

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., primero (1º) de octubre de dos mil veintiuno (2021).

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-019-2021-00916-00

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por VIDAL ALFONSO RODRÍGUEZ BEJARANO en contra de COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

I. ANTECEDENTES

1.- Pretensiones:

El accionante reclama la protección constitucional a sus derechos como consumidor financiero, en consecuencia, solicita se ordene a la entidad accionada, reconocer la negligencia por no bloquear oportunamente las transacciones realizadas con su tarjeta de crédito y lo exima de cancelar el dinero por compras que no realizó, las cuales ascienden a la suma de \$23'9385.000, adicionalmente, repitan contra el seguro que afirma tiene contratado la entidad para dicho fin.

Igualmente, se abstenga de reportarlo ante DATACRÉDITO.

2.- Fundamentos fácticos:

Sustentó el amparo, en síntesis, así:

a).- El 19 de mayo de 2021, hacia las 10:00 am recibió un mensaje de correo de la Tarjeta Tuya mediante el que se solicitaba información personal, el cual refiere atendió al ver la imagen corporativa, desconociendo que estaba siendo objeto de fraude por parte de criminales informáticos.

b).- Hacia las 11: 30 de la mañana del 19 de mayo, realizó una compra en físico, con la Tarjeta TUYA del Éxito, en el almacén CASADIEGO Suéteres, en el Centro Comercial 138, en la ciudad de Bogotá, por valor de \$79.000 pesos colombianos.

c).- Indicó que aproximadamente 10 minutos después, recibió una llamada telefónica a su celular por parte del área de seguridad de la Tarjeta TUYA, preguntándole si autorizaba varias compras que se habían intentado hacer en línea hacia pocos minutos, por montos muy altos, a lo que indica respondió que no aceptaba, que la única compra realizada era por valor de \$79.000 en físico.

d).- Manifestó que posteriormente se comunicó a la línea de la Tarjeta TUYA para conocer lo sucedido con las transacciones, informándole que se habían intentado hacer varias transacciones con su tarjeta, muchas de ellas en moneda extranjera, las cuales no se habían hecho efectivas y se encontraban pendientes de aprobación. Refiere que rechazó enfáticamente dichas transacciones.

e).- Señaló que la encartada no quiere asumir su responsabilidad por la negligencia presentada al no bloquear el desembolso del dinero, pero si la tarjeta, negándose a seguir los protocolos de los bancos en donde en el centro de monitoreo, llaman una vez detectan transacciones sospechosas y el cliente manifiesta que no las reconoce, estas son bloqueadas y la tarjeta inhabilitada.

f).- Expuso que ha elevado las correspondientes reclamaciones pero la encartada se niega asumir la responsabilidad compartida que alega existe entre él y la entidad, asimismo puso en conocimiento de la Fiscalía lo sucedido, sin embargo, aun no ha habido pronunciamiento y ante la Superfinanciera de la cual refiere se limitó a apoyar a la accionada.

g).- Insistió en que fue objeto de un fraude internacional, por lo que solicita sean detenidas todas las acciones legales en su contra por el presente asunto, considerando además que como cliente se vulneró su derecho a la debida diligencia de los consumidores financieros, por cuanto se negaron a bloquear de manera inmediata, las transacciones fraudulentas.

II. EL TRÁMITE DE INSTANCIA

1.- Admitida la acción de tutela, se ordenó el traslado a la entidad encausada, disponiéndose a su vez oficiar a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejercieran su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

2.- COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., dentro del término de traslado manifestó que, el accionante se encuentra inconforme con relación a las razones que Tuya S.A. le manifestó sobre lo acaecido, en el entendido que la Compañía, no encontró fundamentos suficientes para reversar las transacciones objeto de controversia.

Manifestó que procedieron a realizar las validaciones internas correspondientes a efecto de verificar el estado de las transacciones objeto de la acción, reiterando que las transacciones reclamadas no pueden ser reversadas por cuanto el accionante manifestó que recibió un correo donde le solicitaban actualizar los datos en relación con la Tarjeta Éxito, y que el mismo accedió a brindar información como nombres, correo electrónico y algunos datos de la tarjeta.

Indicó que las transacciones se realizaron bajo la modalidad de código OTP, enviándole un mensaje de texto al número de celular y al correo registrados en el sistema, además una vez el código es confirmado, la transacción es aprobada e ingresa a la tarjeta utilizada en el proceso de compra.

Señaló que las compras fueron realizadas dentro del cupo disponible de la tarjeta, del perfil transaccional, se notificaron de forma oportuna, no obstante, el bloqueo se realizó con posterioridad.

En punto al derecho de petición señaló que dieron respuesta de fondo y dentro de los parámetros dispuestos por la jurisprudencia constitucional al respecto, luego existe un hecho superado; en igual sentido frente al objeto principal de la acción, señaló que la tutela no es el mecanismo para dirimir conflictos derivados de controversias contractuales entre particulares. Por lo anterior, solicita, no se amparen las peticiones de la acción.

3.- Por su parte, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA manifestó que, revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP, encontraron el radicado 2021116777, trámite definido como queja administrativa en contra de entidades vigiladas.

Indicó que respecto a la misma se surtió el trámite correspondiente requiriendo a la entidad, señalando que la vigilada, es la obligada a responder y resolver la queja presentada por el consumidor, en razón a que es la encargada de la prestación del producto o servicio materia de inconformidad a efecto de revisarla la actuación y corregirla, si es del caso en beneficio del consumidor financiero.

Refirió que le fue informado al consumidor financiero explicándole el procedimiento a seguir, además las herramientas con las que cuenta dentro del mismo, asimismo le fue aclarado el alcance de las competencias de la Superfinanciera.

Indicó que, dentro del procedimiento establecido para atender las quejas presentadas por los usuarios contra las instituciones financieras, el mismo se encuentra sujeto a los trámites propios del proceso administrativo -traslado queja, solicitud explicaciones las veces que sea necesario, descargos, etapa probatoria si hay lugar, evaluación del expediente y finalización.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley 872 de 2003, sustituida por el Decreto Ley 1499 de 2017, la Superfinanciera creó el proceso misional de atención de quejas y reclamos presentados por los consumidores en contra de las entidades vigiladas, denominado proceso de protección al consumidor financiero de prevención de ejercicio ilegal y conductas – subproceso de protección al consumidor financiero.

Explicó el trámite impartido a la queja presentada bajo el número 2021116777-000, refiriéndose además sobre la respuesta brindada por la accionada, señalando a su vez que, frente a los pedimentos elevados, dentro del trámite administrativo la Superintendencia no puede pronunciarse por falta de competencia, ni definir la responsabilidad de la entidad financiera en el marco del contrato.

Por lo anterior, considera no ha vulnerado los derechos fundamentales del accionante, señalando a su vez que no es competente para pronunciarse en torno a los pedimentos elevados, configurándose una falta de legitimación en la causa por pasiva y por ende, solicita su desvinculación.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En el presente asunto, el problema jurídico a resolver, se circunscribe a determinar si procede o no la acción de tutela para disponer la protección de los derechos que como consumidor alega el accionante, le han sido vulnerados por parte de COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. con ocasión al fraude del que afirma fue víctima y si, por ende, hay lugar a exonerarlo de pagar las compras que sostiene no realizó.

IV. CONSIDERACIONES

1.- De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1° del art. 1° del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2.- La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley¹,

3.- En cuanto a la naturaleza subsidiaria del derecho de amparo implica que la acción de tutela, en línea de principio, no es un mecanismo útil para la protección de derechos de carácter legal, por lo que resulta improcedente por esta vía que, el juez constitucional acceda a los pedimentos elevados por la accionante.

3.1.- En este sentido, la Corte Suprema de Justicia ha precisado que “**ese tipo de controversias deben ser resueltas mediante los trámites judiciales comunes o especiales**”, amén de que no se puede perder de vista que “**como la tutela es subsidiaria, únicamente es viable cuando el afectado no ha tenido a su alcance otro medio judicial eficaz para combatir conductas arbitrarias que vulneren derechos fundamentales pero no para intervenir en actuaciones de otras autoridades o de los particulares, ni para sustituir a las demás jurisdicciones en la solución de los conflictos**”². Énfasis añadido.

3.2.- Es claro que la acción de tutela no “*cabe cuando al alcance del interesado existe un mecanismo judicial ordinario para la protección de sus derechos*”³, pues, se insiste, el carácter residual de aquella así lo impone (inc. 3°, art. 86 C. Pol.).

4.- En ese orden de ideas, atendiendo el carácter residual y subsidiario de la acción, la protección solicitada no puede tener acogida, toda vez que, el amparo constitucional se encaminó a que se ordene a la encartada “*reconozca su negligencia al no bloquear oportunamente las transacciones que yo notifiqué de manera oportuna a su línea de atención y me exima de pagar el dinero por las compras que no realicé, monto que asciende a un valor aproximado de \$23’9385.000, y repitan contra el seguro que ellos tienen contratado para estos fines. Igualmente, que la entidad accionada se abstenga de reportarme ante DATACRÉDITO, ya que yo fui víctima de un fraude, (...).*”

¹ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

² Sent. de 18 de octubre de 2001. Exp. 0082.

³ Corte Constitucional Sent. T-722 de 26 de noviembre de 1998; Cfme: SU-542 de 28 de julio de 1999.

Pedimentos que, en primer lugar, devienen en un asunto netamente económico; y en segundo lugar, como quiera que la parte actora cuenta con otros medios de defensa judicial, claro está, de conocimiento de una jurisdicción distinta a la constitucional, pues respecto a las controversias que sobre dicho asunto se susciten, puede interponer Acción de Protección al Consumidor Financiero ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia o presentar la respectiva demanda ante el juez ordinario, haciendo uso de todo un despliegue probatorio a efectos de demostrar y brindar certeza al juez competente y en el escenario judicial correspondiente, que con el actuar de COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., se vulneraron los derechos que como consumidor, con la presente acción, se busca proteger.

5.- Bajo ese entendido, el *petitum* se torna improcedente, ya que la acción de tutela no fue establecida ni para sustituir o desplazar las funciones propias de las autoridades judiciales o administrativas, pues su naturaleza subsidiaria y residual implica que quien acude a este medio, debe recorrer primero las vías procesales que las leyes establecen para cada tipo de pretensión y ante los funcionarios competentes⁴, precisando que la ignorancia de la Ley no sirve de excusa para su cumplimiento –ignorantia juris non excusat-.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecinueve Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- NEGAR POR IMPROCEDENTE el amparo constitucional que invocó VIDAL ALFONSO RODRÍGUEZ BEJARANO en contra de COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión judicial.

SEGUNDO.- Comunicar esta determinación al accionante y a las encartadas, por el medio más expedito y eficaz.-

TERCERO.- Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.-

Comuníquese y Cúmplase

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

⁴ CSJ Civil, 29/Jun./2012, e11001-22-03-000-2012-00842-01, J. Vall de Rutén y CConst, T-406/2005, J. Córdoba.

Firmado Por:

**Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **7f8baae33383996e3c730c9ae5fb5652bc2a54cef35b2a79499d1d0195740b4f**
Documento generado en 01/10/2021 02:45:18 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>