



JUZGADO CUARENTA Y CINCO CIVIL DEL CIRCUITO

j45cctobt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., treinta y uno (31) de agosto de dos mil veintidós (2022).

Radicación: 2012-0034-00

Demandantes: MARÍA JUDITH CASTILLO HERNÁNDEZ, ALEXANDER OSPINA PARDO Y JUAN DANIEL OSPINA CASTILLO, REPRESENTADO POR SUS PROGENITORES.

Demandado: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P.

Agotado el trámite de la instancia, procede el Despacho a tomar la decisión de fondo que corresponde en el presente asunto.

I. ANTECEDENTES

1. Los señores María Judith Castillo Hernández, Alexander Ospina Pardo y Juan Daniel Ospina Castillo, este último representado por sus padres, por conducto de apoderado judicial, demandaron a Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P., con el fin de que se realizaran las siguientes declaraciones y condenas:

- a. Que entre la señora María Judith Castillo Hernández y Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P. “Telefónica Telecom”, existió contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios de telefonía pública básica conmutada, el cual se inició el 14 de marzo de 2007.

- b. Que como consecuencia de ello, se activó la línea TPBC 86691291 con referencia de pago No. 394409100, con un plan tarifario de llamada local ilimitada.
- c. Que como servicio adicional a la activación de la línea en comento, se contrató el servicio de valor agregado "Internet banda ancha", bajo plan tarifario denominado "plan hogar", que contaba con 500 Kbps, más paquete de llamadas y servicios adicionales por un valor mensual de \$102,050 pesos IVA incluido.
- d. Que el 22 de febrero de 2008 la señora María Judith Castillo Hernández solicitó y obtuvo el aumento del servicio de llamadas nacionales ilimitadas, así como el valor agregado "Internet banda ancha" con el plan de 1000 Kbps más el paquete de llamadas y servicios adicionales por un valor mensual de \$138,400 pesos IVA incluido, paquete que empezó a regir a partir del 23 de febrero de 2008.
- e. Qué 30 de marzo de 2009 la señora María Judith Castillo Hernández solicitó el retiro de la línea y sus servicios adicionales, el cual fue aceptado por Colombia Telecomunicaciones S.A. E. S. P. el 27 de abril de 2009.
- f. Que la demandante no posea la fecha ningún saldo obligación pendiente para con la demandada a causa o con ocasión del contrato de prestación de servicios enunciado.
- g. Que Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P. "Telefónica Telecom" abusó de su posición dominante al cobrar sumas no contratadas y, por ende, no adeudadas, así como a reportar en forma injustificada e indebida a la señora María Judith Castillo Hernández a las centrales de riesgo Datacredito y Cifin desde abril del 2008 hasta mayo de 2009.
- h. Como consecuencia de las anteriores declaraciones, se condene a Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P. "Telefónica

Telecom” a pagar a favor de la señora María Judith Castillo Hernández los daños por reparación integral, plena y ordinaria de perjuicios, en suma igual o superior a las determinadas teniendo en cuenta el estudio técnico actuarial.

- a. Perjuicios materiales por \$78´511.446,62 o en su defecto, por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.
- b. Daño emergente por \$37´262.207,62 o en su defecto, por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.
- c. Lucro cesante (consolidado y futuro) por una suma equivalente a los intereses comerciales o rendimientos financieros, a la tasa máxima legal permitida, por las sumas indicadas en pretensiones anteriores, desde el momento en que fueron pagadas o canceladas por la demandante y hasta el momento de su reconocimiento y pago definitivo, que a la fecha de presentación de la demanda asciende a la suma de \$41´249.239.00 o en su defecto, por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.
- d. Los perjuicios morales objetivados a favor de la señora María Judith Castillo Hernández por la suma de 100 S. M. L. M. V., que a la fecha de presentación de la demanda ascienden a \$53´560.000.00 o en su defecto, por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.
- e. En el evento de que no se considere procedente y pertinente la pretensión anterior, de manera subsidiaria, se condene a una indemnización por 50 S. M. L. M. V., que a la fecha de presentación de la demanda ascienden a \$26´780.000.00 y en su defecto, por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.

- f. Los perjuicios morales subjetivados por la suma de 100 S. M. L. M. V., a favor de cada uno de los demandantes y que a la fecha de presentación de la demanda ascienden a \$160'680.000.00, en su defecto por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.
- g. En el evento de que no se considere procedente y pertinente la pretensión anterior, de manera subsidiaria, se condene a una indemnización por 50 S. M. L. M. V., que a la fecha de presentación de la demanda ascienden a \$80'340.000.00 y en su defecto, por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.
- h. Por perjuicios fisiológicos o de la vida relación o alteración en las condiciones de existencia, en forma principal, se condene a una indemnización a favor de la señora María Judith Castillo Hernández por una suma equivalente a 100 S. M. L. M. V. que a la fecha de presentación de la demanda ascienden a \$53'560.000.00 o en su defecto, por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.
- i. En el evento de que no se considere procedente y pertinente la pretensión anterior, de manera subsidiaria, se condene por perjuicios fisiológicos o a la vida de relación o alteración en las condiciones de existencia por 50 S. M. L. M. V., que a la fecha de presentación de la demanda ascienden a \$26'780.000.00 y en su defecto, por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.
- j. Por daño a la salud de forma principal condene a una indemnización a favor de la señora María Judith Castillo Hernández por la suma equivalente a 100 S. M. L. M. V., que a la fecha de presentación de la demanda ascienden a

\$53'560.000.00 o en su defecto, por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.

- k. En el evento de que no se considere procedente y pertinente la pretensión anterior, de manera subsidiaria, se condene por 50 S. M. L. M. V., que a la fecha de presentación de la demanda ascienden a \$26'780.000.00 o en su defecto, por el mayor valor que resulte de la prueba aportada al proceso.
- l. Se condene a la demandada a la indexación de todas la sumas de dinero reconocidas en la sentencia.
- m. Se condene a la demandada al pago de intereses de mora la tasa máxima legal permitida por la superintendencia financiera de Colombia sobre las sumas ordenadas a pagar en la sentencia, desde la ejecutoria de esta y hasta cuando se cancelen dichos valores, así como por las costas y gastos del proceso.

2. Como fundamento de sus pretensiones, fueron reseñados los hechos que a continuación se sintetizan:

- I. El 14 de marzo de 2007 la señora María Judith Castillo Hernández y Colombia Telecomunicaciones S.A. E. S. P. “Telefónica Telecom” celebraron contrato de prestación de servicios para la línea TPBC No. 86691291, con referencia de pago No. 394409100.
- II. Que en virtud del mismo, la señora Castillo adquirió el valor agregado de “Internet banda ancha” bajo el plan tarifario denominado “plan hogar”, el cual contaba con 500 Kbps más servicio de telefonía local ilimitada, por un valor de \$102,050.00 IVA incluido, como consta en factura de venta 01000000000011224523 correspondiente al ciclo de 16 de enero a 15 de febrero de 2008; plan que luego de una llamada realizada por la demandante el 22 de febrero de 2008 y

siendo atendida por Patricia Sarmiento, fue modificado para aumentar la velocidad de navegación de Internet a 1000 Kbs y llamadas de larga distancia nacional ilimitada, con un costo de \$138.400,00 pesos IVA incluido, paquete que empezaría regir a partir del 23 de febrero de 2008.

III. Aceptadas las condiciones por la señora Castillo Hernández, el cambio fue confirmado por la demandada con radicado No. 227364, siendo incumplidas las estipulaciones por Telefónica Telecom, pues desde los ciclos de facturación del 16 de febrero de 2008 al 15 de mayo de 2009, se incrementó de manera injustificada la tarifa, no correspondiendo a la convenida y presentando los siguientes cobros: para el mes de febrero de 2008 por \$205,750; marzo de 2008 por \$195,920; abril de 2008 por \$345,560; mayo de 2008 por \$315,4000; junio de 2008 por \$149,640; julio de 2008 por \$717,764; agosto de 2008 por \$922,414; septiembre de 2008 por \$372,850; octubre de 2008 por \$642,344; noviembre de 2008 por \$517,743; diciembre de 2008 por \$349,272; enero de 2009 por \$350,902; febrero de 2009 por \$344,617; marzo de 2009 por \$261,319 y abril de 2009 por \$25,470.

IV. Se refiere que todas las facturas fueron objeto de reclamación verbal ante la línea de atención al cliente de Telefónica Telecom o de manera escrita, en algunos eventos realizándose las correcciones y envíos de nuevas facturas para los meses preanotados al correo electrónico de la demandante.

V. Que en muchas oportunidades desde la línea de atención al cliente de la demandada, los asesores refirieron la existencia de fallas en el servicio de facturación o indebida liquidación, llegando la señora María Judith a cancelar sumas no adeudadas.

VI. Dentro de las reclamaciones que se exaltan en el libelo inicial, se encuentra la respuesta brindada a derecho de petición de 10 de septiembre de 2008, mediante comunicado de 26 siguiente, donde se indica que se efectuarían los descuentos al reclamo de la factura de

mayo, presentándose recurso de reposición en subsidio apelación ante las oficinas de Telecom Villavicencio el 10 de octubre de 2008.

Igualmente el comunicado 24 octubre del 2008, donde la demandada anuncia a la señora Castillo Hernández que le fue retirado el servicio PMI el cual no había sido solicitado por ella y dando su error, el 30 de octubre de 2008 refiere nuevamente frente a la petición de 10 de septiembre que no existe problema alguno en su sistema y el saldo pendiente a cargo de la demandante es de \$928.209.00.

VII. Qué el 31 de octubre de 2008 telefónica Telecom informó a la señora María Judith que para atender la petición de 10 de septiembre era necesario información adicional, por lo que le solicitó acercarse a cualquiera de los centros de atención.

VIII. Para el 18 de noviembre se indica que la señora Castillo Hernández presenta un saldo pendiente de \$5.795, emiten respuesta al recurso de reposición, siendo resuelto de manera favorable a la demandante y donde registran que el plan contratado era de \$149.640,00 pesos IVA incluido.

IX. El 8 de diciembre 2008 la compañía demandada presenta cobro aduciendo que la señora María Judith estaba en mora de 90 días, para lo cual despliega la respectiva reclamación, siendo desatada el 24 de febrero de 2009, donde le comunican que estaba debiendo cuatro facturas.

X. A partir del 16 de marzo de 2009 la señora Castillo Hernández deja de utilizar el servicio contratado, retirando el módem y las conexiones de la línea telefónica y el 30 siguiente se acerca a las oficinas de Telecom Villavicencio, donde comenta su situación actual a la doctora Flor Marina Gómez, quien la atiende en su oficina y luego de exponer su caso, pide el paz y salvo con carácter urgente ya que se encontraba al día en los pagos y había tramitado nuevamente de forma excepcional un crédito hipotecario.

- XI. Se subrayó que el 23 de octubre de 2008 la señora María Judith Castillo Hernández presentó petición ante Datacrédito el cual nunca fue resuelto, reiterando su escrito el 27 de noviembre de 2008 y brindándole respuesta el 2 de diciembre, en la que se refiere que efectivamente había sido reportada por Telefónica Telecom, al presentar una mora de 60 días en la cartera número 003944091.
- XII. Que el 23 de enero de 2009 fue consultada en la página web de la aludida entidad confirmando el reporte negativo por parte de Telefónica Telecom, pidiendo para el 27 de enero de 2009 el retiro de dicha información.
- XIII. Hasta el 12 de mayo de 2009 previa consulta nuevamente por la página web de Datacredito, se evidenció por la gestora la inexistencia de reporte negativo por parte de Telefónica Telecom, ello a razón de un trámite de tutela presentado el 13 de abril de 2009 ante el Juzgado 3º Penal Municipal donde se amparó su derecho al buen nombre y se ordenó aclarar el estado de cuenta presentada con telefónica y el retiro de la central de riesgos, atendiendo las fallas y errores presentados; fallo que fue impugnado y confirmado integralmente por el Juzgado 4 Penal del Circuito.
- XIV. Que en virtud de la aludida sentencia, Telefónica Telecom el 8 de mayo de 2009 informa a la señora María Judith Castillo Hernández el retiro del servicio desde el 27 de abril de 2009 y una deuda de \$175.512,00. Con posterioridad esa entidad expide constancia número 1167V910C-0000253509-09 donde indica que presenta un saldo pendiente por \$405.771, información ratificada el 23 de junio de 2009.
- XV. Ante la situación narrada, la señora Castillo señala que el 25 de febrero de 2009 presentó queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ante el incumplimiento del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 frente a la petición de 26 de diciembre de 2008, queja que se le asignó el radicado No. 2009815420110582E, donde se abrió

investigación y pliego de cargos contra Telefónica Telecom y se reconoció silencio administrativo positivo respecto a la petición de 26 de diciembre de 2009.

Asimismo, se informó que la señora Castillo Hernández presentaba un saldo a favor por \$106,892 respecto a la línea retirada el 27 de abril y el reporte había sido corregido (modificado) en Datacrédito con novedad de “dudosa recaudo” y retirado de Cifin.

XVI. Que dicho trámite culminó con la imposición de sanción bajo resolución No. 200981501106415, donde se ordenó la reliquidación de la facturación desde el 10 de septiembre de 2009 a razón de \$138,400, frente a lo cual el 13 de julio de 2009 Telefónica Telecom comunicó a la señora Castillo Hernández que de conformidad con lo ordenado por la Superintendencia se presentaba un saldo a favor del operador por \$22,137 para lo cual expidió la factura.

XVII. El 16 de julio esa entidad intentó cobro pre jurídico a la señora Castillo Hernández por una aparente obligación de \$75,448.

XVIII. Ahora frente a los perjuicios ocasionados ante el reporte negativo ante las centrales de riesgo que fue catalogado como injusto e ilegal, refiere la señora Castillo Hernández que tomó en arriendo desde febrero del 2003 y febrero 2007 un inmueble ubicado en la carrera 35 No. 29 - 39 Sur, barrio Guatapé de Villavicencio, cancelando cánones en los distintos periodos de \$230.00 y \$350.000 respectivamente.

XIX. Que sobre dicho inmueble el 5 de marzo de 2008, celebró promesa de compraventa con la señora Aurora María García Castro y Luis José Castro Gómez por un valor de \$30,000,000.00, pagaderos así: \$9,000,000.00 a la firma del citado contrato y \$21,000,000.00 con el desembolso de un crédito aprobado por el Banco Caja Social BCSC, previa solicitud que se hiciera la demandante a principios de febrero del 2008.

- XX. Exalta que como cláusula penal se pactó la suma de \$5'000.000,00 millones de pesos y que el crédito había sido confirmado por la entidad bancaria.
- XXI. Que a mediados de marzo de 2008 la señora Castillo Hernández acudió al Banco Caja Social a fin de entregar la información adicional requerida para cumplir con las formalidades para obtener el desembolso del crédito y luego de una consulta obligatoria a las centrales de riesgo, el banco le informó verbalmente que se encontraba reportada.
- XXII. Ante ello la demandante acudió a Telefónica Telecom a fin de que se levantara el reporte, pues ella se encontraba al día en el pago de las obligaciones con esa empresa, manifestándose por esa entidad que no la tenía reportada.
- XXIII. Que en noviembre del 2008 nuevamente acude la señora María Judith al Banco Caja Social a fin de verificar si en dicha oportunidad podía continuar con el desembolso del crédito hipotecario, siendo consultada nuevamente el 7 de noviembre ante las centrales de riesgo, donde se constató el reporte por parte de Telefónica Telecom presentando una mora de 60 y 90 días, siendo inviable el crédito.
- XXIV. Ante tal situación la señora María Judith Castillo Hernández incumplió la promesa de venta y tuvo que pagar la cláusula penal a los señores María García de Castro y Luis José Castro Gómez.
- XXV. Que para sufragar la cláusula penal la señora Castillo Hernández gestionó un crédito con el Banco Caja Social, siendo aprobado el 2 de marzo de 2010, con una cuota fija y plazo de 36 meses, desembolsado el 11 de marzo de 2010 y consignado a la señora María García de Castro en la cuenta de ahorros del Banco de Bogotá informada para tal fin.
- XXVI. Asimismo exteriorizó que a razón del atraso en el pago de la cláusula penal, también reconoció a los promitentes vendedores

intereses por la suma de \$3,271,000. Por su parte al Banco Caja Social canceló \$682.625,62 por el mismo concepto, lo que constituye un perjuicio que no tiene el deber de asumir.

XXVII. Posteriormente, indica que ante la eliminación del reporte negativo en las centrales de riesgo por parte de Telefónica Telecom, en mayo de 2009, pudo celebrar nueva promesa de compraventa sobre el inmueble, dándose como nuevo precio la suma de \$35,000,000,00 millones pagaderos así: \$10,500,000.00 a la firma del contrato y el restante \$24,500,000.00 con el desembolso de un crédito hipotecario otorgado por el Banco Caja Social, el cual fue aprobado el 1º de julio de ese año, a un plazo de 120 meses y cuota fija en UVR.

XXVIII. Indicó que por cuenta de ese crédito pagará la suma de \$29,537,052.00 por intereses y cancelar \$12'364.751.00 de más, lo que equivale a un empobrecimiento en su patrimonio a causa del injusto e ilegal reporte a las centrales de riesgo.

XXIX. De la misma forma planteó que debió cancelar arriendo durante 15 meses a los promitentes vendedores, por suma igual a \$6'300,000.00, hasta que se perfeccionó el contrato de compraventa el 11 de agosto de 2009 mediante escritura pública de venta No. 4319 expedida por la Notaría 2ª del Círculo de Villavicencio.

XXX. Recalcó a su turno el pago de \$243,916 pesos por gastos notariales, ante el incremento del precio del inmueble y un mayor valor de \$63,425 pesos frente a la facturación desde enero de 2008 a febrero de 2009.

XXXI. Que la señora Castillo Hernández se vio afectada en forma física y emocional ante la muerte financiera y comercial, dada las evasivas de Telefónica Telecom.

XXXII. Asimismo presentó zozobra y la necesidad de contratar servicios profesionales para presentar PQR ante la demandada; incurrir en gastos para la celebración de audiencia prejudicial, transportes,

remisiones por compañías de correo, niñera entre otros. A la par, que presentó un bloqueo comercial, viéndose avocada a vender bienes; presentar recursos; quejas y reclamos, incluso, ante la Superintendencia de Industria y comercio, igual situación soporto su esposo e hijo.

II. ACTUACIÓN PROCESAL

Por proveído de 31 de enero de 2012¹, el Juzgado 38 Civil del Circuito de esta urbe, admitió la presente demanda, imprimiéndosele el trámite de proceso ordinario de mayor cuantía.

Trabada la relación jurídico procesal², dentro del término de traslado, la extrema pasiva contestó la demanda³ y propuso como excepciones de fondo las siguientes:

“Culpa de un tercero”, “inexistencia del daño”, “inexistencia de la obligación de indemnizar”, “inexistencia del derecho”, “limitación en el quantum del monto a reconocer perjuicios” y “declaratorio de otras excepciones”.

De los medios de defensa planteados se corrió traslado a la parte demandante, quien de manera extemporánea se refirió los mismos⁴.

Reformada la demanda⁵ y admitida la misma⁶ la parte pasiva permaneció silente. Debe destacarse que en esta etapa el proceso fue remitido a los juzgados de descongestión, avocando su conocimiento el 3º Civil del Circuito, quien citó a la audiencia del 101 del C. P. C.

¹ Folio 512 Cdn. 1 expediente digital.

² Folio 535 Cdn. 1 expediente digital.

³ Folios 536 a 549 Cdn. 1 expediente digital.

⁴ Folios 540 a 553 Cdn. 1 expediente digital.

⁵ Folio 19 a 53 Cdn. 2 expediente digital.

⁶ Folios 67 a 68 Cdn. 2 expediente digital.

En la audiencia señalada y practicada el 9 de abril de 2013⁷ se practicaron los interrogatorios de parte a los señores Luz Nidia Duque Arango (apoderada de la parte demandada), María Judith Castillo Hernández (demandante) y el señor Alexander Ospina Pardo (demandante). Seguidamente, fueron decretadas las pruebas⁸.

Ordenados a petición de la parte actora los testimonios de los señores Luz Mery Romero López, Nancy Ronagel Leticia Izasa y Rubén Darío Moyano Parra, los mismos no comparecieron a la audiencia programada⁹.

Por proveído de 13 de septiembre de 2013, el Juzgado 2º Civil del Circuito de Descongestión avocó conocimiento de las diligencias, agregando a autos las respuestas emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, la Cámara de Comercio de Villavicencio y Bogotá, la Comisión de Regulación de Comunicaciones y Telefónica.

De otra parte, se requirió al perito evaluador de perjuicios designado para que presentara la experticia encomendada.

Presentada la misma, se corrió traslado a la parte demandada, quien dentro del término solicitó su aclaración y, posteriormente, lo objetó por error grave.

Abierta a pruebas la objeción por parte del Juzgado 1º Civil del Circuito de Descongestión, quien avocó conocimiento el 5 de junio de 2015¹⁰, se requirió al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses para que remitiera el dictamen psicológico ordenado en auto de pruebas.

⁷ Folios 72 a 77 Cdn. 2 expediente digital.

⁸ Folios 78 a 79 Cdn. 2 expediente digital.

⁹ Folio 89 Cdn. 2 expediente digital.

¹⁰ Folio 509 Cdn. 2 expediente digital.

Arribado el dictamen¹¹ y concluida la etapa instructiva, este estrado judicial por auto de 31 de marzo de 2022 convocó a la audiencia prevista en el artículo 373 del C. G. del P., para los fines únicos de alegatos y sentencia¹².

SENTENCIA

1. No se observa causal de nulidad que pueda invalidar lo actuado, ni reparo que formular en contra de los llamados presupuestos procesales, toda vez que los requisitos exigidos por la ley se encuentran presentes.

Igualmente, se verifica por el despacho que la demanda reúne las exigencias rituarias que le son propias, los extremos procesales gozan de capacidad para ser parte y comparecer al proceso, como la competencia, atendiendo a los factores que la delimitan, radica en este Juzgado.

2. Entrando en materia, ha de advertirse que la presente acción debe encausarse, pues si bien se acudió al régimen de la responsabilidad extracontractual, tal y como se extrae del acápite de fundamentos de derecho, lo cierto es que las reglas aplicables son las consagradas en los artículos 1495, 1602, 1613, 1615 y subsiguientes del código civil.

Lo anterior, pues del *subjudice*, una vez analizadas las pretensiones, se determina que se persigue el resarcimiento de perjuicios patrimoniales derivados del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones y, a su vez, aquellos extrapatrimoniales relacionados con el menoscabo moral, a la vida relación y los bienes de la personalidad, lo que marca la genuina fuente de la acción indemnizatoria.

2.1. Recuérdese que la responsabilidad civil contractual inexcusablemente tiene génesis en el inejecución o ejecución imperfecta o tardía de una obligación convenida, lo que en otros términos habilitará al

¹¹ Folios 635 a 650 Cdn. 2 expediente digital.

¹² De acuerdo con lo previsto en el artículo 11 y numeral 5º del artículo 42 del C. G. del P. Archivo 08 expediente digital.

perjudicado para reclamar las incurias derivadas ante el actuar poco docto y respetuoso de los deberes o compromisos ajustados en el respectivo negocio jurídico, como aquí se reclama.

2.2. Al respecto la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia sostiene que “[l]a responsabilidad por violación del habeas data financiero es contractual, por cuanto las actividades de recolección, procesamiento y circulación de los datos del deudor, tienen origen en dos tipos de convenciones enlazadas entre sí.

La inicial, en el contrato de mutuo (art. 1163 C. de Co.), o de apertura de crédito (art. 1400 C. de Co.), según el caso; y la final, en la autorización expresa que el deudor confiere al acreedor para reportar de manera veraz, acertada y diligente, los pormenores de la ejecución de los anotados contratos ante las centrales de riesgo (nums. 1.3. y 1.4., párrafo, art. 6, Ley Estatutaria 1266 de 2008).

Lo anterior, más que expresar una mera confluencia entre dos acuerdos jurídicos, esboza un vínculo de causalidad, pues el cumplimiento correcto o no de los señalados negocios bancarios a cargo del obligado, cuya esencia, es de tracto sucesivo, en razón a la amortización de acreencias mediante instalamentos, se reflejará en la noticia crediticia y comercial que el banco informe a las bases de datos consultables”¹³.

En tal sentido se atenderá el análisis en el presente evento, esto es, desde la perspectiva negocial, pues es a través del acuerdo de voluntades que se permite verificar un cúmulo de deberes y obligaciones entre la señora María Judith Castillo Hernández y Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P., particularmente, la de la ejecución del contrato, como también la de informar de manera precisa, veraz, acertada y diligente el riesgo ante las centrales de información financiera.

¹³ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia de 3 de abril de 2019, Exp. SC3653-2019.

3. Dicho lo anterior, igualmente es importante precisar que los perjuicios irrogados, en caso de probarse, atañen en línea de principio a las partes vinculadas dentro del contrato, ya que tratándose en contexto de una situación derivada de un negocio jurídico como es el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones -como ya se dijo-, el campo es exclusivo y limitado a los allí intervinientes.

3.1. Frente al tema, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, desde antaño ha sostenido que en esta clase de responsabilidades “(...) *juega de ordinario entre personas que se han ligado voluntariamente y que por lo mismo han procurado especificar el contenido de los compromisos emergentes del negocio por ellas celebrado* (...)”¹⁴.

Mas recientemente, acogiendo la anterior tesis, esa corporación ha dicho que: “[l]a responsabilidad civil contractual se origina en la inejecución o ejecución imperfecta o tardía de una obligación convenida en un contrato.

Tal institución se sitúa en el contexto de un derecho de crédito que transcurre en un terreno exclusivo y limitado, es decir, entre las partes del negocio jurídico y únicamente respecto de los perjuicios nacidos en él”¹⁵.

Desde ese punto de vista, en lo que atañe al señor Alexander Ospina Pardo y a Juan Daniel Ospina Castillo, hay que decir que ellos no están involucrados en el contrato, que es fuente de la presente acción indemnizatoria, añadiendo al respecto que conforme al artículo 130 de la ley 142 de 1994, son parte dentro del contrato de servicios públicos tanto la empresa, como el suscriptor o usuario, condición que no ostentan ninguno de los aludidos demandantes.

Derivado de dicho vínculo negocial, devino el reporte negativo ante las centrales de riesgo reclamado que, también, solo ocurrió respecto de la señora María Judith Castillo Hernández y no de los otros demandantes,

¹⁴ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia de 19 de febrero de 1999, exp., 5099.

¹⁵ Op. cite supra.

su esposo e hijo, de donde surge que la reclamación de los perjuicios de allí derivados atañen a ella.

Siendo así lo anterior, concluye de manera preliminar el Juzgado que Alexander Ospina Pardo y Juan Daniel Ospina Castillo carecen de legitimación por activa para reclamar en esta acción, pues la contratante y directa afectada, habilitada para acudir a la jurisdicción para exorar los daños presuntamente irrogados ante el “reporte negativo injusto e ilegal” en las centrales de riesgo, es la señora María Judith.

Si en gracia de discusión -hay que agregar- se pudiera entender que a pesar de no ser parte del negocio jurídico báculo del petitum los aludidos actores, se entendiera que pudieran en cualquier caso por esta vía reclamar los menoscabos extrapatrimoniales posiblemente causados a ellos con ocasión de ese contrato, en cualquier caso en el presente asunto no se logró evidencia de ese padecimiento o aflicción propio que el señor Alexander Ospina y su hijo Juan Daniel padecieran por virtud del presunto incumplimiento contractual, ni del reporte negativo a centrales de riesgo que se hizo a nombre de su esposa y madre la señora María Judith, más allá de ver la angustia de ella y brindarle acompañamiento y apoyo, más no, se insiste, el padecimiento de una aflicción propia. Así, faltando la piedra angular de la responsabilidad civil, cual es el perjuicio, de plano decae la acción por ellos invocada, razón que también, entonces, llevaría al fracaso de sus pretensiones individuales.

4. Dilucidada y, por consiguiente, adecuada la naturaleza jurídica del tipo de acción indemnizatoria instada por la señora María Judith Castillo Hernández, así como excluidos del análisis de los elementos de la responsabilidad las pretensiones invocadas por Alexander Ospina Pardo y Juan Daniel Ospina Castillo, es menester señalar que para que salgan adelante las pretensiones resarcitorias, es indispensable que concurra, en principio, una obligación que deba ser satisfecha por el deudor y goce de plena eficacia jurídica (contrato); subsecuentemente, que se verifique la desatención del vínculo convencional a título de culpa por parte del llamado

a su satisfacción; el nexo de causalidad y por último, la acreditación fehaciente del perjuicio¹⁶, en su existencia y cuantía, habida consideración que solo es resarcible el menoscabo cierto y directo.

4.1. En palabras del precitado órgano colegiado, la acción de responsabilidad civil contractual “*requiere la existencia de una obligación que goce de plena eficacia jurídica y que por lo mismo esté protegida por la ley y deba ser cumplida por el deudor.* (...)”

El segundo factor de la acción en referencia consiste en el incumplimiento culposo del deudor, esto es, en que el obligado falte a la ejecución de lo debido y en que tal incumplimiento le sea imputable.

La inejecución es imputable al deudor cuando se produce por un hecho dependiente de su voluntad y no por fuerza mayor o caso fortuito, a menos que el caso fortuito haya sucedido durante la mora o por culpa del propio deudor. Vale recordar a este propósito que, aunque a menudo se afirma que el incumplimiento de una obligación hace presumir la culpa del deudor, lo cierto es que dicho incumplimiento constituye por sí solo un acto culposo, o sea que no tiene propiamente el carácter de una presunción de culpa, sino que es una culpa consumada o realizada. Importa anotar así mismo, que, comprobada la existencia de la obligación, el acreedor no tiene que demostrar el incumplimiento del deudor, sino que le basta afirmarlo. En este caso, corresponde al citado deudor acreditar o que ha cumplido su obligación o, en caso contrario, que el incumplimiento no le es imputable.

Otro elemento de la acción indemnizatoria consiste en el perjuicio que el incumplimiento del deudor le cause al acreedor. Se tiene por tal perjuicio la lesión o menoscabo que sufre el patrimonio del acreedor a consecuencia inmediata o directa del incumplimiento. Ese menoscabo debe ser cierto y no simplemente eventual o hipotético y comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante. Como el perjuicio resarcible ha de ser resultado necesario del incumplimiento, sucede que entre éste y el daño debe existir una relación de causa a efecto. De aquí en materia de reparación de perjuicios ocasionados por

¹⁶ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia de 25 de octubre de 1999, exp. 5012).

la violación de un contrato, se requiera demostrar los tres elementos de culpa, daño y de relación de causalidad entre una y otro” (Sentencia del 26 de enero de 1967, Tomo CXIX).

5. Previo al estudio de los elementos estructurales anotados, no sobra acodar que conforme a nuestra Carta Fundamental y el mismo bloque de constitucionalidad, el Estado Social de Derecho se abrió paso para dignificar al individuo desde su misma perspectiva -la humana-, nuevo modelo axiológico-jurídico que define, desde luego, no solo la naturaleza política y organizativa de nuestro país, sino, además, fija el alcance de los enunciados de primer orden recogidos en dicho pacto social.

5.1. Bajo la teoría de un estado bienestar se erigen principios y valores cuyo alcance, a la luz de lo previsto en los artículos 1, 2 y 3 de tal cuerpo normativo, se concretan en la dignidad humana, trabajo, solidaridad, primacía del interés general y el reconocimiento y defensa de los derechos de primer orden, como por ejemplo, a la honra, el buen nombre y el habeas data, por mencionar algunos.

De ahí que el inciso 2º del artículo 2º de la Constitución Nacional ordene a “las autoridades de la República [a] est[ar] instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades...”

5.3. Ahora, como bienes jurídicos, bajo un desarrollo jurisprudencial de larga data -aproximadamente de 1922-, la Corte Suprema de Justicia viene admitiendo la consolidación de daños a los bienes personalísimos, los cuales en los términos del artículo 16 de la Ley 446 de 1998, deben ser objeto de reparación integral.

5.4. Este daño, acorde a los últimos pronunciamientos jurisprudenciales debe ser de grave entidad o trascendencia, lo que significa que escapa lo insustancial o fútil, pues no es una simple molestia la que constituye el objeto de la tutela civil.

6. Aquí precisamente se enrostra un menoscabo de orden patrimonial y extrapatrimonial ante un reporte negativo, injusto e ilegal, que quebranta el derecho al habeas data de la señora Castillo, de lo que enseña el artículo 15 del texto constitucional que el estado debe deferir y hacer respetar los derechos a la intimidad personal y familiar y al buen nombre.

6.1. Debe destacarse en este punto que la Ley 1266 de 2008, cuyo alcance y desarrollo permite una visión más amplia fue posterior al problema jurídico planteado. No obstante, la Corte Constitucional lo interpretó desde 1991 asociado al factor de conexidad y hoy por hoy como como un derecho fundamental autónomo, cuyo amparo se encamina a la protección de datos personales e información sensible, plano desde el cual se valorará la presente disyuntiva.

7. Pues bien, siendo el primer punto por hilvanar y partiendo que la transgresión como ya se ha señalado tiene origen en un contrato, de la contestación arrimada y los elementos de prueba aportados, se establece que existe negocio jurídico para la “prestación de servicios de valor agregado de internet”, desde el 14 de marzo de 2007, entre la señora María Judith Castillo Hernández con Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P.

Así se desprende tanto de lo informado sin controversia por las partes, como del formato de solicitud No. 249146, a cuya transacción se le asigno el No. 50011¹⁷. Igualmente, se encuentra que con anterioridad -en el año 2006-, fue contratado el servicio de telefonía local.

7.1. Precisamente la señora María Judith Castillo Hernández en su declaración informó que “el 14 de marzo de 2007 yo saqué una línea telefónica y el servicio de Internet de 500 megas, se llamaba plan hogar, durante todo el 2007 no tuve problemas ni con el servicio ni con nada, como en febrero del 2008 mi esposo ingresó a trabajar nuevamente en la planta

¹⁷ Así se desprende del folio 7 del cuaderno digital, el expediente enviado por la Superintendencia de Industria y Comercio visible a folios 113 a 366 del cuaderno digital 2 u folio 14 y subsiguientes del cuaderno 3.

donde trabajaba actualmente, él requería velocidad de Internet más amplia y la pedimos de 1000, yo llamé porque la línea estaba a mi nombre y solicité que se informara cuánto valía la de 1000 y una asesora que me atendió de nombre Patricia Sarmiento, me manifestó que valía \$138,400 IVA incluido. El cual comenzaba a regir a partir del 23 de febrero, cuando llegó la factura del mes siguiente llegó no recuerdo el valor exacto, pero llegó como doscientos algo, mayor valor al que me habían ofrecido, me comuniqué al 186 o 190 no recuerdo y manifesté mi inconformidad con el valor. Ellos me dijeron que había un error y me bajaron el valor de la factura y así transcurrió todos los meses, llegó la factura hasta la por (sic) \$900,000.00 en algunos meses y ahí empezó el problema del sobre costo de las facturas, yo llamaba todos los meses y siempre me decían que había un error en la factura, después que me hacían esperar por horas, me cortaban la llamada, que yo nunca había llamado, que la persona que me atendió no existía y me tocaba relatar la misma versión muchísimas veces a diferentes asesores (...)”¹⁸

7.2. Igual valoración permite edificar las facturas aportadas, por las cuales mes a mes se cobraban a la demandante p cargos como “banda ancha”, “plan minutos incluido”, “iva”, entre otros, encontrándose suficientemente acreditado el acto convencional y valido ente la señora Castillo Hernández y Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P. y, de contera, cumpliéndose el primero de los requisitos enunciados.

8. Dicho está que la responsabilidad del deudor por el incumplimiento de sus obligaciones está condicionada básicamente a la verificación de tal hecho, siendo principio general en nuestro ordenamiento positivo el de *actori incumbit probatio*, tal y como se colige del artículo 1757 del C. C., consonante con el 167 del C. G. del P. -antes 177 del C. P. C.-.

En ese sentido, el acreedor que pretende la indemnización de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento o por la mora en el cumplimiento de una obligación, tiene que aducir la prueba de todos y cada uno de los requisitos establecidos por la ley para que haya lugar a esa

¹⁸ Folio 74, cuaderno digital 2.

declaración, siendo uno de estos precisamente la culpa imputable al deudor.

8.1. También hay que decir sobre el tema de la culpa y de cara a la carga probatoria, que de acuerdo al penúltimo inciso del artículo 1604 del Código Civil “la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega”.

Así, corresponde al acreedor de una obligación contractual, tan sólo acreditar la existencia de dicho obligación, el perjuicio y la constitución en mora del deudor cuando este último requisito sea de observar, mas no así la culpa imputable al deudor, dado que, acreditado el incumplimiento, se traslada al contratante a quien se reputa el incumplimiento la carga de demostrar su actuar diligente.

8.2. Desde esa perspectiva, contrario a lo indicado en los medios de excepción y los alegatos de conclusión, lo que se imponía para Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P., era desvirtuar la responsabilidad en su cabeza, bien sea mediante la prueba de la diligencia que le competía prestar, o con la concurrencia de un caso fortuito o de culpa exclusiva de la acreedor, lo cual no llegó a suceder.

8.3. Como logra determinarse, la principal obligación de la señora María Judith Castillo Hernández se establecía en cancelar mes a mes las facturas debidamente ajustadas a la oferta comercial brindada por Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P, para la prestación de servicios de valor agregado en internet y telefonía, que si bien no se satisfizo a plenitud, no menos cierto que la razón de su omisión tuvo origen en la conducta de la demandada.

De hecho, en los derechos de petición presentados, por ejemplo, el del 10 de septiembre de 2008, los recursos y quejas interpuestos ante la Superintendencia de Servicio Públicos, parte la señora María Judith del reconocimiento de la mora, pero indicando inmediatamente que es a causa

de su contraparte, cuando insistentemente aduce “(...) quiero reiterar que nunca he tenido retraso en el pago de las facturas, hasta cuando comenzó el sobre costo de las mismas, aun así ..., he tratado de cumplir con mis obligaciones como usuario de este servicio, lo que me aboca a redactar este derecho de petición en espera de no tener que acudir a otras instancias legales, ya que me están causando graves inconvenientes”¹⁹,

8.4. Y es que si se verifican los periodos de facturación entre febrero de 2008 y enero de 2009, se logra poner de presente que pese a ofrecerse un plan mensual para el servicio de internet de 1000 y 2000 kbt y telefonía local ilimitada por un valor de \$138.400 y \$149.640 pesos IVA incluido, respectivamente, en tal tiempo nunca se llegó a cobrar dicho valor, sino sumas superiores.

8.5. Sumado a lo anterior, realizados pagos a las facturas, como por ejemplo, en junio y julio de 2008²⁰, en las liquidaciones seguidas no eran aplicados dichos pagos a la obligación.

Precisando, el periodo de febrero de 2008 se canceló el 4 de abril de esa año, marzo el 2 de mayo, abril el 3 de junio, mayo el 4 de julio, junio, julio y agosto el 7 de octubre y septiembre el 29 de octubre²¹; empero, hay que enfatizar que las facturas emitidas no fueron descargadas dentro de las oportunidades correspondientes, contrariando lo establecido en los artículos 147 a 150 de la Ley 142 de 1994.

8.6. Igual mención refiere el hecho de ser ajustadas las facturas en los meses de abril, mayo, julio, septiembre, octubre y diciembre de 2008, al encontrarse en curso peticiones, reposiciones y apelaciones, no obstante, en los mismos meses, en los ciclos de facturación, se contemplaban valores disimiles a los referidos en los documentos expedidos por la demandada, trasgrediendo lo establecido en el canon 146 de la Ley 142 de 1994, como milita a folios 28 a 82.

¹⁹ Folios 83 a 96 expediente digital, Cdn. 1.

²⁰ Folios 36 y 41, cuaderno 1 expediente digital.

²¹ Folio 124 expediente digital Cdn. 1 y folio 112 expediente digital Cdn. 2.

8.7. Súmese a lo expuesto que se llegó a amparar el derecho al buen nombre de la demandante en trámite de tutela bajo radicado No. 2009-0112, pues, precisamente, se halló alteración en el estado de cuenta a razón de fallas o errores de Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P en su proceso de facturación, que no le resultaba claro ni a dicha entidad, como se colegie de diversas respuestas dadas en fechas seguidas a la señora Castillo y que llegó a determinar el Juzgado 3 Penal Municipal de Villavicencio Meta que precisamente dispuso se hicieran las gestiones para llegar a esas claridades, decisión confirmada por su superior funcional – Cuarto Penal del Circuito de esa ciudad -²².

Obsérvese como por misiva de 26 de septiembre de 2008²³, pese a indicarse que la factura de mayo había sido ajustada a la promoción ofrecida, el 18 de noviembre de 2008²⁴, por el cual se resolvía el recurso de reposición y subsidio apelación presentado, en la liquidación enviada no se patentizaba los ajustes a la factura en cita.

8.8. De la misma forma, no se ajustaba a la promoción los meses de febrero, marzo, abril, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2008.

8.9. También son evidencias de dichas irregularidades en los cobros las actuaciones administrativas adelantadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, bajo el pliego de cargos de 28 de abril de 2009²⁵, donde se determinó la ejecución del silencio administrativo positivo en favor de la señora María Judith Castillo Hernández, ante el cambio en la facturación, con base en la tarifa pactada de \$138.400 aproximadamente desde septiembre de 2008.

8.10. No puede determinarse que todo este cúmulo de circunstancias sean fortuitas o atribuibles a terceros o carentes de relación, dado que

²² Folios 126 a 203, cuaderno 1 expediente digital.

²³ Folio 86, cuaderno 1 expediente digital.

²⁴ Folios 102 a 103, cuaderno 1 expediente digital.

²⁵ Folios 218 a 250 cuaderno 1 expediente digital.

existió reporte negativo en los meses de abril, mayo, junio, julio, septiembre, octubre de 2008, según consultas a Datacrédito aportadas al paginarlo²⁶ y que contrario a lo señalado tanto en los medios de contradicción y los alegatos finales, sí impidieron en su oportunidad el acceso al crédito hipotecario de la señora Carvajal para la adquisición de su vivienda²⁷, pues consultada en las centrales de información, se reflejaba en un score de crédito mora en las obligaciones con la aquí demandada²⁸, determinado la negativa del Banco Caja Social en desembolsar el crédito previamente preaprobado y con certificado de otorgamiento por \$21'000.000 de pesos²⁹.

8.11. Nótese como en su oportunidad la única obligación con información negativa era la emanada del contrato aquí confrontado, lo que determinó como “no viable” el giro de los recursos para cumplir con una promesa de venta suscrita con los señores Luis José Castro Gómez y Aura María Casado García para el 5 de marzo de 2008³⁰.

8.12. No se desconoce que a la luz de la jurisprudencia de la Corte Constitucional, específicamente, la decisión recogida en sentencia C-1011 de 2008, no es posible negar un crédito por la información relativa al incumplimiento de obligaciones que reposa en centrales públicas o privadas de información crediticia. Sin embargo, las reglas de la experiencia señalan que son otras dinámicas dentro del mercado financiero y de consumo, donde es factor vertical para la aprobación de un crédito el estudio de riesgo a partir de la información que reposa en dichas instituciones, más cuando se espera que el deudor honre casi que sacramentalmente con las obligaciones, lo cual no podría predicarse de una personas con una mora de 30 a 90 días en su cartera como aquí se verifica.

²⁶ Folios 121 a 125 cuaderno 1 expediente digital.

²⁷ Folios 288 a 291 cuaderno 1 expediente digital.

²⁸ Folio 291 cuaderno 1 expediente digital.

²⁹ Folios 297 a 301 cuaderno 1 expediente digital.

³⁰ Folio 296 cuaderno 1 expediente digital.

8.13. Ahora, la señora Luz Nidia Duque Arango frente a los problemas de facturación informó lo siguiente: “PREGUNTADO POR EL DESPACHO: sírvase hacer un relato breve con relación a los hechos que dan lugar la presente demanda y particularmente sobre la posición de la compañía a quien usted apodera. CONTESTÓ: Con relación a los hechos de la demanda, Colombia Telecomunicaciones ha considerado que el reporte que en su momento hizo a las centrales de riesgo de la señora María Judith Castillo Hernández, se hizo en consideración a unos saldos que presentaban su cuenta en mora de pago como resultado de unos ajustes que también **hizo por problemas en la facturación de los servicios prestados a la señora Castillo**. En todo caso, la información de los saldos adeudados por la señora Castillo de conformidad con la información suministrada por el área de gestión al cliente de la empresa, generaba un reporte inmediato a las centrales de riesgo, este reporte se hizo en los términos del contrato con la usuaria, por lo tanto la empresa siempre obró de buena fe al realizar todos los reportes. Reitero que toda esta información la arrojaba el sistema de información de la empresa”, lo que permite ultimar que sí fue culpa de la demandada precisamente al no aplicar la promoción ofertada y, de contera, descocer el genuino estado de cuenta de su cliente por problemas en su sistema de facturación, lo que era de su exclusivo resorte.

8.14. Es claro que dentro de los lineamientos de la responsabilidad, en el incumplimiento de las obligaciones que le son propias al deudor por inejecución directa, única y exclusivamente obedecen a su culpa, salvo que se pruebe que ello sobrevino o es imputable a un tercero. En tales circunstancias, de acuerdo con la doctrina autorizada³¹ corresponde demostrar que tal hecho es extraño, imprevisible e irresistible.

8.14.1. A pesar de eso y las múltiples manifestaciones de esa teoría a lo largo del juicio, ninguno de esos elementos se contrastó, máxime si el departamento de ventas, facturación o el sistema de información ATIS

³¹ Fernández, Guillermo Ospina, Eduardo Ospina Acosta. *Régimen general de las obligaciones*. Temis, 2008, pág. 115.

están bajo la administración de Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P. y la ineptitud o negligencia de su parte no son excusa para diezmar el deber *in eligendo* a que avoca la Ley 142 de 1994 en su caso particular.

9. En conclusión, sí obra el elemento culpabilístico, siendo carentes de fundamento y soporte suasorio los medios de defensa planteados por la parte demandate determinados como “culpa de un tercero”, “inexistencia del daño”, “inexistencia de la obligación de indemnizar” y “inexistencia del derecho”.

10. Corresponde ahora determinar el perjuicio, el cual debe ser “(...) cierto y no puramente conjetural, [por cuanto] (...) no basta afirmarlo, puesto que es absolutamente imperativo que se acredite procesalmente con los medios de convicción regular y oportunamente decretados y arrimados al plenario (...)”³², que en el presente asunto no debe olvidarse que tratándose de la transgresión al habeas data y, por consiguiente, al buen nombre “se configura cuando se demuestra la violación culposa de ese bien jurídico, sin que se requiera la presencia de ninguna otra consecuencia. Es decir que una vez acreditada la culpa contractual y la vulneración de la garantía fundamental como resultado de ese incumplimiento”.

Ello, pues “el objeto de la tutela judicial efectiva civil en este específico evento es el derecho fundamental al buen nombre en sí mismo considerado, y no la afectación de otros bienes jurídicos tales como el patrimonio, la integridad psíquica o moral, o la vida de relación del sujeto”.

10.1. Obran como pruebas frente a tal punto, una experticia de daños y perjuicios, aclarada y complementada por una auxiliar de la justicia³³, sobre la que recaen fundados reparos, por cuanto descontextualiza el objeto de la prueba y dentro de las previsiones, se arriba a conclusiones carentes de fundamento, como por ejemplo, que el daño emergente se determina a partir de abril de 2008, sin dar mayores elementos para arribar a dicho resultado,

³² Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, exp. No. SC 10297 de 2014.

³³ Folios 345 en adelante cuaderno 1 expediente digital.

como la determinación del lucro cesante en la pérdida de intereses comerciales, aun cuando no se determina una cognición para establecer el pago de esa suma bajo las reglas comerciales, de ahí que deba desestimarse tal elemento probatorio y de contera el pago del presunto lucro cesante, fundamentalmente cuando no se logra verificar la privación patrimonial en la ganancia a favor de la señora María Judith Castillo Hernández.

10.2. Asimismo obran recibos de consignación a la señora Aura María García, pero no se logra ubicar dichos pagos entre el año 2008 y 2009, datas en las que devino el incumplimiento del contrato de promesa de venta y por el cual se lograría patentizar el pago de intereses de mora, ya que los abonos determinados en recibos adosados realizaron entre 2010 y 2012, fecha posterior a los hechos que aquí se enmarcan.

10.3. No se reconocerá suma alguna por concepto de interés remuneratorios en virtud del otorgamiento del crédito hipotecario, al ser una condición inherente a este tipo de créditos, esencialmente, si se aplicó la misma tasa del 11% EA que fue otorgado en el análisis de febrero de 2008.

10.4. Por el contrario, si se constata el pago de un mayor valor por el precio de la vivienda objeto del contrato de compraventa que entre 2008 y 2009 se incrementó en \$5'000.000.00 de pesos; la aprobación de un crédito para tal fin mayor al inicialmente otorgado pasando de \$21'000.000.00 a \$24'500.000.00, es decir, \$3'500.000.00 adicionales y la causación desde la misma estipulación contractual vista a folio 296 de una cláusula penal por valor de \$5'000.000.00.

En lo que dice relación con la petición indemnizatoria de \$550.000.00 por concepto de niñera para el cuidado del hijo de la demandante, no encuentra el juzgado acreditado el nexo de causalidad que permita tener certeza de que dicho cuidado obedeció estrictamente a que la actora atendiera los trámites ocasionados con la aclaración de las facturas en cuestión, lo que impide su reconocimiento.

10.5. Ahora, atendiendo que existía un contrato de arrendamiento que se sostenía con la señora Aura María García que se vio prolongado en el tiempo, debe reconocerse \$350.000.00 pesos mensuales desde marzo de 2008 a agosto de 2009, tiempo en que se tardó en perfeccionar el negocio de compraventa frente a la casa ubicada en la carrera 35 No. 29-39 de la ciudad de Villavicencio y que se vio frustrado ante el reporte negativo ante las centrales de riesgo, para reconocer finalmente la suma de \$6´300.000.00.

Por daño emergente se determina la suma de \$19´800.000.00 (diferencia del valor del inmueble, más diferencia en el crédito, más cláusula penal, más arrendamiento).

La anterior suma, actualizada a la fecha de corte (julio de 2022) asciende a \$35´521.270,88, obtenida de la siguiente fórmula:

$$\underline{\text{Va} = \text{Vp} \times \frac{\text{Índice final}}{\text{Índice inicial}}}$$

$$\underline{\text{Va} = 19'800.000.00 \times \frac{120,27(\text{julio de 2022})}{67,04 (\text{marzo de 2008})} = \$35'521.270,88}$$

11. Sumas tales como transporte, expedición de certificado, honorarios judiciales serán considerados al momento de liquidar las costas, atendido lo previsto en el artículo 365 del C. G. del P.

12. Sobre la valoración del daño moral y la tasación de su indemnización, se estima que ambos aspectos están fundamentalmente condicionados por las particularidades que presenta el proceso.

Lo anterior, sin echar de menos que “con relación al pago de los perjuicios morales, conviene reiterar que como hacen parte de la esfera íntima o fuero mental del sujeto damnificado, no son susceptibles de tasación por medio de pruebas científicas, técnicas o directas, toda vez que su esencia originaria y puramente espiritual obliga al juez a estimarlos,

pues es por medio de la equidad y el derecho, mas no del saber teórico o razón instrumental, que pueden llegar a ser apreciados”.

12.1. Con relación al daño moral la Corte Suprema de Justicia ha anotado, de vieja data, lo siguiente:

“El daño moral, en sentido lato, está circunscrito a la lesión de la esfera sentimental y afectiva del sujeto, “que corresponde a la órbita subjetiva, íntima o interna del individuo” (cas.civ. sentencia 13 de mayo de 2008, SC-035-2008, exp. 11001-3103-006-1997-09327-01), de ordinario explicitado material u objetivamente por el dolor, la pesadumbre, perturbación de ánimo, el sufrimiento espiritual, el pesar, la congoja, aflicción, sufrimiento, pena, angustia, zozobra, perturbación anímica, desolación, impotencia u otros signos expresivos, concretándose en el menoscabo “de los sentimientos, de los afectos de la víctima, y por lo tanto, en el sufrimiento moral, en el dolor que la persona tiene que soportar por cierto evento dañoso” (Renato Scognamiglio, voz Danno morale, en Novissimo Digesto italiano, vol. V, Turín, Utet, 1960, p. 147; ID., Il danno morale, Milano, 1966; El daño moral- Contribución a la teoría del daño extracontractual, trad. esp. Fernando Hinestrosa, Universidad Externado de Colombia, Antares, Bogotá, 1962, pp.14 ss.), o sea, son daños pertenecientes al ámbito de los padecimientos del ánimo, las sensaciones, sentimientos, sensibilidad, aptitud de sufrimiento de la persona y por completo distintos de las otras especies de daño.

En efecto, el daño moral, aún en la hipótesis de provenir de la lesión concurrente de otros intereses, por ejemplo, los derechos de la personalidad, la salud e integridad, es una entidad separada e independiente, cuyo resarcimiento es diferente, al tratarse recta y exclusivamente, del detrimento experimentado por el sujeto en su espectro interior, afectivo y sentimental, sin comprender su órbita exterior, proyecto, calidad de vida, actividad o desarrollo vivencial.

En sentido análogo, su reparación es singular e individual y no se contiene en la de otros daños, respecto de los cuales se distingue por su especificidad al recaer únicamente en los sentimientos y afectos, a consecuencia del quebranto de derechos, intereses o valores de naturaleza, ya patrimonial, bien no patrimonial, con los cuales no se confunde”³⁴.

Así, pues, es mayúscula la zozobra, la angustia, la congoja que debe soportar una persona a la cual durante meses no le dieron claridad frente a su obligación, a punto tal de ver comprometido su futuro familiar, dada la negación de un crédito para la adquisición de su vivienda propia, por tal

³⁴ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 18 del septiembre de 2009.

razón es se tasará la suma de \$15'000.000,00 por concepto de daños morales.

13. Los demás perjuicios reclamados, como el daño a la vida relación o alteración a las condiciones de la existencia se despacharán de manera desfavorable, al no reflejarse dentro de los medios de prueba formas de su determinación. Recuérdese, que conforme la jurisprudencia nacional en materia civil que ha dictado el órgano de cierre, la denominada alteración a las condiciones de existencia es una categoría que se ha reconocido en otras países y jurisdicción interna, pero no por la propia Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia que, en su lugar, ha entendido que en el daño a la vida de relación se subsume dicha tipología; empero la misma corresponde esa alteración que padece una persona en su ordinario quehacer a raíz del daño infringido, en virtud del cual ya no podrá llevar a cabo actividades que antes sí, disfrutes o placeres cotidianos, circunstancias que aquí no aparecen acreditadas en tanto que ni los cobros irregulares que se acreditaron efectuados culposamente por la pasiva, ni los reportes a las centrales de riesgo que fueron indebidos, le generarán a la actora algún impedimento para sus actividades comunes, ni para los placeres de la vida y su desenvolvimiento como ser humano.

No obstante ello ser así, el fundamento pretensional de la demanda y los pedimentos extrapatrimoniales son claros en apuntar a la afectación al buen nombre de la demandante, mermado a causa del indebido reporte a centrales de riesgo que indebidamente se le impuso por la pasiva; este tipo de daño, a dicho la Corte Suprema de Justicia, también constituye una categoría independiente del daño moral y del daño a la vida de relación, como se reconoció por dicha Corporación desde agosto del año 2014, cuando, en un caso similar, evidenció que el incumplimiento contractual de una entidad bancaria que ocasionó también un reporte a centrales, había ocasionado el daño al buen nombre de los allí actores y, entonces, desde allí determinó ese como un perjuicio autónomo. Dijo en esa oportunidad el órgano de cierre:

“La defensa de las garantías fundamentales, por tanto, no se agota en la jurisdicción constitucional ni se limita al ejercicio de las acciones constitucionales, sino que es el propósito de todo el establecimiento jurídico entendido como un sistema unitario sustentado en el respeto a la dignidad humana.

Así lo ha aclarado la jurisprudencia nacional al expresar que “la intimidad, el buen nombre y la honra son derechos constitucionalmente garantizados, de carácter fundamental, lo cual comporta, no sólo que para su protección se puede actuar directamente con base en la Constitución cuando a ello haya lugar, a través de la acción de tutela, sino que, además, de las propias normas constitucionales se desprende la obligación para las autoridades de proveer a su protección frente a los atentados arbitrarios de que sean objeto.

“Esto es, resulta imperativo conforme a la Constitución, que el Estado adopte los mecanismos de protección que resulten adecuados para garantizar la efectividad de los mencionados derechos, y ello implica la necesidad de establecer diversos medios de protección, alternativos, concurrentes o subsidiarios, de acuerdo con la valoración que sobre la materia se haga por el legislador.” (Corte Constitucional. Sentencia C-489/02)

Desde esta nueva óptica, ya no resulta posible concebir el derecho civil como un conjunto de normas con significado netamente patrimonial, porque la protección de los intereses superiores de los ciudadanos hace necesaria la intervención del derecho privado cuando aquéllos resultan vulnerados, pues de otro modo la tutela de los bienes jurídicos protegidos por la Constitución y por las disposiciones internacionales que declaran derechos humanos, no lograría hacerse del todo efectiva y quedaría relegada al ámbito de las buenas intenciones.

De ahí que las normas constitucionales que consagran la inviolabilidad de los derechos fundamentales deben ser objeto de protección y exigibilidad en el campo del derecho civil, es decir que si esos derechos realmente son inalienables y constituyen intereses jurídicos tutelados por el ordenamiento positivo, entonces tienen que ser resarcibles en todos los casos en que resulten seriamente vulnerados.

Sólo en este contexto cobra significado la figura que se viene analizando, y con base en esta nueva concepción – más normativa que filosófica– es posible definir el daño a los bienes esenciales de la personalidad, subjetivos o fundamentales, como el agravio o la lesión que se causa a un derecho inherente al ser humano, que el ordenamiento jurídico debe hacer respetar por constituir una manifestación de su dignidad y de su propia esfera individual.

Con todo, la defensa del principio supremo de la dignidad humana mediante el resarcimiento integral del perjuicio que se ocasiona a los bienes más preciados para el individuo, es una institución del derecho civil, y como tal, requiere para su concesión del cumplimiento de los requisitos de esta clase de responsabilidad.”

Por ello, a renglón seguido, la Corte terminó por concluir que “En cuanto al menoscabo del derecho al buen nombre, hay que admitir

que el daño se configura cuando se demuestra la violación culposa de ese bien jurídico, sin que se requiera la presencia de ninguna otra consecuencia. Es decir que una vez acreditada la culpa contractual y la vulneración de la garantía fundamental como resultado de ese incumplimiento, se tiene por comprobado el detrimento al bien superior que es objeto de la tutela civil, y en ese momento surge el interés jurídico para reclamar su indemnización, porque el daño resarcible se identifica con el quebranto que sufre el derecho de estirpe constitucional.

Lo anterior por cuanto –se reitera– el objeto de la tutela judicial efectiva civil en este específico evento es el derecho fundamental al buen nombre en sí mismo considerado, y no la afectación de otros bienes jurídicos tales como el patrimonio, la integridad psíquica o moral, o la vida de relación del sujeto.”³⁵

Siguiendo dichos derroteros jurisprudenciales, puede evidenciarse en el presente asunto que, efectivamente, en este asunto se acreditaron la culpa contractual y la violación del derecho fundamental al buen nombre de la señora María Judith Castillo Hernández derivado de aquella, por cuanto se le hizo sin fundamento legal ni contractual un reporte a las centrales de riesgo, en cuyo tiempo permaneció ante el mundo comercial como una persona incumplidora de sus deberes de pago y morosa, que no ofrecía soluciones o arreglos a esa mora, siendo todo, como aquí se vio, alejado de la realidad, sin evidencia tampoco de que con antelación tuviere ella esa usual connotación en las centrales de riesgos.

Esta situación, además del perjuicio patrimonial causado y que ya se analizó, constituye el perjuicio extrapatrimonial de la afectación al buen nombre que también ha reconocido la jurisprudencia nacional como una tipología autónoma, que aquí habrá de reconocerse en indemnización por virtud del mandato legal de la reparación integral que prevé el artículo 16 de la ley 446 de 1998, según el cual “*Dentro de cualquier proceso que se surta ante la Administración de Justicia, la valoración de daños irrogados a las personas y a las cosas, atenderá los principios de reparación integral y equidad y observará los criterios técnicos actuariales*”.

Hay que precisar adicionalmente acerca de este último perjuicio en análisis, que su concesión, además de atender los principios de eficiencia de la justicia como el precitado, no contrarían el principio de congruencia

³⁵ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación, exp. No. SC 10297 de 2014.

que gobierna la acción civil, puesto que, de una parte, la *causa petendi* fue clara en reafirmar esa lesión al buen nombre de la actora, procurando encausarlo por la vía extrapatrimonial del daño a la vida de relación que, como ya vimos, no le es propio. Pero, además, por la potísima razón de que esta tipología de daño solo vino a reconocerse en el país a partir del año 2014 cuando ya la demanda en este asunto ya se había formulado, impidiendo a la parte actora cualquier posibilidad de conocer que podía ejercer su pedimento específico. Por ende, como la interpretación de la demanda da cuenta de que se procuró encauzar el *petitum* hacia esa especial afectación extrapatrimonial de la demandante y hoy en día hay certeza de que es posible el abrigo del mismo por vía del daño o afectación al derecho fundamental al buen nombre, es que el Juzgado condenará a la pasiva a su indemnización.

Para su tasación, conforme a las máximas que sobre ella ha reconocido la jurisprudencia de la misma Corporación, se reconocerá la suma de \$15'000.000,00 por ese concepto.

14. Finalmente, conforme a lo establecido en el artículo 365 del Código General del Proceso, se impondrá condena en costas a la pasiva, vencida en el juicio.

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

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR de manera oficiosa la falta de legitimación por activa de Alexander Ospina Pardo y de Juan Daniel Ospina Castillo.

SEGUNDO: DECLARAR INFUNDADAS las defensas planteadas por Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P.

TERCERO: DECLARAR solidariamente responsable a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P, por los perjuicios ocasionados a la señora MARÍA JUDITH CASTILLO HERNÁNDEZ, en razón al incumplimiento del contrato de telecomunicaciones que entre juntos se celebró el 14 de marzo de 2007, por parte de aquélla, así como por el reporte injustificado realizado ante las centrales de riesgo, transgrediendo su derecho al habeas data y buen nombre.

CUARTO: CONDENAR a Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P a pagar a la señora MARÍA JUDITH CASTILLO HERNÁNDEZ, en el término de diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta decisión, las sumas de dinero que a continuación se indican:

- **\$35'521.270,88** por daño emergente.
- **\$15'000.000,00** por perjuicio moral.
- **\$15'000.000,00** por daño al buen nombre

QUINTA: DISPONER que las condenas antes mencionadas obtengan un interés legal civil del 6% anual, a partir de la ejecutoria de la presente providencia y hasta cuando se realice el pago.

SEXTA: CONDENAR en costas a la accionada. De acuerdo con el artículo 366 del Código General del Proceso, se fijan como agencias en derecho la suma de \$6'000.000.

NOTIFÍQUESE¹,


GLORIA CECILIA RAMOS MURCIA
Jueza

Mo.

¹ SE DEJA CONSTANCIA QUE LA PRESENTE PROVIDENCIA DE FECHA 31 DE AGOSTO DE 2022, SE NOTIFICA MEDIANTE ESTADO ELECTRÓNICO No. 096 DEL 2 DE SEPTIEMBRE DE 2022.

