



JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Manizales, Caldas, dieciséis (16) de julio de dos mil veinte (2020)

SENTENCIA: 117
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARIA TERESA BEDOYA HERRERA
ACCIONADO: BANCOLOMBIA S.A. y SMART CARD SERVICE S.A.S.
RADICADO: 170014003002-2020-00223-00

OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por MARIA TERESA BEDOYA HERRERA, contra BANCOLOMBIA S.A. y SMART CARD SERVICE S.A.S. Así mismo se dispuso la vinculación de MED LIFE SALUD S.A.S y VISA COLOMBIA SOCIEDAD ANÓNIMA en razón a que sus intereses pueden verse comprometidos.

ANTECEDENTES

HECHOS

Narra la parte actora lo siguiente:

Primero. Con fecha 16 de Junio de 2020, recibí llamada a mi celular por la cual presuntamente, ASESOR de la Empresa SMART CARD SERVICE S.A.S, me informaba que por el buen manejo de la Tarjeta Débito VISA de BANCOLOMBIA, me había hecho acreedora de un BONO por el cual me consignarían CIEN MIL (\$ 100.000.00) mensuales a través de EFECTY o cuenta de Ahorros a mi elección, para que pagara los costos de la Tarjeta.

Segundo. El Asesor, me indico, que solo tenía que decir SI, para empezar a recibir el beneficio de manera inmediata durante 3 años, sin que se me dijera que debía pagar algo, que autorizara retiro alguno o que se me debitara de la cuenta.

Tercero. El mismo día de la llamada, la Empresa SMART CARD SERVICE S.A.S, retiró de mi cuenta VISA débito del BANCOLOMBIA, la suma de UN MILLON QUINIENTOS MIL (\$1'500.000.00) pesos moneda legal colombiana, según correo recibido en mi celular el 16-06 de 2020 que en síntesis me informaba del débito de mi cuenta por el valor mencionado.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARIA TERESA BEDOYA HERRERA
ACCIONADO: BANCOLOMBIA S.A. y SMART CARD SERVICE S.A.S.
RADICADO: 170014003002-2020-00223-00

Cuarto. El mismo día 16 -06-2020, llamé insistentemente al teléfono 031-4325869 y 0349044178 de la Empresa, que habían sido suministrados por el asesor que presuntamente se llamaba JHON MONTAÑO. Igualmente, le hice llegar un correo solicitando información sobre el caso, al correo servicioalcliente.smartcard@gmail.com que también me había suministrado el ASESOR.

Quinto: Hasta la fecha, no he recibido respuestas ni a mis llamadas, ni al correo que les envié.

Sexto: Por todo lo anterior, el día 19-06-2020, me dirigí al BANCOLOMBIA SUCURSAL DEL CENTRO ubicada en la carrera 22 con calle 21 de Manizales donde tengo mi Tarjeta a solicitar al ASESOR del Puesto 23, para informarle de todos los hechos que estaban sucediendo y consultarle que podía hacer, ya que no recibía ninguna respuesta. El ASESOR me indicó que el no estaba autorizado para colaborar en ese caso, pero que trataría de ayudarme.

Séptimo: Funcionario de Bancolombia, me envió un correo por el cual me informaba que iban a tomar mi caso y me felicitó por haberme dirigido al Banco a buscar ayuda.

Octavo: Desde la fecha 19-06-2020, he seguido llamando a los teléfonos que me suministró el ASESOR de la Empresa SMART CRD SERVICE S.A.S y al ASESOR del Banco, sin que hasta el momento me haya sido resuelta mi situación de manera definitiva.

Noveno. A pesar de las constantes reclamaciones efectuadas por mí a la Entidad Bancaria para que proceda a solucionarme lo del desembolso irregular de mi cuenta en ese Banco, no se ha producido pronunciamiento alguno. Por su parte, en la Empresa SMART CARD SERVICE S.A.S, nadie me contesta."

PRETENSIONES

Del libelo introductor se deduce que la pretensión principal de la parte actora es el reintegro de los dineros debitados de su cuenta.

CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA

BANCOLOMBIA S.A. Manifestó que la compra mencionada por la accionante en el escrito de tutela fue mediante tarjeta de crédito Visa No. 4429 el 16 de junio del año corriente al comercio COM.NACIONAL TU PAGO. Que efectivamente la accionante presentó reclamación el día 19 de junio, ante un asesor del Banco de la sucursal Manizales informando que habían realizado una compra con su tarjeta de crédito visa el 16 de junio por valor de \$1.500.000. Además, informó desconocer la compra, pues ella no aceptó ningún producto. Adicionalmente, dio a conocer que se estuvo comunicando

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
 ACCIONANTE: MARIA TERESA BEDOYA HERRERA
 ACCIONADO: BANCOLOMBIA S.A. y SMART CARD SERVICE S.A.S.
 RADICADO: 170014003002-2020-00223-00

con la línea telefónica que le habían suministrado, pero que nunca le contestaron. Es por todo esto que solicita el reembolso del dinero. Que por reglamentación de las franquicias, para que Bancolombia como intermediario pueda proceder a efectuar un proceso de contra cargo, se debe tener evidencia de que el cliente ha intentado gestionar con el establecimiento de comercio, el ajuste de la o las transacciones reclamadas. Para los casos de ventas de productos y/o servicios a través de canales no presenciales, por lo general los comercios envían portafolios de servicios, obsequios o membresías, las cuales deben ser devueltas por el cliente para adjuntar como evidencia ante el comercio, dentro del proceso de contra cargo.

Indica SMART CARD SERVICE S.A.S., que no vulnera ningún derecho fundamental ni constitucional de la accionante, toda vez que dicha acción no está llamada a prosperar, situación que evidencia el hecho de que esta Compañía no desconoció los derechos Fundamentales invocados como vulnerados por parte de la parte accionante.

Que se validó con la procesadora de pagos Tu Pago y con la entidad bancaria y la venta ya se reverso, por lo que tendrá la devolución de su dinero en el menor tiempo posible.

COD. TRA.	NO. TARJETA	NO. COMPROMISANTE	COD. AUTORIZACIÓN	FECHA COMPROMISANTE	VR. DE COMPRA O SERVICIO	VR. IVA	VR. BASE DEVOLUCIÓN	VR. TOTAL	CUENTA DEPOSITO	COD. ESTABLECIMIENTO	IMPUESTO AL CONSUMO	STATUS REGISTRO	FH. DEL PROCESO	FH. APLICACIÓN	CD. USUARIO	BANCO EMISOR	BANCO RECEPTOR
26	409983XXXX0589	3509	005030	2020/6/16	-1500000	0	0	-1500000	030000004698814004	16910655	0		20200709	20200710	TPG1020831004	BANCOLOMBIA	BANCOLOMBIA

Visa Colombia S.A. manifestó que no recibió ni directa ni indirectamente ninguna solicitud presentada por la Accionante. Que Visa Colombia no tiene algún tipo de relación con tarjetahabientes Visa en Colombia, ni se encuentra facultada para hacerlo. Como se describe en el objeto social de la compañía la función de Visa Colombia es de asesoría, coordinación y consultoría con las entidades financieras. Corresponde a cada entidad financiera comunicarse y mantener una relación con los tarjetahabientes

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARIA TERESA BEDOYA HERRERA
ACCIONADO: BANCOLOMBIA S.A. y SMART CARD SERVICE S.A.S.
RADICADO: 170014003002-2020-00223-00

Visa, incluso para dar información referente a los beneficios que otorga en franquicia Visa, como por ejemplo en temas de seguros de viaje.

GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

PROCEDENCIA:

La acción de tutela es un medio de defensa judicial de los derechos constitucionales fundamentales, establecido por el artículo 86 de la Carta Superior, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o por los particulares, que ostenta una naturaleza eminentemente subsidiaria y residual, por lo que solamente procede cuando no existe otro mecanismo de protección judicial, o por evitar un perjuicio irremediable.

LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales fundamentales. Por su parte la accionada está habilitada en la causa como la supuesta vulneradora de los derechos implorados.

COMPETENCIA:

Los presupuestos capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos, y como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse es de fondo. La parte accionante y accionada tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son personas y por tanto sujetos de derechos y obligaciones, este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia con el tercer inciso del numeral 1 del

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARIA TERESA BEDOYA HERRERA
ACCIONADO: BANCOLOMBIA S.A. y SMART CARD SERVICE S.A.S.
RADICADO: 170014003002-2020-00223-00

artículo 1º del Decreto 1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

CONSIDERACIONES

Respecto del hecho superado, manifestó la Corte Constitucional en Sentencia T-200 de 2013 lo siguiente:

"Carencia actual de objeto.

El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que la orden del/de la juez/a de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado.

"Por un lado, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna.

"En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado, lo que autoriza a declarar en la parte resolutive de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al demandado sobre la inconstitucionalidad de su conducta y a advertirle de las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.

"Por otro lado, la carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando la vulneración o amenaza del derecho fundamental ha producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro y lo único que procede es el resarcimiento del daño originado en la vulneración del derecho fundamental.

"Recuérdese que la acción de tutela tiene un carácter eminentemente preventivo más no indemnizatorio, por regla general. En otras palabras, su fin es que el/la juez/a de tutela, previa verificación de la existencia de una vulneración o amenaza de un derecho fundamental, dé una orden para que el

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARIA TERESA BEDOYA HERRERA
ACCIONADO: BANCOLOMBIA S.A. y SMART CARD SERVICE S.A.S.
RADICADO: 170014003002-2020-00223-00

peligro no se concrete o la violación concluya; sólo excepcionalmente se permite ordenar algún tipo de indemnización. En este orden de ideas, en caso de que presente un daño consumado, cualquier orden judicial resultaría inocua o, lo que es lo mismo, caería en el vacío pues no se puede impedir que se siga presentando la violación o que acaezca la amenaza. La única opción posible es entonces la indemnización del perjuicio producido por causa de la violación del derecho fundamental, la cual, en principio, no es posible obtener mediante la mencionada vía procesal (...)”.

De las manifestaciones hechas por los intervinientes en este trámite y de las pruebas que fueron arrimadas al expediente se desprende que, la pretensión principal de la acción de tutela fue satisfecha durante el trámite de la misma, pues la parte accionada realizó la reversión de la venta con la cual el proceso de devolución del dinero está en proceso.

Vistas así las cosas, se debe indicar que en el presente asunto opera la figura de la carencia actual de objeto por hecho superado, que conlleva a que dentro del presente asunto no sea procedente dar órdenes encaminadas al restablecimiento de los derechos presuntamente perjurados, pues indefectiblemente, las mismas caerían en el vacío al haberse logado el objetivo de la tutela durante el trámite de la acción. Así se declarará.

DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

FALLA:

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO dentro de la acción de tutela incoada por MARIA TERESA BEDOYA HERRERA.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de ésta decisión a las partes

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARIA TERESA BEDOYA HERRERA
ACCIONADO: BANCOLOMBIA S.A. y SMART CARD SERVICE S.A.S.
RADICADO: 170014003002-2020-00223-00

indicándoles que contra la misma procede la impugnación, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela.

TERCERO: ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, sino fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO
JUEZ