

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**JUZGADO OCTAVO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE
CALI
SENTENCIA DE TUTELA No.095**

Santiago de Cali, quince (15) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

Asunto: ACCIÓN DE TUTELA

Accionante: MARIA LUISA AYALA CABALLERO

Accionado: BANCO CMR FALABELLA

Radicación: 008-2023-00095

I. OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Procede el despacho a resolver sobre la solicitud de amparo constitucional elevada por **MARIA LUISA AYALA CABALLERO** en nombre propio contra **BANCO CMR FALABELLA**, por la presunta vulneración del derecho fundamental de MINIMO VITAL.

II. ANTECEDENTES

A. HECHOS

Manifiesta la accionante que, es usuaria de la Tarjeta de Crédito CMR del Banco Falabella, la cual fue hurtada junto a la cédula de ciudadanía y celular el día 6 de enero de 2023 a las 3:04 pm., en el municipio de Calima.

Que desde el acontecimiento, intento comunicarse con servicio al cliente del Banco Falabella, pero fue imposible.

Agrega que, al día siguiente al llegar a Cali para realizar el bloqueo de la tarjeta de crédito le informaron que ya habían realizado compras por más de 8 millones de pesos.

Expone que remitió comunicado al Banco Falabella para que realizara el reconocimiento de que las sumas fueron sustraídas de forma indebida de la tarjeta de crédito, ya que por mal servicio al cliente no puedo bloquear la tarjeta de crédito el día de los hechos, entidad que respondiendo la solicitud de forma negativa.

Indica que en otro comunicado en banco aludió que, es de su responsabilidad la tenencia del plástico.

Alega que, pese haber realizado la denuncia y bloqueo ante el banco el día sábado 7 de enero, no generaron alerta transaccional al medio de pago que se utilizó para las compras, para que la empresa SUMUP no desembolsaran los dineros de las compras a las cuentas.

Por lo anterior, acude a este mecanismo de protección de derechos fundamentales, para que el Banco reintegre las cantidades sustraídas de forma indebida de la tarjeta.

B. DERECHO VULNERADO Y PRETENSIONES

La parte actora reclama el amparo constitucional del derecho fundamental de mínimo vital, pretendiendo que se ordene a **BANCO CMR FALABELLA**, reconocer que las transacciones por los valores de \$1.985.000,00, \$4.285.000,00, \$798.500,00, \$985.000,00, que hacienden a la que suma de \$8.053.500, fueron realizadas de forma fraudulenta, en virtud al hurto de la tarjeta de crédito.

C. INTERVENCIÓN DE LA PARTE ACCIONADA

C.1. BANCO CMR FALABELLA

Habiéndose rebasado el término perentorio concedido, por ningún medio la entidad accionada, se manifestó, es decir, el funcionario competente no emitió respuesta alguna respecto de los hechos y pretensiones de la accionante, no obstante, el requerimiento expreso del Juzgado contenido en la providencia y comunicada en fecha 04 de mayo de 2023, enviado al correo electrónico, notificacionjudicial@bancofalabella.com.co.

D. INTERVENCIÓN DE LA PARTES VINCULADAS

D.1. SUMUP COLOMBIA

Habiéndose rebasado el término perentorio concedido, por ningún medio la entidad vinculada, se manifestó, es decir, el funcionario competente no emitió respuesta alguna

respecto de los hechos y pretensiones del accionante, no obstante, el requerimiento expreso del Juzgado contenido en la providencia y comunicada en fecha 04 de mayo de 2023, enviado al correo electrónico, toni.riera@sumup.com.

D.2. TUTTY SAS

Manifiesta que, respecto a lo mencionado de unas compras realizada a través de la empresa denominada SUMUP COLOMBIA a la sociedad TUTTI SAS, reiteran lo mencionado en requerimiento realizado por el JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE GARANTÍAS DE CALIMA EL DARIEN dentro del proceso jurídico con CÓDIGO ÚNICO DE INVESTIGACIÓN 76520610917620230004700 en los siguientes términos:

A. Se informa que respecto de las consignaciones que hacen alusión dentro del requerimiento de la fecha 06 de enero de 2023 con los montos señalados no se acercan a la realidad de lo que ha ingresado en la cuenta bancaria de la empresa TUTTI SAS, pues como se observa en los extractos bancarios de la cuenta de la sociedad Tutti SAS, no tenemos movimientos con valores similares y en fechas idénticas a las referenciadas – se anexa extractos bancarios-.

B. Informamos que no tenemos ni hemos tenido vinculación alguna con la empresa SUMUP, en especial frente a servicios de datáfonos. Se anexa reclamación a la empresa SUMUP por correo electrónico.

Por lo expuesto, solicita que se desvincule del presente proceso a la sociedad TUTTI SAS, pues es ajena a los movimientos de dinero objeto de investigación.

Agrega que la empresa SUMUP DE COLOMBIA ha guardado silencio frente a la reclamación por tener vinculada aparentemente la empresa TUTTI SAS sin el consentimiento de estos, de igual manera han guardado silencio frente a la aclaración de la razón social que vinculan a los procesos impulsados por la parte accionante, pues en los vouchers refieren una entidad denominada TUTTY SAS la cual difiere en la última letra, pues no es lo mismo TUTTI SAS y TUTTY SAS.

D.3. FISCALÍA 54 SECCIONAL DE CALI

Manifiesta que, Revisado el sistema misional SPOA encontró la indagación radicada bajo partida Nro. 765206109176202300047, Delito HURTO CALIFICADO ART. 240 C.P. MENOR CUANTIA, denunciante AYALA CABALLERO MARIA LUISA, noticia criminal que pasó por esta Fiscalía 54 Local de Intervención Temprana de la Seccional Valle del Cauca el 08 de enero de 2023 y en cumplimiento del modelo de intervención temprana le dio curso hacia un Despacho de conocimiento correspondiendo por asignación a la Fiscalía 06 Local de Calima El Darién.

Aclara que la Fiscalía 54 Local está adscrita a la Dirección Seccional Valle del Cauca y no a Cali.

Agrega que correrá traslado del trámite constitucional a la Fiscalía Sexta Local de Calima, titular Dr. MARIO GERMAN LOPEZ CIFUENTES, correo mariog.lopez@fiscalia.gov.co, asistente Dr. GERMAN ALFONSO RUSSI VELA, correo german.russi@fiscalia.gov.co.

D.5. FISCALIA 6 LOCAL DE CALIMA EL DARIEN

Manifiesta que, conoció la denuncia presentada por la accionante, la cual dio origen a la noticia criminal No. 765206109176202300047 por el delito de Hurto Calificado, según Arts. 239 y 240 del Código Penal, en averiguación de responsables.

La noticia criminal tiene fecha del 7 de enero de 2023 y fue recibida en la ciudad de Palmira (V), asignada el día 8 de enero a la Fiscalía 54 Local del Grupo Intervención Temprana de Entradas de Buga y el día 16 del mismo mes y año fue asignada a dicho despacho.

Agrega que, el 23 de enero de esta anualidad proyectó el programa metodológico de la investigación y elevó solicitud de audiencia ante el Juez de Control de Garantías para obtener autorización de búsqueda selectiva en bases de datos, según Art. 244 del CPP, encaminada a obtener información de las entidades Banco Falabella, Sumup, Tutty S.A.S y la Metalistería. El día 7 de febrero recibió la ampliación de denuncia vía correo electrónico.

El 15 de febrero del hogano obtuvo la autorización judicial para agotar la búsqueda selectiva, la cual ordenó al día siguiente. El 16 de marzo realizó control de legalidad a respuesta entregada por la entidad Tutty S.A.S., quien aportó los datos de su representante legal, indicó que no tenía datafono, que no tenía ni había tenido vinculación con la empresa SUMUP y que desconocen los movimientos financieros que fueron efectuados con la tarjeta de la denunciante (allegaron copia de reclamaciones realizadas por ellos a SUMUP), además, en esa fecha se autorizó por la Judicatura la prórroga a la orden de búsqueda selectiva.

El día 14 de abril de 2023 recibió informe de investigador de campo en el que informa que, culminado el plazo otorgado para la búsqueda selectiva no se había recibido respuesta de las entidades Banco Falabella ni de SUMUP, sugiriendo obtener nueva autorización de prórroga, no obstante, ello no es posible jurídicamente ya que el Art. 224 del CPP, en concordancia con el 244 del mismo estatuto adjetivo, señalan que el plazo sólo se podrá

prorrogar por una sola vez, por ello, elevará nueva solicitud de audiencia para insistir en la obtención de esa información.

Los elementos materiales probatorios sustentan la hipótesis de que el responsable o responsables del hurto llevaban consigo por lo menos dos datafonos inalámbricos, puesto que, según la denunciante, la hora del hurto habría sido entre las 13:30 y las 14:00 en Calima el Darién y la primera transacción se produjo a las 14:11, supuestamente, en la ciudad de Cali, ello según la información obtenida de Falabella. La indagación está encaminada a establecer a quién se le hizo entrega de los datafonos en los que se realizaron las cuatro transacciones, ya que, según informó SUMUP, uno de ellos aparece asignado a la empresa TUTTY S.A.S y el otro a Metalistería Córdoba, ambas de Santiago de Cali (V), pero desde TUTTY S.A.S. han sido categóricos en que esa empresa no maneja datafono, no tienen ni han tenido relación con SUMUP y desconocen las transacciones a su nombre.

En ese orden de ideas, considera que ha sido diligente con el trámite investigativo, no ha vulnerado derecho fundamental alguno de la accionante, mucho menos el mínimo vital, la protección a los consumidores, respeto a su dignidad y a sus intereses económicos y detrimento patrimonial alegados por ella y por lo tanto le solicita, así se declare.

De otro lado, indica que se colige del escrito de tutela que el reproche está dirigido a un presunto incumplimiento de deberes de la entidad financiera en cuanto a la protección de los derechos del consumidor financiero y la pretensión puntual es que así se declare y que se reconozcan las transacciones que al parecer de manera fraudulenta fueron realizadas con la tarjeta de crédito de la accionante.

En ese sentido, considera que debe tenerse en cuenta la subsidiariedad de la Acción de Tutela, de conformidad con el numeral 1º del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991, reglamentario de esa acción constitucional, que señala que la acción será improcedente "Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (...)". No se advierte que en este caso sea necesaria la tutela para evitar un perjuicio irremediable y si existe otro mecanismo de defensa judicial, en este caso ante la Superintendencia Financiera.

D.6. FICALIA 54 LOCAL DE BUGA

Manifiesta que, Revisado el sistema misional SPOA encontró la indagación radicada bajo partida Nro. 765206109176202300047, Delito HURTO CALIFICADO ART. 240 C.P.
5

MENOR CUANTIA, denunciante AYALA CABALLERO MARIA LUISA, noticia criminal que pasó por esta Fiscalía 54 Local de Intervención Temprana de la Seccional Valle del Cauca el 08 de enero de 2023 y en cumplimiento del modelo de intervención temprana le dio curso hacia un Despacho de conocimiento correspondiendo por asignación a la Fiscalía 06 Local de Calima El Darién.

Aclara que la Fiscalía 54 Local está adscrita a la Dirección Seccional Valle del Cauca y no a Cali.

Agrega que correrá traslado del trámite constitucional a la Fiscalía Sexta Local de Calima, titular Dr.. MARIO GERMAN LOPEZ CIFUENTES, correo mariog.lopez@fiscalia.gov.co, asistente Dr. GERMAN ALFONSO RUSSI VELA, correo german.russi@fiscalia.gov.co.

D.7. FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Habiéndose rebasado el término perentorio concedido, por ningún medio la entidad accionada, se manifestó, es decir, el funcionario competente no emitió respuesta alguna respecto de los hechos y pretensiones de la accionante, no obstante, el requerimiento expreso del Juzgado contenido en la providencia y comunicada en fecha 08 de mayo de 2023, enviado al correo electrónico, jur.notificacionesjudiciales@fiscalia.gov.co.

D.8. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

Manifiesta que, referentes a la relación contractual entre la accionante y la entidad vigilada, no le consta pues no hizo parte de aquella.

Aclara que, en sus competencias administrativas no está facultada para pronunciarse sobre asuntos contractuales, ya que estos atañen exclusivamente a las partes.

Por otro lado, en aras de la lealtad procesal, informa que revisada la herramienta Smartsupervision dispuesta por esta autoridad como medio para que los consumidores interpongan sus reclamos ante las entidades vigiladas, quienes en virtud del principio de responsabilidad establecido en el literal d) del artículo 3 de la Ley 1328 de 20091 , así como la obligación establecida en el literal k) del artículo 7 2 de la misma normatividad, son las encargadas de resolver dichas quejas, se encontraron cuatro quejas relacionadas con los hechos que se narran en la presente acción de tutela, y las cuales procede a explicar a continuación:

Id. de radicado	Nombre del responsable	Entidad	Fecha de creación	Estado actual
15608264625	Maria Luisa Ayala Caballero	Banco Falabella S.a.	22/02/2023 01:46 PM	● Cerrada
1561676382948294425	Maria Luisa Ayala Caballero	Banco Falabella S.a.	14/02/2023 08:55 AM	● Cerrada
15608129551	Maria Luisa Ayala Caballero	Banco Falabella S.a.	08/02/2023 11:27 AM	● Cerrada
15607835924	Maria Luisa Ayala Caballero	Banco Falabella S.a.	07/01/2023 09:56 AM	● Cerrada

Queja No. 15607835924 instaurada ante Banco Falabella el 7 de enero de 2023.

“buen día. la cliente fue víctima de hurto el día 6 de enero del 2023 por lo cual hicieron compras que al momento se encuentran pignoradas las cuales pide por favor cancelar el proceso de cobro ya que no las realizó el cliente en las cuales suman \$ 8.053.500.00”.

Respuesta final aportada por la entidad vigilada en donde le informaron a la señora María Luisa lo siguiente:

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.

Queja No. 15608129551 instaurada ante Banco Falabella el 8 de febrero de 2023.

Con relación a la denuncia penal instaurada por ti, te informamos que estaremos atentos a lo que requiera la autoridad competente, por lo pronto no es posible para el Banco pronunciarse sobre un tema que está en investigación.

Por lo anterior no identificamos elementos distintos a los ya informados mediante comunicación de fecha 20 de febrero de 2023 para atender favorablemente tu solicitud reiterando que el hurto no hace parte de un evento asociado a la responsabilidad del Banco.

Queja No. 1561676382948294425 instaurada ante la SFC en contra de Banco Falabella el 14 de febrero de 2023.

Luego de revisado, se evidencio que, a pesar de estar dirigido a esta Superintendencia, el escrito consta de inconformidades con respecto a las presuntas compras fraudulentas realizadas con su tarjeta, por lo que la responsabilidad de emitir una respuesta a los cuestionamientos recae exclusivamente en la entidad vigilada.

Al respecto, procedió a remitir acuse de recibo a la reclamante al correo indicado en la queja, haciéndole las siguientes precisiones sobre el trámite de queja:

Nueva queja registrada
Superintendencia Financiera de Colombia

Estimado Usuario:
Maria Luisa Ayala Caballero

Le informamos que su queja ha sido recibida y radicada con el siguiente número:

1561676382948294425

Este mensaje es automático

Le informamos que la queja presentada en contra de **Banco Falabella S.A.** fue recibida y será ésta la responsable de darle respuesta en cumplimiento de lo dispuesto en el literal D del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009. Recuerde que si su queja fue presentada a través de un canal diferente a la página web de este organismo, debe registrarse en la plataforma de Smartsupervision de la Superintendencia Financiera de Colombia donde puede ingresar a través en el siguiente enlace:

<https://www.supfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/educacion-al-consumidor-financiero-10086940>

Después de efectuado el registro:

Se enviará a su correo electrónico la notificación cuando la entidad vigilada genere respuesta a su inconformidad

Se podrá consultar el estado de la queja a través del sitio de seguimiento en el siguiente botón:

SEGUIMIENTO DE QUEJA

En relación con el trámite de quejas debe tener presente que:

La atención y resolución de las inconformidades está **a cargo de las entidades vigiladas**, en la medida que son estas quienes prestan de forma directa el producto o servicio a los consumidores financieros.

La información suministrada en su reclamación, por cuanto, dentro de la competencia administrativa, las inconformidades o reclamos presentadas ante las entidades vigiladas, defensores del consumidor financiero y esta Superintendencia, serán tenidas en consideración por este Organismo para cumplir con las **funciones de supervisión**, con el fin de lograr la prestación de un servicio más ágil, eficiente y un trato justo al consumidor financiero.

Mediante el trámite de la queja o reclamo, la Superintendencia no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, **ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares**, que son propias de los jueces de la república, así como de la Delegatura para funciones Jurisdiccionales de la SFC. En caso de que usted decida ejercer la **acción de protección al consumidor**, puede encontrar toda la información en el siguiente enlace:

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/funciones-jurisdiccionales-abc-para-poner-una-demanda-10102600>

Vale mencionar que la acción de protección al consumidor financiero, deberá presentarse dentro del año siguiente a la ocurrencia de los hechos o a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato y que la misma no contempla la resolución de controversias en materia pensional, laboral y de riesgos laborales.

Adjunta prueba de envío y entrega de dicha comunicación:

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E96118401-5

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (CC/NIT 8909990576)

Identificador de usuario: 399162

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de cuentaservicio002@superfinanciera.gov.co <399162@certificado.4-72.com.co>
(originado por cuentaservicio002@superfinanciera.gov.co)

Destino: maria.ayalaca@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Febrero de 2023 (08:56 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Febrero de 2023 (08:56 GMT -05:00)

Asunto: 1561676382948294425 Acuso de recibido (EMAIL CERTIFICADO de cuentaservicio002@superfinanciera.gov.co)

Así mismo encontró respuesta final emitida por la entidad vigilada en la cual le indicaron a la hoy accionante:

Adjuntamos como Anexo 1 la respuesta que brindamos a tu queja el 20 de febrero de 2023, donde te detallamos la investigación que llevamos a cabo sobre las transacciones que desconoces, para tu respectiva verificación.

Es importante precisar que las transacciones que desconoces se realizaron el 6 de enero de 2023 y la primera vez que solicitaste a nuestro Banco el bloqueo de tu Tarjeta de Crédito CMR fue el 7 de enero de 2023 en nuestra oficina HOMECENTER CALI SUR, momento en el cual se radicó tu reclamo No. 7835924 en nuestro sistema para llevar a cabo la investigación antes indicada y también se bloqueó inmediatamente tu Tarjeta a las 9:53 am de ese mismo día.

Posteriormente, el mismo 7 de enero de 2023 a las 10:45 am usaste nuestro canal de atención de WhatsApp para realizar la misma solicitud de bloqueo, siendo esta la primera vez que usabas este canal de atención para realizar esta solicitud, sin encontrar que antes te hayas comunicado por este canal para realizar el bloqueo, como lo indicas en tu actual reclamo.

Es de aclarar que nuestro Banco cuenta con diferentes canales para solicitar el bloqueo de tu Tarjeta de Crédito CMR en caso de evidenciar un caso de transacciones desconocidas, los cuales están publicados para consulta de nuestros clientes en el momento en que lo deseen en el enlace de nuestra Página web <https://www.bancofalabella.com.co/page/canales-presenciales> (con excepción de nuestra Banca Virtual, que es de manejo directo y personal del cliente):

1. Tu Banca Virtual. A través de la opción de "Configuración de tu CMR" puedes bloquear el plástico de tu Tarjeta de Crédito CMR de forma inmediata y sin procesos de espera de atención en alguno de nuestros demás canales.
2. Nuestras oficinas a nivel nacional.
3. Nuestra Banca Telefónica o nuestro WhatsApp.
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.



Queja No. 15608264625 instaurada directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero del Banco Falabella, el 22 de febrero de 2023.

Entidad con la que se tiene la inconformidad

Banco Falabella S.A.

La inconformidad está relacionada con alguno de los siguientes productos

Tarjetas de crédito

Motivo de su inconformidad

Transacción no reconocida

Detalle del producto

Tarjetas de crédito

De igual manera se encontró pronunciamiento del Defensor del Consumidor Banco Falabella, con la siguiente conclusión:

Con base en lo dicho por las partes, esta Defensoría considera que el presente caso tiene que ver con un requerimiento adelantado por una autoridad gubernamental. Así entonces, por tratarse de un asunto que no está estrictamente relacionado con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad, no podemos sugerir absolutamente nada, porque en virtud de lo que dictan el literal a) del artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, estos asuntos quedaron excluidos del servicio de la Defensoría.

En consecuencia, damos por concluida nuestra intervención en este caso, no sin antes advertir que este concepto no es obligatorio y tampoco limita los derechos de acción y queja que las leyes le reconocen a los clientes o usuarios de entidades financieras.

En cuanto a la respuesta ofrecida por el Banco Falabella se encontró en la plataforma de quejas la siguiente:

De acuerdo con el traslado del reclamo radicado por la señora MARIA LUISA AYALA CABALLERO, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Es de mencionar que, el evento presentado (hurto) no está asociado a la responsabilidad de Banco Falabella S.A.

Ahora bien, a la Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella del cliente se cargaron las siguientes transacciones que menciona desconocer:

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

Banco Falabella S.A., después de conocer la reclamación por el desconocimiento de las compras, procedimos a realizar la investigación y una vez finalizada, se pudo evidenciar que las transacciones reclamadas, (i) fueron realizadas bajo lectura de chip, (ii) esta entidad notificó del éxito de las mismas a través de SMS enviado al número celular reportado, considerando así que el caso hace parte de un evento no asociado a la responsabilidad de Banco Falabella, reiterándose que el porte y custodia del plástico es responsabilidad del tarjetahabiente.

El Banco lamenta lo acontecido, sin embargo, los hechos se encuentran fuera de la responsabilidad ya que es el cliente el encargado de custodiar el producto financiero y es el establecimiento de comercio quien debe cerciorarse de realizar las validaciones a fin de confirmar que la persona que realiza la compra a través de la Tarjeta de Crédito es el titular.

Como medida de seguridad, el Banco notificó la aprobación de las operaciones por medio de SMS al número celular reportado por el cliente.

Conviene subrayar que, el evento presentado (hurto) hace parte de una situación externa a Banco Falabella S.A., motivo por el cual no es procedente realizar reintegro a la Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella.

Cabe decir, que Banco Falabella S.A. cuenta con canales de atención donde el cliente puede realizar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, los cuales citamos a continuación:

- WhatsApp a través del único número verificado por Banco Falabella + 57 5878000, por favor no olvide incluir el + al guardar el número en sus contactos; tan pronto ingrese al chat escriba Necesito asesoría.

Horario 24 horas.

- Línea de atención al cliente en Bogotá 5878000, o a nivel nacional 018000958780.
- Red de oficinas.

Así mismo, en nuestra página web www.bancofalabella.com.co se encuentra el enlace directo para denunciar el robo o extravío.

De igual forma, desde la APP Banco Falabella el cliente puede realizar el bloqueo de la Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella.

Aclaremos que, el producto Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella, es 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.

Es necesario resaltar que, Banco Falabella S.A. como establecimiento de crédito, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, ha cumplido y cumple con la normatividad vigente, ya que cuenta con los estándares de seguridad eficientes, para el cuidado, custodia y conservación de la información personal y financiera de los clientes.

Aclaremos que, el producto Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella, es 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.

Reiteramos que, el evento presentado (hurto) hace parte de una situación externa a Banco Falabella S.A., motivo por el cual no es procedente realizar reintegro a la Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella.

Señala que el aplicativo Smartsupervisión, es únicamente un instrumento que facilita al consumidor financiero la interposición de quejas contra las entidades vigiladas, en el que puede hacerse seguimiento a las mismas, recayendo la OBLIGACIÓN de emitir una respuesta a aquellas exclusivamente en las entidades vigiladas en razón a que esta Superintendencia NO está facultada en ejercicio de sus funciones administrativas, en especial las asignadas mediante los Decretos 663 de 1993 y 2555 de 2010 modificado parcialmente con el Decreto 2399 de 2019, para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares.

No obstante lo anterior, precisa que el consumidor financiero cuenta con la posibilidad de ejercer el derecho de solicitar la Audiencia de Conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero de la AFP en ejercicio de sus funciones legales prevista en literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 20096 o puede ejercer la Acción de Protección al Consumidor Financiero a través de una demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de esa Superintendencia.

D.9. JUZGADO PROMISCO MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE GARANTÍAS DE CALIMA EL DARIEN

Habiéndose rebasado el término perentorio concedido, por ningún medio la entidad accionada, se manifestó, es decir, el funcionario competente no emitió respuesta alguna respecto de los hechos y pretensiones de la accionante, no obstante, el requerimiento expreso del Juzgado contenido en la providencia y comunicada en fecha 08 de mayo de 2023, enviado al correo electrónico, j01pmcalima@cendoj.ramajudicial.gov.co.

III. CONSIDERACIONES

A. COMPETENCIA

En el presente caso, es competente el Juzgado para dictar sentencia de primer grado de conformidad con el Art. 86 de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 27 a 30 del Decreto 2591 de 1991.

B. PROBLEMA JURÍDICO

El problema jurídico que debe resolver esta instancia se contrae en determinar si **BANCO CMR FALABELLA**, se encuentra vulnerando el derecho fundamental al mínimo vital de la señora **MARIA LUISA AYALA CABALLERO**.

C. MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

a. Marco legal. La Carta Política de 1991 albergó en su articulado, entre otros mecanismos que desarrollan el Estado Social de Derecho, la acción de tutela, como la herramienta adecuada para la defensa de los derechos constitucionales fundamentales cuando quiera que la acción o la omisión de una autoridad pública los amenace o los vulnere y excepcionalmente frente a los particulares.

En cumplimiento de sus fines, la acción de tutela ha sido reglamentada para que tenga prevalencia sobre otros asuntos, creando un trámite preferente y sumario para la protección de los derechos fundamentales de los coasociados.

b. Mínimo vital. El derecho al mínimo vital ha sido definido por la Corte Constitucional como "la porción de los ingresos del trabajador o pensionado que están destinados a la financiación de sus necesidades básicas, como son la alimentación, la vivienda, el vestido, el acceso a los servicios públicos domiciliarios, la recreación, la atención en salud, prerrogativas cuya titularidad es indispensable para hacer efectivo el derecho a la dignidad humana, valor fundante del ordenamiento jurídico constitucional".

En ese sentido, el mínimo vital constituye un presupuesto básico para el efectivo goce y ejercicio de la totalidad de los derechos fundamentales, en tanto salvaguarda de las condiciones básicas de subsistencia del individuo. El reconocimiento del derecho al mínimo vital encuentra su fundamento en el concepto de dignidad humana, pues es claro que la carencia de las condiciones materiales mínimas necesarias para garantizar la subsistencia del individuo comporta la negación de la dignidad que le es inherente. Igualmente, este derecho se proyecta en otros derechos fundamentales como la vida (Art. 11 C.P.), la salud (Art. 49 C.P.), el trabajo (Art. 25 C.P.) y la seguridad social (Art. 48 C.P.). De esta forma, la protección al mínimo vital se configura una de las garantías de mayor relevancia en el Estado Social de Derecho.

De acuerdo con lo anterior, la salvaguarda del derecho al mínimo vital se materializa en la satisfacción de las necesidades básicas del individuo, para el desarrollo de su proyecto de vida. Es en ese sentido que la Corte Constitucional ha señalado que "derecho al mínimo

vital adopta una visión de la justicia constitucional en la que el individuo tiene derecho a percibir un mínimo básico e indispensable para desarrollar su proyecto de vida (...).

Así las cosas, con el fin de precisar el alcance del derecho fundamental al mínimo vital, la Corte ha reconocido que "las necesidades básicas que requiere suplir cualquier persona, y que se constituyen en su mínimo vital, no pueden verse restringidas a la simple subsistencia biológica del ser humano, pues es lógico pretender la satisfacción, de las aspiraciones, necesidades y obligaciones propias del demandante y su grupo familiar." En ese sentido, la protección que se deriva de la garantía del mínimo vital no comporta un carácter cuantitativo sino cualitativo, de manera tal que la satisfacción de dicho derecho no se establece únicamente con base en un determinado ingreso monetario en cabeza del individuo, pues dicho mínimo "debe tener la virtualidad de producir efectos reales en las condiciones de la persona, de tal manera que no solo le garantice vivir dignamente sino también desarrollarse como individuo en una sociedad."

Entonces, para establecer si frente a un determinado caso se ha visto vulnerado el derecho fundamental al mínimo vital, el juez constitucional deberá verificar cuáles son aquellas necesidades básicas o gastos mínimos elementales en cabeza del individuo, indispensables para garantizar la salvaguarda de su derecho fundamental a la vida digna, y evaluar si la persona está en capacidad de satisfacerlos por sí mismo, o por medio de sus familiares.

c. Principio de subsidiariedad. Conforme al artículo 86 de la Carta, se tiene que la acción de tutela está revestida de un carácter subsidiario, esto es, tal como lo ha expresado la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia, que puede ser utilizada ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales cuando: *a) no exista otro medio judicial a través del cual se pueda resolver un conflicto relacionado con la vulneración de un derecho fundamental, b) cuando existiendo otras acciones, éstas no resultan eficaces o idóneas para la protección del derecho de que se trate, o, c) cuando existiendo acciones ordinarias, resulte necesaria la intervención del juez de tutela para evitar que ocurra un perjuicio irremediable.*

"En este sentido, la subsidiariedad y excepcionalidad de la acción de tutela reconocen la eficacia de los medios ordinarios de protección judicial como mecanismos legítimos para la salvaguarda de los derechos. Al existir tales mecanismos, a ellos se debe acudir preferentemente, siempre que sean conducentes para conferir una eficaz protección constitucional a los derechos fundamentales de los individuos. De allí que quien alega la vulneración de sus derechos fundamentales por esta vía, debe haber agotado los medios de defensa disponibles por la legislación para el efecto, exigencia que pretende asegurar que una acción tan expedita no sea considerada una instancia adicional en el trámite procesal, ni un mecanismo de defensa que remplace aquellos diseñados por el legislador".

Referente al tema ha señalado también el máximo tribunal en SENTENCIA T-304/09:

“5.2. En aquellos casos en que se constata la existencia de otro medio de defensa judicial, establecer la idoneidad del mecanismo de protección alternativo supone en los términos del artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, que el otro medio de defensa judicial debe ser evaluado en concreto, es decir, teniendo en cuenta su eficacia en las circunstancias específicas que se invoquen en la tutela[40]. Por esta razón, el juez de la causa, debe establecer si ese mecanismo permite brindar una solución “clara, definitiva y precisa”[41] a los acontecimientos que se ponen en consideración en el debate constitucional, y su habilidad para proteger los derechos invocados.

La jurisprudencia constitucional ha estimado necesario tomar en consideración para apreciar el medio de defensa alternativo, entre otros aspectos, “(a) el objeto del proceso judicial que se considera que desplaza a la acción de tutela” y “(b) el resultado previsible de acudir al otro medio de defensa judicial respecto de la protección eficaz y oportuna de los derechos fundamentales”[42]. Tales elementos, junto con el análisis de las circunstancias concretas del caso, permiten comprobar si el mecanismo judicial de protección alterno es eficaz o no para la defensa de los derechos lesionados o amenazados. De ser ineficaz, la tutela será procedente. Si el mecanismo es idóneo para la protección de los derechos, se deberá acudir entonces al medio ordinario de protección, salvo que se solicite o se desprenda de la situación concreta, que la acción de tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable...”

IV. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

La señora **MARIA LUISA AYALA CABALLERO** a través de la presente acción constitucional, pretende que el Juzgado ordene a **BANCO CMR FALABELLA**, que reconozca las transacciones por los valores de \$1.985.000,00, \$4.285.000,00, \$798.500,00, \$985.000,00, que fueron realizadas de forma fraudulenta, en virtud al hurto de la tarjeta de crédito.

La accionada guardo silencio respecto a los hechos narrados en el escrito de tutela, sin embargo, el Juzgado debe de revisar que se cumpla los requisitos de procedibilidad de la acción de tutela.

En consecuencia se tiene que, de los elementos probatorios allegados al sumario, en armonía con el antecedente jurisprudencial citado, ésta instancia considera que la solicitud de amparo constitucional no está llamada a prosperar, por cuanto lo que se pretende está enfocado básicamente al reconocimiento de un derecho económico, para lo cual ha dicho la Corte Constitucional que la acción de tutela no es procedente, pues para dirimir controversias de carácter netamente económico existen otros mecanismos judiciales, a menos que se cumplan unos requisitos previamente decantados y que se pasan a analizar.

Indica la jurisprudencia que el primer elemento debe ser que **“no exista otro medio judicial a través del cual se pueda resolver un conflicto relacionado con la vulneración de un derecho fundamental”**; a lo cual es completamente admisible responder que sí existe otro medio de defensa judicial para obtener el amparo del derecho deprecado y que dichos mecanismos fueron informados por la Superintendencia Financiera en su escrito de respuesta.

No se evidencia tampoco que **“resulte necesaria la intervención del juez de tutela para evitar que ocurra un perjuicio irremediable”**, pues bien puede desprenderse de la lectura de la demanda que los hechos que son motivo de discusión se originaron hace aproximadamente cinco meses, además de ello no observa el despacho que en virtud de ello la accionante se encuentre atravesando una situación precaria.

Con fundamento en lo expuesto y conforme a los precedentes constitucionales citados, este Despacho se abstendrá de impartir orden alguna contra de **BANCO CMR FALABELLA**, por considerar que no se ha vulnerado derecho fundamental alguno a la señora **MARIA LUISA AYALA CABALLERO** y que existen mecanismos de defensa idóneos y efectivos previstos en el ordenamiento jurídico colombiano para el logro de las pretensiones de la actora.

V. DECISIÓN

*En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS DE SANTIAGO DE CALI**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.*

VI. RESUELVE

PRIMERO: NEGAR por improcedente la tutela incoada por **MARIA LUISA AYALA CABALLERO** en contra de la **BANCO CMR FALABELLA**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: DESVINCULAR de la presente acción de tutela a **SUMUP COLOMBIA, TUTTY SAS, METALISTERÍA SAS, FISCALÍA 54 SECCIONAL DE CALI, FISCALIA 6 LOCAL DE CALIMA EL DARIEN, FICALIA 54 LOCAL DE BUGA, FISCALIA GENERAL DE LA NACION, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA y JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE GARANTÍAS DE CALIMA EL DARIEN.**

TERCERO: NOTIFICAR inmediatamente de este fallo a las partes, quienes podrán impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes, quien para ello deberá acreditar la fecha exacta en que fueron notificados. De no hacerlo, remitir el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

EL JUEZ,



CESAR AUGUSTO MORENO CANAVAL