

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Sandra Liliana Chávez Martínez  
Demandado: Telmex Colombia S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-001-2009-00268-01



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE  
FLORENCIA-CAQUETÁ  
SALA CIVIL FAMILIA LABORAL**

Florencia, diez (10) de agosto del año dos mil veintitrés (2023)

**MAGISTRADA PONENTE: DRA. DIELA H.L.M. ORTEGA CASTRO**

**I. ASUNTO**

Vencido el término para alegar otorgado a las partes, se procede a resolver el recurso de apelación frente a la sentencia proferida el día diecisiete (17) de marzo del año dos mil diecisiete (2017), por el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Florencia-Caquetá, dentro del proceso ordinario laboral que promueve la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ contra TELMEX HOGAR S.A., con radicado 18-001-31-05-001-2009-00268-01, que será por escrito de conformidad con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 2213 de 2022.

**II. ANTECEDENTES**

La señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ, por medio de apoderada judicial, presentó demanda ordinaria laboral de primera instancia con el objeto de que, en sentencia, se declare la existencia de un contrato de trabajo a término indefinido entre ella, como trabajadora, TELMEX HOGAR S.A. -hoy TELMEX COLOMBIA S.A., según certificado de la Cámara de Cio visto a fl. 178 vto-, en calidad de empleador, que se extendió en los extremos temporales del 01 de diciembre de 2006 al 05 de mayo de 2009, y en el que operó una sustitución patronal de la UNIÓN DE CABLEOPERADORES DEL CENTRO CABLECENTRO S.A. a TV CABLE DEL PACÍFICO S.A., y de esta última a TELMEX HOGAR S.A.

Así mismo, solicitó se declarare que la demandada actuó de mala fe por no cancelar todos los derechos laborales, además de haber finalizado la

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Sandra Liliana Chávez Martínez  
Demandado: Telmex Colombia S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-001-2009-00268-01

relación laboral con causa injusta e imputable al empleador, y haber sufrido un deterioro en la salud con ocasión de la labor desarrollada.

Como consecuencia de lo anterior, solicitó se ordene pagar unas acreencias laborales que está reclamando por concepto de comisiones, trabajo suplementario, ajuste salarial, reliquidación de prestaciones sociales y vacaciones, la indemnización de que trata el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo, la sanción regulada en el artículo 65 ibídem, la diferencia en la cotización realizada al SGSS-P, y efectuar un tratamiento adecuado para restablecer la salud de la demandante, junto con una indemnización de acuerdo al grado de incapacidad.

Como sustento de sus pretensiones se sintetizan los siguientes hechos:

Que el 01 de diciembre de 2006 suscribió contrato laboral a término indefinido con la UNIÓN DE CABLEOPERADORES DEL CENTRO CABLECENTRO S.A., no obstante, el 01 de noviembre de 2007 operó sustitución patronal con TV CABLE DEL PACÍFICO S.A., sociedad que cambio el nombre a TELMEX HOGAR S.A.

Narró que, el 01 de abril de 2007 suscribió otrosí en el que se indicó que el salario se encontraba constituido por una parte fija y otra variable, esto es, el salario mínimo legal vigente y el valor de comisiones por fidelizaciones realizadas, respectivamente.

Explicó que, inicialmente el cargo desempeñado fue de Asesora Integral de Servicios hasta septiembre de 2008, luego de Cajera para los meses de octubre y diciembre de 2008, y parte de enero de 2009, precisando que fue desde este mes que comenzó a comisionar, aunque no le fueron canceladas por aparecer en nómina como cajera metropolitana.

Manifestó que, durante la relación laboral tuvo que laborar horas extras, pese a que no fueron canceladas, y que, con ocasión al examen de egreso, le fue encontrada una anomalía en los oídos, pues, fue sometida de forma permanente a los timbres de los teléfonos y su uso, por lo que le ordenaron unos exámenes, pero la sociedad demandada no actuó con fundamento en la terminación de la relación laboral.

Afirmó que, con el fin de cancelar el contrato, TELMEX HOGAR S.A. le imputó cargos sobre supuestas retenciones de dineros en cuentas de clientes, trámite interno que aduce le desconoció el derecho al debido proceso, y

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Sandra Liliana Chávez Martínez  
Demandado: Telmex Colombia S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-001-2009-00268-01

concluyó con la finalización del contrato de trabajo por justa causa el 05 de mayo de 2009.

Por último, dijo que, no fue entregada copia del documento de otro sí, donde se pactó el pago de comisiones. (fls. 01 a 06)

## II. TRÁMITE PROCESAL

El Juzgado Primero Laboral del Circuito de Florencia-Caquetá, admitió la demanda mediante Auto Interlocutorio del día cinco (05) de noviembre del año dos mil nueve (2009) en el que dispuso por reunir los requisitos legales, la notificación personal de dicho proveído y el traslado de rigor a la parte demandada. (fl. 127 Cdno No. 2)

Una vez trabada la relación jurídico-procesal, la accionada, a través de apoderado judicial hizo uso de su derecho de defensa dentro del término legal, oponiéndose a las pretensiones, salvo a la declaratoria del contrato de trabajo a término indefinido, para lo cual argumentó que la remuneración siempre estuvo conformada por un salario fijo mensual, sin que se hubiera modificado dicho esquema, y que, en el cargo desempeñado por la actora no devengó comisiones y pagó la totalidad de salarios, acotando que no se laboró tiempo suplementario, no se efectuó reporte de pérdida de capacidad auditiva y haber finalizado el contrato de laboral por violación grave de las obligaciones y prohibiciones del trabajador.

Aduce que cambió su razón social de TELMEX HOGAR S.A., a TELMEX COLOMBIA S.A.

Se presentó como excepciones de mérito las denominadas “*Inexistencia de las obligaciones*”, “*Cobro de lo no debido, compensación y pago*”, y la “*Prescripción*”. (fls. 136 a 155 Cdno No. 2)

Por su parte, la entidad llamada en garantía SEGUROS DE RIESGOS PROFESIONALES SURAMERICANA S.A., también representada por medio de apoderada judicial, manifestó no constarle los hechos de la demanda, y, en consecuencia, se atuvo a lo que resultara probado, sin embargo, expuso que no existe reporte de enfermedad o atención clínica realizada a la señora SANDRA LILIANA SÁNCHEZ MARTÍNEZ durante la fecha en que estuvo vinculada, por lo que no les corresponde asumir ninguna prestación económica ni asistencial, y presentó como excepciones de fondo la

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Sandra Liliana Chávez Martínez  
Demandado: Telmex Colombia S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-001-2009-00268-01

“*Inexistencia de la obligación*”, “*Cobro de lo no debido*”, “*Oposición a medios de pruebas emanados de terceros*”, “*Prescripción*” y la “*Genérica o ecuménica*”. (fls. 316 a 319 Cdno No. 3)

Así, el cuatro (04) de noviembre del año dos mil diez (2010) se dio inicio a la práctica de la audiencia de que trata el artículo 77 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, en la que se declaró clausurada la etapa de conciliación, se agotó la etapa de saneamiento, fijación de litigio y decreto de pruebas. (fls. 340 a 344 Cdno No. 3)

Posteriormente, el veinte (20) de mayo y veintisiete (27) de julio del año dos mil once (2011), el veintidós (22) de agosto del año dos mil doce (2012), el catorce (14) de septiembre del año dos mil quince (2015), y treinta (30) de noviembre del año dos mil dieciséis (2016) se celebró audiencia de trámite en la que declaró terminada la etapa probatoria y se recibió los alegatos de conclusión. (fls. 505 a 510, Cdno No. 3) 781 a 783 (Cdno No. 4) y fls. 56 a 61, 217 a 219, y 229 a 233 del Cdno No. 05)

#### **IV. DECISIÓN DEL JUZGADO**

El A quo denegó la totalidad de las pretensiones, declaró la prosperidad de las excepciones de mérito denominadas “*Inexistencia de las obligaciones*”, “*Cobro de lo no debido, compensación y pago*” y “*Prescripción*”, y absolvio a TELMEX HOGAR S.A. y la llamada en garantía SEGUROS RIESGOS LABORALES SURAMERICANA S.A.

Para arribar a tal decisión, el funcionario, en primer lugar, edificó consideraciones respecto al contrato de trabajo, en armonía con los artículos 22, 23 y 24 del Código Sustantivo del Trabajo, y, seguidamente, abordó el caso concreto concluyendo que, en el presente caso no existía controversia en relación a la existencia de la relación laboral, sin embargo, respecto a las comisiones indicó que no se advertía certeza de la existencia de otrosí, así como tampoco de las horas extras reclamadas, en suma a haberse dado por terminado el contrato de trabajo por infracción al reglamento interno de trabajo, y originarse el problema de salud después de terminado el vínculo laboral. (fls. 246 a 263 del cuaderno N° 05)

#### **V. EL RECURSO INTERPUESTO**

El apoderado judicial de la parte demandante procedió en alzada contra la providencia del A quo, el cual fue sustentado básicamente de la siguiente manera:

Sostiene que en razón al cargo que desempeñaba la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ se causaron comisiones que no fueron pagadas por el empleador, para lo cual cuestiona la valoración probatoria, verbigracia la realizada respecto a la documental aportada por la testigo ESNEDA CABRERA, además de lo consignado en la carta de despido, los correos, las tablas de incentivos y demás. En igual sentido, también debate que no se probó la conducta que fue objeto de reproche para dar por finalizado el vínculo laboral, haber tenido conocimiento TELMEX COLOMBIA S.A. que las comisiones eran factor salarial, y causar la condena en costas un detimento, con la precisión de haber presentado la demanda en defensa de sus derechos. (fls. 264 a 268 del cuaderno N° 05)

## VI. CONSIDERACIONES

**1.-** Inicialmente se precisa que se satisfacen plenamente los presupuestos procesales para definir el presente litigio; además de no observarse ninguna causal de nulidad adjetiva que dé al traste con el adelantamiento del proceso.

**2.-** Corresponde entonces determinar si acertó el A quo, cuando denegó la totalidad de las pretensiones de la demanda presentada por la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ; o si, por el contrario, la trabajadora logró acreditar que tenía derecho al reconocimiento y pago de comisiones por parte de la convocada, la indemnización por despido sin justa causa, la sanción moratoria de que trata el artículo 65 del Código Sustantivo del Trabajo, y la imposición de las costas del proceso, conforme a lo aducido por la parte recurrente.

**3.-** Por efectos de metodología la Sala abordará, en primer lugar, el concepto de las comisiones, para dar paso al estudio de la terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa por parte del empleador, y finalmente, auscultar el asunto que convoca en esta oportunidad, según lo reparos presentados.

**3.1-** Así, y en desarrollo del primer punto, define el artículo 127 del Código Sustantivo del Trabajo que constituye salario “*no sólo la*

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Sandra Liliana Chávez Martínez  
Demandado: Telmex Colombia S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-001-2009-00268-01

*remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones”.*

Sobre este aspecto, y en relación a la naturaleza de las comisiones, la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SL2727-2021 del 16 de junio de 2021 (MP. DONALD JOSÉ DIX PONNEFZ) ha considerado lo siguiente:

*“En cuanto a la naturaleza de las comisiones, la Sala de Casación Laboral ha sido prolífica en indicar que tienen connotación salarial. Por ejemplo, en fallo SL 21941, 26 abr. 2004, indicó:*

*“En relación con el aludido tema debe la Sala recordar que en reiteradas oportunidades ha puntualizado, interpretando para ello lo que al efecto prevén los artículos 127 y 128 del Código Sustantivo del Trabajo, modificados por los artículos 14 y 15 de la ley (sic) 50 de 1990, que carecen de eficacia los acuerdos inter - partes que desconozcan el carácter salarial a las comisiones [...].*

*“ (...) observa la Sala, por vía de doctrina, que con arreglo al artículo 127 del C.S. del T. las comisiones pactadas entre el empresario y el trabajador son factor de salario en su integridad, sin que sea dable escindirlas en sumas que se otorgan como alojamiento y gastos de representación. Si las partes desean convenir estos últimos conceptos para que sean devengados por el empleado, lo pueden hacer en otra estipulación con las consecuencias que permite el artículo 15 de la ley (sic) 50 de 1990 (exclusión para efectos de prestaciones sociales), pero sin afectar la autonomía que revisten las comisiones, las que dada su naturaleza y previsión legal, siempre tienen una connotación salarial, por lo que un pacto en contrario sería ineficaz “.*

**3.2.-** Ahora, en desarrollo del segundo punto, define el literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, las justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo por parte del empleador, entre otras, *“Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los*

*artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos” (numeral 6º).*

Bajo tal panorama, y en términos de la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia (SL374-2023), el despido se sustenta en la condición resolutoria que subyace a cualquier acto contractual por incumplimiento de una de las partes, sin que tenga un carácter sancionatorio en virtud del cual el empleador esté obligado por ley a seguir un procedimiento de orden disciplinario.

No obstante, también de manera reciente la Alta Corporación en Sentencia SL329-2023 y SL605-2023 -reiterando la SL15245-2014, consideró que no debe entenderse que el empleador no tenga límites para adoptar una decisión de despido con justa causa, pues, como garantías limitantes a esa potestad se ha establecido:

*“(...) a) La necesaria comunicación al trabajador de los motivos y razones concretos por los cuales se va a dar por terminado el contrato, sin que le sea posible al empleador alegar hechos diferentes en un eventual proceso judicial posterior; deber este que tiene como fin el garantizarle al laborante la oportunidad de defenderse de las imputaciones que se le hacen y el de impedir que los empleadores despidan sin justa causa a sus trabajadores, alegando un motivo a posteriori, para evitar indemnizarlos.*

*b) La inmediatez que consiste en que el empleador debe tomar la decisión de terminar el contrato de forma inmediata, después de ocurridos los hechos que motivan su decisión o de que tiene conocimiento de estos. De lo contrario, se entenderá que fueron exculpados, y no los podrá alegar judicialmente. (...)*

*La razón por la cual se ha exigido el cumplimiento de la inmediatez se origina en que el tiempo que pasa entre la ocurrencia de los hechos alegados por el empleador y la decisión de finiquitar el vínculo laboral rompe el nexo causal que debe existir en estos casos, de allí que entre el momento de la falta y el de la decisión de terminación, debe haber un lapso razonable, que comienza desde el instante en que el empleador conoce de los hechos que generan esa drástica medida, pues de no ser así, muy a pesar de la gravedad de la falta imputada, el despido deviene en ilegal. (...)*

*c) Se configure alguna de las causales expresa y taxativamente enunciadas en el Código Sustantivo de Trabajo;*

*d) Si es del caso, agotar el procedimiento a seguir para el despido establecido en la convención colectiva, o en el reglamento interno de trabajo, o en el contrato individual, para garantizar el debido proceso.*

*e) La oportunidad del trabajador de rendir descargos o dar la versión de su caso, de manera previa al despido.*

*Con todo, la Corporación ha señalado que el despido no tiene un carácter sancionatorio y por ende, no existe una ley que lo obligue a seguir un procedimiento, salvo convenio en contrario, por ejemplo, en el contrato de trabajo, convención colectiva, o pacto colectivo y que, en los casos de la causal 3<sup>a</sup> del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, debe oír previamente al trabajador para que ejerza su derecho de defensa (CSJ SL1981-2019, reiterada en CSJ SL2351-2020, CSJ SL679-2021 y CSJ SL496-2021). (...)" (Subrayado fuera del texto)*

Por último, debe recordarse que, según lo adoctrinado por la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia “*en lo que se refiere a la indemnización por despido sin justa causa, al trabajador le corresponde probar el hecho del despido y al empleador la justa causa para exonerarse de la indemnización prevista en el artículo 64 del CST*”, como se consideró en Sentencia SL486-2023, que se sintoniza con las Sentencias SL1639-2022, SL4219-2022 y SL1680-2019.

**4.-** Conforme a lo anterior, se procede a sopesar los medios de convicción en conjunto, a la luz de lo preceptuado en los artículos 60 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, y 176 del Código General del Proceso, a fin de verificar si con el material probatorio arrimado al expediente, se demuestra que, en el contrato de trabajo que existió entre las partes SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ, como trabajadora, y la hoy por sustitución TELMEX COLOMBIA S.A., en condición de empleador, se pactó el pago de comisiones que debieron incidir en el pago de otras acreencias laborales que se están reclamando, y si, la terminación del vínculo laboral fue sin justa causa imputable al empleador, que de lugar a la indemnización prevista en el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.

**4.1.-** Así las cosas, se procede a la revisión de los elementos de convicción de linaje documental allegados al proceso, en los siguientes términos y según nos interesa:

- > Copia del “*Contrato individual de trabajo a término indefinido*” suscrito entre la señora SANDRA LILIANA SÁNCHEZ MARTÍNEZ, en calidad de empleada, y CABLECENTRO S.A., para el cargo de Asesor Integral de Servicio al Cliente I, con un salario equivalente a \$408.000,00 M/CTE, en el que se establece como cláusula cuarta la siguiente “*REMUNERACIÓN: LA EMPRESA pagará a EL EMPLEADO por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagadero también en las oportunidades señalada arriba, a través de la consignación hecha en una cuenta de ahorros previamente abierta, en una corporación de ahorro y vivienda definida por LA EMPRESA. (...)*” (fls. 08 a 10)
- > Copia del “*Acuerdo de Sustitución Patronal*” suscrito el 31 de octubre de 2007, según el cual “*A partir del primero (01) de noviembre de dos mil siete (2007) entre CABLECENTRO S.A. y TV CABLE DEL PACÍFICO S.A. opera una sustitución patronal por la cual TV CABLE DEL PACÍFICO S.A. será a partir de dicha fecha el empleador del señor (a) SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTINES*”. (fls. 11 y 12 )
- > Copia de captura de pantalla del mensaje de datos de fecha 31 de marzo de 2009, enviado por el señor JAVIER MÉNDEZ GÓMEZ, en calidad de Jefe Regional de Servicio al Cliente, con destino a la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ, comunicando que el cambio de funciones no puede ser realizado directamente desde la oficina, y que, “*adicionalmente las comisiones están establecidas para el cargo asesor de servicio y no aplica para caja*”. (fl. 22)
- > Copia del “*Acta de diligencia de descargos*” rendida el día 24 de marzo y 16 de abril de 2009 por la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ, ante la Oficina de Gestión Humana de TELMEX HOGAR S.A. (fls. 28 a 37 y 192 a 201)
- > Copia del Oficio N° DGH-155-09 del 05 de mayo de 2009, suscrito por la Dirección de Gestión Humana de TELMEX, con destino a la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ, y asunto “*Terminación unilateral y con justa causa de su contrato de trabajo*”. (fls. 25 a 27 y 189 a 191)
- > Copia de la constancia expedida por el Jefe de Nómina de TELMEX HOGAR S.A. de fecha 29 de mayo de 2009, donde se consigna “*Que la señora CHÁVEZ MARTÍNEZ SANDRA LILIANA (...) laboró en nuestra compañía desde el 01 de diciembre del año 2006 hasta el 05 de mayo*

*del año 2009 con contrato de trabajo a término indefinido desempeñándose el cargo de Cajero". (fl. 19)*

> Copia del Despacho Comisorio N° 001 devuelto por el Juzgado Treinta Laboral del Circuito de Bogotá, D.C., en el que se incorpora 33 folios allegados por la sociedad demandada. (fls. 702 a 779)

**4.2.-** En cuanto a la prueba testimonial recibida, la Sala destaca, en lo que corresponde al problema jurídico planteado, lo siguiente:

ESNEDA CABRERA VALDERRAMA, conoce a la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ, porque “*laboró desde el año 2006 con la empresa CABLECENTRO, desempeñaba el cargo de cajera, luego pasó a ser asesora de servicio al cliente y trabajó hasta mayo del 2009*”, a la pregunta: “*manifiéstale al despacho si sabe y le consta ¿si la señora Liliana Chávez firmó un otrosí al contrato con la empresa CABLECENTRO?*”, contestó: “*sí, cuando llegaron los otro sí al contrato de trabajo como yo desempeñaba el cargo de jefe de personal los recibí, los hice firmar de los empleados, de igual forma hice la devolución a Bogotá, aparte de esto de acuerdo a un requerimiento que se hizo, la empresa TELMEX informa que el otro sí reposa en su hoja de vida, para constancia hago entrega de dicho oficio*”, y más adelante afirmó que “*consistía en donde nos informaban de un plan de incentivos en donde teníamos un salario básico y adicionalmente se pagarían unos incentivos o comisiones de acuerdo a las metas cumplidas*”, y explicó que el plan de incentivos consistían en que se “*manejaba un plan de retención de clientes en donde la empresa nos daba unas promociones o campañas para ofrecerles a los clientes que presentarán la intención de retiro, de acuerdo al nivel de clientes retenidos se pagaba un plan de incentivos o comisiones*”.

Luego, al inquirírsele “*si la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ se le cancelaron las comisiones correspondientes a las retenciones de clientes realizadas con base en los planes de incentivos diseñados por la empresa*”, replicó: “*De acuerdo a conversación con SANDRA, me comentó que no le habían sido canceladas las comisiones, pero realmente no me consta*”, y respecto a cuáles fueron numéricamente las metas que logró la demandante manifestó que “*no recuerdo a ésta época las metas fijadas, recuerdo que se cumplió porque la oficina de Florencia y de Pitalito siempre nos iba bien en ese tema*”.

Finalmente, al indagársele por la causal de terminación del contrato de trabajo afirmó que “*Lo que ella me comentó era que le había llegado la carta por despido justificado donde se informaba que se habían realizado algunos procesos indebidos*”. (fls. 505 a 510)

NORA CRISTINA SUÁREZ, dice respecto a las razones o motivos por los que se dio por terminado el contrato de trabajo a la demandante que fue “*por supuestamente hacer mal las retenciones, ellos (TELMEX) le llaman deslealtad con la empresa, al no aplicar las retenciones como debían según ellos (TELMEX)*”, y al cuestionársele si “*¿sabe o le consta si a la demandante le fue pagada durante la vigencia del contrato de trabajo la totalidad de salarios y prestaciones sociales?*” refirió “*si señora, se le pagó su salario y prestaciones sociales debidamente*”. (fls. 849 a 850)

STELLA BELMONTE DE MONJE señala que conoce a la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ desde la infancia y porque fue compañera de trabajo en la empresa TELMEX FLORENCIA, aunque “*dejó de trabajar porque la compañía le dio por terminado su contrato de trabajo por incumplimiento de las políticas de la compañía*”. A la pregunta “*¿si se siguió algún trámite disciplinario a la demandante, previo a la terminación del contrato de trabajo?*”, contestó “*si el jefe inmediato de servicio al cliente en ese momento*”, y al cuestionársele “*¿Cuáles son los planes de incentivos que tiene la compañía para retener a los clientes?*”, manifestó que los desconocía “*ya que son incentivos manejados por los directivos de servicio al cliente (...)*”. (fls. 500 a 502)

LUIS HERNANDO BARACALDO APONTE dijo que durante el primer semestre del año 2009 fue Coordinador de Servicio al Cliente en las oficinas de Neiva-Huila de Telmex, y explicó que la retención de clientes “*es el método por el cual TELMEX fideliza aquél cliente que presenta una solicitud de cancelación de servicio por escrito, en el cual se ofrecen ciertos beneficios económicos y de servicios como de valor agregado donde se le brindan condiciones o comodidades a sus clientes*” y que las mismas se encuentras “*estipuladas dentro de las políticas de retención*”.

A su turno, a la pregunta si sabía o le constaba las razones o motivos por los cuales se terminó el contrato de trabajo de la demandante afirmó que “*por falta a las políticas establecidas por la compañía, políticas de recaudo y retención (...) en cuantos a pagos del cliente se encontró que las facturas tenían sello no se refleja en el historial crediticio del cliente en la fecha que el*

*cliente realiza el pago*”, y continúo diciendo “*la compañía dentro del proceso de gestión del cliente tiene la posibilidad de corregir o aplicar ajustes de dineros derivados de correcciones o reclamos con lo cual se evidenciaron una serie de ajustes aplicados a los clientes por el valor de una mensualidad aludiendo como justificación ajustes por servicio no prestado, los cuales no tienen los soportes que lo justifiquen y que la compañía tiene establecido dentro de las políticas*”, y al preguntársele cual era el nombre que aparecía respondió “*schavezm asignado a SANDRA LILIANA CHÁVEZ*”.

Finalmente, al cuestionarse en que forma la compañía tuvo conocimiento de que los clientes a los que se le aplicó la retención no habían manifestado o solicitado la cancelación del servicio, manifestó que “*Florencia era una de las oficinas que tenía un desempeño muy alto en el nivel de retenciones por lo cual está fuera de lo común y se entró hacer una auditoria con reporte de retención generado por esta oficina, esta auditoria incluía llamar a los clientes para confirmar el motivo real de la cancelación, en donde se encontró que el cliente en ningún momento tuvo la intención de cancelar el servicio y que por el contrario en la oficina le ofrecían meses gratis de servicio si presentaba cancelación*”, y a la pregunta “*si la señora demandante, a causa de la retención de clientes, estaba cobijada por los planes de incentivos que manejaba TELMEX COLOMBIA S.A.*”, respondió “*no, ya que todo empleado de TELMEX debe gestionar un cliente dentro de sus posibilidades para que no se retire de la compañía, sin esperar retribución alguna*”. (fls 502 a 504)

ANDREA VALENZUELA adujo que trabajó en TELMEX en el cargo de analista de nómina, en virtud del cual observó que la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ tenía un contrato a término indefinido en el que “*por las funciones del cargo y el perfil de ellos no devengan comisiones solamente su salario básico*”, y al inquirirse “*¿si a la demandante le fue pagado el valor de su liquidación final de salarios y prestaciones sociales?*”, adujo “*Su liquidación fue enviada a la ciudad y fue entregada directamente a ella y tiene la firma de recibido de tanto de la liquidación como de los documentos de retiro*”.

También se recibió el interrogatorio de la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ y el Representante Legal de TELMEX COLOMBIA.S.A., no obstante, no realizaron manifestaciones que versen sobre hechos que produzcan consecuencias jurídicas adversas o que favorezcan a la parte contraria, en los términos del artículo 195 del Código

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Sandra Liliana Chávez Martínez  
Demandado: Telmex Colombia S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-001-2009-00268-01

Procesal Civil - por la remisión normativa que permite el artículo 145 del Código Procesal del Trabajo y la Seguridad Social.

5. – Llegados a este punto, y a fin de desarrollar el problema jurídico planteado, de conformidad con los medios de prueba relacionados en precedencia, se tiene que, contrario a lo alegado por la censura, y tal y como lo expuso el Juez de Instancia, en el presente caso la gestora no logró acreditar que, en desarrollo de la relación laboral que laató con la empresa TELMEX COLOMBIA S.A., se pactó el pago de comisiones, y que las mismas debieron incidir en lo cancelado por concepto de salarios y prestaciones sociales.

Así, la Sala no pasa por alto que, si bien es cierto de conformidad con lo previsto en el numeral 7º del artículo 228 del Código Procesal Civil, “*Los testigos podrán presentar documentos relacionados con los hechos sobre los cuales declaran*”, y en los términos del numeral 6º del artículo 221 del Código General del Proceso “*el testigo podrá aportar y reconocer documentos relacionados con su declaración*”, como acertadamente argumentó la parte recurrente, nótese que, la documental allegada por la testigo ESNEDA CABRERA VALDERRAMA, no logra acreditar la existencia de comisiones respecto al vínculo laboral de la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ.

En tal sentido, el Oficio de fecha 26 de mayo de 2009 con referencia “*derecho de petición*” (fl. 512), dirigido a la Jefe de Relaciones Laborales de TELMEX HOGAR S.A., por parte de la demandante, sin constancia de rubrica y nota de recibo, eventualmente corrobora que, en efecto, se elevó una petición tendiente a obtener copia de “*otro sí al contrato de trabajo firmado el 24 de abril de 2007 (...)*”; sin embargo, también se allegó Oficio N° DGH-0303-09 del 06 de agosto de 2009 (fl. 511), con referencia “*respuesta derecho de petición*”, suscrito por la Jefe de Relaciones Laborales de la sociedad demandada, con destino a la señora CHÁVEZ MARTÍNEZ, igualmente, sin nota de recibo, en el que se consigna que se permiten adjuntar copia simple de, entre otros documentos, “*otro sí que reposan en su hoja de vida*”.

De tal modo, aunque la parte actora anunció la existencia de un otro sí al contrato de trabajo que existió con TELMEX HOGAR S.A., lo cierto es que, al plenario no se aportó dicho documento, y en tal sentido, no se tiene certeza de la existencia de las modificaciones a las condiciones iniciales de la relación contractual, como lo sería la inclusión de comisiones como retribución del servicio, ni se identifican los términos de la misma.

En esta dirección, la Sala aclara respecto al reproche de haberse decretado como medio de prueba la exhibición del documento otro sí, pero no arrimarse por la parte pasiva, sin que fuera una conducta analizada por el operador jurídico, que, tal escenario se justifica en lo manifestado incluso desde la contestación de la demanda cuando se indicó al hecho sexto que “*las partes nunca modificaron dicho esquema de remuneración*”.

No obstante lo anterior, la parte demandante en virtud del principio de libertad probatoria estaba habilitada para valerse de otros medios lícitos, a fin de demostrar los hechos en que fundaba sus pretensiones, de ahí que se recibió las declaraciones de las señoras ESNEDA CABRERA VALDERRAMA y NORA CRISTINA SUAREZ, más sus dichos no causaron una contribución probatoria favorable a la actora, comoquiera que, solo la primera deponente hizo referencia a los incentivos o comisiones de acuerdo a las metas cumplidas, pero dicha declaración resulta desvirtuada con los dichos de dos testigos, a saber, LUIS HERNANDO BARACALDO APONTE y ANDREA VALENZUELA, quienes fueron contestes en afirmar que la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ no devengaba comisiones.

Ahora bien, en cuanto a la inconformidad enrostrada, por las pruebas documentales consistentes en el mensaje de datos de fecha 31 de marzo de 2009 y la carta de despido del 05 de mayo del mismo año, en tanto que allí se hace mención al concepto de comisiones, la Corporación considera que su mención no fue en un contexto de reconocimiento, ni del mismo se puede inferir tal aspecto, pues, el primer medio probatorio lo que indica es que las comisiones están establecidas para el cargo de asesor de servicio y no aplica para caja, lo que se armoniza con la constancia de fecha 29 de mayo de 2009 aportada por la misma señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ; y, el segundo elemento de convicción plantea que como consecuencia de unas retenciones “*recibiría la comisión correspondiente*”, esto es, en el marco de una acción hipotética y futura que no aconteció.

Entonces, referente a este tópico, no le asiste razón a la parte recurrente, se itera, al no resultar acreditado que, en desarrollo de la relación laboral que unió a la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ con TELMEX COLOMBIA S.A., en calidad de trabajadora y empleadora -respectivamente, se pactó el pago de comisiones, haciendo claridad que con ello no se desconoce que la actora realizó retención de cliente, sino que, incluso tal escenario no origina per se el reconocimiento de tal concepto, como lo explicó el testigo LUIS

HERNANDO BARACALDO APONTE cuando manifestó que todo empleado debía gestionar un cliente dentro de sus posibilidades para que no se retire de la compañía, sin esperar retribución alguna.

Bajo esta arista, es de precisar que por sustracción de materia no se advierte algún yerro respecto a la sanción moratoria de que trata el artículo 65 del Código Sustantivo del Trabajo, dado que la misma se pretendía bajo el argumento de que el empleador tenía conocimiento “*de que las comisiones eran factor salarial*”, mas no se acreditó su existencia.

**5.1.** – Respecto a la indemnización por despido sin justa causa, la Sala procede a estudiar la inconformidad enrostrada por la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ, sin embargo, para dar respuesta a este aspecto, en virtud del principio de consonancia, no se hará pronunciamiento frente a los reparos presentados por el hecho de retenciones de clientes, si se tiene en cuenta que el Juez de instancia no validó tal argumento para que la sociedad demandada diera por terminado el contrato de trabajo.

De tal manera, el cuestionamiento de la demandante subyace en no haberse probado el motivo que se tuvo para dar por finalizada la relación laboral, y que consistió en retención de dineros, ya que no existe constancia de ingreso donde se observe el recibo del dinero, es decir, no haberse allegado los originales de las “PQR”.

Al respecto, puede resaltar la Corporación, que de la misiva de terminación fechada 05 de mayo de 2009, se desprende que el empleador detalló los hechos por los cuales daba por terminado el contrato de trabajo, a saber:

*“La Compañía ha detectado irregularidades en el procedimiento por usted adelantado para garantizar el excelente manejo y la custodia del dinero recaudado en la oficina de Florencia. La empresa ha tenido conocimiento que usted ha recibido el dinero correspondiente a los pagos realizados por sus suscriptores de las cuentas 22568265, 22612386, 22531271, 22557615, 34277178, 22590061, 34196444, 22564090, 22531883, 22513881, 25579137, 22571996, 22584205, 33541236, 22590061, 22510499 y no registra inmediatamente en el sistema de la compañía los referidos pagos. Con estas actuaciones, usted ha afectado las cuentas de los suscriptores y ha causado molestias e inconformismos en los clientes, los cuales han realizado sus reclamaciones en la oficina al detectar que en la factura que reciben aparecen pendientes pagos que ya fueron realizados por ellos. Como consecuencia de las referidas reclamaciones, usted se ha visto en la necesidad de*

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Sandra Liliana Chávez Martínez  
Demandado: Telmex Colombia S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-001-2009-00268-01

*realizar ajustes a las cuentas de los suscriptores que manifiestan su molestia por las inconsistencias presentadas con sus pagos.”*

Esto se adecuó “en el numeral 6 del artículo 7 del Decreto Ley 2351 de 1965 el cual subrogó el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, así como las normas establecidas en el artículo 45, literales d), e) g), h), p), y v); los numerales 1, 17, 18, 19 y 20 del artículo 49, en concordancia con los literales d) y h) del artículo 54 del Reglamento Interno de Trabajo”.

Es así que, revisada la carta de despido, se advierten serias falencias que impiden concebir que la terminación obedeció a una justa causa; en primer lugar, porque a la actora se le endilga la autoría de una conducta en el marco del Reglamento Interno de Trabajo y por violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajado de acuerdo al artículo 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, sin embargo, no se aportó dicho reglamento ni se concretó la obligación o prohibición vulnerada, que permitiera identificar fehacientemente los hechos por los cuales se estaba dando por terminado el contrato de trabajo.

Además, y como segundo punto, llama la atención que, pese a haberse escuchado en dos oportunidades a la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ en diligencia de descargos, no se le indagó por la presunta irregularidad en el procedimiento de recaudo de dinero, pues, solo se hizo referencia a la cuenta N° 25579137 (pregunta 26 del acta de descargos del 24 de marzo de 2009), cuando la controversia versaban en dieciséis cuentas, y aunque al final de cada acto se le inquirió si deseaba agregar algo más, no se tiene certeza si la entonces trabajadora tenía conocimiento de la totalidad de hechos por los que había sido llamada, nótese que no se aportó constancia de la comunicación o citación en la que se le notificara las conductas que le serían reprochadas, y en la diligencia no se dejó registro o constancia de haberse brindado información al respecto.

Y como tercer punto, contrario a la conclusión a la que arribó el A quo, para la Sala no existen elementos probatorios que logren acreditar la conducta increpada a la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ, como lo manifestó la censura, en tanto que, los testigos nada aportaron al respecto, y de la prueba documental solo se visualiza unos pantallazos al sistema, sin que exista dato de la fecha del recibo de dinero para compararla con la de registro en el sistema, sumado a no haberse aportado las reclamaciones que se anunció presentaron los clientes.

En consecuencia, el Juez de Primera Instancia erró en el análisis suvisorio, siendo que con especial énfasis, validó el despido realizado a la demandante pese a no haberse demostrado la justa causa que lo motivó, pues, dedujo una falta inexistente, relativa a la irregularidad en el procedimiento de recaudo de dinero.

Siguiendo este norte, le asiste razón a la demandante cuando argumentó en la alzada que debía emitirse condena por concepto de la indemnización por despido sin justa causa de que trata el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo, y en consecuencia, se condenará al demandado, teniendo en cuenta para ello el salario mínimo mensual legal vigente para el año 2009, y que no fue objeto de debate la existencia de un contrato de trabajo a término indefinido en los extremos temporales del 01 de diciembre de 2006 al 05 de mayo de 2009, según la liquidación que se realiza a continuación:

PERÍODO	Nº DÍAS INDEMNIZACIÓN	VALOR INDEMNIZACIÓN
1º año	30	\$ 496.900,00
2º año	20	\$ 331.266,67
Fracción (155 días)	8,611	\$ 142.628,70
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 970.795,37</b>

## 5.2. - INDEXACIÓN

En materia de indexación sabido es, que corresponde al reconocimiento de la pérdida del valor adquisitivo del dinero por efecto de la inflación, en este evento como la deuda de indemnización por despido sin justa causa es susceptible de sufrir un deterioro económico, por el transcurso del tiempo, se hace necesario indexarla para traerla a valor actual y así preservar su valor real, por ende, dicho monto deberá actualizarse, teniendo en cuenta la fecha de terminación del vínculo laboral, esto es, el 05 de mayo de 2009, hasta junio de 2023, así:

$$VA = VH \times \frac{IPC \text{ Final}}{IPC \text{ Inicial}}$$

Donde:

VA = IBL o valor actualizado

VH = Valor histórico que corresponde a la suma a indexar

IPC Final = Índice de precios al consumidor correspondiente al mes en el que se efectuará el pago.

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Sandra Liliana Chávez Martínez  
Demandado: Telmex Colombia S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-001-2009-00268-01

IPC Inicial = Índice de precios al consumidor correspondiente al vigente al momento de la exigibilidad de la acreencia laboral.

De este modo, y de acuerdo a lo expuesto, se procede a indexar los valores en los siguientes términos:

Valor.....	\$ 970.795,37
Valor Actualizado.....	\$ 1.819.204,44
Total (diferencia).....	\$ 848.409,07

Para el efecto, debe indicarse que se tomó un IPC Inicial de 71,39 (mayo de 2009) e IPC Final de 133,78 (junio de 2023).

Luego por concepto de indexación habrá lugar a fulminar por el valor total de **\$ 848.409,00 M/CTE**

Precisando que debe actualizarse la anterior suma correspondiente a la indemnización por despido sin justa causa, hasta cuando se efectúe el pago total de la misma.

**5.3.-** Se reclama igualmente en la censura, lo relativo a la indemnización contemplada en el art. 65 del C.S.T., para lo cual esta Colegiatura precisa que esta institución está enmarcada en contenidos claros que tienen que ver con el hecho de que a la terminación del contrato, el empleador no paga al trabajador los salarios y prestaciones debidas, cuando como se dejó trasunto en precedencia, la condena impuesta al convocado fue por razón de indemnización por despido injusto de la extrabajadora, luego no se abre paso a su estudio por resultar improcedente.

**5.4. –** De acuerdo a las consideraciones reseñadas, se declarará probada parcialmente las excepciones de “*Inexistencia de las obligaciones*” y “*Cobro de lo no debido*”, habiéndose acreditado que la terminación del contrato de trabajo que existió entre la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ y TELMEX COLOMBIA S.A., en calidad de trabajadora y empleador, respectivamente, terminó sin justa causa imputable al empleador que dio lugar a la indemnización prevista en el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.

**6. –** Finalmente, en cuanto a la discrepancia de la recursista en materia de las costas impuestas, debe señalarse que esta condena opera de manera legal al encontrarse estatuida en el art. 365 del C.G.P., sin embargo en

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Sandra Liliana Chávez Martínez  
Demandado: Telmex Colombia S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-001-2009-00268-01

este caso particular al resultar próspera una de las súplicas de la demanda, se impone dar aplicación al numeral 5 del precepto enunciado, fulminando parcialmente al demandado en un 80%, tanto en primera, como en esta instancia en costas; siendo que en el proveído atacado se impuso costas a cargo del demandado, se debe modificar dicha disposición en el sentido enunciado. Para efectos de la liquidación, se debe dinamizar el art. 366 ibídem

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Florencia, Sala Civil Familia Laboral, en Sala Tercera de decisión, administrando justicia, en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

## **RESUELVE**

**PRIMERO: MODIFICAR PARCIALMENTE** los numerales primero, segundo, tercero y cuarto de la Sentencia del diecisiete (17) de marzo del año dos mil diecisiete (2017), proferida por el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Florencia-Caquetá, en el siguiente sentido:

**El numeral primero:** **DECLARAR** que el despido de la señora SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ, se realizó de forma unilateral y sin justa causa por parte del empleador TELMEX COLOMBIA S.A. En consecuencia, **CONDENAR** a la sociedad demandada TELMEX COLOMBIA S.A., a pagar a favor de la demandante SANDRA LILIANA CHÁVEZ MARTÍNEZ, por los siguientes conceptos:

- a.- Indemnización por despido sin justa causa .....\$ 970.795,00
- b.-Indexación respecto del anterior valor, a junio de 2023..\$ 848.409,00

No obstante lo anterior, la suma correspondiente a la indemnización por despido sin justa causa, deben ser indexadas hasta la fecha efectiva de su pago.

**El numeral segundo:** **DECLARAR PARCIALMENTE** probada las excepciones de “*Inexistencia de las obligaciones*” y “*Cobro de lo no debido*”, propuestas por la demandada TELMEX COLOMBIA S.A., en razón a lo esbozado en la motiva.

**El numeral tercero:** **ABOLVER** a la demandada TELMEX COLOMBIA S.A., de las demás pretensiones de la demanda.

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Sandra Liliana Chávez Martínez  
Demandado: Telmex Colombia S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-001-2009-00268-01

**El numeral cuarto:** **CONDENAR** a la demandada TELMEX COLOMBIA S.A., al pago de las costas procesales a favor de la demandante en un 80%.

**SEGUNDO:** En lo demás se mantiene la decisión del A quo, atendiendo las consideraciones precedentes.

**TERCERO:** **COSTAS** en esta instancia a cargo del extremo accionado TELMEX COLOMBIA S.A. en un 80%, al tenor del numeral 5 del artículo 365 del Código General del Proceso, las cuales deben ser liquidadas por el juzgado cognoscente, de acuerdo con el artículo 366 *ibídem*, previa fijación de las agencias en derecho, lo que se hará por auto posterior y para ello, por Secretaría pásese el expediente de manera oportuna al despacho para lo pertinente.

**CUARTO:** Una vez en firme esta providencia, devuélvase al Despacho de origen.

Notifíquese y Cúmplase

Fallo discutido y aprobado en Sala, conforme el Acta No. 049 de esta misma fecha.

Los magistrados,

**DIELA H. L.M. ORTEGA CASTRO**

**GILBERTO GALVIS AVE**

**MARÍA CLAUDIA ISAZA RIVERA**

Firmado Por:

**Diela Hortencia Luz Mari Ortega Castro**

**Magistrada**  
**Sala 001 Civil Familia Laboral**  
**Tribunal Superior De Florencia - Caqueta**

**Maria Claudia Isaza Rivera**  
**Magistrada**  
**Despacho 002 Sala Civil Familia Laboral**  
**Tribunal Superior De Florencia - Caqueta**

**Gilberto Galvis Ave**  
**Magistrado**  
**Despacho 003 Sala Civil Familia Laboral**  
**Tribunal Superior De Florencia - Caqueta**

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: **005b8b78d45f88b2369f4721786e23cb6928904c5be022747acfbb006c9b04c6**

Documento generado en 14/08/2023 11:38:24 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**