

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI
SALA PRIMERA LABORAL

MAGISTRADA PONENTE: MARÍA NANCY GARCÍA GARCÍA

PROCESO	ORDINARIO
DEMANDANTE	MARINO GÓMEZ OCAMPO
DEMANDADO	TELMEX COLOMBIA S.A.
PROCEDENCIA	JUZGADO DIECISÉIS LABORAL DEL CTO DE CALI
RADICADO	760013105 016 2017 00506 01
SEGUNDA INSTANCIA	APELACIÓN DEMANDADA
TEMAS Y SUBTEMAS	Despido Injusto – Incumplimiento grave de obligaciones. Indemnización por Despido Injusto - Tasación
DECISIÓN	CONFIRMA

SENTENCIA No. 105

Santiago de Cali, veintiocho (28) de abril de dos mil veintidós (2022).

En atención a lo previsto en el artículo 15 del decreto 806 del 4 de junio de 2020, una vez discutido y aprobado en la SALA PRIMERA DE DECISIÓN LABORAL el presente asunto, según consta en Acta N°005 de 2022, se procede a dictar SENTENCIA en orden a resolver el recurso de apelación interpuesto por el apoderado judicial de **TELMEX COLOMBIA S.A.** contra la sentencia No. 231 del 26 de octubre de 2021, proferida por el Juzgado Dieciséis Laboral del Circuito de Cali.

ANTECEDENTES

El señor **MARINO GÓMEZ OCAMPO** presentó demanda ordinaria laboral en contra de la sociedad **TELMEX COLOMBIA S.A.** con el fin de que: **1)** Se declare la existencia de un contrato de trabajo con la demandada desde el 23 de julio de 2007 hasta el 26 de mayo de 2017. **2)** Que el citado contrato culminó por decisión unilateral e injustificada de la parte empleadora, por lo que solicita el reconocimiento y pago de la indemnización contemplada en el artículo 64 CST por despido injusto. **3)** Así mismo, petitionó la indexación de las sumas resultantes.

En virtud del principio de economía procesal en consonancia con los artículos 279 y 280 de la ley 1564 de 2012, Código General del Proceso, no se estima necesario reproducir los antecedentes fácticos relevantes y procesales, los cuales se encuentran en la demanda visible a folios 56 a 60, así como en la contestación a la demanda militante de folios 100 a 117, piezas procesales contenidas en el Archivo 01 ED.

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

Surtido el trámite de primera instancia, el Juzgado Dieciséis Laboral del Circuito de Cali, mediante sentencia No. 231 del 26 de octubre de 2021, declaró la existencia de un contrato de trabajo a término indefinido entre las partes, vigente desde el 23 de julio de 2007 hasta el 26 de mayo de 2017, culminado en esta calenda de manera unilateral e injusta por

parte de la empleadora. En consecuencia, condenó a **TELMEX COLOMBIA S.A.** al reconocimiento y pago de la indemnización por despido injusto, en cuantía de **\$41.473.037.**

Para arribar a esa conclusión, la Juez de primera instancia comenzó por recordar que el artículo numeral 6° del artículo 62 CST establece como justa causa para dar por terminado el contrato, cualquier violación grave a las obligaciones y prohibiciones contempladas en los artículos 58 y 60 CST, el reglamento interno del trabajo, pacto o convención. En efecto, precisó que, dentro del contrato de trabajo del demandante, su cláusula 1° señala el objeto de este, y en el parágrafo describe que las funciones son las señaladas en la descripción del cargo o perfil. Que en la cláusula 2° consagra las obligaciones del trabajador, al paso que plantea que cualquier incumplimiento de estas, da lugar a aplicar los efectos del Literal A del artículo 7° del Decreto 2351 de 1965, en lo atinente a la terminación del contrato.

De otro lado, consideró de entrada que del documento de descargos no se evidencia confesión alguna que conlleve a la terminación del contrato, pues el demandante no aceptó ninguna conducta. Seguidamente, anotó que es deber del empleador demostrar la existencia de la justa causa, y para ello, en el caso de autos, la demandada trajo copia de la Política de Ventas – Segmento Residencial. Frente a este documento, la funcionaria destacó las previsiones contenidas en los siguientes puntos:

- 1.5 que señala la prohibición de llevar a cabo venta en lugares donde se ha efectuado desconexión en un periodo menor o igual a 120 días.
- Las definiciones y abreviaturas, el procedimiento para la validación técnica, crediticia, riesgo del cliente y validación del contrato,

En ese orden, afirmó que para la demandada el actor gestionó cuentas repetidas en sitios con antecedentes de desconexión, omitió verificar la idoneidad de documentos entregados; no obstante, trajo a colación lo señalado en la Sección 3ª sobre validación técnica del HHPP (unidades de disponibilidad para recibir el servicio de cable), o lugar de instalación, el cual dijo, es creado en el sistema previa verificación, y de no existir allí, debe solicitarse a la Central de Gestión de Ventas – CGV. Luego, si en esa verificación, hay reporte de un servicio activo, el área de servicios especiales debe validar que el cliente anterior no viva en ese sitio, e informar al CGV que el lugar ha sido liberado, procedimiento este que se sigue frente a una cuenta de servicio activo para pasar a ser desconectada. Que lo anterior se confirma de lo establecido en la Sección 4ª atinente a la validación del riesgo del cliente, ya que antes de solicitar el HHPP, es necesario constatar que en la misma nomenclatura no existe, o hubiere sido castigado por cartera en mora, pues de ocurrir cualquiera de estos, no es posible crearlo.

De acuerdo con lo anterior, explicó que había claridad con relación a que para la creación y validación interviene el asesor, quien se apoya en la CGV a efectos de la validación crediticia, remitiéndose a la Sección 1° de la Política, a fin de indicar que el asesor y la CGV deben confirmar la existencia, validez, y alertas en el documento de identidad del cliente, que no tenga alarmas en listas de riesgos, e historia crediticia. A partir de estos supuestos, aseveró que el proceso de ventas era un trámite en el que participaban el asesor comercial y la CGV, en el cual se entregaba al primero unas proformas de contratos y un móvil, razón para advertir que quien está en mejor forma de probar lo señalado en la Sección 5° es la CGV, esto es, concerniente a la validación crediticia, siendo de vital importancia el contenido de los numerales 1°, 2°, 4° y 10 de la Sección 10, mismos que señalan que el trabajador validará a través del Centro de Gestión que el cliente cumpla los requisitos exigidos por la compañía, en la medida en que esta dependencia es la autorizada para hacer la digitación de la venta, previa validación crediticia y riesgo de ventas, sin precisar incumplimiento de políticas de riesgo y prevención de fraudes.

Insistió en que la CGV tiene la responsabilidad de verificar que el servicio a instalar no se trate de cuentas castigadas, dada su intervención en el proceso de creación y liberación del HHPP, al tiempo que también verifica existencia, validez y alertas en documentos de identidad del cliente, estando, repitió la Juez, en mejor posición de hacerlo que el asesor.

Así mismo, dijo que la validez de los documentos también pasaba por otra clase de filtros diferentes a los que podía ejercer el demandante con las herramientas de trabajo otorgadas, aunado a que en la Sección 12.4 de la política de ventas, consagra la forma como se entregan los contratos suscritos al “*Tercero Legalizador*”, encargado precisamente de validar la documental para legalizar contratos de ventas del segmento residencial, aclarando que el envío a esta dependencia lo hace, no el asesor, sino el Coordinador del CAV – Centro de Atención Ventas - (Especialista), por lo menos 2 veces por semana, junto con la planilla de trazabilidad, y una vez recibidos, el “legalizador”, en asocio con sus ejecutivos de ventas seguras, deben entregar contratos en blanco, recibir los diligenciados, revisarlos para que todo esté en regla, y de no ser así, devolverlos a la fuerza de ventas para la respectiva corrección.

Bajo esa idea, reiteró que el “*tercero legalizador*” era quien tenía la obligación de revisar el contrato en estado de legalización, que estuviere bien diligenciado, que contase con los soportes respectivos, sin pasar por alto que los contratos entregados son responsabilidad del Especialista Comercial – Coordinador CAV, y el tiempo para informar causales de rechazo era dos (2) días hábiles.

Ante eso, manifestó que no se entiende porque al demandante le son endilgadas 5 cuentas en las que presuntamente utilizaron cédulas falsas entre el 20 y 27 de enero de 2017, a sabiendas que las desconexiones se produjeron entre abril y mayo de 2017. Agregó, entonces, que las ventas que superaron el porcentaje de no pago, no son responsabilidad del demandante, ya que al ingresar los datos del HHPP, si encontraba libre este, procedía con la venta, caso en el cual era responsabilidad de la empresa actualizar el HHPP para saber quiénes estaban habilitados o no, además de no haber prueba de dotación de herramientas como aplicaciones para determinar si el HHPP estaba libre, en tanto esto, y la validación crediticia eran competencia de la CGV, sumado a que no hay prueba de rechazo de las ventas señaladas de fraudulentas, por parte del legalizador o el líder.

De igual forma, a más de hacer énfasis en el tiempo de respuesta de validación y el tiempo de desconexión de cuentas, adujo que las suspensiones por mora no son responsabilidad del demandante, puesto que sus funciones eran las de vender, y tampoco se demostró que las cuentas vendidas se ofrecieron a clientes morosos, siendo imposible pronosticar si este entrase también en mora, pues no tenía otra herramienta más que consultar al CGV si la cédula era falsa. De hecho, indicó que la representante legal de la entidad confesó que solo a través de esta Central era posible saber si se trataba de un cliente moroso, y que la validez del documento se hacía a través de “Datafile”, agregando que la CGV y el Especialista podían manifestar si la cédula estaba asociada a un producto.

Tal situación, en su criterio, fue reiterada por el testigo Óscar Orlando Colmenares, que en su momento desempeñó funciones similares a las del actor, contrario a los testigos de la parte demandada, quienes no lograron derruir el análisis efectuado, en vista que no tuvieron conocimiento de los hechos, y mucho menos saben cómo realizó el demandante los contratos de venta, ya que solo acudieron a reiterar las políticas de la empresa, entre estas, que en el proceso de venta hay un “*Tercero Legalizador*” con la facultad de rechazar documentos para corregir, lo cual no ocurrió en el presente asunto, o por lo menos no hubo prueba, como pasó con las capacitaciones que alega la demandada otorgó al actor, y el hecho de no demostrarse que actuaba de manera autónoma en materia de ventas. Todo lo anterior, coligió la Juez, constituían razones para concluir que el contrato del actor culminó de manera unilateral e

injusta, habiendo lugar a la indemnización del artículo 64 CST, calculada con el salario promedio \$6.017.271.

RECURSO DE APELACIÓN

El apoderado judicial de la entidad demandada interpuso recurso de apelación, alegando, en resumen, que el demandante reconoció el incumplimiento de los procedimientos para los que fue contratado, cuestión no valorada por la Juez de primera instancia, para lo cual recordó apartes de las políticas que señalan “(...) *las ventas de servicios que realiza el asesor comercial que caen en el grupo de nunca pago, en porcentaje superior al 6% sobre las ventas de servicios realizadas, es decir, el no pago de facturación de los 3 primeros meses que realice TELMEX a sus clientes, constituye un incumplimiento grave a las obligaciones laborales, y por ende, una justa causa para la terminación del contrato de trabajo cuando dicho hecho se presente de manera continua tomando el promedio de 3 meses continuos (...)*”.

Aquella circunstancia, dijo, se extrae al escuchar la declaración del señor Rafael Cuadros, desestimada por la primera instancia, la cual, desde la formación del convencimiento, no debe tener una tesis a derruir por parte de los testigos, sino que a partir de las pruebas valoradas en su conjunto forma su juicio, pero de ni ningún modo puede tener una postura preconcebida. En ese sentir, precisó que el señor Rafael arguyó que un indicador en mora del 6% era un rango normal, mientras que el demandante tenía un 80% de mala calidad, situación que puede verse de la diligencia de descargos y tablas presentadas en esa oportunidad, donde registra 2 y 3 ventas en un mismo predio con un rango de 2 o 3 meses entre cada una, pues, por ejemplo, en el inmueble ubicado en la carrera 20 No. 18-25 Piso 2 de Cali, el actor vendió el mismo producto en octubre/2016, enero/2017 y marzo/2017, sin despertar si quiera curiosidad en sí mismo, que más de cuarenta (40) predios tuvieran la misma situación, cuestionando como podía mirarse este actuar desde la buena fe, si tenía un porcentaje de no pago del 80%, constitutivo de falta grave.

Frente al testimonio del señor Óscar Orlando Colmenares, argumentó que este aceptó no haber presenciado ventas realizadas por el actor desde octubre de 2016 hasta marzo de 2017, por lo que al no haber estado en la calle, como podía dársele validez a sus dichos, pues de ser así, también debió tenerse en cuenta lo expuesto por Lina María Flórez Corrales y Óscar Eduardo Pérez, los cuales pusieron de presente la verificación efectuada por la empresa respecto de las condiciones de venta del accionante, así como los documentos de identidad aportados en este trámite, procedimiento en el que no debe mirarse si tuvo o no capacitación para constatar las cédulas, por cuanto se le pedía que tomara el documento original y el mismo sacara fotocopia, diligencia en que los descargos aceptó no haber tenido, al decir que los compradores los entregaron, incumpliendo con lo establecido en las políticas de venta, más aún al advertirse inconsistencias en los citados documentos.

Luego, afirmó que las herramientas dadas al trabajador son las entregadas para el contexto de la labor, dentro de las cuales no había ninguna para el cotejo de cédulas, actividad para la que contaba con cierta capacitación, hecho curiosamente aceptado en la citada audiencia de descargos y en el interrogatorio. Además, contaba con un móvil celular para comunicar cualquier inquietud o duda, pero a este no le interesó llamar, ya que lo único que hizo fue recibir las copias de las cédulas entregadas por los clientes.

Seguidamente, argumentó que, si bien era un trabajo conjunto, el demandante hacía la venta puerta a puerta, estando en capacidad de generar alertas si se generaba la posibilidad de vender, por ejemplo, cuarenta (40) veces en el mismo sector, conforme la buena fe que se predica en la ejecución de los contratos de trabajo, entrándose en duda si al mismo sitio hubiere llegado otro vendedor. En ese contexto, expresó que pese a haber apoyo de la CGV (Central de Gestión de Ventas), aquel tenía la obligación de efectuar un filtro, y a pesar de

tampoco tener obligación de recaudo, debía ejecutar una venta de calidad, pues contaba con la experiencia para entender posibles dificultades en los predios visitados, asegurando que el análisis probatorio fue limitado, al punto que se quedó con la tesis traída desde antes, posición no acorde con la hermenéutica, esto al considerar que los descargos son dicentes frente a las ventas y la falta de respuesta razonable o lógica, sin que pueda decirse que no tenía obligación alguna.

Por último, apuntó que, de mantenerse la decisión, debía revisarse la tasación de la indemnización por despido injusto, toda vez que la Juzgadora tomó como salario para su liquidación, el descrito en el hecho octavo de la contestación, descrito como el promedio para calcular las cesantías de aquel, cuando en realidad debió tomar el salario base de las vacaciones.

ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

Mediante Auto del 08 de abril de 2022, se dispuso el traslado para alegatos a las partes, habiendo presentado los mismos los apoderados de la parte DEMANDANTE y la DEMANDADA, como se advierte en los archivos 04 y 05 del expediente digital, y a los cuales se da respuesta en el contexto de la providencia.

PROBLEMA JURÍDICO

Del recurso de apelación surge para la Sala establecer en primer lugar, si, en efecto, incurrió la Juez en una errada valoración probatoria al estudiar la configuración de la justa causa despedir al señor **MARINO GÓMEZ OCAMPO**. De no ser así, esto es, de tornarse injusta la desvinculación, habrá de revisarse el monto de la indemnización reconocida en sede de primera instancia.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero reseñar que en atención a lo normado en el artículo 66A CPT y SS la decisión de esta instancia se circunscribe a los asuntos materia del recurso de apelación, restricción a la competencia funcional del fallador de segundo grado, que impone el deber de decidir estrictamente dentro del marco fijado en la alzada (SL 2808-2018), con la salvedad hecha para los derechos laborales mínimos e irrenunciables del trabajador (SL8613-2017 y SL12869-2017), según lo expuesto por la Corte Constitucional en la sentencia C-968 de 2003.

A estas alturas, no se discuten los siguientes supuestos de hecho:

1. Que el señor **MARINO GÓMEZ OCAMPO** estuvo vinculado laboralmente a la sociedad CABLE PACIFICO S.A. que posteriormente pasó a ser **TELMEX COLOMBIA S.A.**, mediante contrato de trabajo a término indefinido, desarrollado desde el 23 de julio de 2007 hasta el 26 de mayo de 2017 (f. 118 a 122 Archivo 01 ED).
2. Que el cargo desempeñado por el demandante al interior de la entidad era el de “asesor comercial bidireccional” (f. 54 Archivo 01 ED).
3. Que mediante carta remitida al demandante el 26 de mayo de 2017, la empresa le comunicó su decisión de dar por terminado el contrato laboral que los unía, a partir de la misma fecha, aduciendo la existencia de justa causa para ello, seguido del pago de la liquidación definitiva de prestaciones (f. 190 a 194 Archivo 01 ED).

DE LA JUSTEZA DEL DESPIDO

De acuerdo con los antecedentes descritos, el apelante se duele de la valoración probatoria efectuada por la Juez de primer grado, pues contrario a ello, en su criterio, del material de prueba recaudado podía observarse que dentro de la verificación efectuada por la empresa a las ventas realizadas por el demandante entre octubre de 2016 y marzo de 2017, este presentó un indicador del 80% de no pago por parte de los clientes, además de realizar ventas en un mismo predio en donde anteriormente se ejecutó desconexión de los servicios, sin haber transcurrido para ello más de 120 días, como lo indica la sección de políticas de ventas del segmento residencial. Así mismo, hizo énfasis en las varias ventas en donde los soportes, en especial, el documento de identidad de los clientes, presentó inconsistencias, reseñando el incumplimiento del actor en su deber de tomar la copia del documento original, o en su defecto, llamar a la Central de Ventas para constatar cualquier duda, más en el caso de marras en el que se presentaron inconsistencias con ciertas cédulas, pese a contar con capacitación y un móvil para comunicar cualquier alarma que advirtiera.

Así mismo, indicó que la actuación del demandante no podía estudiarse desde la buena fe, como quiera que contaba con la experiencia para generar alertas de vender un considerado número de veces (40) en el mismo sector, en tanto era la cara de la sociedad en las ventas puerta a puerta realizadas, por lo que debía hacer un filtro, y en ese orden, era su obligación efectuar ventas de calidad.

Perfilado el debate en los términos descritos, valga recordar que, en materia de la indemnización por despido sin justa causa, la Jurisprudencia Especializada Laboral ha decantado de vieja data, que al trabajador le corresponde probar el hecho del despido, y al empleador corresponde demostrar su justificación. Así entonces, desde el escrito gestor la demandante le atribuye la decisión de dar por finalizado el contrato laboral a la empleadora, decisión que asegura, no estuvo ajustada a los lineamientos legales aplicables para considerar que fue justo. Por su parte, el extremo pasivo de la Litis, indica que la culminación de vínculo se produjo por la configuración de varias justas causas de las establecidas en la legislación laboral.

Al respecto, no se discute que el desenlace contractual ocurrió como consecuencia de la decisión unilateral de la accionada, informada al trabajador mediante carta del 26 de mayo de 2019, en la cual indicó la determinación de culminar el contrato a partir de esa misma fecha (f. f. 190 a 194 Archivo 01 ED), basada, principalmente, en los siguientes argumentos:

“(...) 1. La compañía tuvo conocimiento que entre el mes de octubre de 2016 y marzo de 2017 usted incurrió en diferentes irregularidades en el desarrollo de su contrato de trabajo toda vez que:

- a. Usted gestionó 60 cuentas, entre octubre de 2016 y marzo de 2017, en direcciones repetidas, que tenían antecedentes de desconexión que debieron ser verificados.*
- b. Al respecto, es necesario advertir que de las mencionadas 60 cuentas, 47 de estas continúan actualmente desconectadas por no pago de cartera.*
- c. Así mismo, es de tener en cuenta que de los 47 casos mencionados, se registraron solamente en 29 direcciones, por lo que se evidencia que se realizó gestión de cuentas hasta en tres clientes por dirección.*
- d. Por último, omitió su deber de verificar la idoneidad de los documentos que presentan los clientes en 5 ventas gestionadas por usted.*

2. Los hechos anteriormente relacionados fueron objeto de investigación disciplinaria mediante diligencia de descargos del día 12 de mayo de 2017, oportunidad en la que usted reconoció expresamente su responsabilidad e incumplimiento en las circunstancias enunciadas. Para mayor claridad usted aceptó su responsabilidad en los siguientes términos:

- a. En la diligencia de descargos usted reconoció que conoce los lineamientos establecidos por la Empresa para el ejercicio de su cargo, en los cuales se establece la obligación verificar el estado de un domicilio, verificando si el mismo ha presentado desconexiones en el pasado: así como su obligación de verificar los documentos que son aportados por los clientes a fin de verificar si corresponden con la realidad, dejando en claro que usted sabe y entiende el alcance de sus obligaciones laborales.
- b. En igual medida, en la diligencia de descargos usted reconoció conocer tanto el Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía, como sus Políticas internas; en igual medida, reconoció que usted ha recibido capacitaciones para desempeñar adecuadamente el cargo que ocupa.
- c. En consecuencia, es claro que toda la gestión de ventas realizadas en predios con desconexiones previas, así como toda la venta fallida por la no idoneidad de los documentos presentados por los clientes, es considerada como una falta grave a las funciones que le han sido encomendadas, más cuando las conductas son realizadas de manera continua y de acuerdo a un patrón de comportamiento.
- d. De otra parte, cuando se le preguntó si Usted había gestionado 60 cuentas de clientes, cuyos domicilios se encontraban repetidos y se encontraban en mora con la Empresa, usted respondió **“SI”**, evidenciándose así su grave e injustificado incumplimiento ya que se sabe que en todo momento debe verificar las direcciones de los clientes a fin de saber si ya existen cuentas activas en las mismas.
- e. Con posterioridad, cuando se le requirió responder el motivo por el cual existen hasta 3 cuentas nuevas gestionadas en un lapso de 5 meses en la misma dirección, y con clientes diferentes, usted aseveró en términos generales respuesta como: **“Bueno me llaman los clientes para que les venda y veo que las cuentas estén desconectada y yo asumo que pueda volver a vender”, o “porque habían no habían (sic) cuentas activas en el hhpp y eran clientes diferentes”, o “porque son clientes diferentes cuando la primera cuenta la vendí no había cuenta allí, y la segunda cuenta ya no tiene cliente activo allí”,** respuestas que evidencian su irresponsabilidad y falta de compromiso con la Empresa, razón por la cual no tienen justificación alguna, teniendo en cuenta que es su deber actuar de manera diligente, cerciorándose a través de las herramientas establecidas si en cada una de esas cuenta ha habido o no desconexiones previas, que pueda implicar un riesgo, deber que usted omitió de manera flagrante.
- (...)
- g. Más adelante cuando se le cuestionó el motivo por el cual las cuentas gestionadas por usted habían sido desconectadas por mora en el pago, usted manifestó en términos generales sus respuestas como: **“No sabría decirle por qué a lo mejor las personas que vivieron allí quedaron sin trabajo”, o “No encuentro razón de porque los clientes no han pagado sus facturas”,** respuestas que no son de recibo para la Empresa, pues es injustificable que proceda a gestionar cuentas a la ligera, sin averiguar primero los antecedentes de cada caso, siendo su conducta desobediente.
- (...)
- j. Así mismo, cuando se le preguntó si comprendía que las 47 ventas realizadas por usted en las fechas relacionadas, que habían sido gestionadas en 29 direcciones ya desconectadas por el no pago de cartera, han generado un detrimento patrimonial a la Empresa, al no poderse cobrar ni siquiera el dinero que se le paga al contratista encargado de la instalación, usted afirmó: **“Si comprendo y solo me vengo a dar cuenta de ello ahora que me indican que están desconectadas por nunca pago”,** justificación que no puede ser tenida en cuenta por la Compañía, teniendo en cuenta que usted es un trabajador con la suficiente experiencia capacitación, el cual sabe que debe acatar los procedimientos y directrices que le han sido impartidas.
- k. Posteriormente, cuando se le preguntó sobre las 5 gestiones que fueron realizadas con cédulas que contiene inconsistencias como fotos montadas y firmas demasiado grandes, usted manifestó en términos generales: **“No no sabría decir que tipo de fraude a mí me presentan cédulas están bien y yo hago el ingreso de la venta”, o “Cliente que se me presenta con esa cédula, dice que es él, y yo proceso a vender”,** justificaciones que no son de recibo por parte de la Compañía puesto que usted como trabajador de la misma, capacitado y conocedor de los procedimientos, sabe que es su deber verificar la idoneidad de los documentos presentados por los clientes, a fin de que no se presenten irregularidades

como los 5 casos puestos de presente, más cuando las irregularidades son tan visibles y notorias siendo su descuido injustificable.

- l. Profundizado en lo anterior, cuando se le solicitó informar si para los casos de las cédulas que presentaban inconsistencias, usted había tomado personalmente la copia de los documentos de identidad de los posible suscriptores, usted señaló: **“Unos me dieron fotocopia pero yo vi la cédula física”**, señalamiento que no justifica su actuar puesto que es su deber tener la diligencia de verificar cada uno de los documentos presentados, permitiéndole discriminar entre los verdaderos de los que no corresponden con la realidad. (...)

Con base en lo descrito, el remitente insistió en que el señor **GÓMEZ OCAMPO** transgredió lo dispuesto en los numerales 2º, 4º y 6º del artículo 62 CST, en concordancia con los numerales 1º y 5º del artículo 58 ibidem¹.

Esgrimido lo anterior, deberá efectuar la Sala el análisis probatorio a efectos de determinar si por los hechos endilgados, la sociedad **TELMEX COLOMBIA S.A.** estaba amparada en una justa causa para dar por terminado el contrato del actor.

En este punto, respecto de los supuestos legales que invoca la demandada como sustento del finiquito contractual, la Corporación abordará el estudio desde la desatención planteada a las obligaciones del demandante, y en desarrollo de este, se verificará la configuración de las demás causales esbozadas por la empleadora.

Al respecto, cumple recordar que no cualquier desatención a las obligaciones y prohibiciones mentadas en los artículos 58 y 60 CST habilitan al empleador para finiquitar el vínculo de trabajo, sino aquella que tenga la connotación de **gravedad** por alterar sustancialmente la relación entre los contratantes, el ambiente laboral, el buen funcionamiento de la institución o negocio, o la prestación del servicio en los términos deseados. Distinto ocurre cuando la falta grave invocada está consagrada de esa manera en convenciones, contratos o RIT, escenario en el que surge como requisito inexorable que esté graduada.

En el caso de marras, además de no haberse invocado en la carta de terminación del contrato, precepto contenido en reglamento alguno, tampoco obra prueba en el expediente de documento similar, más allá de la *“Política de Ventas Segmento Residencial”*, que será objeto de análisis más adelante, por tanto, las conductas deberán ser objeto de graduación por parte de la Sala, a efectos de constatar si en realidad se presenta la gravedad endilgada por la pasiva.

Así entonces, avocada la Colegiatura en establecer tanto el incumplimiento como su gravedad, observa que, para arribar al despido, la demandada cimentó su decisión en el comportamiento de ventas del demandante entre octubre de 2016 y marzo de 2017, tiempo en que, adujo el patrono, en ejecución de su función de asesor comercial (puerta a puerta), el citado incumplió las políticas de ventas de la entidad en cierto número de contratos de suscripciones en determinadas direcciones, que más adelante presentarían un estado general de no pago, y, en algunos, incluso, hallaron inconsistencias en documentos de identidad de los clientes.

¹ Artículo 62 CST Literal A: (...) Numeral 2º: *“Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el empleador, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo”*.

(...)

Numeral 4º: *“(…) Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.*

(...)

Numeral 5º: *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.*

Frente la ocurrencia de los hechos, el 12 de mayo de 2017 se realizó diligencia de descargos en las oficinas de **TELMEX**, dejándose consignado en el documento de folios 35 a 45 Archivo 01 ED el cuestionario y respuestas brindadas en las diligencias, citándose lo más relevante:

“(…) ¿Cuál es su cargo?

Asesor Comercial

¿Cuáles son las funciones que debe desarrollar en el cargo que desempeña?

Vender los servicios de claro fijo y en este momento proceso de convergencia y en este momento ya me va a tocar vender los productos móviles.

¿Conoce usted el Reglamento Interno del Trabajo?

Si

¿Conoce Usted las normas y procedimientos señalados por la compañía para el ejercicio de su cargo?

Si

(…)

¿Conoce usted las políticas de ventas del segmento residencial soluciones fijas?

Si

(…)

¿Recibió usted la capacitación necesaria para el cumplimiento de las funciones emanadas de su cargo?

Si la empresa siempre ha sido amplia siempre ha dado instrucciones para proceso de buenas ventas

De acuerdo a la política comercial PC-EST VAR 1455-2016 conocida por usted y remplaza (sic) por la PC-EST-VAR 1621 de 2017, se extrae parte de la política:

las ventas de servicios que realiza el asesor comercial que caen en el grupo de nunca pago, en porcentaje superior al 6% sobre las ventas de servicios realizadas, es decir, el no pago de facturación de los 3 primeros meses que le realice Telmex a sus clientes, constituye un incumplimiento grave a las obligaciones laborales y por ende una justa causa para la terminación del contrato de trabajo, cuando dicho hecho se presente de manera continua tomando el promedio de 3 meses continuos

Está consciente que sobrepasar el 6% permitido es incumplimiento a la policita citada?

Según lo que leí si

¿Sírvese por favor informar porque motivo de las 917 ventas instaladas y gestionadas por usted durante los meses de julio de 2015 a julio de 2016, 726 de ellas fueron desconectadas entre 2016 y lo que va de 2017 por nunca pago?

No sabría decir, yo solo realizo las ventas y no sé si la persona va a pagar o no va a pagar para mí es difícil saber si ellos son idóneos para pagar o no

Estas 726 ventas corresponden al 79.17% del resultado total de ventas nunca pago realizadas por usted (desde julio de 2015 hasta julio de 2016), comprende usted que excedió en un 73,17% el margen permitido por la política (6%)?

Si lo comprendo según lo que leí.

Comprende usted que con el porcentaje de ventas nunca pago señalado a usted se ve afectada gravemente la Compañía en su patrimonio, ya que han sido cuentas que nunca han cancelado una sola factura de servicios?

Por supuesto que sí.

Comprende usted que con esta situación la Compañía ni siquiera recupera lo cancelado al contratista en el momento de la instalación de los servicios?

Si es correcto

(…)

Por favor indique si las 60 cuentas relacionadas a usted en el segundo punto de la citación y presentadas en el Excel No. 2 fueron gestionada (vendidas) por usted como asesor comercial?

Si (…)

A continuación, dentro de la misma diligencia, el demandante fue indagado sobre ventas en los siguientes predios:

CR 20 18-25 PISO2	40411407	13/10/2016	94521981	16848541	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	64055304	13/01/2017	94521981	14608283	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	92084938	17/03/2017	94521981	1143824569	ACTIVA
CL 29 298IS-32 PISO2	45716883	04/11/2016	94521981	1143855499	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	60953114	06/01/2017	94521981	1130654685	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	91884718	16/03/2017	94521981	1130654685	ACTIVA
CR 30A 31A-84 PI3-30Z	40355307	13/10/2016	94521981	1151940220	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	85248896	21/02/2017	94521981	4662422	ACTIVA
DG 65 TORRE D 33-60 103	39205554	07/10/2016	94521981	1130643372	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	91185652	14/03/2017	94521981	4662422	SE DX POR MORA PROC MASIVO
CR 74B 1-48 PI2-20Z	46967824	10/11/2016	94521981	94287821	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	79842951	09/02/2017	94521981	1144074307	SE DX POR MORA PROC MASIVO
CL 1A 73D-50 PI1-101	47004288	11/11/2016	94521981	14835617	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	61160594	06/01/2017	94521981	1143828588	SE DX POR MORA PROC MASIVO
CL 1A 73D-28 PISO2	40579096	14/10/2016	94521981	1143838293	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	72275621	25/01/2017	94521981	1130654685	SE DX POR MORA PROC MASIVO
CL 1B 74-26 PISO2	40328536	13/10/2016	94521981	1144074307	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	53793469	13/12/2016	94521981	1143828588	SE DX POR MORA PROC MASIVO
CL 12C 29A1-89 401	46960209	11/11/2016	94521981	10754398	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	72248297	25/01/2017	94521981	94511027	SE DX POR MORA PROC MASIVO
CL 1B 74B-26 PI2-201	47006994	10/11/2016	94521981	94539791	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	79899043	08/02/2017	94521981	1130643372	SE DX POR MORA PROC MASIVO
CL 9 51-66 PISO2	49172513	23/11/2016	94521981	1130654685	SE DX POR MORA PROC MASIVO
	69130722	20/01/2017	94521981	1130600055	SE DX POR MORA PROC MASIVO

Lo anterior con la finalidad de que informara porque reportó más de una venta en inmuebles en un rango de 3 a 5 meses, a lo cual respondió en todas las oportunidades, que se trataba de nuevos clientes, y al verificar la disponibilidad de “home pass”², asumía que podía vender. Así mismo, expuso desconocer el porqué de la renuencia a efectuar los respectivos pagos de las facturas correspondientes a las ventas mencionadas, a lo que indicó como posible causa, en una de sus respuestas, que pudo ser por falta de empleo, pero que, en todo caso, su función era la de vender. Sobre las desconexiones o suspensiones del servicio, manifestó que solo supo de este hecho en la misma diligencia, al igual que la desconectada por fraude correspondiente a la cuenta No. 48869788.

En ese sentido, el demandante fue enfático en señalar que al recibir la solicitud de servicios de personas nuevas en el sector donde adelantaba trabajos, veía posible brindarlo al no existir en el HHPP, aunado a que el Centro de Gestión de Ventas – CGV, no se opuso en ningún momento a la digitación de esta vinculación, máxime que las conexiones eran todas nuevas, aludiendo que no ha incumplido las políticas de ventas.

De igual forma, le fue informado que en la validación de documentos se halló lo siguiente:

CUENTA	HA DE INSTALAC	FECHA DX	OBSERVACIONES
72248297	Ene 25/17	Abr 04/17	Cedula Falsa
68360809	Ene 20/17	Abr 03/17	Cedula Falsa
69130722	Ene 20/17	Abr 17/17	Cedula Falsa
84776046	Mar 01/17	SIGUE ACTIVO	Cedula Falsa
74192964	Ene 27/17	Abr 19/17	Cedula Falsa
70146949	Ene 22/17	Abr 04/17	Cedula Falsa

En relación con este punto, respondió que no escaló la documental el area de

² Unidades con disponibilidad de recibir el servicio.

prevención y fraude por no considerarlo necesario, dada la existencia de un primer filtro en la digitación, donde se registra el apellido y el número de cédula, y refleja si es o no la cédula, además de un segundo filtro que es el “Datafile”, encargado de legalizar los contratos con los respectivos documentos de identidad. Así mismo, al ser preguntado si tomó el mismo la copia del documento, aceptó que unos le entregaron la copia y la corroboró con el original, informando que actuó de buena fe al recibir documentos que en su momento no consideró como fraudulentos.

Al absolver interrogatorio de parte, el señor **MARINO GÓMEZ OCAMPO** (Min. 01:36 a 24:05 Archivo 06 ED), en primer lugar, aceptó que, al ser vendedor de servicios de la compañía, debía cumplir con políticas y procedimientos establecidos por esta, teniendo claro que no podía realizar ventas en predios con cartera o fraude, situación que resaltó, el mismo sistema no lo permitía, añadiendo que la CGV se encarga de verificar si los predios tenían antecedentes, pues como asesores no tenían forma de hacerlo. Al ser cuestionado por las ventas realizadas entre octubre de 2016 a marzo de 2017 en el inmueble ubicado en la Carrera 20 No. 18-25 Piso 2°, explicó que, si la venta se hizo, fue porque el Centro de Ventas lo permitió, y aprovechó para mencionar que como asesor de calle no tenía acceso a la información relacionada con los pagos efectuados. En esa misma senda, refirió que si la CGV aprueba es porque no había sanción, hecho que no generaba duda al tratarse usuarios distintos, además de contar con el respaldo de la empresa.

Sobre el porcentaje de no pagos, insistió en que solo vino a darse cuenta de que su indicador estaba tan alto (80%), en el momento del despido, ya que antes no tenía reporte de mora de los clientes, sin que hubiere recibido retroalimentación de Rafael Cuadros, del que dijo, fue su jefe por pocos meses. De otro lado, si bien aceptó que por política interna no se permitían ventas en predios con una desconexión previa sin superar los 120 días, esto solo aplica para el personal de la CGV, por cuanto en su condición de asesor, no tenía forma de ingresar ventas al sistema, y en ese caso, de estar en mora, este bloquea el acceso.

Frente a este último punto, adujo que en una venta debía comunicarse con la CGV y estos decían si podía continuar o no, en caso de existir mora la venta se cancelaba, pero si permitía el ingreso, era porque se podía. Ahora, sobre varias ventas registradas en ciertos inmuebles, hizo hincapié en que por su trabajo en la calle, lo refieren y llaman mucho, sin tener nada que ver las ofertas de meses gratis ofrecida por la empresa, ya que el predio queda registrado, y si es el caso, el sistema no deja registrar una nueva venta, queda bloqueado, repitiendo una vez más que es el Centro de Gestión de Ventas quien verifica si se puede llevar a cabo, sin que haya forma de vender de nuevo en un sitio donde hay servicio activo.

Más adelante, sobre el pago de la comisión, señaló que esta solo le fue cancelada una vez revisados los documentos por el “Datafile”, etapa en la que se revisaban los documentos soporte de la venta. Igualmente, en relación con las cédulas falsas, arguyó haber contrastado el documento original por ser política de la empresa, y que generalmente el vendedor toma la copia personalmente, pero en otras ocasiones el cliente entrega la copia, la cual es contrastada con el original, y posteriormente, esta es revisada por “Datafile”, área que nunca le devolvió por documentación. Por último, explicó que las validaciones las hace la CGV.

A su turno, la representante legal de **TELMEX COLOMBIA S.A.**, señora Ana Cristina Méndez Gutiérrez (Min. 01:46 y 27:12 Archivo 05 ED), manifestó que la CGV valida la existencia, validez y alerta sobre el documento de identidad, ámbito en el cual el vendedor constata con la CGV que el cliente cumpla los requisitos, condiciones que también podían indagarse con el superior. Precisó que la suscripción del contrato no materializa la venta, pues debe verificarse el titular y que el sitio esté libre de anomalía. Que no era necesario dar capacitaciones sobre dactiloscopia, al no ser requeridas conforme las funciones del asesor, toda vez que la validación de la que se habla consiste, para los asesores de calle,

en la visita por parte del vendedor, tomar foto o copia de la cedula de ciudadanía para hacer verificación en la compañía, lugar en el que su superior especialista se encarga de revisar que el domicilio sea apto para el servicio. Luego, el vendedor escala la información a “Datafile”, sección que examina que el cliente no tenga novedad o no sea idóneo para un servicio. Aclaró que de rechazar la documental, esto no necesariamente hace caer la venta, y puede corregirse, máxime que esta revisión en la mayoría de las ocasiones es posterior a la instalación del servicio.

No obstante, informó que las validaciones que se llevan a cabo tardan tiempo, y culminan incluso después de la instalación, si en ese momento el “Datafile” dice que los documentos no son idóneos, se desactiva el servicio o cancela la venta, según el estado del trámite, agregando que mediante la CGV y el superior (Especialista), es que puede validarse que el cliente es moroso, en vista que la compañía no les entrega un listado con los nombres de estos, que llegado al sitio que requiere los servicios, se hacían las validaciones para verificar idoneidad del cliente, así como novedades sobre el predio, aunque especificó que los inmuebles no se afectan, sino a las personas como tal, para dar a entender que las novedades se reportan sobre estas últimas, por ser quienes actúan de manera indebida. Así mismo, expuso que el demandante no tenía por qué tener un listado o reporte de clientes morosos, pues no realizaba ningún tipo de gestión de cartera, empero, dado el índice de clientes en la categoría de nunca pago era dable presumir un fraude.

Previo Despacho Comisorio se recaudaron las declaraciones de Lina María Flórez Corrales (Min. 04:19 a 31:23 Archivo 04 ED) y el señor Óscar Eduardo Pérez (Min. 32:00 a 50:00 Archivo 04 ED). La primera, Analista de Protección Comercial y Prevención de Fraude para Comcel, adujo saber del demandante que fue asesor de Telmex, despedido por no cumplir con política de ventas y suplantación de identidad. Que, en su caso particular, la “*Dra. Ana María*” de Relaciones Laborales pidió al área de investigación verificar el comportamiento de los últimos seis (6) meses del demandante, encontrándose seis (6) cuentas con adulteración de documentos de identidad, y en otros contratos incumplimientos en políticas de venta, como lo era verificar que el documento de identidad correspondiera a quien firmara y pusiera la huella, así como obtener copia del documento de identidad, a fin de evitar suplantación.

Que una vez el asesor contacta al posible cliente, solicita la cédula, llena el contrato, verifica huella, adjunta el documento para legalización y posterior digitación. Expuso que la investigación comenzó por los altos índices *de nunca pago* presentados en ventas del actor. De igual manera, indicó que en un HHPP o “*Home Pass*” no pueden instalarse cuentas con cartera en un tiempo menor o igual a 120 días, lo cual era vinculante para el demandante, ya que, si el cliente efectuaba el pago en este periodo, se hacía una reconexión y no entraba como venta nueva. Para ello, aseguró que los vendedores son instruidos en cada trimestre por el área de capacitaciones, así como dos (2) veces al año por la sección de prevención de fraudes, y el superior les recuerda antes de salir a labores las políticas de venta.

Afirmó que a través de la CGV el vendedor hace la validación de cobertura, consulta clientes reportados, y que una vez diligenciados los documentos, los lleva al “Datafile” para la legalización, al ser este un aliado encargado de realizar el “*check list*”, que en el evento de no presentar mora podía firmar el contrato, y a pesar de no haber dispositivos para efectuar validaciones, reiteró que el asesor llamaba al Centro de Gestión, pudiéndose apoyar también en el Coordinador.

Por su parte, el testigo Óscar Eduardo Pérez, empleado de Comcel – Telmex, quien elaboró el informe de dactiloscopia sobre documentos de identidad recibidos por el demandante, explicó que las huellas son “*diversiformes*”, por lo que no puede haber una misma huella en diferentes personas, situación evidenciada en 2 casos donde no se cumplen los principios de dactiloscopia, planteándose que el actor no tomó las huellas directamente,

sino que recibió los contratos firmados con copias de documentos de identidad.

Hizo referencia a que los asesores reciben capacitaciones anuales o bianuales en las cuales se les pone de presente cómo deben tomar la huella, recibir la cédula del titular, sacar copia, e imponer la huella entintada en los trabajos, esto con el fin de evitar suplantaciones y fraudes. En caso de que la huella no coincida, respondió el testigo, debe escalarse el hecho al área de prevención y fraude, actuación que el demandante no agotó, máxime que varias cédulas recibidas por este no cumplen parámetros de registraduría, aspectos para los cuales han sido capacitados. Añadió que después de culminado el contrato de trabajo, hallaron varios contratos en los que la huella plasmada no coincidía con la guardada en la cédula.

No obstante, informó que desconocía la política de ventas, cómo funcionaba en Centro de Gestión de Ventas, si el asesor podía consultar datos de clientes reportados, por canto no hay base de datos con ese fin, aclarando que tampoco se les entrega dispositivos para verificar clientes morosos.

También se recepcionó el testimonio de Óscar Orlando Colmenares Ordoñez (Min. 24:36 a 57:33 Archivo 06 ED), quien fuera empleado de **TELMEX** entre 2008 y 2018, compañero del demandante en la fuerza de ventas de la sociedad. Relató que como vendedores eran organizados por grupos, coincidiendo muchas veces con el accionante durante 4 o 5 años seguidos, actividad 100% desplegada en la calle consiguiendo clientes en barrios ya cableados por la empresa para los servicios de televisión, teléfono e internet. Expresó que, en este ejercicio, si el cliente los atendía firmaban el contrato, para lo cual pedían la cédula, llamaban al CGV, y estos avalaban la venta, verificaban si en la dirección había sistema de la empresa, sino lo creaban, constataban la cédula, puntualizando que si estos no daban aprobación no se podía hacer la venta, pues todo estaba sometido a ellos.

Puso de presente que en el trámite se tomaban los datos, pedían copia de la cédula, condiciones cumplidas en su trabajo por el demandante. Respecto de las ventas en un mismo predio, manifestó que sí podían darse, en la medida en que una casa con varios pisos, a cada uno de estos se le puede vender, y en el caso de ser una sola vivienda, la única forma de vender es que quien haya tomado el primer servicio se haya ido, y llegue un inquilino nuevo, de manera que quede liberado el “*home pass*”, circunstancia que pudo haber pasado con el demandante, pero insistió que quien valida es la CGV, revisando que no tuvieran los mismos apellidos o pertenecieran a la misma familia, sin que el predio se vea afectado por la mora del cliente, por cuanto esto solo afecta a este último.

Adujo que en su función era obligatorio pedir las cédulas, y si la dirección no era clara, debían solicitar factura de servicios públicos domiciliarios, actividad de revisión en la que, frente al documento de identidad, miraban datos y color, en razón a que no tenían conocimientos especializados en ese ramo. A renglón seguido, dijo que para recibir la comisión era necesario legalizar el contrato con “Datafile”, área que verificaba cédulas, firmas, recibían los contratos, soportes, y procedían con su estudio, mismos a agotarse para el pago de la comisión, con la posibilidad de devolver los documentos radicados, caso en el cual el vendedor estaba en la obligación de solucionar, so pena de hacerse merecedor a sanciones, o verse abocado a no recibir más ejemplares de contratos.

En punto del estado de mora de los clientes, aseveró que solo se sabía a través de la CGV, sección de la que repitió, dependían las ventas, en tanto aprobaban cédulas y direcciones, constituyéndose como el filtro principal, mientras que del “Datafile” dependía la parte legal. Luego, expuso que, si bien desde 2015 estuvo en oficinas, allí confluían asesores comerciales, e integró grupos con el actor, sabía que el manejo en ventas era el mismo, agregando no tener nada de extraño que en un mismo “*home pass*” se hicieran tres (3) ventas, dado que un cliente pudo haberse ido del lugar, evento en el que queda vetada la persona y no la casa. De igual forma, argumentó que había oído mencionar el índice de *nunca*

pago, el cual se disparaba por periodos, pero nunca escuchó a un coordinador diciendo a un vendedor algo al respecto. Por último, refirió que, en el manejo de cédulas, si veía algo extraño llamaba al CGV y la enviaba, estos definían.

El último testigo escuchado fue el señor Rafael Antonio Cuadros (Min. 58:40 a 1:54:36), persona que fungió en su momento como jefe del demandante, señalando de entrada que este fue despedido por estar infringiendo las políticas de ventas de la compañía. Informó sobre las revisiones a las ventas, el seguimiento a su calidad, ámbito en el que el demandante no tenía un porcentaje adecuado, superando incluso la media nacional, aspecto que, al no ser corregido, provocó la decisión de despedirlo. Para ello explicó que, con ocasión de la oferta de dos (2) meses gratis, al proceder con el cobro del tercer mes, el cliente nunca paga. Que como jefe hacía constantes retroalimentaciones sobre las ventas y su calidad, siendo el promedio no deseado 6%, aunque el señor **GÓMEZ OCAMPO** tenía el 80% de mala calidad, dato estadístico obtenido por la empresa mensualmente.

Reseñó que la empresa tiene varias modalidades de cobro, por ejemplo, anticipado, auditorias, y si hay casas en donde el inquilino no pagó, este queda vetado más no el inmueble con el nuevo habitante, escenario en el que trajo a colación que el demandante tenía un control de ventas diverso, por lo que era retroalimentado para que hiciera un cambio en el proceso de ventas, en virtud del comportamiento en su gestión, sugiriéndose un cambio de sector o efectuar un filtro más efectivo, pues si está vendiendo en determinado lugar, y esa área tiene un mal comportamiento, debía acudir a las buenas prácticas, al punto que la causa del despido fue el no acatamiento de tales retroalimentaciones.

Seguidamente, dijo que en los descargos se le mostraron casas que no pagaron, volvió a vender allí y no pagan, en la retroalimentación mensual se reitera el comportamiento en ventas, evidenciándose el indicador por encima del promedio nacional, por lo que se indica un cambio en la metodología, que al omitirse, desencadena en el despido, esto al partir de la base que al ser contratado, teniendo un comportamiento en ventas de mala calidad, pasa a presumirse que está cumpliendo sus funciones de buena manera, y es allí donde emerge la retroalimentación, como quiera que al dispararse el indicador, si se asumen correcciones (cambio de sector, referidos e identificación), los resultados vendrán.

En relación con el procedimiento de ventas, manifestó que los asesores encuentran un cliente caminando, referido, lo llaman, primero validan si hay cobertura con la central, validan el tema crediticio del aspirante, y se pasa al “*home pass*”, diligencian formato, huella, copia de la cédula, validación huella con cédula, revisan alarmas de fraude (color, sector de nunca pago), de acuerdo con capacitaciones brindadas por el área encargada. Según indicó, cuando el vendedor llama al *call center*, este dice si hay disponibilidad y la libertad del cliente, aun así, nada obsta para que revise posibles fraudes, por tratarse del primer filtro.

Afirmó que, en retroalimentaciones mensuales, le decía al actor que debía mejorar el indicador de calidad, pues el volumen estaba bien, a lo cual respondía que haría modificaciones. Frente a viviendas con antecedente de no pagos, debía escalar la solicitud o desistir de la activación, o preguntar tanto al *call center* como al superior, el histórico para no incurrir en no pago, puesto que no es usual que se presenten en un mismo predio tantas activaciones, y mucho menos el indicador tal alto en el caso del demandante. Más adelante, señaló que al presentarse inconsistencias es mejor no activar, regla básica, además de tomar copia de la cédula original, documentos que son verificados en el proceso de legalización, surtido generalmente después de activar la venta; sin embargo, previo a la activación, se hace la validación crediticia, filtro de huella para que cuadre con la cédula y firma. Seguidamente, el “Datafile” valida los documentos en un segundo filtro, momento en el que, de encontrarse incongruencias, debe solicitarse documento original o preguntar al cliente, y de no aparecer nada, debe abstenerse de la activación. Las dudas sobre la cédula se validan con el departamento de fraudes, dependencia que dice si está bien o es falsificada, y ante la

existencia de dudas con el procedimiento, lo mejor es no mandar a instalar.

Así mismo, narró que la activación la dicta el asesor y la ejecuta la CGV, previa comunicación con este último para consultar con este la disponibilidad del “home pass”, la viabilidad del cliente, y finalmente la activación, apuntando que al trabajador solo le era entregado un teléfono, no le daban lista de predios en mora, en la medida en que era el Centro de Gestión que podía darle el histórico, o también el área de cartera. En este aspecto dejó sobre la mesa que la venta solo podía materializarse con la validación de la CGV, al ser quien da información de pagos y disponibilidad, añadiendo, como lo hicieron los anteriores testigos, que el predio no es objeto de veto, sino la persona. Empero, el historial de pagos del predio puede ser consultado para mirar su contexto.

Que, si bien no eran exigidos conocimientos de dactiloscopia o grafología, se daban capacitaciones en los centros de atención de ventas – CAVS, sobre como identificar signos de alarma. Agregó que la validación del riesgo del cliente se hace a través de un aplicativo manejado por la CGV, y de no pasar, no pueden instalarse los servicios. También recordó que las áreas que intervienen en el proceso de ventas son la comercial, activación y legalización “Datafile”, verificándose en esta última los documentos entregados como soporte, en los cuales, de haber alguna anomalía, se devuelven y quedan pendientes, pero proceden con la instalación.

En contraste con lo señalado en los interrogatorios y la prueba testimonial, a folios 1 a 53 Archivo 02, aparece un ejemplar de la Política de Ventas Segmento Residencial que, en punto de la ejecución de la actividad comercial, el ítem de ventas pasa por las siguientes fases:

“(…) 3. VALIDACIÓN TÉCNICA

- 1. El HHPP debe estar creado en el sistema, posterior a una validación comercial al momento de realizar la construcción del nodo. De no ser así, el área de CGV debe solicitar la creación del mismo al área de HHPP por medio de una solicitud radicada a través del Módulo de Gestión.*

(…)

4. VALIDACIÓN DE RIESGO DEL CLIENTE

- 1. El documento de identidad de la persona que suscriba el servicio no debe estar en estado “Cancelado debe” o “Cancelado Castigado”.*
- 2. Se debe validar que el cliente no tenga cuenta con saldos en mora o cartera castigada, o aparezca en listas de riesgo.*
- 3. No se debe realizar ventas en los predios (o HHPP) con cartera o riesgo de fraude*
- 4.*
- 5. que correspondan a los definidos y comunicados oficialmente por la compañía.*
- 6. Antes de solicitar la creación de un HHPP se debe verificar en el sistema que la misma nomenclatura no exista un HHPP castigado con cartera; si existe no se debe realizar la solicitud de la creación del nuevo HHPP.*

(…)

5. VALIDACIÓN CREDITICIA

- 1. Toda venta de cualquier servicio ofrecido por la compañía debe hacer parte del proceso de validación crediticia en donde se debe informar al cliente que va a ser consultado en las Centrales de Riesgo. Tanto el Asesor Comercial como el Asesor de la CGV deben confirmar los siguientes datos:*

- Existencia, validez y alertas del documento de identidad presentado por el cliente.*
- Información coincidente de documento y nombres.*
- Que el cliente sea quien dice ser.*

- Validar que el cliente no tenga alarmas en listas de riesgo Claro Soluciones Fijas.
- Clasificación del cliente según evaluación crediticia. (...)

En igual sentido, la documental rememorada estipula en el Capítulo **1.5 Generalidades para las Novedades del Servicio**, que: “(...) Si se realiza una desconexión por cartera en un periodo menor o igual de 120 días, no se debe llevar a cabo ninguna venta. Este lapso de tiempo es considerado como un traslado o una reconexión del servicio dependiendo del caso. (...)”.

Además, en el curso de toda esta actividad, en la Sección 15, la Política de Ventas señala como obligaciones del asesor se lee, entre otras, las de:

1. La verificación de los documentos solicitados al cliente coinciden exactamente con los de la persona que contrata los servicios. Ante sospecha de falsedad en los documentos recibidos, no se ingresa la venta hasta tanto se haga la verificación por el área de Prevención Fraude de Claro Soluciones Fijas.
2. Verificar que la información del cliente no se encuentre reportada en las listas riesgosas (Fraude, Cartera).
3. Realizar previamente y de manera satisfactoria la validación física del documento de identidad original del suscriptor (...)

En ese contexto, el análisis conjunto a los elementos materiales de prueba conforme lo señalado en los artículos 60 CPLSS y 176 CGP, dejan notar que, dentro del entramado de las ventas de los productos ofertados por la entidad demandada, pese a ser el asesor comercial el encargado de promover la compra de estos a través de su actividad puerta a puerta, y demás estrategias comerciales utilizadas, lo cierto es que, según se desprende de las elementos de pruebas reseñados, a partir de su contacto con el cliente, al interior de la entidad enfilan baterías varias de las dependencias que participan en el proceso de ventas, destacándose, principalmente, **el Centro de Gestión de ventas – CGV, y la parte de legalización, a cargo del denominado “Datafile”.**

Precisamente, tanto la representante legal de **TELMEX COLOMBIA S.A.**, como los testigos Lina María Flórez Corrales Eduardo Pérez Óscar Eduardo Pérez, Óscar Orlando Colmenares Ordoñez y Rafael Antonio Cuadros, dan a entender que la matriz del movimiento comercial de la empresa es la CGV, como quiera que, a través de este se hacen, primero, las validaciones técnicas, esto, es si existe disponibilidad del servicio en el lugar requerido, y si para determinado predio hay “home pass” o posibilidad de conexión. Así mismo, en este Centro se valida el riesgo que puede representar el cliente, la historia crediticia de este, el documento de identidad a efectos de que no aparezca con anotaciones de mora, y otros asuntos como el histórico de pagos cargados al inmueble donde se pretenden instalar los servicios, intervención sin la cual, como lo definió, en especial el testigo, Rafael Antonio Cuadros, no es posible consolidar una venta, como quiera que primero debe contarse con tales validaciones.

Luego, también se muestra como fase subsiguiente la etapa de legalización a cargo del “Datafile” o llamado también *tercero legalizador*, el cual cuenta con 2 días hábiles para realizar la validación del contrato, según lo consagra el Capítulo 12.5 numeral 2 de la Política de Ventas, que también contempla: “(...) Es responsabilidad del Tercero Legalizador, garantizar que un contrato en estado legalizado, cumpla todas las condiciones de buen diligenciamiento y con los soportes válidos para la venta correspondiente. (...)”.

De ahí que, basados en los preceptos descritos, en consonancia con lo señalado por la prueba testimonial, para la Sala no emerge reparo frente a la conclusión a la que arribó la Juez de primera instancia, como quiera que los elementos de pruebas muestran que el actuar

del señor **GÓMEZ OCAMPO** estuvo ajustado, por lo menos, en unos **límite mínimos**, a las políticas de venta trazadas por la entidad demandada, toda vez que, tal como aparece presupuestado el trámite de consolidación de una venta, su gestión siempre dependía de las autorizaciones y validaciones que, en primera medida, hiciera el Centro de Gestión de Ventas, anuencia que, de llegar a ser omitida, impedía la materialización de la venta, así como las demás actuaciones que de este se desprendían.

Aunado a lo anterior, no puede perderse de vista la revisión que en la etapa de legalización efectuaba el llamado *tercero legalizador*, responsable de garantizar que el contrato cumpla las condiciones de diligenciamiento y la validez de los soportes adjuntos a este.

Nótese entonces que las intervenciones de los órganos descritos se erigían como primordiales a la hora de efectuar una venta, en primera medida, porque a través de las validaciones técnicas, crediticias, y de riesgo ejecutadas a nivel de la CGV, se daba el sustento al actor para continuar con la suscripción del contrato; y segundo, en el periodo de legalización, se constataba el correcto diligenciamiento del contrato, acompañado de los debidos soportes, cuestiones de las que no aparece en el expediente prueba que no hubiere agotado el accionante, máxime porque, se recuerda, de llegar a omitirlas, principalmente la primera, muy poca vocación de existencia se pregonaría para las ventas ejecutadas, lo que trasluce en un trabajo articulado, en el que unen esfuerzos de manera mancomunada el recurso humano que sirve en el área comercial, el Centro de Gestión de Ventas y el *tercero legalizador*.

Ahora, el hecho de haber superado tales filtros, los cuales tenían a su vez términos cortos, pues la información de la CGV era concomitante con la venta, y la del *tercero legalizador* de dos (2) días después de la recepción del contrato, de los cuales no hay evidencia devolución de documentos o bloqueo por parte del sistema de ventas, fincó la creencia del trabajador de estar haciendo las cosas bajo los parámetros de la empresa, y no era para menos, pues el sistema central autorizaba las distintas condiciones para propiciar la transacción, mientras que el área encargada de verificar la documental recaudada, tampoco emitió pronunciamiento negativo alguno, o al menos de ello no hay prueba en el expediente.

De otro lado, no tiene asidero lo argumentado por el apelante en el sentido de hacer énfasis en el indicador *de nunca pago* por encima del 6% contemplado en la Política de Remuneración Variable PC-EST-VAR-1621-2017 como justificante de la ruptura contractual con el demandante, reiterado por el señor Rafael Cuadros, pues al revisar la carta de despido (f. 46 a 50), el hecho puntual de superar este indicador no fue esbozado como detonante para dar por finalizada la relación laboral, pues si se detiene la Sala en esta documental, en parte alguna le fue esgrimido el citado porcentaje trimestral con las cifras ciertas, en tanto la decisión estuvo fundamentada más que todo en el hecho de efectuar ventas en sectores con reporte de conexión anterior en mora, múltiples conexiones en un misma dirección, e inconsistencias en 5 cédulas de ciudadanía recibidas.

A lo expuesto se suma, que más allá de lo precisado por el citado testigo, echa de menos el expediente prueba de las retroalimentaciones constantes que daban al trabajador con miras a la modificación de su estrategia de mercadeo, desde los cuales puedan corroborarse llamados de atención, memorandos, o acciones disciplinarias que dieran cuenta de que antes de la desvinculación, y los descargos, la entidad ejercía un control constante sobre el actuar del trabajador del que refiere emanaba perjuicio en su contra.

Valga anotar que, sobre las ventas efectuadas en varias direcciones en donde anteriormente había vendido los servicios de la empresa, contrario a lo señalado por el apelante, en la citada diligencia de descargos, lejos de aceptar una maniobra reprochable, planteó, primero, que siempre fueron clientes nuevos a los anteriores a quienes realizó las

ventas; y segundo, que, al verificar con la CGV, encontraba que había libertad de “*home pass*”, al tiempo que tampoco recibía otra clase de alerta por parte del Centro de Gestión, área que, conforme lo señaló la representante legal de la entidad, y quien fuera jefe inmediato del actor, señor Rafael Cuadros, tenía la información de riesgo de los clientes, el histórico crediticio, e incluso, el historial de pagos efectuados desde el inmueble, información que, en el sentir de la Sala, de haberse entregado al trabajador al momento en que tramitaba determinada venta, hubiere dado una visión más amplia de las condiciones venideras que para la entidad representaban inminente riesgo, y a la postre, daba la posibilidad de hacer un juicio de valor sobre sus actuaciones con el conocimiento previo de tales circunstancias, pero que, al omitirse, generaron un efecto contrario, abriendo paso a finiquitar la nueva suscripción.

En concordancia con ello, recuérdese que el testigo Óscar Orlando Colmenares Ordoñez anotó que no había nada de raro en registrar en un mismo “*home pass*”, por ejemplo, un número de 3 ventas, porque puede que un cliente se vaya del lugar, y llegue uno nuevo, caso en el cual, el veto es para el cliente, y no para el inmueble, cuestión que fue objeto de reiteración en sus intervenciones por la representante de la demandada, lo que derruye en cierta medida el argumento de haber descatado la prohibición de efectuar venta en un lugar donde ocurrió desconexión en 120 días o menos (1.5 Generalidades para las Novedades del Servicio), por cuanto, al encontrar libertad “*home pass*” en la validación con la CGV, sin otra novedad que impidiera la venta, tratándose de un nuevo cliente, hacía viable el panorama para continuar con la operación.

En este punto, destaca la Sala que pese al ámbito de acción que tenían los asesores comerciales, estos no contaban con otra clase de herramientas a través de las cuales pudieran, más allá de la validación con la CGV, acceder a bases de datos de clientes riesgosos o en mora, siendo la explicación en su momento de la señora Ana Cristina Méndez Gutiérrez, representante de la entidad, que tampoco debían tenerla, como quiera que no desarrollan actividades en materia de recaudo de cartera, cuestión apenas lógica de acuerdo con la división de tareas en cada dependencia, empero, lo cierto es que hay confusión al respecto, ya que a pesar de no ejecutar tareas de gestión de cartera, parte de la reglamentación argüida por la empresa señala que ante eventos de no pago, los vendedores podían verse inmiscuidos en la configuración de una justa causa para el despido.

De hecho, resáltese que la testigo Lina María Flórez Corrales indicó en su relato que, al hacer la validación de cobertura ante la CGV, junto a la respectiva consulta de clientes reportados, podía suscribirse el mencionado contrato de suscripción de los servicios del segmento hogar vendidos por el actor, lo que refuerza aún más la tesis que, ante la respuesta positiva del Centro de Gestión, el vendedor tenía vía libre para realizar la venta.

De otro lado, en lo referente a las copias de las cédulas halladas con inconsistencias, es menester poner de relieve que en los descargos el demandante, pese a aceptar que recibió una copia del cliente, también anotó que revisó el ejemplar del documento que le fuera presentado, sin observar alguna irregularidad para reportar, aspectos que al ser contrastados con el informe técnico de folios 328 a 339, muestran que para hallar la mayoría de falencias descritas en este, hacía falta un conocimiento más amplio sobre el tema, por fuera de los “tips” de color y hologramas sobre los cuales daba alguna ilustración la empresa al demandante, en vista de que, incluso requirió de un estudio más especializado a fin de hallar las irregularidades presentadas, condiciones que no se es posible reclamar del reclamante, quien no cuenta con la formación para ello, sumado a que, en relación con aquellas características, deja sentado la Sala, ni siquiera fueron materia de objeción por el *tercero legalizador*, encargado, se recuerda, de verificar los soportes radicados con los contratos, dentro de los 2 días hábiles después de la recepción.

Sin embargo, como lo dijo la Juez de instancia, la radicación de las cédulas

pertenecen a instalaciones efectuadas en el mes de enero de 2017 en su gran mayoría, siendo puesta en conocimiento al demandante esta circunstancia en mayo de la misma anualidad, lo que nos lleva casi al límite respecto de la **inmediatez** que exige la Jurisprudencia Laboral entre la comisión de la falta y la decisión del despido (Sentencia SL3108-2019), iterándose que, las validaciones por CGV y *tercero legalizador* ni siquiera hallaron las anomalías más adelante reportadas.

De acuerdo con todo lo dicho, la Sala juzga razonable la decisión de primera instancia que encontró injusto el despido del que fue objeto el señor **MARINO GÓMEZ OCAMPO**, pues al revisar las actuaciones, de cara a lo argüido por la empresa para desvincularlo, ciertamente, de las pruebas logra entreverse que las actuaciones comerciales ejecutadas por este contaron con el visto bueno tanto de la Central de Gestión de Ventas – CGV, participación sin la cual no hubiere sido posible efectuar ninguna venta, y de otro lado, del *tercero legalizador* o “Datafile”, que accedió a la legalización de los documentos presentados, intervenciones que dan cuenta que, en realidad el demandante no obraba de manera individual o autónoma en sus tareas comerciales, en la medida en que, seguía un conducto regular en la identificación y parametrización de los clientes, razón por la que no puede cargarse con la responsabilidad total de los hechos, y basados en ello, romper abruptamente la relación laboral.

De ahí que no se observe el incumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales, como tampoco actos de indisciplina o afectación intencional causada con el obrar del trabajador, debiendo confirmarse la decisión en cuanto al despido injusto.

DEL MONTO DE LA INDEMNIZACION.

En cuanto a los reparos sobre el cálculo de la indemnización concedida en primer grado, el *apelante pasivo* propone que este debe liquidarse con base en el salario calculado para obtener las vacaciones, apreciación totalmente desafortunada, como quiera que, para tales efectos, cuando se trata de salario variable, condición que aplica al asunto de marras por cuanto el tenor de la Clausula Tercera del contrato pacta la remuneración a partir de un salario básico y comisiones, (f. 118 a 122 Archivo 01 ED), ha explicado la Sala de Casación Laboral de la CSJ en sentencias como la SL4743-2018, que esta indemnización debe liquidarse con base en el **salario promedio percibido** por el empleado durante la proporción del último año laborado.

Bajo esa idea, si se toman los salarios recibidos por el demandante entre enero y mayo de 2017, (SL4743-2018) extraídos de las planillas de aportes a la seguridad social (f. 198 y 201), arroja el promedio salarial de \$6.415.600, superior a la utilizada por la Juez de primera instancia para la liquidación de este emolumento (\$6.017.271), lo que trae de suyo que deba confirmarse lo definido por el *A quo*. al no haber sido un punto objetado por el accionante, parte interesada.

MES	SALARIO
ENERO	\$ 5.850.000
FEBRERO	\$ 5.850.000
MARZO	\$ 6.334.000
ABRIL	\$ 6.173.000
MAYO	\$ 7.871.000
PROMEDIO	\$ 6.415.600

Así las cosas, habrá de confirmarse en su integridad la Sentencia apelada. Las costas en esta instancia estarán a cargo de la demandada, incluyendo como agencias en derecho la

suma equivalente a UN (1) SMLMV.

Sin que sean necesarias más consideraciones, la Sala Primera de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la Sentencia No. 231 del 26 de octubre de 2021, proferida por el Juzgado Dieciséis Laboral del Circuito de Cali.

SEGUNDO: Las **COSTAS** en esta instancia a cargo de la demandada, inclúyanse como agencias en derecho suma equivalente a UN (1) SMLMV.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Los Magistrados,

MARÍA NANCY GARCÍA GARCÍA
SE SUSCRIBE CON FIRMA ELECTRONICA
Ley 527 de 1999, artículo 7º. Decreto 2364 de 2012

Firma digitalizada para
actos judiciales

FABIO HERNÁN BASTIDAS VILLOTA
FABIO HERNÁN BASTIDAS VILLOTA

(AUSENTE CON EXCUSA JUSTIFICADA)
CARLOS ALBERTO CARREÑO RAGA

Firmado Por:

Maria Nancy Garcia Garcia
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 010 Laboral
Tribunal Superior De Cali - Valle Del Cauca

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: **e253e9134c21988ba1430353cbec199e22e884c1af1bc367c9b4aa101c074bba**

Documento generado en 27/04/2022 07:44:36 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>