

## ENTIDADES FINANCIERAS, CIERRES TEMPORALES, EVENTOS DE FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

Concepto 2021122062-001 del 23 de julio de 2021

**Síntesis:** Le corresponde a cada entidad financiera determinar si, bajo circunstancias particulares, los hechos que afectan la prestación regular del servicio, como situaciones de orden público, constituyen un evento de fuerza mayor o caso fortuito. De configurar efectivamente una situación de esa índole, dichas entidades se encuentran habilitadas para suspender de manera temporal la prestación de sus servicios, lo que supondría, de ser necesario, medidas como el cierre de algunas de sus oficinas. Por lo anterior aquellas no están supeditadas a un trámite de aprobación previa y particular para actuar en la forma indicada. Únicamente les asiste la obligación de informar a este Supervisor sobre los cierres realizados dentro del mes siguiente a su ocurrencia.

«(...) consulta si las entidades financieras deben informar de manera posterior a sus consumidores sobre los cierres de oficinas causados por situaciones de orden público.

Sobre el particular, sea lo primero indicar que el literal f, numeral 2 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto Ley 663 de 1993) asigna a esta Superintendencia la función de “autorizar, por razones de interés general, la suspensión temporal en la presentación del servicio” de sus entidades vigiladas.

En ejercicio de tal atribución este Supervisor autorizó de modo general a las entidades vigiladas para suspender la prestación de sus servicios al público cuando medien las siguientes razones: i) por motivos de fuerza mayor o caso fortuito y ii) cuando se trate de eventos reconocidos nacionalmente en diferentes regiones que tradicionalmente han obtenido el permiso para suspender la prestación del servicio al público (subnumeral 4.2, Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica -CBJ- Circular Externa 29 de 2014).

En relación con el primero de los aspectos mencionados es preciso tener en cuenta que según el artículo 64 del Código Civil “se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o que no es posible resistir”. Respecto del sentido de estas dos expresiones la jurisprudencia ha interpretado que la primera (fuerza mayor) es entendida como “un hecho conocido, irresistible e imprevisto, que es ajeno y exterior a la actividad o al servicio que causó el daño”<sup>1</sup> y que la segunda (caso fortuito), por corresponder a sucesos o situaciones que ocurren dentro de la órbita de control de la persona, “genera lo que la doctrina denomina una imposibilidad relativa de cumplir con la obligación”<sup>2</sup>.

Se tiene entonces que, a partir de las anteriores previsiones normativas y con apoyo en la jurisprudencia como criterio auxiliar de interpretación sobre su alcance, le corresponde a cada entidad determinar si, bajo las circunstancias particulares analizadas, los hechos que afectan la prestación regular del servicio (como los descritos en su consulta) constituyen un evento de fuerza mayor o caso fortuito. De configurar efectivamente una situación de esa índole, dichas entidades se encuentran habilitadas para suspender de manera temporal la prestación de sus servicios, lo que supondría, de ser necesario, medidas como el

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia SU- 449 de 2016, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

<sup>2</sup> Sentencia No. 03883 del 20 de febrero de 2019 de la Sala Plena de lo Contencioso Administrativo Sala Séptima Especial de Decisión del Consejo de Estado, Consejera Ponente: María Adriana Marín.

cierre de algunas de sus oficinas.

Es de anotar que por la inmediatez que requiere el manejo de tales situaciones por parte de dichas instituciones (especialmente cuando se ve comprometida la integridad de los consumidores financieros, sus colaboradores o su infraestructura), aquellas no están supeditadas a un trámite de aprobación previa y particular para actuar en la forma indicada. Únicamente les asiste la obligación de informar a este Supervisor sobre los cierres realizados dentro del mes siguiente a su ocurrencia, atendiendo para ello las instrucciones de la CBJ (subnumeral 4.2 ib).

En cuanto a la inquietud relativa a informar de tales circunstancias a los consumidores financieros, se advierte que no existe una obligación expresa a cargo de las entidades vigiladas en el sentido por usted consultado, no obstante, se tiene que en el ejercicio de su actividad aquellas se rigen, entre otros, por el principio orientador de transparencia, en virtud del cual tienen el deber especial de suministrarles información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado<sup>3</sup>.

Para la atención del referido principio y el cumplimiento del deber de información, las entidades vigiladas se encuentran llamadas a observar las reglas definidas en el numeral 3 del Capítulo I, Título III, Parte I de la CBJ. Entre estas, se resalta que dichas instituciones deben proveer a sus clientes cualquier información adicional que consideren necesaria para cumplir con el principio de “finalidad de la información” (subnumeral 3.2.6.15 ib)<sup>4</sup>.

Bajo este contexto, se estima que, en aras de garantizar los mencionados principios de transparencia y finalidad, y en atención a las circunstancias particulares del caso, las citadas entidades pueden encontrar necesario informar a los consumidores financieros acerca de los cierres temporales realizados sobre algunas de sus oficinas en ejercicio de la precitada autorización general.

De otra parte, en lo que respecta a los cierres por eventos reconocidos nacionalmente en diferentes regiones, la CBJ señala que se debe informar previamente “al público de manera clara y precisa los días de no prestación del servicio, mediante avisos visibles en un tamaño no menor de medio pliego (70 x 50 cm.), colocados en las oficinas de la entidad en la localidad correspondiente con mínimo 10 días hábiles de antelación” (subnumeral 4.2 ib).

Así mismo, cuando se trate de cierres especiales o un cambio en el horario de atención a los

---

<sup>3</sup> Los artículos 3, literal c) y 7, literal c) señalan respectivamente como principio y obligación especial de las entidades vigiladas por esta Superintendencia suministrar a sus consumidores información, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios.

<sup>4</sup> Según el subnumeral 3.2.1 del Capítulo I, Título III, Parte I de la CBJ, el cual hace referencia a dicho término, la información que divulguen o suministren las entidades vigiladas a los consumidores financieros debe: dotar a los consumidores financieros de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones; facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado y; propender porque los consumidores financieros conozcan los derechos y obligaciones pactadas.

consumidores financieros, tal circunstancia ha de comunicarse “a todos los clientes, mediante avisos visibles de un tamaño no menor al antes mencionado colocados en las oficinas de la entidad con una antelación no menor de 10 días hábiles y en todo caso difundir tal decisión, por una sola vez, en un diario regional, local o de circulación nacional, según corresponda al alcance geográfico del efecto de la medida, y de no ser posible, por cualquier otro medio que se estime procedente para tal cometido” (subnumeral 4.3 ib).

(...).»