



Compañía de financiamiento

Medellín, 2 de septiembre de 2022.

CONTESTACIÓN DE TUTELA

Acción de Tutela por Habeas Data.
Contestación por Fraude.

Accionante:	GONZALO FERNANDEZ CARLIER
Accionado:	COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.
Despacho:	JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA DESCENTRALIZADO EN FLORIDABLANCA
Radicado:	2022-00101

ALEJANDRO ORTIZ MORALES, mayor de edad y domiciliado en Medellín, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando como Representante Legal Judicial Suplente de **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** conforme al Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual se anexa, procedo, dentro del término establecido para ello, a dar respuesta como entidad accionada a la acción de tutela.

PRONUNCIAMIENTO EXPRESO SOBRE LA CAUSA PETENDI

Frente a los hechos que dan lugar a la vinculación en la presente acción de tutela, nos permitimos indicar al Despacho que el 15 de junio de 2022 y el 2 de agosto de 2022 mi representada brindó respuesta a las peticiones del Accionante, pronunciándose sobre todas sus inquietudes con la finalidad de que su derecho a la petición se satisfaga. Aun así, se pone de manifiesto que, con la finalidad de brindar un mejor servicio al consumidor, se le brindó una nueva respuesta respondiendo punto por punto cada una de las peticiones.

Se le indica al despacho es posible evidenciar la inconformidad del señor LUIS JOSE con las respuestas dadas por mi representada, esto radica en que la respuesta no es favorable a sus intereses, razón por la cual, es competencia del Despacho Judicial aclararle al accionado que el derecho fundamental tutelado no implica la validación



probatoria de los elementos aportados, y mucho menos, la aceptación a todas y cada una de sus pretensiones; queda de manifiesto que la respuesta ha sido de fondo, pertinente y acorde a la norma.

La respuesta dada al accionante cumple con los requisitos de ley pues es clara, precisa, concisa y de fondo, además fue contestada dentro del término de 15 días hábiles estipulados por la ley 1755 de 2015 en el artículo 14 y se hace énfasis en el párrafo del mismo artículo:

“Párrafo. **Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados**, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

Se le indica al despacho que según el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, el cual nos menciona que “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.”

En ese sentido resulta imperativo tener en cuenta que la corte constitucional en diversos momentos ha sostenido que el núcleo esencial del derecho de petición radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener una pronta resolución, y dicho núcleo esencial no se debe confundir con el contenido de lo que se pide que puede ser favorable o desfavorable a los intereses del peticionario. En este sentido, es importante resaltar que no se ha afectado el núcleo esencial del derecho de petición a pesar del Accionante no estar conforme con la respuesta.

Así las cosas, es pertinente traer a colación la Sentencia T-146 del año 2012 en donde la Corte Constitucional señaló los requisitos para acreditar la protección efectiva del derecho de petición, tal como se puede observar a continuación:

“Por otra parte, como consecuencia del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, esta Corporación sintetizó las reglas para su protección, en los siguientes términos:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.



Compañía de financiamiento

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita”.

Se debe tener en cuenta que Compañía de Financiamiento TUYA S.A. ha cumplido a cabalidad con los parámetros estipulados en la providencia constitucional aludida.

Asimismo, la Sentencia T- 273 de 1995 estipuló que el núcleo esencial del derecho fundamental de petición no busca en ninguna forma que todas las pretensiones de los peticionarios sean atendidas por los organismos públicos o privados de forma favorable, toda vez que así se tergiversaría su sentido y su alcance, como se puede observar a continuación:

"Desde luego que el derecho de petición no se instituyó "para obtener que la autoridad administrativa profiera una decisión favorable a las pretensiones del accionante, lo cual equivaldría a tergiversar el sentido y a modificar los alcances del artículo 86 de la Constitución y, además, ampliaría de manera indebida y también contraria a la Carta, el contenido material del derecho de petición" precisamente porque "El derecho fundamental de éste queda satisfecho con la resolución de la administración, adoptada y comunicada oportunamente, sobre el asunto planteado por el peticionario, bien que se acoja, ya que se deseche el fondo de la solicitud".

Por lo expuesto anteriormente, es indispensable manifestar nuevamente que, Compañía de Financiamiento TUYA S.A. ha dispuesto todos los recursos necesarios para garantizar el derecho de fundamental de petición de la parte accionante, lo cual se puede observar a todas luces en los argumentos esgrimidos en incisos anteriores.

Se exhibe captura de pantalla sobre el envío de una nueva contestación del derecho de petición:



Compañía de financiamiento

RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN GONZALO FERNANDEZ CARLIER



Alejandro Herrera Restrepo

Para gofecar47@gmail.com; grupogrant@hotmail.com
CC [Alejandro Ortiz Morales](#)

Responder

Responder a todos

Reenviar



viernes 2/09/2022 4:29 p. m.



Buenos días espero que se encuentre bien. Aquí le enviamos la contestación punto a punto de su derecho de petición.

Feliz día.

Relayed: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN GONZALO FERNANDEZ CARLIER

Microsoft Outlook

Enviado viernes 2/09/2022 4:29 p. m.

Para [Alejandro Herrera Restrepo](#)

Delivery to these recipients or groups is complete, but no delivery notification was sent by the destination server:

gofecar47@gmail.com (gofecar47@gmail.com)

grupogrant@hotmail.com (grupogrant@hotmail.com)

Subject: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN GONZALO FERNANDEZ CARLIER

Además, de lo anterior para darle mayor claridad al despacho se indica lo siguiente:

Se explica que cliente inicialmente reporta desconocer las siguientes transacciones realizadas con tarjeta finalizada 2788:

Fecha	Comercio	Valor
2/05/2022	PAY*WPLAY.CO MEDELLIN ANT	\$ 60.000,00
2/05/2022	PAY*WPLAY.CO MEDELLIN ANT	\$ 163.000,00
19/04/2022	LA REBAJA PLUS MINIMAR BARRANQUILLA ATL	\$ 160.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 2.567.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.020.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.020.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.025.700,00

No obstante, el comercio realizó reverso de las siguientes dos transacciones.

Fecha	Comercio	Valor
2/05/2022	PAY*WPLAY.CO MEDELLIN ANT	\$ 60.000,00
2/05/2022	PAY*WPLAY.CO MEDELLIN ANT	\$ 163.000,00



Compañía de financiamiento

Valor	Fecha efectiva	Descripción de la transacción	Nombre del establecimiento	Cuotas totales	Ver más
\$ 163.000,00	2022/05/02	2708-REVERSO COMPRA	PAY*WPLAY.CO MEDELLIN ANT	01	
\$ 60.000,00	2022/05/02	2708-REVERSO COMPRA	PAY*WPLAY.CO MEDELLIN ANT	01	

Posteriormente, debido a dictamen “Parcialmente favorable” del Defensor del consumidor bajo radicado CAS-5212983-N6R9B3 se procedió con el reverso de las transacciones indicadas por él y el ajuste correspondiente de cargos fijos

Fecha	Comercio	Valor
19/04/2022	LA REBAJA PLUS MINIMAR BARRANQUILLA ATL	\$ 160.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 2.567.000,00

Concepto del pago	Valor del pago	Estado del pago	Nombre del establecimiento	Fecha de posteo del pago	Fecha efectiva del pago	Ver más
8066-REVERSO INTERES CORRIENT	\$ 95.689,89	POSTEADO	-REVERSO INTERES CORRIENT COL	2022/07/25	2022/07/25	
8164-REVERSO INTERES X MORA	\$ 69.200,63	POSTEADO	-REVERSO INTERES X MORA COL	2022/07/25	2022/07/25	
8204-PAGO RECLAMACION FRAUDE	\$ 160.000,00	POSTEADO	-PAGO RECLAMACION FRAUDE COL	2022/07/21	2022/04/19	
8204-PAGO RECLAMACION FRAUDE	\$ 2.567.000,00	POSTEADO	-PAGO RECLAMACION FRAUDE COL	2022/07/21	2022/04/14	

Con base a los ajustes anteriores las transacciones desconocidas por el cliente que quedan aplicadas en la obligación son:

Fecha	Comercio	Valor
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.020.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.020.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.025.700,00

Una vez ingresa tutela, se solicita nuevamente al área de fraudes validar si se mantiene conclusión inicial.

Tarea completado por Liza María Cano Munoz

Reclamación Superintendencia suplantación en utilización T. MasterCard - Cedula de ciudadanía - 13802083

Descripción de solicitud: Cliente ingresa por tutela y reclama por desconocimiento de transacciones fraudulentas; validar si se mantiene conclusión inicial en caso afirmativo adjuntar informe de investigación.

El caso ya ha sido estudiado en varias ocasiones por la SUPER, por favor si tienen las grabaciones de llamada en la solicitud de reexpedición adjuntarlos.

Gracias

Cerradas

01/09/2022 19:31

Nos informan que se mantiene conclusión inicial “toda vez que en el proceso de entrega certificada de la tarjeta ****2788, no se encontró ningún tipo de vulneración o inconsistencia de esta, dado a que no presenta fallas o vulneraciones en la asignación de clave, actualización de datos o inconsistencias por parte del proveedor de entrega de la tarjeta.”

Informe investigación de fraude en Reexpedición 13802083 FERNANDEZ C...



Liza María Cano Munoz

Para Jazmin Liceth Salguero Arenas

CC Yeyson Alexander Martinez Ortiz; Wilber Andrei Múnera Valencia;

Mary Luz Marin Betancur; Katherine Usma Munoz



jueves 2:33 p. m.

- Copia de Anexos cliente CC 13802083.xlsx
51 KB
- Informe de investigacion fraude 13802083 FERNANDEZ CARLIER GONZALO - Tutela.pdf
556 KB
- Llamadas.zip

Se requiere informe por tutela.

Una vez recibido el reclamo del cliente, se procedió a realizar el análisis del caso, el cual incluye entre otros aspectos, la revisión del movimiento transaccional, los hábitos de compra, tipo y ambiente en el cual se realizó la reexpedición de la tarjeta y los datos suministrados en el momento de reportar el desconocimiento.

Después de la investigación se concluye que las transacciones **no son susceptibles de reverso**; toda vez que en el proceso de entrega certificada de la tarjeta ****2788, no se encontró ningún tipo de vulneración o inconsistencia de la misma, dado a que no presenta fallas o vulneraciones en la asignación de clave, actualización de datos o inconsistencias por parte del proveedor de entrega de la tarjeta.

Cabe aclarar que, las compras realizadas bajo código de autorización U06540 y U07256, fueron reversadas totalmente por el comercio.

Nota: Las compras realizadas bajo código de autorización R09097 y R02189 fueron reversadas debido a un fallo dictado por el defensor del consumidor.

Se adjunta informe, el cual tiene grabación de llamada de reexpedición de tarjeta finalizada en 2788 (la del presunto fraude) y grabación de llamada donde el cliente reporta el fraude.

Es importante tener en cuenta que cliente solicita dichas grabaciones de llamada de solicitud de reexpedición, la grabación **no** puede ser entregada al cliente, si él requiere escucharlas debe informar el CATT al cual puede dirigirse para escucharla, pero no puede guardarla en USB, ni grabarla con otro dispositivo. Esto debido a las políticas de privacidad de la compañía, ya que los consumidores pueden modificar este tipo de información a conveniencia.



Con base a la información que solicita el cliente en la adquisición de diferentes tarjetas indicamos que:

Cliente inicialmente tuvo la tarjeta finaliza en **6408** (tal y como lo indica en su reclamación de la SUPER); tarjeta que fue reexpedida 14 de marzo de 2022 por la tarjeta finaliza en **3703**; posteriormente, debido a reexpedición solicitada y se realiza entrega de la tarjeta finalizada **2788** el día 8 de abril de 2022, la cual corresponde tarjeta con la cual se realizaron las transacciones desconocidas.

Fila	...	13	...	14	...	15	...	16	...	17	...	18	...	19	...	20	...	21	...	22	...	23	...	24	...
		EMISION		BIN		ULT4		FEC_REALCE		FEC_GESTIO		FEC_PROCES		FEC_CITA		COURIER		DES_EST_EN		DES_MOT_EN					
																DISTRIBUCION									
000001	x	521897	2788	20220408	20220416	20220531	20220412	DOMESA	ENTREGADA	ENTREGA CERTIFICADA															
000002	x	521897	2788	20220408	20220416	20220418	20220412	DOMESA	ENTREGADA	ENTREGA CERTIFICADA															
000003	x	521897	2788	20220408	20220409	20220411	00000000	DOMESA	EN GESTION	EN RUTA															
000004	x	521897	3703	20220308	20220314	20220315	20220314	DOMINA	ENTREGADA	ENTREGA CERTIFICADA															
000005	x	521897	3703	20220308	20220314	20220314	20220314	DOMINA	EN GESTION	EN RUTA															
000006	x	521897	3703	20220308	20220314	20220314	20220314	DOMINA	EN GESTION	EN RUTA															
000007	x	521897	3703	20220308	20220310	20220311	00000000	DOMINA	EN GESTION	TRASLADO A CIUDAD D															
000008	x	521897	3703	20220308	20220311	20220311	00000000	DOMINA	EN GESTION	TRASLADO A CIUDAD D															
000009	x	521897	3703	20220308	20220309	20220310	00000000	DOMINA	EN GESTION	CARGUE Y VERIFICACI															
000010	x	521897	3703	20220308	20220310	20220310	00000000	DOMINA	EN GESTION	TRASLADO A CIUDAD D															
000011	x	521897	3703	20220308	20220308	20220309	00000000	DOMINA	EN GESTION	CARGUE Y VERIFICACI															
000012	x	521897	3703	20220308	20220308	20220308	00000000	DOMINA	EN GESTION	CARGUE Y VERIFICACI															
000013	x	521897	6408		20220322	20220322	00000000	EMI SITIO																	

***** Fin de informe *****

Desde la investigación por parte de fraudes se muestra guía de entrega de la tarjeta y se explica que no se encuentra inconsistencia en entrega de esta.

Adicionalmente, se resalta que el 13 de marzo de 2022 se realizó actualización de datos, en el cual hubo modificación de correo electrónico y dirección de residencia, pero el número celular se mantuvo.



Compañía de financiamiento

CEDULA	FECHA	HORA	USUARIO	C45HTE1	C45HTE4	C45HDI4
13,802,083	20,140,608	220,000	CAMPANA	6,190,493	3,107,973,546	GOFEGR.@HOTMAIL.COM
13,802,083	20,150,121	140,158	COB1LVF	6,190,493	3,107,973,546	GOFEGCAR.@HOTMAIL.COM
13,802,083	20,170,128	130,740	CTP1EMA	6,190,493	3,107,973,546	GOFEGCAR@HOTMAIL.COM
13,802,083	20,170,317	155,511	CTP1LPV	6,183,845	3,107,973,546	GOFEGCAR@HOTMAIL.COM
13,802,083	20,170,719	124,351	OPERADO	6,183,845	3,107,973,546	GOFEGCAR@HOTMAIL.COM
13,802,083	20,170,801	111,957	PORTAL	0	3,107,973,546	GOFECAR@HOTMAIL.COM
13,802,083	20,170,801	112,005	PORTAL	0	3,107,973,546	GOFECAR@HOTMAIL.COM
13,802,083	20,170,801	125,447	OPERADO	6,387,572	3,107,973,546	GOFECAR@HOTMAIL.COM
13,802,083	20,180,305	91,636	CTP1VMK	6,387,572	3,107,973,546	GOFECAR@HOTMAIL.COM
13,802,083	20,220,313	181,509	GYG	6,387,572	3,107,973,546	GOFECAR@HOTMAIL.COM
13,802,083	20,220,313	182,712	SKL1DAN	6,387,988	3,107,973,546	CAMO.19244@GMAIL.COM
13,802,083	20,220,503	115,107	MONEDER	0	3,107,973,546	CAMO.19244@GMAIL.COM
13,802,083	20,220,531	150,156	GYG	6,387,988	3,107,973,546	GOFECAR47@GMAIL.COM

Fila	C45HDI1	C45HDI2	C45HTE2	C45HTE3	C45HDI4
000001	CR 9 27 04	138,020,830	0	0	68,276
000002	CR 9 27 04	138,020,830	0	0	68,276
000003	KR 9 27 04	138,020,830	6,183,845	0	68,276
000004	KR 9 27 04	138,020,830	6,190,493	0	68,276
000005	KR 9 27 04	138,020,830	6,190,493	3,107,973,546	68,276
000006	KR 9 27 04	138,020,830	6,190,493	3,107,973,546	68,276
000007	KR 9 27 04	138,020,830	6,190,493	3,107,973,546	68,276
000008	KR 9 27 04	138,020,830	6,190,493	3,107,973,546	68,276
000009	KR 9 27 04	138,020,830	6,190,493	0	68,276
000010	KR 9 27 04	138,020,830	6,190,493	0	68,276
000011	KR 71 16 11	138,020,830	6,190,493	0	5,001
000012	KR 71 16 11	138,020,830	0	0	0
000013	KR 71 16 11	138,020,830	6,190,493	0	5,001

Se resalta lo anterior, teniendo en cuenta que la compañía notificó de la actualización de datos y de las compras fraudulentas realizadas a dicho número celular 3107973546; en el cual cliente pudo alertarse y reportar el fraude a tiempo y evitar futuras transacciones.

Notificación actualización de datos:

CEL	SMS	Fecha
3107973546	Hola! Gracias por actualizar tus datos en Tuya, emisora de tu Tarjeta ¡Mantenerte informado es estar contigo!	13/03/2022

Notificación transacciones:



Compañía de financiamiento

CEL	SMS	Fecha
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$3.025.700 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:00:27	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$3.020.000 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:02:04	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$3.020.000 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:03:01	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$2.567.000 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:06:43	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$160.000 en LA REBAJA PLUS MINIMAR el 20220419 11:20:08 con	19/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$163.000 en PAY*WPLAY.CO el 20220502 15:40:14 con tu tarjeta Ex	02/05/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$60.000 en PAY*WPLAY.CO el 20220502 15:41:32 con tu tarjeta Exit	02/05/2022

CONCLUSIÓN DEL CASO

Adicionalmente, se aclara que para realizar actualización de datos cliente debe ingresar autenticado con clave.

Con base a la información específica de las tarjetas solicitadas por el cliente en el derecho de petición, procedimos a dar traslado al área de tarjeta, solicitando trazabilidad y ACUSES de entrega. Se indica que:

6408: Fue entregada en el CATT, generada el 22 de marzo de 2022, este es el número de tarjeta que cliente informó tener en su poder cuando reportó el fraude en reexpedición

Tarjeta 3703: Solicitadas a través de la llamada el día 21 de marzo de 2022, entrega certificada KR 9 27 04, BR LAGOS 1 FLORIDABLANCA el día 14 de marzo 2022 últimos 4 dígitos tarjeta 3703 activada el día 22 de abril por función del catt usuario ALC5AFO con validación de huellas att0045 exitoso:



Código Postal:
110311094



ENTREGA TOTAL
www.domina.com.co // Lic. 001772
Código Postal : 055422



34967573

Entrega
 Destinatario Desconocido
 Rehusado
 Cambio Domicilio
 Cliente Incumplio Cita
 Direccion Incompleta
 Direccion Errada
 Visita en Frio
 Operador Incumplio Cita
 No Hay Quien Reciba

GONZALO FERNANDEZ Cédula: 13802083
 Cita: -
 KR 9 27 04, BR LAGOS 1, GOFECAR@HOTMAIL.COM
 Código Postal: - Zona:
 FLORIDABLANCA-SANTANDER Id Registro:
 521897370313802083 Orden: 243337

Visita # 1 Fecha: 14/3/22 Hora: _____ DD: _____
 Visita # 2 Fecha: _____ Hora: _____ DR: _____
 Nombre quien recibe: Juan Pedro Fernandez
 Teléfono quien recibe: 3108876381
 Documento quien recibe: 4098795375.

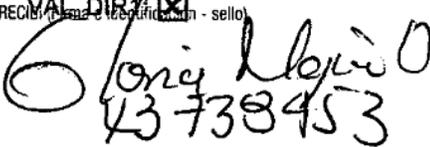
Tipo TARJETA CERTIFICADA Proceso: _____
 Firma: _____

Fecha 06-05-2022 - 06:38:53 p. m. VALOR 703PESO 200 gr
 Línea de Servicio al Cliente Nacional Tel: 01 8000 41 83 22 reclamos@domina.com.co



Compañía de financiamiento

Tarjeta 2788: Tarjeta del posible fraude en reexpedición, solicitadas a través de la llamada realizada el 6 de abril de 2022; Operador Domesa entrega certificada en la dirección KR 71 16 11 el día 8 de abril del 2022 últimos 4 dígitos 2788 la cual fue activada de forma exitosa por la página web el día 13 de abril 2022. Entrega certificada: tarjeta entregada en la dirección, registrada en nuestro sistema.

		ORIGEN	
No. 521897278813802083		BOGOTA	
Fecha y Hora admisión: 08/04/2022 F.V: 14/04/2022		DESTINO	
8/04/2022 A 16:21:46		MEDELLIN	
C. C. y Hora entrega: C.C. 2		PRECIO	PESO (g)
OFC: 1		\$ 695,01	0.6 Grs
ZONA: 228		RECIBI (firma y certificación - sello)	
GONZALO FERNANDEZ			
BR 9 27 04 BR LAGOS 1			
71 16 11 / MEDELLIN 0005001		CTE: 181612080422	
COD POSTAL: 111051		Operador	
Dirección Incompleta	No Reside / No Labora	Dirección No Existe	Nadie Atiende
Mudado	Rehusado	Fallecido	Zonas de No Cubrimiento

ESTE CONTRATO SE RIGE POR LA LEY 1369 / 09

 NIT. 800.101.399-9

Finalmente, con base a la actualización de datos del cliente, desde el 28 de enero de 2017 hasta el 13 de marzo de 2022 registraba la siguiente información personal:

Correo: gofecar@hotmail.com

Celular: 3107973546

Dirección: KR 9 27 04 FloridaBlanca

Posteriormente, el día 13 de marzo de 2022 se actualiza la siguiente información:

Correo: camo.19244@gmail.com

Celular: 3107973546

Dirección: KR 71 16 11 Medellín

PRONUNCIAMIENTO SOBRE PRESUNTA VULNERACIÓN A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES



Improcedencia de la Acción de Tutela por Inexistencia de Vulneración de Derechos Fundamentales.

Respecto a lo expuesto en líneas anteriores, nos permitimos enunciar la reciente jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la improcedencia de la acción de tutela por inexistencia de vulneración de derechos fundamentales:

■ **Sentencia T - 130 de 2014:**

“El objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria de los derechos fundamentales, “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares”. Así pues, se desprende que el mecanismo de amparo constitucional se torna improcedente, entre otras causas, cuando no existe una actuación u omisión del agente accionado a la que se le pueda endilgar la supuesta amenaza o vulneración de las garantías fundamentales en cuestión.

En suma, para que la acción de tutela sea procedente requiere como presupuesto necesario de orden lógico-jurídico, que las acciones u omisiones que amenacen o vulneren los derechos fundamentales existan ya que “sin la existencia de un acto concreto de vulneración a un derecho fundamental no hay conducta específica activa u omisiva de la cual proteger al interesado”.

Examinado lo anterior y teniendo en cuenta lo manifestado en la presente acción de tutela, encontramos que en el caso concreto se materializa lo enunciado por la Corte Constitucional como improcedencia de la acción de tutela por inexistencia de vulneración de derechos fundamentales.

Hecho Superado por Carencia Actual de Objeto.

Respecto al caso concreto, nos permitimos traer a colación las conclusiones de la Corte Constitucional respecto del hecho superado:

■ **Sentencia T- 011 de 2016:**

“El hecho superado se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez. La jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela. Es decir, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del accionante a partir de una conducta desplegada por el agente transgresor.”



Compañía de financiamiento

Teniendo en cuenta lo anterior y conforme a lo acaecido en el presente trámite de tutela, encontramos que existe en el caso concreto una ausencia de los supuestos fácticos que dieron origen a esta acción y por ende nos encontramos ante lo denominado por la jurisprudencia como un hecho superado.

PETITUM

Respetuosamente le solicitamos al despacho no amparar las peticiones de la Accionante, pues la Compañía ha remitido nuevamente respuesta a las peticiones del Accionante.

ANEXOS

Remitimos al despacho los siguientes anexos:

1. Certificado de Existencia y Representación Legal de TUYA S.A. expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Contestación nueva del derecho de petición.
3. Correo electrónico que confirma el envío de la nueva contestación del derecho de petición.
4. Dictamen de defensoría del consumidor financiero.
5. Investigación del presunto fraude.
6. Respuesta para este cliente.
7. Contestaciones anteriores al derecho de petición.

NOTIFICACIONES

Para efectos de notificaciones favor dirigirlas al Número 43 A 109 de la Calle 4 Sur, Torre TUYA, tercer piso. en la ciudad de Medellín y/o a las direcciones de correo electrónico AOrtiz@tuya.com.co, NotificacionesJudiciales@tuya.com.co o PracticanteJuridico@tuya.com.co

Cordialmente:



Compañía de financiamiento

ALEJANDRO ORTIZ MORALES
Representante Legal Judicial Suplente
Compañía de Financiamiento TUYA S.A.
C.C. No 1.017.246.630 de Medellín, Antioquia.



Compañía de financiamiento

Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Calle 4 sur # 43A - 109

Medellín - Colombia

Conmutador: (604) 6072813

Medellín, 15 de junio de 2022.

Señor
GONZALO FERNÁNDEZ CARLIER
gofecar47@gmail.com

Respetado señor Fernández:

En atención a sus inquietudes formuladas en comunicación radicada ante la Superintendencia Financiera de Colombia, quien nos dio traslado de la misma mediante el oficio del 7 de junio de 2022, nos permitimos manifestar de la manera más respetuosa que al realizar las validaciones correspondientes a las transacciones cuestionadas por usted fue posible evidenciar que las mismas no son susceptibles de ser reversadas.

Fecha	Cod Autorización	Monto	Comercio	Canal Compra
20220414	R07419	3.025.700,00	Surtimayorista Pradera Barranquilla Atl	Compra presente
20220414	R07894	3.020.000,00	Surtimayorista Pradera Barranquilla Atl	Compra presente
20220414	R08165	3.020.000,00	Surtimayorista Pradera Barranquilla Atl	Compra presente
20220414	R09097	2.567.000,00	Surtimayorista Pradera Barranquilla Atl	Compra presente
20220419	R02189	160.000,00	La Rebaja Plus Minimiar Barranquilla Atl	Compra presente

Ahora bien, es importante mencionar que los datos del producto financiero del cual usted registra como titular son de su conocimiento y custodia exclusiva. Cabe resaltar que para que las transacciones objeto de reclamo se pudieran realizar de forma efectiva y fueran aplicadas en el crédito, era indispensable suministrar los datos de su producto financiero, los cuales son considerados de uso personal e intransferible y en el caso de las transacciones presenciales se necesitaba como condición la presencia física de la tarjeta ante el comercio, anotando además que fueron realizadas dentro del cupo disponible y fueron notificadas oportunamente al número celular registrado en nuestro sistema, tal y como se aprecia a continuación:

CEL	SMS	Fecha
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$3.025.700 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:00:27 con tu tarjeta Exito MasterCard **2788. Inquietudes 6044443727	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$3.020.000 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:02:04 con tu tarjeta Exito MasterCard **2788. Inquietudes 6044443727	14/04/2022



Recuerda: En Tuya nunca pediremos tu clave,
número de tarjeta de crédito, código de seguridad y
fecha de vencimiento a través de correos electrónicos,
mensajes de texto o llamadas telefónicas.



Compañía de financiamiento

Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Calle 4 sur # 43A - 109

Medellín - Colombia

Conmutador: (604) 6072813

3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$3.020.000 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:03:01 con tu tarjeta Exito MasterCard **2788. Inquietudes 6044443727	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$2.567.000 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:06:43 con tu tarjeta Exito MasterCard **2788. Inquietudes 6044443727	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$160.000 en LA REBAJA PLUS MINIMAR el 20220419 11:20:08 con tu tarjeta Exito MasterCard **2788. Inquietudes 6044443727	19/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$163.000 en PAY*WPLAY.CO el 20220502 15:40:14 con tu tarjeta Exito MasterCard **2788. Inquietudes 6044443727	02/05/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$60.000 en PAY*WPLAY.CO el 20220502 15:41:32 con tu tarjeta Exito MasterCard **2788. Inquietudes 6044443727	02/05/2022

Adicionalmente, nos permitimos informarle que las transacciones objeto de reclamo fueron realizadas con la tarjeta finalizada en ****2788 la cual corresponde a una reexpedición solicitada. En este punto, es fundamental señalar que la expedición de dicha tarjeta fue realizada el 7 de abril de 2022, así las cosas, posterior se realizó la entrega bajo la modalidad de correo certificado, es decir, que la entrega del producto fue realizada en la dirección de correspondencia registrada en nuestro sistema.

Cabe mencionar que dicha tarjeta fue bloqueada por usted de manera posterior, es decir, luego a la realización de las transacciones objetadas. Por lo anterior, lamentamos reiterarle que no es posible atender favorablemente su solicitud.

En consecuencia, no podemos acceder a su petición de eliminar las compras que manifiesta desconocer y por ello, quedamos atentos al resultado de la investigación que con base en la denuncia formulada por usted adelante el Ente competente, acatando en su momento el fallo que en tal sentido emita dicha autoridad. Por tanto, nos permitimos sugerirle que continúe realizando los pagos en su obligación con el fin de no incurrir en mora y costos adicionales.

Aunado a lo anterior y en caso de estar interesado, lo invitamos a comunicarse con nuestra línea de solución de pagos, con el fin de que uno de nuestros asesores le brinde la información correspondiente a las alternativas de pago disponibles, en los siguientes números telefónicos: Medellín: 604 9420, Bogotá: 743 9099, Cali: 4850378, Línea nacional: 01 8000 949 191.

De otro lado, le manifestamos que en la obligación a su cargo fueron aplicadas las transacciones que nos permitimos detallar a continuación:

Fecha	Cod Autorización	Monto	Comercio	Canal Compra
20220502	U06540	163.000,00	Pay*Wplay.Co Medellin Ant	Compra no presente
20220502	U07256	60.000,00	Pay*Wplay.Co Medellin Ant	Compra no presente



Recuerda: En Tuya nunca pediremos tu clave, número de tarjeta de crédito, código de seguridad y fecha de vencimiento a través de correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas.



Compañía de financiamiento

Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Calle 4 sur # 43A - 109

Medellín - Colombia

Conmutador: (604) 6072813

Así las cosas, nos permitimos informarle que realizamos las validaciones correspondientes donde fue posible evidenciar que el comercio solicitó directamente el reverso de las compras antes mencionadas.

Finalmente, le agradecemos el tiempo tomado para contactarnos e informarnos sus inquietudes.

Cordialmente,

ÁREA GESTIÓN SOLUCIÓN
Compañía de Financiamiento TUYA S.A
LYA



Recuerda: En Tuya nunca pediremos tu clave,
número de tarjeta de crédito, código de seguridad y
fecha de vencimiento a través de correos electrónicos,
mensajes de texto o llamadas telefónicas.



Compañía de financiamiento

Compañía de Financiamiento

Calle 4 sur # 43A - 109

Medellín - Colombia

Conmutador: (4) 6072813

Medellín, 2 de agosto de 2022

Señor(a)
GONZALO FERNANDEZ CARLIER
GOFECAR47@GMAIL.COM

Cordial saludo,

En atención a sus inquietudes formuladas, ante la Superintendencia Financiera de Colombia, quien nos dio traslado de la misma a través de los radicados 2022117077-007-000; 2022117077-011-000 y con los radicados internos de Tuya CAS-5329842-T4M9C1; CAS-5338998-Y7L6L2; nos permitimos respetuosamente manifestarle lo siguiente:

En primer lugar, aclaramos que TUYA S.A es el emisor de la Tarjeta Éxito Mastercard, la cual es el medio de pago para la financiación de productos y/o servicios ofrecidos. Por lo anterior, nuestra Compañía solo aplica las transacciones informadas por los comercios a través de Redeban (intermediario entre nuestra Compañía y los establecimientos de comercio).

De otro lado, manifestamos que al efectuar la respectiva investigación se encontró que las transacciones objeto de reclamo son:

Fecha	Comercio	Valor
2/05/2022	PAY*WPLAY.CO MEDELLIN ANT	\$ 60.000,00
2/05/2022	PAY*WPLAY.CO MEDELLIN ANT	\$ 163.000,00
19/04/2022	LA REBAJA PLUS MINIMAR BARRANQUILLA ATL	\$ 160.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 2.567.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.020.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.020.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.025.700,00

En el proceso de entrega certificada de la tarjeta ****2788, no se encontró ningún tipo de vulneración o inconsistencia de la misma, dado a que no presenta fallas o vulneraciones en la asignación de clave, actualización de datos o inconsistencias por parte del proveedor de entrega de la tarjeta.

Con base a la información que brinda en la adquisición de diferentes tarjetas indicamos que: inicialmente tuvo la tarjeta ***6408 (tal y como lo indica en su reclamación); tarjeta que fue reexpedida el 14 de marzo de 2022 por la tarjeta *** 3703; posteriormente, debido a reexpedición solicitada bajo radicado CAS-5083524-B6T6P7 se realiza entrega de la tarjeta ****2788 el día 8 de abril de 2022, la cual corresponde



Tu clave es personal e intransferible.

Memorízala, no la compartas y evita escribirla, ya que esta es fundamental para realizar compras online, avances y consultas.



Compañía de financiamiento

Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Calle 4 sur # 43A - 109

Medellín - Colombia

Conmutador: (604) 6072813

tarjeta con la cual se realizaron las transacciones desconocidas. No se encuentra inconsistencia en entrega de la misma.

La entrega de la tarjeta fue bajo el modelo de entrega certificada; es decir, la tarjeta fue entregada en la dirección, registrada en nuestro sistema.

Adicionalmente, se resalta que el 13 de marzo de 2022 se realizó actualización de datos, pero el número celular se mantuvo. Se resalta lo anterior, teniendo en cuenta que la compañía notificó de la actualización de datos y de las compras realizadas a dicho número celular; en el cual conocer y reportar a tiempo y evitar futuras transacciones.

Notificaciones al número celular registrado desde el año 2014:

CEL	SMS	Fecha
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$3.025.700 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:00:27	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$3.020.000 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:02:04	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$3.020.000 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:03:01	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$2.567.000 en SURTIMAYORISTA PRADERA el 20220414 16:06:43	14/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$160.000 en LA REBAJA PLUS MINIMAR el 20220419 11:20:08 con	19/04/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$163.000 en PAY*WPLAY.CO el 20220502 15:40:14 con tu tarjeta Ex	02/05/2022
3107973546	Te informamos Compra Aprobada por \$60.000 en PAY*WPLAY.CO el 20220502 15:41:32 con tu tarjeta Exit	02/05/2022

Adicionalmente, se aclara que para realizar actualización de datos debe ingresar autenticado con clave.

Se aclara que el comercio realizó reverso de las siguientes dos transacciones.

Fecha	Comercio	Valor
2/05/2022	PAY*WPLAY.CO MEDELLIN ANT	\$ 60.000,00
2/05/2022	PAY*WPLAY.CO MEDELLIN ANT	\$ 163.000,00

Las siguientes transacciones fueron reversadas, de acuerdo al dictamen del Defensor:

19/04/2022	LA REBAJA PLUS MINIMAR BARRANQUILLA ATL	\$ 160.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 2.567.000,00

Y se realizaron el ajuste de los cargos de la siguiente manera:



Tu clave es personal e intransferible.

Memorízala, no la compartas y evita escribirla, ya que esta es fundamental para realizar compras online, avances y consultas.



Compañía de financiamiento

Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Calle 4 sur # 43A - 109

Medellín - Colombia

Conmutador: (604) 6072813

Concepto del pago	Valor del pago	Estado del pago	Nombre del establecimiento	Fecha de posteo del pago	Fecha efectiva del pago
8066-REVERSO INTERES CORRIENT	\$ 95.689,89	POSTEADO	-REVERSO INTERES CORRIENT COL	25/07/2022	25/07/2022
8164-REVERSO INTERES X MORA	\$ 69.200,63	POSTEADO	-REVERSO INTERES X MORA COL	25/07/2022	25/07/2022

Quedando las siguientes transacciones:

14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.020.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.020.000,00
14/04/2022	SURTIMAYORISTA PRADERA BARRANQUILLA ATL	\$ 3.025.700,00

Y la conclusión de dicha investigación es que las transacciones reclamadas y no reversadas no son susceptibles de reverso, toda vez que se realiza con los elementos requeridos para la validación de la misma. en el proceso de entrega certificada de la tarjeta ****2788, no se encontró ningún tipo de vulneración o inconsistencia de la misma, dado a que no presenta fallas o vulneraciones en la asignación de clave, actualización de datos o inconsistencias por parte del proveedor de entrega de la tarjeta. Los anteriores hechos que dieron pie a la realización de las transacciones objetadas, anotando que las mismas se realizan dentro del cupo disponible en la tarjeta, dentro del perfil transaccional, fueron notificadas oportunamente y el bloqueo lo solicitó de manera posterior a la realización de las mismas.

Además, Tuya S.A. ha cumplido con sus obligaciones de seguridad y a su vez, ha propiciado diferentes espacios de educación financiera en torno a la prevención del fraude, uno de ellos es la campaña HIPERATENTOS, la cual se puede visualizar en el link www.tuya.com.co/hiperatentos.

Recordamos que Tuya nunca la contactará para solicitarle el número de la tarjeta ni las claves personales, por esta razón cuando reciba alguna llamada o correo sospechoso donde se solicite sus datos personales, información de la tarjeta (Número completo, fecha de vencimiento y código de seguridad) y claves personales, no debe acceder a brindar la información necesaria; puesto que con ésta se pueden realizar transacciones virtuales.

En caso que interesado un acuerdo



Tu clave es personal e intransferible.
 Memorízala, no la compartas y evita escribirla, ya que esta es fundamental para realizar compras online, avances y consultas.

esté en adquirir de pago y



Compañía de financiamiento

Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Calle 4 sur # 43A - 109

Medellín - Colombia

Conmutador: (604) 6072813

también evitar cargos adicionales y reportes negativos ante Centrales de Riesgo se puede comunicar con las líneas:

Medellín: 604 9420

Bogotá: 743 9099

Cali: 4850378

Línea nacional: 01 8000 949 191

De otro lado, como educación financiera exponemos algunos tips generales de seguridad:

Descarga la App Tuya desde tu celular, si lo haces desde el de alguien más, esa persona quedará con todos tus datos y corres el riesgo de que usen tu información.

Usa tu tarjeta digital emitida por Tuya, solo en páginas web o servicios virtuales seguros! Estos siempre iniciarán con https y puedes verificarlo con el candado de seguridad en la barra de navegación. Tuya nunca te solicitará datos como clave, número de tarjeta de crédito, código de seguridad y fecha de vencimiento a través de correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas. Protege tu tarjeta, es Tuya.

Si recibes una llamada sospechosa y compartes información, los delincuentes podrán hacer uso de tu tarjeta emitida por Tuya, comunícate con nosotros para confirmar la llamada y en caso de que sea necesario bloquear la tarjeta inmediatamente.

Memoriza siempre tu clave, es personal e intransferible, no la compartas y evita escribirla; te servirá para realizar avances, consultas y compras por internet. Protege tu tarjeta, es Tuya. Si tienes alguna duda con alguna comunicación de nuestros productos, puedes comprobarla de manera segura llamándonos al centro telefónico. Ponle siempre atención a tu seguridad, es Tuya.

Los delincuentes juegan con tus emociones, por eso si recibes una comunicación que contenga: promociones o premios inesperados, multas o demandas sorpresivas, noticias trágicas o que generen gran curiosidad o falsas alertas o bloqueos de cuentas, Debes detenerte, respirar profundo y analizar los detalles, antes de tomar cualquier decisión.

Comparte con nosotros los mensajes, números de teléfono y sitios Web sospechosos para ayudar a otros a conocer y evitar caer. Escríbenos a: correosospechoso@tuya.com.co

Finalmente, le agradecemos el tiempo tomado para contactarnos e informarnos sus inquietudes y dando, de esta forma, respuesta a sus inquietudes.



Tu clave es personal e intransferible.

Memorízala, no la compartas y evita escribirla, ya que esta es fundamental para realizar compras online, avances y consultas.



Compañía de financiamiento

Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Calle 4 sur # 43A - 109

Medellín - Colombia

Conmutador: (604) 6072813

Atentamente,

ÁREA GESTIÓN SOLUCIÓN

Compañía de Financiamiento TUYA S.A.

JHB



Tu clave es personal e intransferible.

Memorízala, no la compartas y evita escribirla, ya que esta es fundamental para realizar compras online, avances y consultas.



Compañía de financiamiento

Medellín, 02 de septiembre de 2022

Señor
Carlier Gonzalo Fernández

Referencia. 2788

Cordial saludo.

En atención al derecho de petición generado ante nuestra compañía con base a la información específica de las tarjetas generadas en su obligación Tarjeta Éxito MasterCard Gold, nos permitimos manifestar lo siguiente:

1. Atendiendo su solicitud número 1 y 2 detallamos información de las últimas 3 tarjetas generadas para su obligación:

Tarjeta finalizada en 6408: Registra con entrega en uno de nuestros Centros de Atención el día 22 de marzo de 2022 de manera presencial; tarjeta que nos ha informado en reclamaciones pasadas tenía en su poder antes del presunto fraude en reexpedición.

Tarjeta finalizada en 3703: Solicitada a través de llamada bajo radicado CAS-5046723-C9L2J8 el día 21 de marzo de 2022, el proceso de entrega fue certificada a la dirección registrada en nuestro sistema el día 14 de marzo de 2022 y fue activada el día 22 de abril desde un centro de atención presencial y con validación de huellas exitosa.

			34967573
Código Postal: 110311094	www.domina.com.co // Lic. 001772 Código Postal: 055422		
<input type="checkbox"/> Entrega	GONZALO FERNANDEZ Cédula: 13802083		
<input type="checkbox"/> Destinatario Desconocido	Cita: -		
<input type="checkbox"/> Rehusado	KR 9 27 04, BR LAGOS 1, GOFECAR@HOTMAIL.COM		
<input type="checkbox"/> Cambio Domicilio	Código Postal: - Zona:		
<input type="checkbox"/> Cliente Incumplio Cita	FLORIDABLANCA-SANTANDER Id Registro: 521897370313802083		
<input type="checkbox"/> Direccion Incompleta	Orden: 243337		
<input type="checkbox"/> Direccion Errada	Visita # 1 Fecha: 14/3/22 Hora: DD:		
<input type="checkbox"/> Visita en Frio	Visita # 2 Fecha: Hora: DR:		
<input type="checkbox"/> Operador Incumplio Cita	Nombre quien recibe: Juan Pedro Fernandez		
<input type="checkbox"/> No Hay Quien Reciba	Teléfono quien recibe: 3108876381		
	Documento quien recibe: 4098795375.		
	Tipo TARJETA CERTIFICADA	Proceso:	
Firma: _____			

Fecha 08-05-2022 - 06:28:53 p. m. VALOR 763PE90 200 gr
Línea de Servicio al Cliente Nacional Tel: 01 8000 41 83 21 reclamos@domina.com.co



Compañía de financiamiento

Tarjeta 2788: Solicitada a través de llamada bajo radicado CAS-5083524-B6T6P7 el 6 de abril de 2022; la entrega fue realizada por el Operador Domesa y presentó entrega certificada en la dirección registrada en nuestro sistema el día 8 de Abril del 2022; la tarjeta fue activada de forma exitosa por la página web el día 13 de abril 2022.

		ORIGEN	
No. 521897278813802083		BOGOTA	
		DESTINO	
		MEDELLIN	
Fecha y Hora de Adición: 8/04/2022 F.V.: 14/04/2022		C. CIO y Hora en Entrega: 2	
8/04/2022 A 16:21:46		OFC: 1 D M A	
		PRECIO PESO (g) \$ 695,01 0.6 Grs	
R T E 81 60 2 50 ZONA: 228		RECIBI (sello) <input checked="" type="checkbox"/> VAL DIR 1	
CONZALO FERNANDEZ R 9 27 04 BR LAGOS 1 71 16 11 / MEDELLIN 0005001 COD POSTAL: 111051		(Handwritten signature and number) CTE: 181612080422	
Operador			
Dirección Incompleta		No Reside / No Labora	
Dirección No Existe		Nadie Atiende	
Mudado		Rehusado	
Fallecido		Zonas de No Cubrimiento	

ESTE CONTRATO SE RIGE POR LA LEY 1369 / 09



Recordamos que la entrega de las tarjetas se realiza a la dirección física que registra en nuestro sistema al momento de la solicitud y que dicha información solo puede ser modificada con la contraseña asignada al producto. Adicionalmente, señalamos que los plásticos deben ser activados con dicha contraseña, la cual es confidencial e intransferible.

2. La grabación de llamada del presunto fraude en reexpedición de la tarjeta finalizada en 2788 podrá ser escuchada en uno de nuestros centros de atención presencial; por tanto, solicitamos nos notifique a qué Centro de Atención podría dirigirse para iniciar con el proceso de envío del audio; es de aclarar que dicho audio no puede ser enviado por email, ni puede ser grabado con algún otro dispositivo.

3. Con base a la información de la actualización de datos registrada en el sistema indicamos que:



Compañía de financiamiento

Desde el 28 de enero de 2017 hasta el 13 de marzo de 2022 registraba la siguiente información personal:

Correo: gofekar@hotmail.com

Celular: 3107973546

Dirección: KR 9 27 04 FloridaBlanca

Posteriormente, el día 13 de marzo de 2022 se actualiza la siguiente información

Correo: camo.19244@gmail.com

Celular: 3107973546

Dirección: KR 71 16 11 Medellín

Es importante reitera, que el número de celular de contacto no fue modificado y la notificación de actualización de datos y de transacciones realizadas se generaron a dicho número celular; el cual permitía conocer y reportar a tiempo el presunto fraude generado.

De esta forma, esperamos haber dado claridad y haber atendidos sus solicitudes.

Cordialmente

Representante Legal Judicial Suplente
Compañía de Financiamiento TUYA S.A.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 1467130223659247

Generado el 01 de julio de 2022 a las 10:03:52

ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN

EL SECRETARIO GENERAL

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

CERTIFICA

RAZÓN SOCIAL: COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., que podrá girar bajo las siglas TUYA S.A. o TUYA o TU-YA S.A. o TU-YA o TÚ-YA S.A. o TÚ-YA

NIT: 860032330-3

NATURALEZA JURÍDICA: Sociedad Comercial por Acciones, de la especie anónima, con domicilio en Colombia. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

CONSTITUCIÓN Y REFORMAS: Escritura Pública No 7418 del 30 de noviembre de 1971 de la Notaría 1 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA), bajo la denominación COLOMBO MEXICANA DE INVERSIONES S.A. "COLMEX"

Escritura Pública No 2696 del 27 de junio de 1980 de la Notaría 3 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por COMPAÑIA SURAMERICANA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL S.A. "SUFINANCIAMIENTO", igualmente el traslado de su domicilio a la ciudad de Medellín.

Escritura Pública No 7334 del 23 de diciembre de 1991 de la Notaría 15 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). Cambió su razón social por COMPAÑIA SURAMERICANA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL S.A. "SUFINANCIAMIENTO", pero podrá actuar bajo la expresión abreviada SUFINANCIAMIENTO S.A.

Escritura Pública No 1659 del 23 de noviembre de 1999 de la Notaría 14 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). Se protocoliza la adquisición del (100%) de las acciones suscritas de LEASING DEL PACIFICO S.A. COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL, por parte de la COMPAÑIA SURAMERICANA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL S.A. "SUFINANCIAMIENTO", en consecuencia, la primera se disuelve sin liquidarse.

Escritura Pública No 393 del 15 de marzo de 2004 de la Notaría 14 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). modifica su razón social por COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL SUFINANCIAMIENTO S.A. pero podrá actuar bajo la expresión abreviada de SUFINANCIAMIENTO S.A.

Escritura Pública No 1715 del 06 de octubre de 2006 de la Notaría 14 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). El domicilio social principal de la sociedad es la ciudad de Medellín.

Escritura Pública No 2267 del 29 de diciembre de 2006 de la Notaría 14 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). cambio de razón social denominándose COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL SUFINANCIAMIENTO S.A., que podrá girar bajo las siglas SUFINANCIAMIENTO S.A. o SUFINANCIAMIENTO o SUFI

Escritura Pública No 478 del 26 de marzo de 2007 de la Notaría 14 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). El domicilio social principal de la sociedad es la ciudad de Medellín y en ella tiene también el centro principal de sus negocios y oficinas

Escritura Pública No 1755 del 18 de septiembre de 2009 de la Notaría 14 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). modifica su razón social de COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL SUFINANCIAMIENTO S.A. por la de COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO SUFINANCIAMIENTO S.A. que podrá girar bajo las siglas SUFINANCIAMIENTO S.A. o SUFINANCIAMIENTO o SUFI

Resolución S.F.C. No 0419 del 25 de febrero de 2010 La Superintendencia Financiera autoriza la cesión parcial de activos, pasivos y contratos por parte de la Compañía de Financiamiento Sufinanciamiento S.A. (cedente) a favor de Bancolombia S.A. (Cesionario)

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 1467130223659247

Generado el 01 de julio de 2022 a las 10:03:52

ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN

Escritura Pública No 0490 del 16 de marzo de 2010 de la Notaría 14 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). Modifica su razón social de COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO SUFINANCIAMIENTO S.A. por la de COMPANIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., que podrá girar bajo las siglas TUYA S.A., o TUYA, o TU-YA S.A., o TU-YA, o TU-YA S.A., o TU-YA

Resolución S.F.C. No 2153 del 08 de noviembre de 2010 La Superintendencia Financiera autoriza la escisión sin disolverse de la Compañía de Financiamiento TUYA, la cual mantendrá sin modificación alguna los actuales negocios con un capital apropiado para soportar la operación de la compañía, resultando como beneficiaria de la escisión una sociedad comercial no sometida a la inspección y vigilancia de esta Superintendencia

AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO: Resolución S.B. 3140 del 24 de septiembre de 1993

REPRESENTACIÓN LEGAL: PRESIDENCIA: El Gobierno y la administración directa de la sociedad estará a cargo de un funcionario denominado Presidente. Dicho funcionario será de libre nombramiento y remoción por la Junta Directiva. REEMPLAZO DEL PRESIDENTE: Sin perjuicio de lo establecido en estos estatutos en materia de representación legal de TUYA S.A., en caso de faltas temporales o accidentales, el cargo de Presidente será ejercido por el suplente que indique la propia Junta, o por otro suplente designado por ésta, el cual deberá ostentar la calidad de representante legal de TUYA S.A. En caso de falta absoluta, entendiéndose por tal la muerte, la renuncia aceptada o la remoción del Presidente, la Junta Directiva deberá designar un nuevo Presidente; mientras se hace el nombramiento, la Presidencia será ejercida de la manera indicada en el inciso anterior. FUNCIONES DEL PRESIDENTE: Son funciones del Presidente, las cuales ejercerá directamente o por medio de sus delegados, las siguientes: 1. Ejecutar los decretos y resoluciones de la Asamblea General de Accionista y de la Junta Directiva. 2. Crear los cargos, comités, dependencias y empleos que juzgue necesarios para la buena marcha de la Sociedad, fijarles sus funciones y suprimirlos o fusionarlos. 3. Nombrar, remover y aceptar las renunciaciones a los empleados de la Sociedad, lo mismo que fijar sus salarios y emolumentos con sujeción al numeral 3 del artículo 65, excepto aquellos cuyo nombramiento y remoción correspondan a la Asamblea General de Accionistas, a la Junta Directiva o al Revisor Fiscal. Todo lo anterior, lo podrá ejecutar directamente o a través de sus delegados. El Presidente tendrá la responsabilidad de evaluar anualmente la gestión de los ejecutivos que le estén directamente subordinados. 4. Resolver sobre las faltas, excusas licencias de los empleados de la Sociedad directamente o a través de sus delegados. 5. Ordenar todo lo concerniente al reconocimiento y pago de prestaciones sociales, de acuerdo con la Ley y las disposiciones de la Junta Directiva. 6. Adoptar las decisiones relacionadas con la contabilización de depreciaciones, establecimiento de apropiaciones o provisiones y demás cargos o partidas necesarias para atender al deprecio, desvalorización y garantía del patrimonio social, método para la valuación de los inventarios y demás normas para la elaboración y presentación del inventario y el balance general, y del estado de pérdidas y ganancias, de acuerdo con las Leyes, con las normas de contabilidad establecidas y las disposiciones de la Junta Directiva. 7. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de Tuya S.A., y de que todos los valores pertenecientes a él y los que se reciban en custodia o depósito se mantengan con la debida seguridad. 8. Dirigir la colocación de acciones y bonos que emita la Sociedad. 9. Convocar a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva a reuniones extraordinarias. 10. Presentar en la reunión ordinaria de la Asamblea General un informe escrito sobre la forma como hubiere llevado a cabo su gestión como Presidente de Tuya S.A., con inclusión de las medidas cuya adopción recomiende a la Asamblea y presentar a ésta, conjuntamente con la Junta Directiva, el balance general, el detalle completo del estado de resultados y los demás anexos y documentos que la Ley exija. Los Estados Financieros serán certificados de conformidad con la Ley. Este informe contendrá, entre otros, una descripción de los riesgos inherentes a las actividades relacionadas con la Sociedad, y los demás aspectos relativos a la operación de la Sociedad que sean materiales, de acuerdo con las normas vigentes. 11. Representar a Tuya S.A. ante las Compañías, Corporaciones o comunidades en que éste tenga interés. 12. Visitar las dependencias de TUYA S.A. cuando lo estime conveniente. 13. Cumplir las funciones que, en virtud de delegación de la Asamblea General o de la Junta Directiva, le sean confiadas. 14. Delegar en los comités o en los funcionarios que estime oportuno y para casos concretos, alguna o algunas de sus funciones como Presidente, siempre que no sean de las que se ha reservado expresamente o de aquellas cuya delegación esté prohibida por la Ley. 15. El Presidente podrá



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 1467130223659247

Generado el 01 de julio de 2022 a las 10:03:52

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

presentar proposiciones a la Asamblea General de Accionistas en todos aquellos aspectos que considere necesarios para la buena marcha de la institución. 16. Las demás que le corresponden de acuerdo con la Ley, los estatutos o por la naturaleza y especialidad del cargo. 17. Crear, trasladar y suprimir, previos los requisitos legales, las sucursales y agencias en el territorio colombiano, necesarias para el desarrollo del objeto social. REPRESENTACIÓN LEGAL: La representación legal de la sociedad, en juicio y extrajudicialmente, corresponderá al Presidente y a sus respectivos suplentes, quienes podrán actuar en forma conjunta o separada. Dichos representantes, tienen facultades para celebrar o ejecutar, sin otras limitaciones que las establecidas en estos estatutos en cuanto se trate de operaciones que deban ser previamente autorizadas por la junta directiva o por la asamblea general de accionistas, todos los actos o contratos comprendidos dentro del objeto social o que tengan carácter simplemente preparatorio, accesorio o complementario para la realización de los fines que persigue la sociedad, y los que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento del mismo en especial, pueden transigir, conciliar, arbitrar y comprometer los negocios sociales, celebrar convenciones, contratos, arreglos y acuerdos; promover o coadyuvar acciones judiciales, administrativas o contencioso administrativas en que la sociedad tenga interés o deba intervenir, e interponer todos los recursos que sean procedentes conforme a la ley; desistir de las acciones o recursos que interponga; novar obligaciones o créditos; dar o recibir bienes en pago; constituir apoderados judiciales o extrajudiciales, delegarles facultades, revocar mandatos y sustituciones y ejecutar los demás actos que aseguren el cumplimiento del objeto social de la sociedad. En caso de falta absoluta o temporal del Presidente de la sociedad y de sus respectivos suplentes, tendrán la representación legal de TUYA S.A., los miembros de la Junta Directiva en el orden de su designación, con excepción del director que tenga la calidad de Presidente de la Junta. PARÁGRAFO PRIMERO: Dentro de las respectivas regiones y zonas, y para todos los negocios que se celebren en las mismas, según la especialidad del negocio a su cargo, también tendrán la representación legal de la sociedad los gerentes encargados de dicha región o zona, respecto de la región o zona que gerencien, si la junta directiva los designa. PARÁGRAFO SEGUNDO: Para efectos de la representación legal judicial y extrajudicial de la compañía, tendrá igualmente la calidad de representante legal el Secretario General, o sus suplentes, si la junta directiva los designa, quien representará a la sociedad ante las autoridades jurisdiccionales, administrativas, policivas, ante entidades territoriales, centralizadas y descentralizadas del estado, cámaras de comercio y centros de conciliación y arbitraje. En los casos de falta temporal o accidental del representante legal judicial de la compañía, este será reemplazado por sus suplentes. (Escritura Pública 2310 del 05 de agosto de 2014 Notaria 12 de Medellín)

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Carlos Ivan Villegas Rodriguez Fecha de inicio del cargo: 01/12/2016	CC - 79571505	Presidente
Juan Carlos Velásquez Vallejo Fecha de inicio del cargo: 06/10/2006	CC - 71681930	Suplente del Presidente
Paula Andrea Angel Espinosa Fecha de inicio del cargo: 19/07/2017	CC - 43626205	Suplente del Presidente
Diego Alonso Gutiérrez Díaz Fecha de inicio del cargo: 02/06/2022	CC - 71265405	Suplente del Presidente
Claudia Patricia Vélez Restrepo Fecha de inicio del cargo: 13/02/2020	CC - 43723596	Suplente del Presidente
Yury Milena Valencia Ayala Fecha de inicio del cargo: 09/01/2020	CC - 39177939	Suplente del Presidente
Mariana Gallo Gaviria Fecha de inicio del cargo: 07/03/2019	CC - 42143039	Suplente del Presidente
Pedro Felipe Castellanos Valencia Fecha de inicio del cargo: 25/10/2018	CC - 79787326	Suplente del Presidente



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 1467130223659247

Generado el 01 de julio de 2022 a las 10:03:52

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Bustamante Jiménez Ana María Fecha de inicio del cargo: 12/10/2021	CC - 1020449298	Representante Legal Judicial Suplente
Alejandro Ortiz Morales Fecha de inicio del cargo: 12/10/2021	CC - 1017246630	Representante Legal Judicial Suplente
Tomas Ortiz Araque Fecha de inicio del cargo: 06/05/2021	CC - 1152209240	Representante Legal Judicial Suplente
Manuela María Botero Vergara Fecha de inicio del cargo: 06/04/2018	CC - 1152194220	Representante Legal Judicial Suplente
Andrés Múnera Alzate Fecha de inicio del cargo: 23/05/2017	CC - 1037620177	Representante Legal Judicial Suplente
Juan Sebastian Correa Lopera Fecha de inicio del cargo: 08/11/2013	CC - 1037582101	Representante Legal Judicial Suplente
Marcela Piedrahita Cárdenas Fecha de inicio del cargo: 10/08/2012	CC - 43974184	Representante Legal Judicial Suplente
Paola Cristina Mera Santamaría Fecha de inicio del cargo: 08/06/2009	CC - 52329023	Representante Legal Judicial Suplente
Diego Alonso Gutiérrez Díaz Fecha de inicio del cargo: 02/09/2008	CC - 71265405	Representante Legal Judicial Suplente



JOSUÉ OSWALDO BERNAL CAVIEDES
SECRETARIO GENERAL

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."

