

ACCIÓN DE TUTELA PARA PROTEGER EL DERECHO AL MÍNIMO VITAL Y AL PRINCIPIO GENERAL DE PROTECCIÓN, PROMOCIÓN Y GARANTÍA DE LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, RESPETO A SU DIGNIDAD Y A INTERESES ECONÓMICOS Y DETRIMENTO PATRIMONIAL

Santiago de Cali, 27 de abril de 2023.

SEÑOR
JUEZ LABORAL DE (REPARTO)
E. S. D.

REF: Acción de Tutela principio general de protección, promoción y garantía de la efectividad de los derechos de los consumidores, respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, detrimento patrimonial y afectación al mínimo vital.

Accionado: Banco CMR Falabella.

Accionante: MARIA LUISA AYALA CABALLERO, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, invocando el artículo 86 de la Constitución Política, acudo ante su Despacho para instaurar ACCIÓN DE TUTELA contra el Banco CMR Falabella, con el objeto de que se protejan los derechos constitucionales fundamentales que a continuación enuncio y los cuales se fundamentan en los siguientes hechos:

HECHOS

Yo, MARIA LUISA AYALA CABALLERO, identificada con cédula de ciudadanía 60.315.245 soy usuaria de la Tarjeta de Crédito CMR del Banco Falabella, la cual fue hurtada junto a mi cédula de ciudadanía y celular el día 6 de enero de 2023 a las 3:04 pm., en el municipio de Calima mientras disfrutaba de un paseo familiar.

Dicha tarjeta fue robada, y desde ese momento, empecé a comunicarme con servicio al cliente del Banco Falabella, pero fue imposible, puesto que la línea misma daba por terminada la llamada, sin lograr tener éxito y comunicarme con un asesor. Además al intentarlo por medio de la línea del WhatsApp no brindaba ningún menú para poder realizar el bloqueo de mi tarjeta de crédito, no reconocía mis datos, pues se estaba realizando con otro número de celular, pues también me fue robado, a lo cual me tocó esperar a viajar a Cali al día siguiente para hacer el proceso presencialmente pues me encontraba a las afueras de la ciudad, donde me informaron que ya habían realizado compras por más de 8 millones de pesos con mi tarjeta de crédito a lo cual solicite se realizara el bloqueo de la misma y las demás acciones correspondientes.

A esto el día 10 de enero, envié un comunicado al Banco Falabella para que realizara el reconocimiento de estas sumas sustraídas de forma indebida de mi tarjeta de crédito, puesto que debido a la inoperancia de servicio al cliente, tal como lo expuse en el párrafo anterior, no pude realizar el bloqueo de mi tarjeta de crédito al mismo momento del robo, pues me tocó al día siguiente desplazarme a Cali, pues me encontraba de paseo familiar en el municipio de Calima, y solo hasta ese momento se pudo bloquear la tarjeta, pero ya los delincuentes habían realizado compras superiores a 8 millones de pesos.

El Banco ante esta solicitud, me respondió el día 31 de enero, su negativa de reconocimiento de las compras fraudulentas realizadas con mi tarjeta de crédito CMR Falabella, a pesar que lo sucedido fue negligencia e inoperancia del banco, por no disponer de un servicio al cliente adecuado que brinde las medidas de protección y garantía a sus clientes, pues debe dar la opción ante cualquier medio de que el cliente pueda comunicarse con el banco y no solo WhatsApp a través del celular registrado pues el cliente queda en total indefensión al no encontrar la manera de bloquear, si el celular registrado también es robado.

El teléfono de servicio al cliente nunca es contestado, entonces ¿de que manera puede el usuario que es intimidado y despojado de sus pertenencias, acceder al Banco para el bloqueo de sus productos? Y ¿cómo evitar que los delincuentes aprovechen las vulnerabilidades del sistema de seguridad del Banco?

El banco, debe disponer de diferentes medios para que el usuario pueda proteger sus intereses y acceder de forma fácil y oportuna al bloqueo de sus productos y así haber evitado que los delincuentes pudieran haber accedido a 8 millones de pesos, los cuales afectan considerablemente mis finanzas, patrimonio y mi tranquilidad.

El banco aludió en otro comunicado, que es mi responsabilidad la tenencia del plástico, pero estamos ante un país donde la seguridad está desbordada y los habitantes del territorio nacional no cuentan con los medios para resguardar su integridad de forma efectiva, entonces le corresponde también a las entidades financieras, brindar a los usuarios la protección de sus productos, por medio de adecuadas condiciones de acceso, prontitud, eficacia y eficiencia de servicio al cliente que es el medio donde el usuario puede hacer frente al bloqueo de sus productos y con ellos dar seguridad a los mismos.

A lo cual, se puede decir que el sistema de servicio al cliente y garantías que maneja este Banco no es la más idónea para responder al usuario en el caso de emergencia, lo cual les facilitó a los ladrones realizar las compras.

Puesto que pesar de haber realizado la denuncia y bloqueo ante este banco el día sábado 7 de enero, no generaron ninguna alerta transaccional al medio de pago que se

utilizó para las compras que en este caso fue SUMUP Colombia, situación que debía haberse realizado de forma inmediata por parte del Banco Falabella, para que la empresa SUMUP no desembolsaran los dineros de las compras a las cuentas, pues al efuarse las compras el día viernes 7 de enero, dicha empresa desembolsa el dinero de las transacciones un día hábil después, es decir el día lunes 9 de enero, en todo ese tiempo el Banco como entidad responsable no informó a Sumup Colombia (Medio de Pago) para que no efectuarán dichos pagos y así poder reversar esas transacciones fraudulentas.

Por todo ello, a las falencias que este Banco presenta en la atención al cliente, falencias en la transmisión de la información a los entes correspondientes, negligencia al no actuar con la debida diligencia, no se pudo evitar que los dineros llegaran a las cuentas de los ladrones, por lo cual le corresponde al Banco Falabella asumir los cargos indebidos que se realizaron con mi tarjeta de crédito acudiendo a los principios de debida diligencia que da la Ley 1328 de 2009 y demás aspectos de protección del consumidor financiero que deben brindar las entidades financieras. Por lo cual, presenta esta queja ante el Juez como entidad garante de los derechos fundamentales, para que este Banco reintegre las cantidades sustraídas de forma indebida de mi tarjeta.

Manifiesto, que se realizó el denunció pertinente en el laxo de 24 horas que exige la entidad bancaria, además se amplió la denuncia ante la Fiscalía, sobre las averiguaciones que se han encontrado sobre las empresas donde se realizaron las compras, donde efectivamente una de ellas manifiesta no tener datafono (Tutty SAS), sin embargo, esta registrada en Sumup Colombia, y la otra empresa Metalistería SAS no responde a la línea telefónica registrada en la web.

DERECHOS VULNERADOS

Estimo violado afectación al mínimo vital, protección a los consumidores, respeto a su dignidad y a sus intereses económicos y detrimento patrimonial.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Actuando en nombre propio, acudo ante su Despacho para solicitar la protección de los derechos mencionados anteriormente.

Es preciso establecer que todo ciudadano está facultado para presentar acción de tutela, por sí mismo o por interpuesta persona, con el fin de reclamar ante los jueces de la República la protección inmediata de sus derechos fundamentales que estén siendo vulnerados o amenazados por acciones u omisiones de una autoridad pública, al igual

que por particulares encargados de la prestación de un servicio público o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión. El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero establece que la estructura del sistema financiero y asegurador se encuentra conformado por los establecimientos de crédito (bancos incluidos), sociedades de servicios financieros y de capitalización, entidades aseguradoras y por los intermediarios de seguros y reaseguros. Por otra parte, las entidades financieras, fijan los requisitos y condiciones de acceso y operación etc., y en esa medida, son depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan y la forma de como sus usuarios pueden acceder de forma pronta y oportuna a sus productos. Sus actos gozan de la credibilidad de los usuarios, a quienes pueden colocar en situación de indefensión, debido a la posición dominante en la que se encuentran por la asimetría de la información financiera, situación que exige al Estado controlar sus actividades y precaver cualquier abuso en que puedan incurrir, también, al no asumir responsabilidades por debilidades en la prestación del servicio que maneja la entidad, para que los usuarios del sistema puedan acceder de forma oportuna al bloqueo de sus productos y evitar situaciones de riesgo.

Así mismo, en concordancia a la Ley 1328 de 2009, Artículo 3, las entidades financieras deben propender al principio de debida diligencia, donde "...en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones".

También, en el Capítulo II Derechos y obligaciones, Artículo 5 menciona

a) "En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas".

C) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

Artículo 7°. *Obligaciones especiales de las entidades vigiladas*

b) "Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos".

d) "Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia".

l) “Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros”.

q) “Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan”.

r) “Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad”.

De esta manera basados en el sustento jurídico que da protección al consumidor financiero, el Banco Falabella carece de todos los medios anteriormente mencionados de debida diligencia, estándares de seguridad, carece de los recursos tecnológicos adecuados para que se pueda mitigar los riesgos que esta expuesto los clientes, no cuenta con un Sistema SAC oportuno y eficiente entre otras.

De otra forma, mediante la Sentencia SC18614-2016 de 2016, proferida por la Corte Suprema de Justicia, da un amplio soporte sobre la responsabilidad jurídica por parte de los bancos en los casos de fraudes donde intervienen terceros y fundamentado en el deber de la actividad bancaria y la característica de interés público, donde se concluye la responsabilidad de las entidades financieras, en todas las transacciones que se realicen con sus productos, concluyendo lo siguiente:

“Se advierte que las entidades financieras deben asumir la responsabilidad por la defraudación sufrida por sus usuarios a través de transacciones electrónicas y reparar, en consecuencia, los perjuicios sufridos por estos actos. En efecto, se explica que ese riesgo es inherente a la actividad bancaria, la cual se caracteriza por ser profesional, habitual y lucrativa, cuya realización requiere, además, de altos estándares de diligencia, seguridad, control, confiabilidad y profesionalismo. Lo anterior conduce a la innegable e ineludible obligación de garantizar la seguridad de las transacciones que autoriza por cualquiera de los medios ofrecidos al público, con independencia de si los dineros sustraídos provienen de cuentas de ahorro o de cuentas corrientes. No obstante, se aclara que un banco puede exonerarse si prueba que el fraude ocurrió por culpa del cuentahabiente o que su actuar dio lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues si bien es el usuario quien tiene el control de los mecanismos que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones, a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, se recuerda que la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue” (SC18614-2016 de 2016).

Este aporte de la jurisprudencia, muestra la responsabilidad de las entidades financieras en ofrecer canales y medios idóneos para proteger a sus usuarios de los riesgos a que están expuestos en el caso de hurto y de ejecución de transacciones fraudulentas con sus productos, lo cual brinda un avance satisfactorio con relación a la solución de estas situaciones que se presentan y que afectan al consumidor financiero.

De esta forma es preciso resaltar, tal como lo expresa Anaya, (2012): “la actividad bancaria es riesgosa, según Anaya el uso de estos medios por parte de los clientes o consumidores financieros, implica para los agentes bancarios un mayor control respecto de estos instrumentos, así como el deber de garantizar la autenticidad, la confidencialidad y la seguridad en las transacciones”.

Lo anterior se encuentra muy ligado a la consideración que hace la Corte Constitucional sobre la actividad bancaria como de interés público, la cual pone un límite a la autonomía de la voluntad que se refleja en las relaciones contractuales entre los bancos y los clientes (Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-517 de 2006)

De esta forma, los establecimientos bancarios deben actuar bajo los criterios de protección contenidos en la Ley 1328 de 2009, porque estos están encaminados en brindar garantías, ante todo a garantizar, la debida diligencia. En ese sentido, se puede decir que de “alguna manera el banco aprovecha su posición privilegiada para generar confusión en el cliente y no le procura a este una solución, sino que aumenta la controversia y el conflicto” (Anaya, 2019). Entonces, en relación al deber de debida diligencia y protección, Padilla y Zafra manifiestan que:

“al momento de determinar la debida diligencia de las entidades financieras en sus relaciones con los consumidores financieros, es preciso señalar que aquellas son profesionales y que se encuentran frente a estos en una posición de asimetría contractual, lo cual implica que la diligencia que debe exigírseles a dichas entidades en el cumplimiento de sus obligaciones frente al ordenante o beneficiario ha de ser más estricta. (Padilla y Zafra, 2017)

En ese orden de ideas, a las entidades bancarias en este caso Banco CMR Falabella se les debe exigir un mayor cumplimiento del deber de debida diligencia debido a sus conocimientos especiales e idoneidad en el manejo de sus canales transaccionales y la agilidad para dominar casos de acciones fraudulentas, pues no solo se deben limitar al bloqueo de la tarjeta sino actuar frente a las compras que el usuario denunció como fraudulentas, hacer seguimiento y haber alzado una alerta transaccional tal como lo mencionó Sumup Colombia en su comunicado y haber evitado que llegarán los dineros a las cuentas de los ladrones.

CONCLUSIÓN

En conclusión, la inoperancia del Banco CMR FALABELLA, ante su omisión de la debida diligencia ante las acciones fraudulentas con mi tarjeta de crédito, han atentado

contra la promoción y garantía de la efectividad de los derechos que tengo como consumidor financiero, respecto a mi dignidad, intereses económicos, detrimento patrimonial y afectación al mínimo vital.

Con el fin de establecer la vulneración de los derechos, solicito señor Juez se sirva tener en cuenta las siguientes pruebas:

- Fotocopia de la cédula.
- Denuncia ante la Fiscalía
- Ampliación de la denuncia
- Copia de los Boucher (compras) entregados por el Banco Falabella.
- Oficio enviado al Banco Falabella.
- Contestación del Banco Falabella.
- Segundo Oficio enviado al Banco Falabella.
- Segunda contestación Banco Falabella.
- Oficio enviado a Sumup Colombia
- Oficio contestación Sumup Colombia.

PRETENSIONES

Con fundamento en los hechos relacionados, solicito al señor Juez disponer y ordenar a favor mío lo siguiente:

PRIMERO: Tutelar el derecho al mínimo vital, a la promoción y garantía de la efectividad de los derechos que tengo como consumidor financiero, respecto a mi dignidad, intereses económicos, detrimento patrimonial y afectación al mínimo vital.

SEGUNDO: Ordenar al Banco Falabella el reconocimiento de las siguientes transacciones que se realizaron con mi tarjeta de crédito de forma fraudulenta, ante el robo de mi tarjeta de crédito, que suman \$8.053.500:

- \$1.985.000,00
- \$4.285.000,00
- \$798.500,00
- \$985.000,00

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundamento esta acción en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991 y sus decretos reglamentarios 2591 y 306 de 1992.

ANEXOS

Copia de la tutela para el archivo del Juzgado

Copia de los documentos relacionado en el acápite de pruebas

CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 37 DE DECRETO 2591/91: JURAMENTO

Manifiesto bajo la gravedad del juramento que no se ha presentado ninguna otra acción de tutela por los mismos hechos y derechos.

NOTIFICACIONES

Dirección para recibir comunicaciones:

Accionado: Banco Falabella, Avenida Carrera 19 #120-71 piso 3, Bogotá
notificacionjudicial@bancofalabella.com.co;
servicioalclientebancofalabellacolombia@bancofalabella.com.co;

Accionante: Carrera 100 #34-96 Edificio Fronteira. Cali - Valle del Cauca.
Teléfono: 3178291246 - 3126574038,
maria.ayalaca@hotmail.com
rocyayala@hotmail.com

Atentamente,



MARIA LUISA AYALA CABALLERO
C.C. 60.315.245 de Cúcuta

Santiago de Cali, 10 de enero de 2023

Señores:

BANCO FALABELA

Ciudad

Cordial saludo,

Yo, MARIA LUISA AYALA CABALLERO, identificada con cédula de ciudadanía 60.315.245 soy usuaria de la Tarjeta de Crédito CMR Falabella, la cual fue hurtada junto a mi cédula de ciudadanía y celular el día 6 de enero de 2023 a las 3:04 pm., en el municipio de Calima mientras disfrutaba de un paseo familiar.

Dicha tarjeta fue robada, y desde el momento que me di cuenta que fue sustraída junto a mis pertenencias, empecé a comunicarme con servicio al cliente del Banco pero fue imposible, puesto que la línea misma daba por terminada la llamada, sin lograr tener éxito y comunicarme con un asesor. Además al intentarlo por medio de la línea del WhatsApp no brindaba ningún menú para poder realizar el bloqueo de mi tarjeta de crédito puesto que no era desde mi número de celular, por lo cual me tocó esperar a viajar al día siguiente a Cali, para hacer el proceso presencialmente donde me informaron que ya habían realizado compras por más de 8 millones de pesos con mi tarjeta de crédito.

Por todo ello, le corresponde a su entidad y al ente asegurador asumir los cargos indebidos que se han realizado con mi tarjeta de crédito acudiendo a los principios de debida diligencia que da la Ley 1328 de 2009 y demás aspectos de protección del consumidor financiero que deben brindar las entidades financieras. Por lo cual, le solicito me sean reintegradas las cantidades sustraídas de forma indebida de mi tarjeta.

Manifiesto además que se realizó el denunció pertinente en el laxo de 24 horas que exige la entidad bancaria.

Atentamente,

María Luisa Ayala Caballero

C.C. 60.315.245 de Cúcuta

Santiago de Cali, 3 de febrero de 2023

Señores:

BANCO FALABELA

Ciudad

Cordial saludo,

En respuesta a su comunicado del día 31 de enero, donde se manifestó la negativa de reconocimiento de las compras fraudulentas realizadas con mi tarjeta de crédito CMR Falabella, la cual fue hurtada junto a mi cédula de ciudadanía y celular el día 6 de enero de 2023 en el municipio de Calima mientras disfrutaba de un paseo familiar.

Tal como se expresó en el comunicado anterior, una vez sucedidos los hechos se empezó a llamar al Banco para bloquear mi tarjeta, siendo imposible, puesto que la misma línea daba por terminada la llamada, sin lograr tener éxito y comunicarme con un asesor.

Además al intentarlo por medio de la línea del WhatsApp no brindaba ningún menú para poder realizar el bloqueo de mi tarjeta de crédito puesto que no era desde mi número de celular, a lo cual se puede decir que el sistema de servicio al cliente y garantías que ustedes manejan no es el más acto para responder al usuario en el caso de emergencia, lo cual le facilitó a los ladrones realizar las compras.

En vista de esto, al día siguiente al robo, viendo que la comunicación con ustedes fue imposible, me tocó desplazarme a Cali para hacer el proceso presencialmente en el Banco, donde me informaron que ya habían realizado compras por más de 8 millones de pesos con mi tarjeta de crédito.

Sin embargo, a pesar de haber realizado la denuncia y bloqueo ante ustedes el día sábado 7 de enero, no generaron ninguna alerta transaccional al medio de pago que se utilizó para las compras que en este caso fue SUMUP Colombia, situación que debía haberse realizado de forma inmediata por parte de ustedes, para que la empresa SUMUP no desembolsaran el dinero a las cuentas, pues al realizar las compras el día viernes 7 de enero, dicha empresa desembolsa el dinero de las transacciones un día hábil después, es decir el día lunes 9 de enero, en todo ese tiempo ustedes como entidad financiera no informaron para poder reversar esas transacciones.

Por todo ello, a las falencias que su Banco presenta en la atención al cliente, falencias en la transmisión de la información a los entes correspondientes, negligencia al no actuar con la debida diligencia, no se pudo evitar que los dineros

llegarán a las cuentas de los ladrones, por lo cual le corresponde a su entidad y al ente asegurador asumir los cargos indebidos que se han realizado con mi tarjeta de crédito acudiendo a los principios de debida diligencia que da la Ley 1328 de 2009 y demás aspectos de protección del consumidor financiero que deben brindar las entidades financieras. Por lo cual, le solicito me sean reintegradas las cantidades sustraídas de forma indebida de mi tarjeta.

Manifiesto además que se realizó el denunció pertinente en el laxo de 24 horas que exige la entidad bancaria.

Atentamente,

María Luisa Ayala Caballero

C.C. 60.315.245 de Cúcuta

Outlook

Buscar

Reu 

Inicio Vista Ayuda



 Correo nuevo
  Eliminar
  Archivar
  Informar
  Limpiar
  Mover


Carpetas

Cerrar Anterior Siguiente



Bandej... 14865

NUC 765206109176202300047



Correo no ... 22

Año: 2023
Consecutivo: 47


Borradores 76

Tipo de Noticia: DENI
Delito Referente: HUR1
Ley de Aplicabilidad: Ley 9


Elementos en...



Elementos eli...

Tipo documento de Identidad: CEDU
Número documento de Identidad: 60311
Nombres: MARI
Apellidos: AYAL
Género: MUJE
Lugar de Nacimiento Pais: Color
Occiso?: NO

DATOS DE LA VÍ



Archivo



Notas

DATOS SOI

Historial de c...

Fecha de comisión de los hechos: 06/EP
Hora de comisión de los hechos: 15:04
Departamento hechos: Valle
Municipio hechos: CALII
Localidad o Zona:
Sitio Especifico: ESCE
Dirección: 76121
Uso de armas ?
Uso de sustancias tóxicas? NO

Crear carpeta ...

Grupos

Nuevo grupo

Relato de los hechos:

Estábamos llevando los niños a establecimiento deportivo en el municipio de Calima. activandose; fué unas personas de raza negra y una persona de gorra que se lo pas: ya que no se llevaron la cartera sino sacaron la tarjeta de crédito, la cédula y el celu: tarjeta de crédito banco Falabella, y Cédula de Ciudadanía #60315245, fueron sacad DOCUMENTOSTIPO_BIEN: DOCUMENTOSCLASE_BIEN: CEDULA-DOCUMENTO falabella y celular samsungBIEN_ASEGURADO: NODOCUMENTOS: TARJETA DE (CREDITO-DOCUMENTOSMARCA: CANTIDAD: 1VALOR: 8000000CARAC_BIEN: T de celulares hurtados:EQUIPO DE COMUNICACION: CELULAR-EQUIPO DE COM EQUIPO DE COMUNICACIONMARCA1: SAMSUNGCANTIDAD1: 1VALOR1: 80000 PagoIMEI1: 350726722374085Color1: BLANCONumero_linea1: 3178291246bien_a: alguno de los siguientes tipos de violencia contra la víctima?: Ninguna - ¿Fue utilizad parte de las personas que cometieron el delito?: NO - ¿Le fue suministrada algún tip vehículo no motorizado (por ejemplo bicicleta) para cometer el delito o para alejarse particulares del vehículo (placa, marca, modelo, color, adornos, abolladuras, rayones hecho?: 2 - ¿Le han solicitado dinero a cambio de la devolución de los bienes hurtad que hubieran podido grabar los hechos?: NOSABE - ¿El bien hurtado ha sido recupe Daño material y psicológico INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CASO: detalle medio c

Dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a la fecha, usted recibirá por este mec funcionamiento.

Con el NUC usted puede hacerle seguimiento a su caso a través de cualquiera de lo:

(i) La página web de la Fiscalía www.fiscalia.gov.co (vínculo de servicio al ciudadano

<https://outlook.live.com/mail/0/inbox/id/AQMkADAwATZiZmYAZC1hOWM1LWJkNDU1MDACLTAwCgBGAAADckmJ%2FftvO027YuyCh6PtAcAhQ600...>

- Carpetas
 - Bandej... 14865
 - Correo no ... 22
 - Borradores 76
 - Elementos en...
 - Elementos eli...
 - Archivo
 - Notas
 - Historial de c...
- Crear carpeta ...

NUC 765206109176202300047

Reenvió este mensaje el Lun 9/01/2023 5:49 PM.

Sistema_Penal@fiscalia.gov.co Para: MARIA.AYALACA@HOTMAIL. Dom 8/01/2023 1:58 AM



Señor(a):MARIA LUISA AYALA CABALLERO

Estimado(a) señor(a)

La Fiscalía General de la Nación le informa que a la denuncia presentada por usted e 765206109176202300047. La Información registrada en la noticia y que reposa en la

- Grupos
 - Nuevo grupo

NÚMERO ÚNICO

Fecha de Recepción: 07/EN
 Hora de Recepción: 15:04
 Departamento: Valle
 Municipio: CALI
 Entidad Receptora: Polici
 Unidad Receptora: UBIC
 Año: 2023
 Consecutivo: 47

Tipo de Noticia: DENL
 Delito Referente: HUR1
 Ley de Aplicabilidad: Ley 9

DATOS DE LA VÍ

Tipo documento de Identidad: CEDU
 Número documento de Identidad: 60314
 Nombres: MARI
 Apellidos: AYAL
 Género: MUJE
 Lugar de Nacimiento País: Colon
 Occiso?: NO

DATOS SOE

Fecha de comisión de los hechos: 06/EN
 Hora de comisión de los hechos: 15:04
 Departamento hechos: Valle
 Municipio hechos: CALI
 Localidad o Zona:
 Sitio Especifico: ESCE

12/4/23, 20:29

RV: Ampliación Denuncia NUC 765206109176202300047: María Luisa Ayala C. - Outlook

Eliminar

Archivar

Informar

Responder

Leído / No leído

Clasificar

RV: Ampliación Denuncia NUC 765206109176202300047

ATENTAMENTE,

MARTHA ENITH DIAZ P.
FISCAL 54 LOCAL

De: María Luisa Ayala C. [mailto:maria.ayalaca@hotmail.com]
Enviado el: miércoles, 1 de febrero de 2023 10:45 a. m.
Para: Martha Enith Diaz Palacios <marthae.diaz@fiscalia.gov.co>
Asunto: RE: Ampliación Denuncia NUC 765206109176202300047

Buenos días

Como ampliación de la demanda incluyo lo siguiente:

Se solicito información a la empresa de datafonos SUMUP que fueron con los que se efectuaron las compras con la tarjeta robada de mi propiedad y nos dan información de las empresas que se le realizaron las compras.

Una de ellas es la empresa Tutty S.A.S con la dirección cra 31A #29-54, a la cual nos comunicamos y nos dicen que ellos no poseen datafono que todas las compras las hacen de contado. Entonces no pareciera ser cierto esto porque la empresa SUMUP nos envió las pruebas de las compras a la cual les anexo. Pareciera que los ladrones llevaban el datafono inalambrico porque la primera compra la realizaron a las 2:13 y dice que en la ciudad de Cali, y el robo se efectuó en el Lago Calima en el estadio del Darien aproximadamente entre la 1:30 y 2 de la tarde, es imposible que se pudieran desplazarse a la ciudad de cali al rededor de 15 minutos.

Anexo correo recibido de la empresa SUMUP

De: María Luisa Ayala C. <maria.ayalaca@hotmail.com>
Enviado: miércoles, 11 de enero de 2023 9:19 a. m.
Para: marthae.diaz@fiscalia.gov.co <marthae.diaz@fiscalia.gov.co>
Asunto: RV: Ampliación Denuncia NUC 765206109176202300047

Buenos días

Con el robo de la tarjeta de crédito del Banco Falabella se hicieron compras en los siguientes establecimientos de comercio, pero no nos entregaron más información en el banco porque se tiene una reclamación con el banco y que la fecha máxima para responder es el 31 de enero.

12/4/23, 20:36

Correo: María Luisa Ayala C. - Outlook

Copia para comercio

Tutty S.A.S

2954 Carrera 31A # 29 - 54
760001 Cali
Colombia

Nº de comercio: MC2NQKUL
Nº de operación: TSNEPHMXS7
ID del terminal: 000AJI3Q
Nº de factura simplificada: S20230000014

Mastercard
**** * 9118
Lectura de chip

Venta

06 de ene de 2023 a las 14:11
hrs

Importe personalizado

Cantidad \$4.285.000

MARIA LUISA

Acepto el pago de la cantidad
mencionada conforme al acuerdo con
el emisor de la tarjeta

Modo de autorización: Emisor
Código de autorización: 980062
Datos EMV: A0000000041010/0000008

<https://outlook.live.com/mail/0/id/AQMkADAwATZIZmYAZC1hOWM1LWJKNDUIMDACTAwCgBGAAADckmJ%2FftvO027YuyCh6PtAcAhQ60OXm5o...>

12/4/23, 20:37

Correo: María Luisa Ayala C. - Outlook

Copia para comercio

Tutty S.A.S
2954 Carrera 31A # 29 - 54
760001 Cali
Colombia

Nº de comercio: MC2NQKUL
Nº de operación: TC6TTXQ339
ID del terminal: 000AJI3Q
Nº de factura simplificada: S20230000015

Mastercard
**** * 9118
Lectura de chip

Venta
06 de ene de 2023 a las 14:13
hrs

Importe personalizado
Cantidad \$1.985.000

María Luisa

Acepto el pago de la cantidad
mencionada conforme al acuerdo con
el emisor de la tarjeta

Modo de autorización: Emisor
Código de autorización: 979681
Datos EMV: A0000000041010/0000008

12/4/23, 20:37

Correo: María Luisa Ayala C. - Outlook

Copia para comercio

Metalisteria Cordoba
24A05 Calle 26oeste # 4 A
05
760001 Cali
Colombia

Nº de comercio: M23QMTP3
Nº de operación: TG29ACEKME
ID del terminal: 000AJZPJ
Nº de factura simplificada: S20230000011

Mastercard
**** * 9118
Lectura de chip

Venta
06 de ene de 2023 a las 15:10
hrs

Importe personalizado
Cantidad \$985.000

María Luisa

Acepto el pago de la cantidad
mencionada conforme al acuerdo con
el emisor de la tarjeta

Modo de autorización: Emisor
Código de autorización: 996193
Datos FMV: Δ0000000041010/0000008

12/4/23, 20:37

Correo: Maria Luisa Ayala C. - Outlook

Copia para comercio

Metalisteria Cordoba
24A05 Calle 26oeste # 4 A
05
760001 Cali
Colombia

Nº de comercio: M23QMTP3
Nº de operación: TTMV6VF6M3
ID del terminal: 000AJZPJ
Nº de factura simplificada: S20230000013

Mastercard
**** * 9118
Lectura de chip

Venta
06 de ene de 2023 a las 15:11
hrs

Importe personalizado
Cantidad \$798.500

MARIA LUISA

.....
Acepto el pago de la cantidad
mencionada conforme al acuerdo con
el emisor de la tarjeta

Modo de autorización: Emisor
Código de autorización: 996367
Datos FMV: 00000000041010/0000008

<https://outlook.live.com/mail/0/id/AQMkADAwATZiZmYAZC1hOWM1LWJkNDUIMDAcLTAwCgBGAAADckmJ%2FftvO027YuyCh6PtAcAhQ600Xm5o...> 2/3

Hola Maria,

Respuesta a tu radicado No. 7835924

Recibimos tu reclamación, en donde nos informas que desconoces (4) compras realizadas el 6 de enero del año en curso en los comercios SUMUP METALISTERIA y TUTTY S A S, por un valor total de \$ 8.053.500,00.

Te confirmamos que procedimos a realizar el análisis al interior del Banco, encontrando que las compras fueron realizadas de forma presencial, es decir, mediante lectura de Chip/Pin con la Tarjeta original.

Debes tener presente que, para poderlas efectuar, fue necesario presentar el plástico de tu Tarjeta de Crédito (producto bajo tu custodia) en los establecimientos comerciales.

De acuerdo con lo anterior, lamentamos informarte que no es posible atender tu reclamación de manera favorable, ya que el evento presentado (hurto) hace parte de una situación externa a Banco Falabella, reiterando que la custodia y el bloqueo oportuno de los productos y el APP es responsabilidad de quien los porta y no de Banco Falabella.

En Banco Falabella, estamos comprometidos a ofrecerte un excelente servicio.

Consulta la información de nuestros canales de atención en la página web www.bancofalabella.com.co en la sección canales o puedes escribirnos por WhatsApp a la única línea verificada + 57 1 58788000, no olvides incluir el + al guardar el número en tus contactos, tan pronto ingreses al chat escribe "Atención Preferencial" o dando clic [aquí](#).

Gracias,
Equipo de Experiencia del Cliente.
Banco Falabella S.A.
Fecha: 31 de enero de 2023
Proyecto: 7835924
Revisó: jguti



Por tu seguridad no abras correos electrónicos o links que desconozcas

Defensor del Consumidor Financiero

Defensor del Consumidor Financiero principal: Dr. Dario Laguado Monsalve.
Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Dr. Carlos Durán Preciado. / Horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM / Dirección: Calle 70A N 11-83 Quinta Camacho - Bogotá D.C.
Correo electrónico: reclamaciones@defensorialg.com.co / Teléfonos: (601) 211 0351 - 320 398 1187
Pagina Web: www.defensorialg.com.co

¡Hola Maria Luisa!

Respuesta a tu Derecho de Petición No. 8129551.

En atención al derecho de petición por ti radicado a nuestra entidad, nos permitimos pronunciamos a continuación:

Sobre el particular te aclaramos respetuosamente que, el hurto no hace parte de un evento asociado a la responsabilidad del Banco, reiterándose que el porte y custodia del plástico y clave (PIN) de la Tarjeta de Crédito CMR es tu responsabilidad como titular y que no es nuestro Banco, sino el comercio quien debe validar que la persona que realiza la compra a través de la Tarjeta de Crédito es su respectivo dueño, motivo por el cual no es procedente que nuestra Entidad asuma económicamente las compras que desconoces, invitándote nuevamente a radicar tu solicitud de devolución de las compras directamente al comercio donde se realizaron.

Ahora bien, te aclaramos que nuestra entidad como establecimiento de crédito vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia y bajo el objeto social restringido según el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, no ejerce las actividades de archivo de comprobantes de compras en comercios, información detallada de las mismas o relacionada con el transporte y comercialización de los productos adquiridos con ellas, simplemente funge como un medio de pago para la adquisición de bienes y servicios por parte de los consumidores financieros que utilizan los productos de Tarjeta de Crédito o Débito de nuestro Banco Falabella S.A., de allí la imposibilidad que le asiste a nuestra entidad de suministrarte el comprobante o más datos de las compras, tales como:

- I. Datos de identificación e información del comprador.
- II. Producto(s) que se compró(aron).
- III. Comprobante de compra del(los) producto(s) adquirido(s).
- IV. Dirección IP o lugar donde se realizó o entregó la compra.
- V. Trazabilidad de entrega.
- VI. Empresa transportadora.
- VII. Número de datáfono donde se realizó el pago de la compra.
- VIII. Video del momento en que se realizó la compra.

Nuestro Banco en estos casos no tiene la forma de conocer los datos antes relacionados, pues le refieren de manera exclusiva al establecimiento de comercio precisando que las Tarjetas de Crédito CMR otorgadas por nuestro Banco son exclusivamente un medio de pago para la adquisición de bienes y servicios adquiridos por los consumidores financieros en establecimientos de comercio



ten
en cuenta

Por tu seguridad no abras correos electrónicos o links que desconozcas

Defensor del Consumidor Financiero

Defensor del Consumidor Financiero principal: Dr. Darío Laquedo Monsalve.
Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Dr. Carlos Durán Preciado. / Horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM / Dirección: Calle 70A N 11-83 Quinta Camacho - Bogotá D.C.
Correo electrónico: reclamaciones@defensorialq.com.co / Teléfonos: (601) 211 0351 - 320 398 1187
Pagina Web: www.defensorialq.com.co

presencial y no presencial.

De la misma manera te aclaramos que, el bloqueo de tu Tarjeta de Crédito CMR no es necesario realizarlo desde tu número de celular en razón a que las validaciones internas se realizan con el número de tu cédula y otros datos personales, adicionalmente puedes observar en el sitio web del Banco que hay un link directo para reportar tu Tarjeta en caso de robo o extravío, como se observa en la siguiente imagen:



Adicionalmente, te informamos que las 4 compras por ti objetadas fueron presenciales en establecimientos nacionales TUTTY S.A.S1990 y METALISTERIA CORDOBA, bajo la lectura del chip evidenciándose el porte y custodia del plástico, se observan 2 reintentos (rechazados), lo cual genera alerta por comportamiento sospechoso habiendo procedido el Banco a realizar bloqueos preventivos y el respectivo reporte de tus datos en bases internas del Banco, no se evidencia intentos de vulnerabilidad en el portal bancario y se procede finalmente a realizar el bloqueo definitivo del plástico de tu Tarjeta una vez el Banco tiene conocimiento formal de la situación por ti manifestada, precisando que no evidenciamos intención de contacto antes de las compras reclamadas. Se verificó la página web de la policía nacional sin encontrarse denuncia por extravío de la tarjeta, habiendo el Banco notificado al número de celular por ti registrado ante el Banco las compras que desconoces, según se detalla a continuación:

Fecha inicial	Núm. documento	Núm. celular	Enviado	Acción	SMS
06/01/2023 14:12:26	60315245	3178291246	SI	OK	BANCO FALABELLA, informa compra aprobada 4.285.000 06/01/2023 14:12 con tu tarjeta *9118.Mas info: WhatsApp http%3A%2F%2Fow.ly%2FYnBL30qy6N. En TUTTY S.A.S1990
06/01/2023 14:13:44	60315245	3178291246	SI	OK	BANCO FALABELLA, informa compra aprobada 1.985.000 06/01/2023 14:13 con tu tarjeta *9118.Mas info: WhatsApp http%3A%2F%2Fow.ly%2FYnBL30qy6N. En TUTTY S.A.S1990
06/01/2023 15:10:58	60315245	3178291246	SI	OK	BANCO FALABELLA, informa compra aprobada 985.000 06/01/2023 15:10 con tu tarjeta *9118.Mas info: WhatsApp http%3A%2F%2Fow.ly%2FYnBL30qy6N. En METALISTERIA CORD
06/01/2023 15:12:28	60315245	3178291246	SI	OK	BANCO FALABELLA, informa compra aprobada 798.500 06/01/2023 15:12 con tu tarjeta *9118.Mas info: WhatsApp http%3A%2F%2Fow.ly%2FYnBL30qy6N. En METALISTERIA CORD

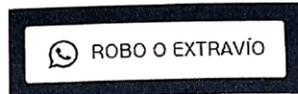


Por tu seguridad no abras correos electrónicos o links que desconozcas

Defensor del Consumidor Financiero

Defensor del Consumidor Financiero principal: Dr. Darío Laguado Monsalve.
Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Dr. Carlos Durán Preciado. / Horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM / Dirección: Calle 70A N 11 83 Quinta Camacho - Bogotá D.C
Correo electrónico: reclamaciones@defensorialq.com.co / Teléfonos: (601) 211 0351 - 320 398 1187
Pagina Web: www.defensorialq.com.co

4. El botón "Robo o extravío" que se encuentra en la página principal de nuestra página web www.bancofalabella.com.co en su parte inferior derecha, a través del cual puede direccionarte de manera directa con uno de nuestros asesores a través de nuestra misma página web.



Consulta la información de nuestros canales de atención en la página web www.bancofalabella.com.co en la sección canales o puedes escribirnos por WhatsApp a la única línea verificada + 57 1 58788000, no olvides incluir el + al guardar el número en tus contactos, tan pronto ingreses al chat escribe "Atención Preferencial" o dando clic [aquí](#).

Gracias,
Equipo de Experiencia del Cliente.
Banco Falabella S.A.

Fecha: 27 de febrero de 2023
Proyecto: lemorenos
Consecutivo: 8249868

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Por tu seguridad no abras correos electrónicos o links que desconozcas

Defensor del Consumidor Financiero

Defensor del Consumidor Financiero principal: Dr. Darío Laguado Monsalve.
Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Dr. Carlos Durán Preciado. / Horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM / Dirección: Calle 70A N 11-83 Quinta Camacho - Bogotá D.C
Correo electrónico: reclamaciones@defensorialq.com.co / Teléfonos: (601) 211 0351 - 320 398 1187
Página Web: www.defensorialq.com.co

¡Hola Maria Luisa!

Respuesta a tu comunicación radicada en la Superintendencia Financiera No. 1561676382948294425.

En atención a la queja allegada ante la Superintendencia Financiera de Colombia, te informamos que realizadas las validaciones encontramos que en tu Tarjeta de Crédito CMR se registraron de manera exitosa las siguientes transacciones que desconoces, evidenciada en esta imagen de tu extracto de enero de 2023:

06/01/2023	SUMUP*METALISTERIA COR CR 1	\$ 798.500,00	1/24
06/01/2023	SUMUP*METALISTERIA COR CR 1	\$ 985.000,00	1/24
06/01/2023	SUMUP*TUTTYS A S CR 11B 9	\$ 1.985.000,00	1/24
06/01/2023	SUMUP*TUTTYS A S CR 11B 9	\$ 4.285.000,00	1/24

Estas transacciones se realizaron de manera presencial bajo lectura del chip del plástico de tu Tarjeta de Crédito CMR, cuyo porte y custodia es tu responsabilidad como titular, aclarando que las Tarjetas de Crédito CMR otorgadas por nuestro Banco son exclusivamente un medio de pago para la adquisición de bienes y servicios adquiridos por los consumidores financieros en establecimientos de comercio presencial y no presencial.

De igual forma, aclaramos que son los establecimientos de comercio quienes deben cerciorarse de realizar las validaciones, a fin de confirmar que la persona que realiza la compra a través de la Tarjeta de Crédito es su respectivo titular, sin que nuestro Banco tenga injerencia alguna en el proceso de esta validación que debe realizar el comercio.

Lo anterior, teniendo en cuenta lo previsto en el Contrato Unificado de Productos publicado en el siguiente enlace de nuestra página web <https://www.bancofalabella.com.co/informacion-clientes>, el cual fue de tu conocimiento según se observa en el documento "Firma Contrato Unificado de Productos" que suscribiste, adjunto como Anexo 1, cuyo numeral 2.3. de su sección "REGLAMENTO PARA EL MANEJO DE TARJETA DE CRÉDITO", establece:

"La entrega de la Tarjeta y el elemento de seguridad definido como clave, se hace en



Por tu seguridad no abras correos electrónicos o links que desconozcas

Defensor del Consumidor Financiero

Defensor del Consumidor Financiero principal: Dr. Darío Laquada Monsalve.
Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Dr. Carlos Durán Preciado. / Horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM / Dirección: Calle 70A N 11-83 Quinta Camacho - Bogotá D.C.
Correo electrónico: reclamaciones@defensorialq.com.co / Teléfonos: (601) 211 0351 - 320 398 1187
Página Web: www.defensorialq.com.co

consideración a las condiciones personales de EL CLIENTE y a la información por él suministrada, por tanto, la Tarjeta tendrá carácter personal e intransferible y podrá ser utilizada exclusivamente por EL CLIENTE: a) Como medio de pago en la adquisición de bienes o servicios o para efectuar avances en efectivo b) en tanto establecimiento con quien EL BANCO o cualquiera de las afiliadas o vinculadas a esta haya celebrado o llegue a celebrar acuerdos, contratos o convenios para la utilización de la Tarjeta ("los establecimientos") c) en Colombia o en el exterior d) a través de medios electrónicos u otros mecanismos autorizados, mediante el uso de procedimientos, claves de acceso o autorizaciones electrónicas."

De igual forma, mediante la cláusula "DECIMAQUINTA: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD" de la sección "REGLAMENTO PARA EL MANEJO DE TARJETA DE CRÉDITO" del Contrato Unificado de Productos (CUP) antes mencionado, también informamos:

"EL BANCO no asume responsabilidad en caso de que cualquier establecimiento afiliado a la red o redes de la tarjeta se niegue a admitir el uso de la tarjeta y tampoco será responsable de la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga EL CLIENTE con la tarjeta, asuntos todos que deberán ser resueltos directamente por EL CLIENTE, con el proveedor o afiliado."

En virtud de lo anterior, la solicitud de reversión y/o reintegro del valor de la compra debes radicarla directamente ante los comercios donde se realizaron.

Adicionalmente, dentro de la investigación encontramos que las transacciones que desconoces te fueron notificadas inmediatamente y el mismo día en que se realizaron, por medio de mensaje de texto (SMS) enviado al celular por ti reportado al Banco. Se verificó la página web de la policía nacional sin encontrarse denuncia por extravió de la tarjeta y en tu reclamo informas haber sido víctima del hurto de tu Tarjeta de Crédito CMR. Sin intentos de vulnerabilidad en el portal bancario y manifiestas haber sido víctima de hurto.

Por lo anterior, lamentamos el hurto del plástico de tu Tarjeta, sin embargo, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado y las políticas establecidas por nuestro Banco, respetuosamente nos permitimos aclarar que el hurto no hace parte de un evento asociado a la responsabilidad de nuestro Banco Falabella, motivo por el cual no es procedente que asumamos económicamente las compras que desconoces y te invitamos a dirigir la solicitud de devolución de estas compras al comercio donde se realizaron.

Con relación a la denuncia penal adjunta por ti en esta petición, confirmamos que no es competencia de nuestro Banco Falabella S.A. pronunciarse sobre un tema que está en investigación y del cual estamos a la espera de los resultados u órdenes legales dadas por parte de la entidad competente.



Por tu seguridad no abras correos electrónicos o links que desconozcas

Defensor del Consumidor Financiero

Defensor del Consumidor Financiero principal: Dr. Darío Laguarda Monsalve.
Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Dr. Carlos Durán Preciado. / Horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM / Dirección: Calle 70A N 11-83 Quinta Camacho - Bogotá D.C.
Correo electrónico: reclamaciones@defensorialq.com.co / Teléfonos: (601) 211 0351 - 320 398 1187
Página Web: www.defensorialq.com.co

Consulta la información de nuestros canales de atención en la página web www.bancofalabella.com.co en la sección canales o puedes escribirnos por WhatsApp a la única línea verificada + 57 1 58788000, no olvides incluir el + al guardar el número en tus contactos, tan pronto ingreses al chat escribe "Atención Preferencial" o dando clic [aquí](#).

Gracias,
Equipo de Experiencia del Cliente.
Banco Falabella S.A.

Fecha: 20 de febrero de 2023
Proyecto: smagulreb
Consecutivo: 8184006

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



en cuenta

Por tu seguridad no abras correos electrónicos o links que desconozcas

Defensor del Consumidor Financiero

Defensor del Consumidor Financiero principal: Dr. Darío Laquado Monsalve.
Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Dr. Carlos Durán Preciado. / Horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM / Dirección: Calle 70A N 11-83 Quinta Camacho - Bogotá D.C.
Correo electrónico: reclamaciones@defensorialq.com.co / Teléfonos: (601) 211 0351 - 320 398 1187
Página Web: www.defensorialq.com.co



Bogotá D.C., 31 de enero de 2023

Referencia: Respuesta a solicitud

Hola María Luisa,

Para SumUp Medios de Pagos Colombia S.A.S (en adelante, la Compañía), es fundamental apoyar a los pequeños y medianos comercios, así como el crecimiento de los mismos y crear una cultura de transparencia y respeto entre los comerciantes y los titulares de los instrumentos de pago.

Respecto a tu solicitud de información:

- El día 12 de enero de 2023, se radicó una solicitud de información dirigido a SumUp, a través del correo electrónico ayuda@sumup.co con caso No. 26602878. En dicho documento, se solicitó (La señora MARIA LUISA AYALA CABALLERO, identificada con cédula de ciudadanía 60.315.245 y propietaria de la Tarjeta de Crédito CMR Falabella #*****9118 informa que fue víctima de hurto el día 06 de enero de 2023, de la tarjeta de crédito CMR Falabella, su cedula de ciudadanía y su teléfono celular, y pide suministrar información de los comercios y las cuentas bancarias donde se realizaron varias transacciones con su tarjeta de crédito #*****9118, y que manifiesta ser fraudulentas dado que ella no las realizo, y donde se utilizaron datafonos SumUp Air, como medio de pago en los comercios TUTTY S.A.S. y METALISTERIA CORDOBA, lo anterior para proceder con la investigación que corresponda).

Información en relación a las transacciones realizadas el día 06 de enero de 2023 con una tarjeta de la cual eres la titular terminada el ***9118 por los siguientes valores:

- TC6TTXQ339 COP1,985,000.00
- TSNEPHMXS7 COP4,285,000.00
- TTMV6VF6M3 COP798,500.00
- TG29ACEKME COP985,000.00



encontrándonos dentro del término legal, a continuación nos permitimos dar respuesta a tu solicitud de información:

Hemos verificado que las transacciones se llevaron a cabo en los comercios que se evidencian en los soportes que facilitaremos, a través de la modalidad de venta presente, por lo que fue indispensable para su ejecución la presentación del instrumento de pago. Finalmente, hemos dado inicio a una investigación interna para prevenir la ocurrencia de estos casos en el futuro y determinar el comercio que realizó las transacciones.

Sin perjuicio de lo anterior, te informamos que las transacciones fueron dispersadas al comercio toda vez que al momento de la ocurrencia de las transacciones la tarjeta no se encontraba bloqueada y tampoco recibimos ningún bloqueo o alerta por parte del banco emisor de la tarjeta, por lo que las mismas fueron aprobadas.

Queremos informarte que este tipo de situación se consideran disputas comerciales, las cuales deben ser resueltas directamente por la entidad emisora de la tarjeta quien tiene la carga de validar la seguridad de tus transacciones y tus instrumentos de pago, y en segunda instancia con entidades gubernamentales, como la Superintendencia de Industria y Comercio.

Adicional a lo anterior, te indicamos que SumUp Medios de Pagos Colombia S.A.S., en su calidad de procesador de pagos contratado por el comercio, no tiene la facultad de hacer la devolución del dinero en referencia pues el mismo ya fue pagado al comercio. Conforme a nuestros términos y condiciones publicados en nuestra página web (<https://sumup.co/terms/>) la Compañía SumUp actúa meramente como un mandatario. Por lo anterior, SumUp, no hace parte de la relación comercial establecida entre el comerciante y los titulares de los instrumentos de pago.

Te informamos que adjunto a este documento, encontrarás los soportes de las transacciones en cuestión en donde se identifican los datos del comercio y la información del instrumento de pago utilizado para la ejecución de estas.

Por último, te confirmamos que no podemos entregar información diferente a la anteriormente mencionada de acuerdo con la ley de protección de datos personales Ley 1581 de 2012.

Esperamos haber resuelto de esta manera la solicitud de información presentada, y que se logre pronta solución en un feliz término.

Atentamente,

SumUp Medios de Pagos Colombia S.A.S