrimonio autónomo en liquidación judicial, la fiduciaria fue removida de dicha calidad, tomando su papel el liquidador judicial designado por la Superintendencia de Sociedades, motivo por el cual cualquier orden de remoción caería en el vacío.

2. Los motivos de inconformidad de las apelantes

Las convocantes denuncian la comisión de un yerro en la interpretación de la causal alegada, esto debido a que pese a estar acreditada la negligencia grave y el descuido de la fiduciaria, el *a quo* no accedió a la pretendida remoción.

Sostienen que la prueba de esas conductas son las sentencias que declararon el incumplimiento de deberes de la pasiva en los fideicomisos Marcas Mall, Bacatá Hotel Fase 2 y Palmarés de Mónaco, de donde se deriva la desconfianza respecto de los negocios por ella administrados. Por eso, es irrelevante que el porcentaje de sanciones sea mínimo porque la causal «*es objetiva*» y no exige un factor cuantitativo, sino la existencia efectiva de negligencia grave o descuido.

En el mismo sentido, censuran la valoración probatoria del juzgador al concluir «*la inexistencia de culpa o grave negligencia*», cuando las sanciones que se han impuesto a la fiduciaria «*son de público conocimiento y se constituyen como hechos notorios*», además, insisten en que la fiduciaria incurrió en varios incumplimientos «*los cuales fueron corroborados mediante el interrogatorio de parte y las pruebas presentadas y decantadas de oficio que omitió el a quo*»; a saber: cobró rubros sin razón, no anexó el avalúo comercial de los bienes fideicomitidos, no rindió cuentas y dilató la entrega de información a sociedades bancarias para buscar el apalancamiento del proyecto.

Finalmente, reprochan la «*desvinculación de responsabilidad (...) respecto al fideicomiso lote proyecto Uraku Suites*», pues a pesar de que el mismo entró en liquidación judicial, la fiduciaria aún tiene injerencia dentro del fideicomiso y administra sus bienes.

3. Análisis de los reparos concretos

Visto el caso debe señalarse que no les asiste razón a las impugnantes, porque sus argumentos no atacan los elementos centrales de la decisión ni lograron desvirtuar la presunción de acierto de la sentencia de primer grado, motivo por el cual se impone confirmar la decisión del *a quo*, por los motivos que se exponen a continuación.

3.1. En primer lugar, debe resaltarse que la razón de la decisión de primera instancia fue la constatación de que, en este caso, se acudió a la vía del proceso de remoción de la fiduciaria para poder cumplir con las exigencias de la cadena hotelera que habría de operar el proyecto comercial, debido a que se encontró probado que las demandantes pretendían modificar las condiciones de la oferta en virtud de la cual los beneficiarios de área se vincularon al proyecto inmobiliario, y que fue la fiduciaria quien brindó la información sobre las consecuencias que ello tendría de cara a los derechos de los adquirentes.

Sobre ese punto, señaló la Superintendencia que:

Si bien se adujo que se obstruyó el desarrollo del proyecto por parte de la demandada al negarse a acceder a la aceptación del operador hotelero con fundamento que no cumple con sus políticas pese a que era un operador reconocido como la cadena Hilton, no del todo es acertado al postulado, pues ciertamente lo que se advierte sucedió es que la cadena hotelera al ver que el proyecto no es propiamente destinado a la hotelería y turismo sino que es de la connotación de vivienda de propiedad horizontal con destinación a vivienda turística, le llevó a solicitar para poder efectuar sus actos de operador, el modificar nada más y nada menos que el mismo objeto del contrato, situación que se tiene como advertida de los interrogatorios llevados a cabo en tanto se

señaló precisamente que se requería esta modificación para que la cadena hotelera pudiera ingresar, pues era una de sus exigencias.

Por ende, no es simplemente como lo quiere hacer ver la actora que se cambian los derechos de los beneficiarios de área, pues no es lo mismo tener una propiedad final del negocio que se celebró a contar con la condición de dueño de derechos fiduciarios hoteleros, cuestión que solamente algunos, no todos (...) suscribieron las transacciones (...), en tanto los señores (...) adujeron no estar de acuerdo con desprenderse de su derecho de beneficio de área prometido.

Por esa senda, el *a quo* encontró demostrado que la fiduciaria se opuso al cambio de las condiciones contractuales en la medida en que no todos los beneficiarios de área estaban de acuerdo con ello, pues algunos no querían desprenderse de su derecho, resaltando que no es lo mismo «*ser propietario de un bien inmueble con zonas comunes y destinado a vivienda turística, que modificar la condición a tener derechos fiduciarios que implican dejar de lado la capacidad y calidad de futuro propietario de un terreno para simplemente tener derechos de operación hotelera sustitutos de un alea que trata del ejercicio hotelero en su propio adelantamiento correlativo sea ingresos, gastos, rendimientos y/o pérdidas*».

Así, concluyó que lo que se buscaba con este pleito era la remoción judicial de la fiduciaria porque, como lo dijo el representante legal de una de las demandantes en su interrogatorio, la cadena hotelera seguiría con el proyecto «*pero si la Sociedad Fiduciaria se retiraba e ingresaba otro fiduciario*», de modo que lo que realmente buscaban las convocantes era salir de la convocada para poder modificar «*todas las reglas contractuales ofertadas a los adherentes*», cuando la vía para lograr ese fin debía ser la transformación del proyecto mediando el

acuerdo de todas las partes o creando un nuevo fideicomiso con las consecuencias indemnizatorias que eso conllevaría.

Pues bien, esta forma de razonar muestra cómo los argumentos que subyacen a la solicitud de remoción no se acompañan con la pérdida de la confianza en el resultado de la gestión a causa de la conducta de la fiduciaria, sino con el interés de las promotoras de cumplir con las exigencias de la cadena hotelera con la que buscaban cerrar su alianza y facilitar la modificación de las condiciones contractuales, a las que se opuso la fiduciaria en cumplimiento de su obligación de defender el patrimonio autónomo aun frente a los mismos fideicomitentes.

Estas conclusiones no fueron, en modo alguno, combatidas por las apelantes, quedando incólume el argumento central de la decisión impugnada, circunstancia que por sí sola permitiría la confirmación de la decisión del *a quo*, quien encontró que el interés que subyacía a las pretensiones de la demanda **no correspondía con el interés jurídico protegido con la causal de remoción** del fiduciario consagrado en el numeral 3 del artículo 1239 del estatuto mercantil.

3.2. Incluso si esto no fuera suficiente, los motivos de inconformidad tampoco están llamados a prosperar puesto que no es cierto, como afirman las censoras, que la causal de remoción alegada opere de manera objetiva con la sola existencia de negligencia grave o descuido, pues la norma

exige que esa conducta tenga una consecuencia insoslayable, a saber, que lleve a dudar, fundadamente, del buen resultado de la gestión encomendada.

La remoción del fiduciario es una medida excepcional y grave que permite separarlo del cargo con el objetivo de proteger el patrimonio autónomo, garantizar el cumplimiento de la finalidad de la fiducia y proteger la confianza depositada, de modo que, ante situaciones que comprometan seriamente la viabilidad de la gestión, los fideicomitentes o beneficiarios están facultados para solicitar dicha remoción.

El artículo 1289 del Código de Comercio establece que, a solicitud de parte interesada, el fiduciario podrá ser removido judicialmente cuando se presente alguno de los motivos allí establecidos, siendo todos eventos que afectan de manera significativa el rol mismo de la fiduciaria y contrarían el principio de la *fides*, característica esencial de la fiducia. La causal tercera establece la posibilidad de separar al fiduciario de su cargo «*si se le comprueba dolo o grave negligencia o descuido en sus funciones como fiduciario, o en cualquiera otros negocios propios o ajenos, de tal modo que se dude fundadamente del buen resultado de la gestión encomendada*».

Como surge de su texto, este motivo de remoción exige el cumplimiento de dos requisitos, de manera concurrente: (i) que se compruebe dolo o grave negligencia o descuido en sus deberes, en los negocios propios o ajenos, por un lado; y por el otro, (ii) que ese modo de proceder permita dudar

fundadamente del buen resultado de la gestión encomendada.

En ese sentido, y para lo que nos ocupa en este caso, no basta con que exista efectivamente una conducta reprochable de la fiduciaria en el manejo de negocios propios o ajenos (a título de dolo, negligencia grave o descuido), sino que también es necesario que aquella tenga una consecuencia que recaer puntualmente en la expectativa del buen resultado de la gestión, es decir, debe existir un potencial riesgo de que la conducta del fiduciario pueda afectar la fiducia en cuestión.

La «*duda fundada*» no puede ser una mera especulación o sospecha subjetiva, sino que debe basarse en hechos objetivos y probados que generen una incertidumbre razonable y material sobre la capacidad del fiduciario para cumplir con los fines de la fiducia. Por esa vía, la duda debe ser de tal magnitud que la continuidad del fiduciario en el cargo represente un riesgo real y significativo para el patrimonio autónomo y los intereses de los beneficiarios, por lo tanto, una «*duda fundada*» sobre este buen resultado debe originarse en incumplimientos lo suficientemente significativos como para socavar esta expectativa elevada de desempeño profesional y conforme a la normativa.

Por lo anterior, es válido colegir que, en este caso, y tal como lo consideró el *a quo*, no puede hablarse de una duda fundada en el buen resultado de la gestión encomendada

debido a que el objeto del contrato («*fideicomiso recursos proyecto Uraku Suites*») fue efectivamente cumplido, puesto que su finalidad era el manejo de los recursos que permitieran el desarrollo del proyecto inmobiliario Uraku Suites, mismo que efectivamente se llevó a cabo pues, como lo reconocieron las demandantes, se construyó y dotó en el año 2015, al punto que para la época en que se recibieron las declaraciones de parte, el proyecto había sido desarrollado en un 95%.

Estos razonamientos del juzgador de primer grado no fueron atacados por las apelantes, quienes se limitaron a señalar que las sanciones y condenas impuestas a la fiduciaria en otros tres negocios inmobiliarios demostraban su negligencia y minaban su confianza en la gestión, sin desvirtuar la conclusión probatoria relacionada con el éxito de dicha labor, que ya había sido cumplida.

Y es que, llamó la atención de la Superintendencia, y sobre eso también guardaron silencio las censoras, el lapso transcurrido entre los supuestos incumplimientos (acontecidos entre 2014 y 2016) y la solicitud de remoción (2022), sospecha que se refuerza si en cuenta se tiene que las sentencias en las que fundan las actoras sus argumentos en sede de alzada son incluso posteriores a la presentación de la demanda, lo que desvirtúa la configuración de la causal en cuanto a la duda sobre el buen resultado de un proyecto que, efectivamente, fue llevado a cabo.

3.3. Como si lo anterior fuera poco, debe señalarse que en la apelación se insistió en la existencia de los incumplimientos denunciados en la demanda, sin indicar en modo alguno de qué manera ellos fueron acreditados y cómo la valoración del juzgador fue incorrecta, limitándose las censoras a ofrecer su propio criterio respecto de las conclusiones probatorias de la Superintendencia y ofreciendo sus particulares consideraciones sobre cómo habría debido acreditarse el actuar correcto de la convocada.

Véase como en sede de alzada las promotoras insistieron en que la fiduciaria incurrió en varios incumplimientos, pero no indicaron cómo la valoración del juzgador fue incorrecta. Insistieron en que hubo tardanza en la transferencia de pagos realizados por los clientes a la cuenta del fideicomiso por más de un año, pero no rebatieron la conclusión probatoria según la cual efectivamente hubo una tardanza de tres meses en la transferencia de unas sumas pero que el asunto fue aclarado y los recursos transferidos **sin afectación alguna** del proyecto inmobiliario.

También reiteraron el cobro indebido de la suma de \$17'739.252 por concepto de comisión por una escrituración no realizada, pero lejos de demostrar el dislate del *a quo* al atribuir lo sucedido a un error en la conceptualización del pago (que aludía a comisiones pactadas contractualmente y no a la referida escrituración) y al entenderlo **corregido sin afectación del desarrollo del proyecto**, se limitaron a señalar que debería haberse emitido una «*nota crédito*» o una

«*conciliación contable*», sin desvirtuar, se insiste, las pruebas en las que se basó el *a quo* para llegar a su conclusión.

Insistieron en censurar la negativa de la fiduciaria a registrar el avalúo del inmueble y del negocio y a actualizar con ello los estados financieros, sin atacar el razonamiento del juez conforme al cual la negativa de la convocada estuvo justificada y fue debidamente comunicada, pues el objeto del contrato **no incluía** la administración de las unidades inmobiliarias sino de los recursos, sin que fuera la entidad la llamada a realizar la operación hotelera.

Así mismo, reiteraron el reproche sobre la falta de seguimiento a las obras y la elaboración de avalúos, guardando silencio sobre el hecho de que, según el contrato, esas no eran obligaciones de la demandada, pues el proyecto tenía su propia interventoría y era ella quien debía rendir informes a las fideicomitentes e incluso a la fiduciaria.

Como puede verse, las demandantes se limitaron a insistir en sus argumentos primigenios sin señalar en forma puntual los errores de valoración de la Superintendencia, las pruebas que dejaron de apreciarse o sobre las que pudo haber recaído un desacierto del juzgador, y sin combatir, de ninguna manera, los fundamentos del fallo impugnado, que, en este punto, encontró que lo que se denunció como incumplimiento o no fue probado o fue oportunamente solucionado sin repercusiones negativas en el desarrollo del proyecto, siendo necesario que las inobservancias

presentadas sean de tal magnitud que socaven la confianza en el fiduciario y en su gestión, pues solo así puede abrirse paso la remoción.

3.4. Finalmente, reprocharon la decisión de primer grado respecto del «fideicomiso lote proyecto Uraku Suites», por considerar que, a pesar de que el mismo entró en liquidación judicial, la fiduciaria «aún tiene injerencia» dentro del fideicomiso y administra sus bienes, consideración que no tiene la virtualidad para infirmar la sentencia impugnada en la medida en que está probado que ese patrimonio autónomo entró a liquidación judicial, y que en el auto de apertura (6 mar. 2023), la Superintendencia de Sociedades dispuso:

Quinto. Advertir a los administradores, exadministradores, asociados y controlantes que, a partir de la expedición del presente auto, están imposibilitados para realizar operaciones de desarrollo de su objeto social, toda vez que únicamente conserva su capacidad jurídica para desarrollar los actos necesarios tendientes a la inmediata liquidación del patrimonio, sin perjuicio de aquellos que busquen una adecuada conservación de los activos. Los actos celebrados en contravención a lo anteriormente dispuesto, serán ineficaces de pleno derecho.

Sexto. Prevenir a los administradores, exadministradores, asociados y controlantes, sobre la prohibición de disponer de cualquier bien que forme parte del patrimonio liquidable de la deudora o de realizar pagos o arreglos sobre obligaciones anteriores al inicio del proceso de liquidación judicial, a partir de la fecha de la presente providencia, so pena de ineficacia (...).

En el mismo sentido, el auto de apertura -que se encuentra debidamente ejecutoriado- dispuso una serie de órdenes dirigidas a «**la ex vocera**», previniéndola para que

presente inventario, rinda cuentas, presente la contabilidad y se siga responsabilizando de la guarda y custodia de los documentos sociales y de los activos reportados con la solicitud de liquidación judicial «**hasta** que se lleve a cabo la diligencia de embargo y secuestro de bienes y entrega de libros y papeles sociales». En la misma providencia, se designó liquidador judicial, mismo que, según consta en el expediente, aceptó y tomó posesión de su cargo (5 may. 2023).

Como puede observarse, la demandada ya no ostenta la calidad de fiduciaria en el «fideicomiso lote proyecto Uraku Suites», pues fue removida por decisión judicial en firme, tomada en cumplimiento de lo establecido en el artículo 48 de la Ley 1116 de 2006, conforme al cual «la providencia de apertura del proceso de liquidación judicial dispondrá: 1. El nombramiento de un liquidador, quien tendrá la representación legal, advirtiendo que su gestión deberá ser austera y eficaz», de donde se desprende que, al no ser Acción Sociedad Fiduciaria vocera de ese patrimonio autónomo, cualquier decisión de remoción caería al vacío, como acertadamente lo concluyó el juzgador de primer grado.

3.5. Conforme a lo anotado, ninguno de los argumentos centrales de la sentencia impugnada fue desvirtuado por las apelantes, quienes se limitaron a insistir en sus argumentos iniciales sobre incumplimientos -que no probaron- y pérdida de confianza derivada de sanciones y condenas -la mayoría proferidas con posterioridad a la presentación de la demanda-, sin rebatir los razonamientos del *a quo*.

En ese sentido, como los motivos de inconformidad de las convocantes no lograron infirmar las conclusiones que llevaron a la Superintendencia Financiera a negar la solicitud de remoción del fiduciario, se confirmará la sentencia de primer grado, por encontrar la Corte en sede de instancia suficientemente fundados los tres motivos en virtud de los cuales se negó la remoción perseguida, y que se resumen a modo de colofón:

(i) El interés que subyace a la petición judicial no se acompasa con la causal de remoción invocada, sino a la necesidad de las demandantes de cambiar a la fiduciaria para cumplir con la exigencia de la cadena hotelera con la que esperaban iniciar la operación, debido a la negativa de la demandada de modificar el objeto del contrato ante la falta de acuerdo entre los beneficiarios de área; (ii) algunas de las situaciones que se denunciaron como incumplimientos no se probaron y otras se corrigieron sin incidencia negativa en el desarrollo del proyecto, que efectivamente se ejecutó, cumpliéndose el fin de las gestiones encomendadas; y (iii) al haber entrado el «fideicomiso lote» en liquidación judicial, la fiduciaria fue removida de la vocería y representación legal del patrimonio autónomo, por lo que cualquier orden de remoción caería en el vacío.

Así las cosas, situada la Corte como tribunal de instancia encuentra que la decisión de la Superintendencia Financiera de Colombia se encuentra ajustada a derecho y, por ende, debe ser confirmada.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Sala de Casación Civil, Agraria y Rural de la Corte Suprema de Justicia,

RESUELVE

PRIMERO. CASAR la sentencia de 4 de abril de 2024, proferida por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, dentro de la acción de protección al consumidor financiero promovida por Seteyco S.A.S., Puerta de Rosales S.A.S. en Reorganización e Inversiones Cafí S.A. contra Acción Sociedad Fiduciaria S.A.

Sin costas en casación, dada la prosperidad del recurso.

Y situada la Corte en sede de instancia,

RESUELVE

PRIMERO. CONFIRMAR la sentencia de 10 de octubre de 2023, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia.

SEGUNDO. COSTAS de segunda instancia a cargo de las demandantes. Líquidense en la forma que prevé el canon 366 del Código General del Proceso, teniendo en cuenta como agencias en derecho la suma de \$5'000.000.

TERCERO. REMÍTASE el expediente a la autoridad judicial competente.

Notifíquese y cúmplase

HILDA GONZÁLEZ NEIRA

Presidente de Sala
(Salvamento de voto)

MARTHA PATRICIA GUZMÁN ÁLVAREZ

FERNANDO AUGUSTO JIMÉNEZ VALDERRAMA

JUAN CARLOS SOSA LONDOÑO

OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE

FRANCISCO TERNERA BARRIOS

MAGISTRADA
HILDA GONZÁLEZ NEIRA

Radicación n.º 11001-31-99-003-2022-02404-01

SALVAMENTO DE VOTO

Con respeto hacia la mayoría de la Sala que suscribió la providencia, me permito expresar las razones por las cuales discrepo de la determinación que se adoptó en ella, en cuanto abrió paso a la impugnación extraordinaria invocada Seteyco S.A.S., Puerta de Rosales S.A.S. en reorganización e Inversiones Cafí S.A.

1.- Apreció la Sala que el sentenciador *ad quem* incurrió en violación directa del literal d) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009, por cuanto la interpretación que efectuó de la indicada norma no se acompasa con la hermenéutica que a la misma debe darse y que se plasma en el proveído del cual me aparto, precisando allí que pese a que el único precepto denunciado no tiene el carácter de norma sustancial es indispensable la intervención de la Corte *«en la medida en que la decisión del Tribunal desconoce los derechos y garantías constitucionales de las demandantes»*.

2.- En el proyecto se trae a colación apartes de la sentencia C-909-2012 de la Corte Constitucional para indicar *«que la interpretación contenida en la sentencia CC, C-909/2012 parte del hecho indiscutible de que el régimen especial del consumidor financiero debe respetar los mínimos establecidos en el*

Régimen General de Consumo (Ley 1480 de 2011), y que si bien las reglas especiales no pueden restringir los derechos ya reconocidos, sí pueden regular con mayor precisión las situaciones particulares de consumo y en todo caso pueden ampliar dichos derechos, como sucede particularmente en el sector financiero, en el cual la Ley 1328 de 2009 ha establecido un concepto amplio de consumidor financiero para incluir dentro de dicha categoría a «todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas»».

3.- Mi disenso se funda en dos aspectos fundamentales:
1) lo concerniente a la facultad de la Corte para la casación oficiosa y 2) Referente a la definición del consumidor financiero cuyas razones expongo a continuación.

3.1.- La casación de oficio

3.1.1.- Dice el artículo 336 del Código General del Proceso que *«La Corte no podrá tener en cuenta causales de casación distintas de las que han sido expresamente alegadas por el demandante. Sin embargo, podrá casar la sentencia, aún de oficio, cuando sea ostensible que la misma compromete gravemente el orden o el patrimonio público, o atenta contra los derechos y garantías constitucionales»*.

Tal disposición, necesariamente, se debe armonizar con el artículo 333 del ordenamiento adjetivo a cuyo tenor *«El recurso extraordinario de casación tiene como fin defender la unidad e integridad del ordenamiento jurídico, lograr la eficacia de los instrumentos internacionales suscritos por Colombia en el derecho interno, proteger los derechos constitucionales, controlar la legalidad de los fallos, unificar la jurisprudencia nacional y reparar los agravios irrogados a las partes con ocasión de la providencia recurrida»*.

Esto, por cuanto como se ha indicado, insistentemente, el recurso de casación no constituye una instancia adicional de los pleitos, por manera que la tramitación y decisión de la súplica extraordinaria estará supeditado al cumplimiento debido de las exigencias formales que prevé el ordenamiento, de suerte que la casación de oficio constituye una potestad excepcional de la Corporación que sólo podrá ejercerse en los precisos eventos que delimita el legislador, por cuando proceder contrario podría tornar ese mecanismo en caprichoso o subjetivo, lo cual trasgrede el derecho a la igualdad y de acceso a la justicia.

Así lo ha adoctrinado esta Sala al señalar que:

esta posibilidad no puede asumirse como una causal autónoma, que pueda invocar válidamente el recurrente cuando sus alegaciones resultan insuficientes para quebrar la sentencia del ad quem, sino que constituye una herramienta para superar los requerimientos formales propios de todo recurso extraordinario, en orden a impedir que un fallo abiertamente contrario al ordenamiento produzca efectos.

Y, justamente para no alterar la rigurosa naturaleza de la casación, a la comentada facultad oficiosa solo puede acudir de manera excepcional, y ante la inequívoca evidencia de la lesión que la sentencia recurrida irroga al orden o el patrimonio público, los derechos o las garantías constitucionales» (SC820-2020).

3.1.2.- Ahora bien, es lo cierto que la Corte Suprema de Justicia, como todos los juzgadores, son jueces constitucionales llamados a procurar la protección de las prerrogativas *ius fundamentales*, cuando quiera que estas resulten amenazadas o vulneradas, motivo por el cual,

cuando advierta que la decisión del tribunal injustificadamente trasgredió tales garantías estará llamada a intervenir, aún de oficio, para procurar la salvaguarda de estos, teniendo presente que *«la justicia como valor constitucional y eje central del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva, exige que los juzgadores, en cualquier escala o grado, allanen los caminos para la efectiva y civilizada composición de los litigios»* (SC3666-2021).

No obstante, cuando se acude a la casación oficiosa por la presunta afectación de *«los derechos y garantías constitucionales»*, el legislador hizo énfasis en la *«gravedad»* de la afectación, habida cuenta que una decisión adversa a los intereses del recurrente no constituye *per se* vulneración a tales prerrogativas, como tampoco lo es que, eventualmente, el juzgador haya errado en sus motivaciones, cuando de cualquier modo el sentido de la decisión hubiera sido el mismo, al punto que el propio legislador dispuso que *«La Sala no casará la sentencia por el solo hecho de hallarse erróneamente motivada, si su parte resolutive se ajusta a derecho»* (negrillas ajenas) (art. 349 C.G.P.)

De ahí, que frente al concepto de gravedad se ha dicho que la pifia debió ser *«determinante en el sentido de la decisión confutada, ‘vale decir, en la medida que haya sido determinante de la decisión final, en una relación necesaria de causa a efecto’»* (SC4232-2021).

3.1.3.- Sin embargo, en el asunto examinado, pese a que la ponencia reconoce que el recurrente en casación no

satisfizo las exigencias formales para soportar su única acusación, fincada en la causal primera de anunciar los preceptos de carácter sustancial que el tribunal transgredió por falta de aplicación, indebida aplicación o interpretación errónea, por cuanto el casacionista solo adujo el quebranto del literal d) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009, el cual carece de contenido material, considera necesario asumir una casación de oficio por presunta vulneración de los derechos y garantías fundamentales.

Empero, es contundente que el soporte de esa determinación no se acompasa con lo dispuesto por el legislador ni la jurisprudencia nacional para habilitar la casación de oficio, ya que el soporte medular para ello es, según indica la providencia, el ostensible error de interpretación del mentado precepto por parte del juzgador *ad quem*, sin que tal dislate siquiera pueda ser calificado de trascendente y grave.

Afirmase esto, por cuanto el juzgador de primer grado en su sentencia determinó:

PRIMERO: DECLARAR NO PROBADA la excepción *IMPOSIBILIDAD DE DICTAR SENTENCIA SIN LA PRESENCIA DE TODAS LAS PARTES DE LA RELACIÓN NEGOCIAL QUE SE DISCUTE*.

SEGUNDO: DECLARAR probadas de oficio las excepciones *AUSENCIA DE PRUEBA QUE PERMITA LA REMOCIÓN DE LA DEMANDADA y HECHO SUPERADO*.

TERCERO: DENEGAR las pretensiones de la demanda

Apelada dicha decisión el Tribunal Superior de Bogotá al desatar la instancia y colegir que el demandante no ostenta la calidad de consumidor decidió confirmar con modificación el fallo impugnado en el sentido de «*declara[r] a probada, de oficio, la excepción de fondo de falta de legitimación en la causa por activa*». En lo restante mantuvo incólume aquel proveído.

Por su parte, esta Sala, luego de estimar viable la casación de oficio, decide casar la sentencia y puesta en sede de instancia dictaminó: «**CONFIRMAR** la sentencia de 10 de octubre de 2023, [proferida por] la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia».

Obsérvese que, más allá de la excepción perentoria que se acogió en las instancias⁹, en lo medular, el sentido del fallo es el mismo, esto es, **negar las pretensiones de la demanda**, de tal modo que aquella errada interpretación no tuvo una incidencia grave en el sentido de la decisión.

Es más, podría afirmarse que la determinación que en sede de instancia prohija la Sala hace más gravosa la situación del apelante único, como quiera que en esta determinación le impone costas superiores a las que había fijado en tribunal.

3.1.4.- En suma, al margen del errado entendimiento o no que pudiera tener el tribunal frente al concepto de

⁹ La primera instancia «Ausencia de prueba que permita la remoción de la demandada y hecho superado».

La segunda instancia «falta de legitimación en la causa por activa».

consumidor financiero, no se advierte una verdadera trasgresión grave de los derechos fundamentales del recurrente que justificara que, pese a que la demanda de casación no satisfizo los requisitos de ley se hubiera decidido casar de oficio.

3.2. Alcance de la noción de consumidor financiero

3.2.1.- El otro aspecto del cual discreto es lo atinente al alcance que se da al concepto de consumidor financiero, como presupuesto indispensable para acceder al mecanismo especial por el cual se decantó la demandante al presentar la demanda, esto es, la acción de protección al consumidor

Es punto controversial lo referente al concepto de consumidor financiero, dadas diferencia existente entre las definiciones que traen las leyes 1328 de 2009 y 1480 de 2011, a cuyo tenor tienen dicha condición:

-Ley 1328 de 2009. Art. 2º, lit. d): *«todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas»*

-Ley 1480 de 2011. Art. 5º, núm. 3 *«Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario».*

Como se ve la diferencia fundamental entre ambas definiciones está en que en la ley 1480 de 2011 incluye como presupuesto que el sujeto adquiriera el bien o servicio «*como destinatario final*».

3.2.2.- Resulta oportuno recordar que, en Colombia, según lo interpretó esta Colegiatura, con el Decreto 3966 de 1982 se optó por un modelo estricto donde se exige que el acto de consumo no esté ligado intrínsecamente a la actividad económica de quien reclama la protección por el régimen excepcional de los consumidores.

Al respecto la Sala precisó, que:

*En este orden de ideas, para estos efectos estima la Corte que, con estrictez, **siempre será forzoso indagar en torno a la finalidad concreta que el sujeto - persona natural o jurídica - persigue con la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, para reputarlo consumidor sólo en aquellos eventos en que, contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial - en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha, aunque pueda estar vinculada, de algún modo, a su objeto social** -, que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo -negrilla y subraya para destacar- (CSJ, SC 3 may. 2005, rad. 1999-04421-01).*

3.2.3- La Ley 1480 de 2011 mantuvo el concepto de consumidor como destinatario final y la exigencia de que el bien o servicio sea adquirido «**para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica**» (CSJ, SC395-2023 y CSJ, SC443-2023). En esa dirección, el

último precedente citado explicó que *«una compañía que actúa dentro del marco su objeto social no puede, en principio, ser considerada consumidor»*.

3.2.4.-La Ley 1328 de 2009 define al consumidor financiero como *«todo **cliente, usuario o cliente potencial** de las entidades vigiladas»* y proporciona las definiciones de los tres mencionados conceptos (art. 1). Para el caso analizado por la Sala, interesa la definición de cliente que es, según la ley, *«la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen **relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios**, en desarrollo de su objeto social»*.

Y, en cuanto al acto de consumo, se exige que recaiga sobre *«un bien o servicio financiero, asegurador, bursátil o cualquier otro que implique captación de recursos del público»*.

En la sentencia C-909-2012, que analizó la constitucionalidad de algunas normas de la Ley 1328 de 2009, entre ellas el canon 2º que consagra varias definiciones importantes en el régimen de protección al consumidor financiero, se declaró exequible dicha disposición, refiriéndose la Corte Constitucional al desequilibrio o desigualdad entre el proveedor o productor y el consumidor o usuario, el cual, sostuvo, es inherente al sistema financiero y bursátil, dada la naturaleza de los productos y las calidades de los sujetos que en ellos intervienen, pero si no existe esa asimetría se elimina el sustrato de la relación de consumo, acarreando la exclusión de las normas protectoras en ese sector.

3.2.5- En todo caso, creo que el hecho de que la asimetría sea inmanente al mercado financiero no conlleva necesariamente, como lo concluyó la mayoría, que la relación sea de consumo, porque en muchos casos a pesar de recaer sobre actividades financieras, no se predica la asimetría como ocurre, por ejemplo, en las operaciones interbancarias o entre entidades financieras del mismo ramo, donde conforme a la definición del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009, al ser una de las entidades cliente de la otra, se convertiría en consumidor financiero. En una situación como la descrita sería impropio aceptar que la entidad cliente puede reclamar la aplicación en su favor del régimen especial de protección al consumidor y de la acción judicial que lo acompaña.

Lo determinante es, entonces, la relación de asimetría sí, pero no todos los consumidores financieros se encuentran en desequilibrio o en asimetría con el proveedor del bien o servicio financiero, y esta es una circunstancia que debe constatarse en cada caso con el propósito de establecer si aplican las pautas tuitivas de los consumidores financieros y la acción especial consagrada en el precepto 58 de la Ley 1480 de 2011 o si el reclamo debe encausarse por la vía ordinaria del proceso declarativo.

3.2.6.- De otra parte, no podía la Sala especializada realizar, como lo hizo, una nueva labor de hermenéutica del literal d) de la Ley 1328 de 2009 cuando la Corte

Constitucional en el referido pronunciamiento de constitucionalidad y en cumplimiento de su función de guardiana de la Carta Política, al contrastar el postulado normativo con los principios y disposiciones constitucionales, delimitó los contornos del recto entendimiento de la regla legal, de ahí que una nueva interpretación, ahora por la Sala de Casación, estimo no tiene cabida.

Y menos aún puede interpretar la norma otorgándole un alcance que no tiene y soslayando la exegesis proporcionada por la Corte Constitucional que expresamente indicó que la noción de consumidor financiero está referida a «(...) *la adquisición de un bien o servicio, para satisfacer una necesidad propia, **no ligada intrínsecamente a su actividad económica***» (negrilla y subraya para destacar).

La sentencia de constitucionalidad, tal como se deduce de la anterior cita, preservó la exigencia en torno a que el acto de consumo, esto es, aquel que amerita recurrir al régimen especial de protección al consumidor, no debe hallarse vinculado de manera intrínseca a la actividad económica del reclamante, y este presupuesto es un elemento definitorio del concepto de «*consumidor financiero*» y no un *obiter dictum*, del pronunciamiento de exequibilidad de la norma examinada.

Y es que no puede entenderse como un mero «*dicho de paso*» una consideración que se encuentra consignada en un párrafo donde la Corte Constitucional delimita el concepto de

«consumidor financiero» por vía de acudir a precisar los elementos que componen la definición.

Obsérvese que con claridad el fallo de constitucionalidad destacó que:

«Resulta imperativo insistir de manera previa, en que el concepto censurado se subsume en el objeto y ámbito de aplicación de la Ley 1328 de 2009, que regula los principios y las reglas sobre la protección del consumidor de bienes y servicios, ofrecidos por las empresas vinculadas a dichos sistemas (financiero, asegurador y de valores, art. 1º).

Esta realidad incontrastable arroja un rol identificado de manera análoga con una de las actividades de la economía con la que se relaciona, resumida en el título de la ley y la jurisprudencia atrás enunciadas, como “materia financiera” o “actividad financiera”, esto es, la persona natural o jurídica será “consumidor financiero”, que por obvias razones refiere al sujeto de la relación de consumo, que busca en las entidades del sistema un producto de esa naturaleza, para adquirirlo, disfrutarlo o utilizarlo con el fin de satisfacer una necesidad propia.

Consecuencialmente, tal nominación comporta de la persona una condición que le es propia, ligada a la relación productor / proveedor – consumidor, esto es, por antonomasia, descripción y dirección, la cual en cuanto a la norma examinada, es “todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas”, definición ajustada al medio, porque participa de los propósitos de esa actividad económica en la que el consumidor funge como un extremo mercantil o contractual de esa relación, cuyos elementos constitutivos han sido a su vez descritos en los literales a), b) y c) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009» (Se subraya).

Incluso, más adelante la citada Corporación adveró:

También ha de precisar esta Corte que la expresión “todo” converge en quien entrañe una relación de consumo ante las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de

*Colombia, de manera que, como consumidor financiero, (i) refiere a un determinado sector de la economía, (ii) **frente a la adquisición de un bien o servicio, para satisfacer una necesidad propia, no ligada intrínsecamente a su actividad económica**, componentes que coetáneamente permiten establecer que, (iii) aunque no sea habitual consumidor financiero, ello no enerva ni impide que llegue a serlo, manteniéndose como potencial consumidor, que se materializará al mostrar interés por un bien o servicio, y (iv) lo será todo aquel vinculado de una u otra forma, directa o indirectamente, con las entidades vigiladas por razón del producto o servicio ofrecido y adquirido o por adquirir, propio de tal actividad económica”.*

3.2.7.- Luego, de lo hasta ahora anotado, se concluye que tanto la Ley 1480 de 2011 como la Ley 1328 de 2009, de acuerdo con la interpretación que de la última realizó el Tribunal de lo Constitucional en el pronunciamiento C-909-2012 reclaman, como requisito para reconocer a una persona natural o jurídica la calidad de «consumidor financiero», una especial calificación en el acto por el cual se pretende acudir a la acción especial de protección al consumidor, consistente en que debe recaer sobre una actividad no relacionada intrínsecamente con la desplegada de manera ordinaria por el cliente, usuario o cliente potencial del bien o servicio adquirido al sector financiero, asegurador, bursátil o en el marco de cualquier operación relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

4.- Por consiguiente, no resulta de recibo afirmar que el Tribunal, al modificar el veredicto de primer grado, por hallar probada la falta de legitimación en la causa de la sociedad demandantes al no ostentar la calidad de consumidora

financiera, hizo una interpretación restrictiva que *«compromete gravemente las garantías fundamentales de quienes, como demandantes, entablan con las entidades vigiladas auténticas relaciones de consumo, excluyéndolas del régimen tuitivo de protección legalmente establecido en su favor y afectando, como se verifica en este caso, su derecho de acceso a la administración de justicia»* amén de que en este particular caso no se avizora esa relación asimétrica entre las partes que permita calificar con contundencia a la demandante como consumidora financiera que habilite la senda de la acción de protección a la que acudió, pues, tal como lo estimó el sentenciador de segundo grado, corresponde a un acto de comercio de carácter financiero, ligado intrínsecamente a las actividades económicas de las convocantes y la ausencia de este vínculo material es un elemento exigido por la Ley 1480 de 2011 y la Ley 1328 de 2009 -según el entendimiento que le dio la Corte Constitucional a la noción de *«consumidor financiero»* en la sentencia C-909-2012- para el correcto entendimiento de la relación de consumo en el mercado financiero, asegurador y bursátil y no una adición que no reclaman el fallo de constitucionalidad ni la ley, como se aduce en la providencia mayoritaria.

En suma, no puede achacarse al Tribunal el desvío en la hermenéutica del literal d) del artículo 2º de la Ley 1328 de 2009 cuando, precisamente, en su interpretación de ese precepto, se atuvo a las consideraciones de la Corte Constitucional vertidas en el citado pronunciamiento.

Agréguese que la circunstancia de no recurrir la indicada Corporación, en la sentencia mencionada, a la figura de la integración de la Ley 1328 de 2009 con la Ley 1480 de 2011, no puede colegirse, como lo hizo la Sala, que son regulaciones autónomas que no se replican, cuando la sentencia C-909-2012 revela que se efectuó una interpretación armónica, muestra de ello es que complementó la normativa especial introduciendo elementos como los de destinatario final y que el bien o servicio adquirido no lo destine el reclamante a un uso intrínsecamente relacionado con su actividad económica.

Y es que si bien no se discute *«que por la especial naturaleza de la actividad financiera, la superioridad técnica y creciente especialización de las entidades vigiladas y las particulares características de los productos que ofrecen, realidades que exigen una protección reforzada para el consumidor financiero en este sector de la economía»* -como indica la ponencia- ello no apareja que ese régimen de protección especial desconozca el presupuesto que para su viabilidad se exija que se acredite que el reclamante tenga la condición de destinatario final, amen que si bien en la sentencia C909-2012 no se condicionó la constitucionalidad de la norma que contiene la definición de consumidor financiero tal condicionamiento no parecía necesaria al considerarse que podía realizarse una interpretación armónica de ambas leyes.

5.- Es más, de encontrarse un conflicto entre las mencionadas normativas, es imperativo acudir a las reglas de interpretación contenidas en la Ley 153 de 1887, según

las cuales, al existir una antinomia entre la ley posterior y una ley anterior, prevalece la posterior y en caso de ser esta contraria a la norma anterior «*y ambas preexistentes al hecho que se juzga, se aplicará la ley posterior*» (art. 2).

Con todo, la interpretación de una de las regulaciones en un sector particular del mercado -financiero en este caso- debe ser complementaria y armónica con el estatuto general de protección al consumidor; y no realizarse de forma aislada, para deducir que sus disposiciones son tan especiales que ameritan diferenciarse, incluso, en la aplicación de los principios de derecho de consumo y en aspectos esenciales de este como la noción de consumidor, la finalidad de la protección y los rasgos distintivos que configuran la relación de consumo, presupuestos para autorizar la procedencia de una vía diferente a la ordinaria.

6.- Consecuente con lo consignado en estas líneas, considero que la sentencia impugnada no debió casarse.

En los términos precedentes, salvo mi voto.

Fecha *ut supra*,

HILDA GONZÁLEZ NEIRA
Magistrada

Firmado electrónicamente por:

Hilda González Neira
Presidenta de la Sala
Salvamento de voto

Martha Patricia Guzmán Álvarez
Magistrada

Fernando Augusto Jiménez Valderrama
Magistrado

Juan Carlos Sosa Londoño
Magistrado

Octavio Augusto Tejeiro Duque
Magistrado

Francisco Ternera Barrios
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: 920B6D199A913B9722F2FA9F486B312DDD1A39B789951037200AB5D26C014395

Documento generado en 2025-08-15