



JUZGADO VEINTISÉIS CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., dieciocho (18) de mayo de dos mil veintiuno (2021).

Verbal de menor cuantía

Radicación: 11001 4003 026 2019 00075 00

Demandante: Francisco Javier Echeverri Mejía

Demandado: Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A.

Procede el Despacho a dictar sentencia anticipada, previo compendio de los siguientes,

Antecedentes

1. El señor Francisco Javier Echeverri Mejía, actuando por medio de apoderado judicial, instauró demanda verbal contra Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A., para que a través del proceso verbal (i) se le declare responsable de los perjuicios causados con ocasión a la activación y el reporte de datos negativos que sin autorización se realizó ante las centrales de riesgo; (ii) se le condene al pago de a) perjuicios materiales por concepto de honorarios para la defensa del buen nombre por valor de \$15.000.000; b) perjuicios causados por concepto de honorarios dejados de percibir en la sociedad Iniciativa Publicitaria en la suma de \$3.000.000 mensuales causados desde la ocurrencia del reporte; c) perjuicios originados de la asistencia a sesiones de terapia y test por valor de \$12.250.000; y d) perjuicios morales y daño al buen nombre y emocional en razón de \$47.000.000; (iii) se ordene indexar las sumas reclamadas a la fecha en que se emita el respectivo fallo; y (iv) subsidiariamente, se le ordene presentar excusas con ocasión a las actuaciones de abuso adelantadas en su contra.

Lo anterior, con fundamento en los siguientes hechos:

1.1. En calidad de empleado y socio de la compañía Iniciativa Publicitaria S.A.S. inició trámites financieros con el fin de obtener un “aumento y renovación de cupos”, solicitud que le fue negada por las entidades bancarias, bajo el argumento de encontrarse reportado ante las centrales de riesgo frente a una obligación adquirida con Claro S.A.

1.2. Luego, y como quiera que no había adquirido vínculo alguno con Claro S.A., formuló derecho de petición con el fin de que lo retiraran de dichas centrales, pedimento que fue atendido de manera desfavorable, en razón a que registraba dos servicios activos en la ciudad de Cali, pese a que no residir en esa ciudad.

1.3. Inconforme con la anterior decisión, interpuso recurso de apelación, en el que solicitó copia de los soportes de las vinculaciones para iniciar con las respectivas denuncias, pues había sido suplantado, sin embargo, la demandada no dio respuesta completa a su solicitud y de manera grosera informa que detectó un fraude y procedió a la suspensión de los servicios y retiró los reportes negativos, no obstante, no expidió los documentos requeridos con el fin de presentar dar inicio al proceso penal.

1.4. En aras de obtener los soportes reclamados y con el fin de proteger sus derechos fundamentales, presentó acción de tutela contra Comcel S.A., quien en el escrito por

medio del cual atendió el requerimiento precisó la aquí demandada no contaba con soportes de ninguna naturaleza respecto a los contratos aludidos y motivo del reporte negativo.

1.5. Señaló que Claro S.A. activó un servicio en favor de terceros a nombre del aquí demandante, sin su consentimiento y sin soportes, lesionando así su buen nombre y patrimonio, pues es evidente el error generado por ésta, quien procede simplemente a retirar el reporte sin explicación alguna.

1.6. La demandada no reparó los daños causados con ocasión al reporte negativo que realizó ante las centrales de riesgo, pues dicha situación impidió acceder a créditos importantes, no fue tratado con respeto, pues sus pedimentos no fueron atendidos en debida forma y fue retirado como representante legal de la sociedad Iniciativa Publicitaria dejando de percibir la suma de \$3.000.000 mensuales por concepto de honorarios, razones todas por las que se vio afectado moralmente.

2. El auto admisorio de 21 de febrero de 2019 (fl. 78) se notificó a la demandada personalmente (fl. 114), quien contestó la demanda oportunamente y formuló las excepciones que denominó “*Inexistencia de la persona jurídica*”, por cuanto Claro es una marca comercial de propiedad de un grupo empresarial, del cual forman parte Comcel S.A. y Telmex Colombia S.A., de ahí que al no ser una persona jurídica, carece de capacidad para ser demandada al no tener la aptitud de ser titular de derechos y obligaciones; “*Inexistencia y ausencia de responsabilidad*”, en la medida en que no se configuran ninguno de los 3 elementos (culpa, daño y nexo causal) para que se configure la responsabilidad civil reclamada en cabeza de la demandada; “*Inexistencia del hecho o conducta*” en razón a que no está demostrado cual fue el obrar culposo por parte de Comcel que origino el daño; “*Inexistencia del daño*” pues no se encuentra demostrado; “*Inexistencia del nexo causal*” con fundamento en que la falta de reporte ante las centrales de riesgo para el momento de interponerse la queja determina que físicamente no existió el daño al demandante; y “*Hecho exclusivo del demandante*”.

3. El demandante recorrió el traslado de las referidas defensas, precisando que todas las excepciones son argumentativas, razón por la que serán respondidas de fondo con el material probatorio a recaudar y los alegatos de conclusión.

4. Por auto de 27 de agosto de 2019 se abrió a pruebas el proceso (fl. 173), decretando como tales las documentales, interrogatorios de parte y testimoniales, así como negando un dictamen pericial pedido por la parte demandada.

Consideraciones

1. La solución de este caso impone traer a cuento el artículo **2341** del C. C., a cuyo tenor literal, “*el que ha cometido un delito o culpa, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena principal que la ley imponga por la culpa o el delito cometido*”, lo que coloca en cabeza del demandante la obligación de acreditar **el perjuicio padecido o daño, el hecho intencional o culposo atribuible al demandado y la existencia de un nexo de causalidad entre ambos factores**, pudiendo exonerarse el demandado de responsabilidad si logra demostrar circunstancias que rompan ese nexo causal, como son la fuerza mayor, el caso fortuito o la culpa exclusiva de la víctima, o, incluso, reduciendo su responsabilidad, -conurrencia de culpas prevista en el art. 2357 del C.C.-.

1.1. Sobre el primer elemento **-el hecho intencional o culposo de la sociedad demandada-**, destáquese que el demandante alegó como tales dos conductas de

parte de Comunicación Celular S.A. **De un lado**, el *“reporte sin autorización en bases de datos y centrales de riesgo”* y, **del otro**, la *“activación de servicios”* *“sin su consentimiento, sin soportes”* (fl. 48, 44 vto.).

Ahora bien, para determinar si en este caso se verifican esas dos conductas lo primero es hacer un recuento de lo que se encuentra soportado con las pruebas aportadas y recaudadas a lo largo del juicio, a saber:

a. Que, según la base de datos de Comcel, el demandante, en abril de 2013, adquirió 2 obligaciones (76810225 y 76078948) ambas en la ciudad de Cali - valle del cauca, y que fueron desactivadas en enero de 2018 y diciembre de 2013. Así lo reconoció la demandada al contestar la demanda (fl. 155)

b. Que, como consecuencia de esos servicios, al señor Echeverri se le hicieron cobros, así se indicó en la demanda¹, y se reconoció en la contestación a la misma² e, implícitamente, en las misivas que se le remitieron al señor Echeverri los días 4 de julio, 12 de mayo, 6 de junio y 4 de julio de 2018 (fls. 24 a 31 y 37 a 41), en las que se observan las siguientes afirmaciones: *“hemos procedido a exonerarlo de la obligación pendiente de pago en cada una de las cuentas y por ello se ha descontado la totalidad de los saldos facturados”*, *“hemos suspendido cualquier gestión de cobro y cancelado los servicios para evitar que se mantenga su prestación y generen cobros adicionales”* y *“no es posible exonerarlo de la obligación pendiente de pago y por lo tanto se continuará con la gestión de cobro”* (fl. 34 y 35).

c. Que, el **27 de abril de 2018**, el demandante se comunicó telefónicamente con Comcel desconociendo y negando el contrato y los cobros realizados sobre las dos cuentas en Cali, como lo informó en el segundo hecho de la demanda, lo reconoció la demandada al contestar esa afirmación (numeral 2.2.2.; fl. 155). Ese mismo acto lo reiteró mediante comunicación escrita contentiva de la solicitud (fl. 32), en la que el señor Echeverri indica que no ha suscrito ni solicitado servicio alguno, no tiene residencia ni estaba en la ciudad de Cali, por lo que pide se investigue y adopten las medidas para respetar su buen nombre, lo saquen de centrales de riesgo, le envíen paz y salvo y le expliquen lo sucedido.

d. En adición, ese mismo **27 de abril de 2018**, el demandante radicó ante Comcel un *“Formato para presentar negación de servicios de línea o contrato”* (fl. 33).

e. Que, el **12 de mayo de 2018**, Claro, en respuesta a la negación de servicios que le radicó el demandante, le remitió un correo electrónico al señor Echeverri informándole que la cuenta 76810225 tenía habito de pago situación que es atípica en un evento de fraude, por lo que se deducía que el suscriptor sí disfrutó de los servicios; además, dado que los soportes de venta con que contaba eran correctos y no se encuentran inconsistencias no era posible exonerarlo de la obligación pendiente de pago, por lo que se continuaría con la gestión de cobro, amén de que tampoco era posible generar alguna actualización o eliminación de las centrales de riesgo (fl. 34 y 35).

f. El **15 de mayo de 2018** el demandante presentó un recurso de reposición y en subsidio apelación contra la anterior determinación de Claro, porque no le enviaron

¹ A folio 74 relató que se le hizo un cobro temerario, amenazante y extorsivo

² *“A las 4:32 pm [del 27 de abril de 2018] se comunica un asesor de servicio con el Demandante informándole que el sistema reporta una mora por valor de \$289.766, se le informa una de las opciones es radicar directamente en oficina la reclamación de fraude anexando fotocopia de la cedula firmada y con huella, señalando el cliente que procedería de esa forma”* (numeral 2.2.3.; fl. 155).

soportes, reiterando que se abstengan de realizar cobros en su contra y reiterando que no cuentan con autorización para reportarlo ante centrales de riesgo (fls. 28 y 29).

g. Que, el **6 de junio de 2018**, Comcel resolvió los recursos en mención, para lo cual precisó que:

“Se ha realizado un análisis del proceso de venta por parte del área de prevención fraude de Telmex, encontrando que su solicitud es procedente, conforme a lo anterior, hemos procedido a exonerarlo de la obligación pendiente de pago y por ello se ha descontado la totalidad de los saldos facturados.

Así mismo, hemos suspendido cualquier gestión de cobro y cancelado los servicios, para evitar que se mantenga su prestación y generen cobros adicionales.

Por otra parte, en relación a los posibles reportes de sus datos a centrales de riesgo, hemos procedido a solicitar al área de cartera actualice cualquier reporte teniendo en cuenta la favorabilidad otorgada mediante la presente decisión.

De acuerdo con lo anterior su solicitud ha sido tomada de forma procedente.

Finalmente, teniendo en cuenta la favorabilidad total otorgada a sus pretensiones y bajo la información suministrada, le informamos que Telmex Colombia S.A. decide Revocar en todas y cada una de sus partes la decisión empresarial identificada con el consecutivo...” (fl. 37)

h. Que, el **28 de junio de 2018**³, el demandante interpuso acción de tutela contra Comcel para que respondiera una solicitud que manifestó el 15 de mayo de 2018 y eliminara los reportes negativos en su contra. Esa tutela fue fallada negativamente el **11 de julio** del mismo año, porque durante el curso de la acción, el 4 de julio, Comcel dio respuesta al pedimento del actor, amén de que no era posible amparar el derecho de habeas data, porque no se acreditó la existencia de reporte negativo alguno a cargo del peticionario (fls. 20 a 22).

i. Que el **4 de julio de 2018** Claro, con ocasión de una solicitud que el demandante le formuló el 19 de junio anterior pidiendo los documentos con los que fueron adquiridos los servicios en Cali, le informó al señor Echeverri que, luego de un análisis se evidenció para las cuentas en mención no reposan soporte documental escrito ni magnético del contrato con el que se adquirieron los servicios, por lo que no era posible enviar los soportes; en adición procedió a descontar la totalidad de los saldos facturados y en relación a los posibles reportes de sus datos en centrales de riesgo, el área de cartera procedió a eliminar cualquier reporte (fl. 24, 30 y 40).

j. Que el **12 de julio de 2018** Comunicación Celular le reiteró al demandante una respuesta de 5 de julio anterior, en la que se le informó que podía hacer uso de los recursos de ley dentro de los 10 días siguientes, pudiendo presentar nuevamente su inconformidad (fl. 23 y 39).

k. Que, aunque es cierto que con ocasión de las obligaciones Nos. 76810225 y 76078948 Comcel reportó ante las centrales de riesgo los datos del demandante, en el año 2013 esas obligaciones fueron bloqueadas porque no se encontró autorización ni contrato para el reporte y, como nunca se encontraron tales soportes, en junio de 2014 se solicitó a centrales de riesgo la eliminación del dato, según lo informó la testigo Maribel Chaparro, analista de riesgo de la demandada, desde el año 2009. Lo propio informó el representante legal de Comcel S.A., quien indicó en su interrogatorio que, en mayo de 2013 -según se le informó-, hubo un bloqueo de la información del demandante en centrales de riesgo “y normalmente esos bloqueos se producen

³ Así lo reconoció la demandada en el numeral 2.6.4., del folio 156.

muchas cuentas, porque o el contrato está en proceso de legalización o el contrato falta remitir la autorización para que efectivamente se hagan los reportes ante centrales de riesgo, en este caso, posteriormente se tiene que una cuenta fue eliminada de las centrales de riesgos en junio de 2014 y la otra en junio de 2013, cuando se eliminan es que esa información se saca de las centrales de riesgos...” (min: 3:19; audiencia 372 del C.G.P.).

I. Que en la historia crediticia que el señor Echeverri tiene en Datacredito Experian no aparece reporte de las obligaciones Nos. 76810225 y 76078948, según lo informó tan entidad como consecuencia de una prueba de oficio decretada por el Despacho (fl. 313).

m. Que, pese al bloqueo y eliminación del reporte del demandante en las centrales de riesgos, en el año 2014, la obligación de pago de Comcel S.A. para con el demandante continuó. Lo dijo el representante legal de aquella, al señalar que pese a la eliminación del reporte la obligación “sí continúa” y como se prolongó el hábito de pago se extendió la vigencia del contrato, pues en el sistema se seguía reportando la prestación del servicio y el pago habitual (min: 1:17). Y lo señaló también la testigo Maribel Chaparro, quien señaló que una cosa es el bloqueo y otra la continuidad del contrato.

De la anterior plataforma fáctica es posible concluir que, ciertamente como lo afirma el demandante, Comunicación Celular S.A., desde el mes de abril de 2018, le hizo cobros al primero, por la presunta suscripción y mora de uno de dos contratos de telefonía que aquel nunca firmó, o de los que, por lo menos, no existe soporte documental alguno; en adición, que, como consecuencia de ello, el señor Echeverri se vio en la necesidad de adelantar gestiones de reclamación administrativas y jurídicas tendientes a que se rectificara la información de esos contratos, cesaran los cobros que se le estaban haciendo y finiquitara cualquier relación comercial entre él y Comcel por cuenta de tales servicios que no consintió.

Sin embargo, no es posible hacer la misma afirmación respecto del reporte ante centrales de riesgo, porque, si bien es cierto que la testigo Maribel Chaparro indicó que sí hubo un reporte de los datos del señor Echeverri antes dichas entidades, no lo es menos que ello ocurrió por el año 2013, época en la que el demandante ni siquiera era conocedor de la circunstancia que hasta el año 2017 advirtió, máxime si se considera que ese reporte se suspendió y luego eliminó -en el año 2014- y, según lo informó Datacredito, en la historia crediticia del demandante no hay datos referentes a los contratos 76810225 y 76078948.

Dicho con otras palabras: Sí hay una conducta culposa y censurable atribuible a la sociedad demandada, como es el hecho de haber permitido la activación y prolongación de dos contratos a cargo del señor Echeverri, sin soporte alguno, que, consecuentemente, dieron lugar a unos cobros y a la negativa inicial por parte de aquella, en mayo de 2018, de estudiar, rectificar el caso del demandante y hacer cesar dichas cobranzas, por un supuesto hábito de pago de la cuenta contrato 76810225, presumiendo, por ello, que el suscriptor sí disfrutó los servicios. Para este Despacho es esa y no otra, la única conducta culposa acreditada en este asunto. Reitérese que los reportes ante centrales de riesgo, por lo menos para la época en que el señor Echeverri tuvo conocimiento del hecho generador (año 2018), era inexistente.

1.2. **El daño.** La pregunta que surge entonces es, si con ocasión de esa conducta se le provocaron al señor Echeverri los daños o perjuicios que alega como ocasionados y en la entidad alegada. Recuérdese que aquel pretende el reconocimiento y pago de

los daños en las modalidades de (i) daño emergente: por los honorarios de defensa al buen nombre que debió asumir, lo mismo que lo que debió sufragar por sesiones de terapia y test, en cuantías de \$15.000.000 y \$12.250.000, (ii) lucro cesante: por los honorarios que dejó de percibir en Iniciativa Publicitaria tras el reporte, en cuantía de \$3.000.000 mensuales, (iii) perjuicios morales y (iv) daño al buen nombre, tasados los dos últimos en \$47.000.000. Para resolver, se analizará por separado cada daño:

a. **Daño emergente:** En cuanto a los honorarios de defensa al buen nombre que el demandante dice haber asumido (\$15.000.000), desde ya se anticipa que dicho perjuicio no fue acreditado, pues ninguna prueba de ello se arrió. Obsérvese que todas las reclamaciones que el señor Echeverri le formuló a Comcel S.A. las hizo en forma directa, sin la mediación de profesional del derecho porque, además, no estaba obligado a ello o, por lo menos, es eso lo que se extrae de las pruebas documentales arriadas. Cual si fuera poco, la única defensa judicial que a propósito presentó, fue la interposición de una acción de tutela que, según decisión emitida por el juez constitucional el 11 de julio de 2018, fue formulada por el demandante “en causa propia” (véase el folio 20). Y para ahondar en razones, adviértase que no se aportó al expediente ningún contrato de prestación de servicios con abogado alguno, recibo de pago o factura que permitiera afirmar la existencia de esa erogación.

Pero aún si se hiciera abstracción de esas omisiones probatorias, la improsperidad sería la misma, porque los honorarios de abogado o gastos judiciales no gozan de la categoría de perjuicio, asunto sobre el cual la Corte Suprema de Justicia ha señalado que,

4. De lo expuesto anteriormente se desprende que no pueden reconocerse los perjuicios reclamados por la apoderada de los demandados en revisión, toda vez que se refiere a honorarios de abogado pagados por ellos convencionalmente y a gastos judiciales, los cuales no pueden incluirse en el rubro de perjuicios, además de que las agencias en derecho fueron reconocidas dentro del trámite de la liquidación de costas, que no fue objetado. Por lo tanto, por ese concepto, no puede reclamar nada más.”⁴

Y en lo que refiere a las sesiones de terapia y test que el demandante dice haber sufragado, en cuantía de \$12.250.000, la única mención que de ello obra en el expediente es la que hizo la psicóloga Clemencia Afanador a folio 10 del expediente, valor que corresponde a la “aplicación de batería de tests” y “quince sesiones” (fl. 10), sin que se verifique ningún soporte o recibo de pago de ese valor.

Sea el momento para aclarar que todo el despliegue probatorio que ejercieron las partes para dar veracidad a ese dictamen pericial o, para controvertirlo, no quitan ni ponen ley, porque ese medio probatorio no resultó útil para probar el perjuicio patrimonial en mención -por las razones que ya se dijeron- y, menos aún, para demostrar perjuicio moral, cuya tasación se realiza según prudente arbitrio judicial, como más adelante se analizará, sin que en este caso se haya solicitado reconocimiento y pago de daño a la salud como para analizar lo que ambas peritos señalaron sobre la salud mental del demandante y los métodos utilizados para diagnosticarla.

Así las cosas, aunque es cierto que la reparación del daño debe obedecer al criterio de integralidad, por expresa disposición del artículo 16 de la Ley 446 de 1998 y, porque, en últimas, lo que se busca con la reparación es “resarcir todos los daños ocasionados a la persona o bienes de la víctima, al punto de regresarla a una situación idéntica o menos parecida al momento anterior a la ocurrencia del hecho lesivo”⁵, no

⁴ C.S.J. auto de 7 de abril de 2000, exp.: 7215

⁵ Véase la sentencia de la C.S.J., de 12 de junio de 2018, rad.: 2011-00736-01

lo es menos que esa satisfacción exige, como presupuesto habilitante, que se encuentren demostrados los perjuicios de los cuales derive su reparación, pues no se olvide que el daño “*susceptible de reparación, debe ser ‘directo y cierto’ y no meramente ‘eventual o hipotético’, esto es, que se presente como consecuencia de la ‘culpa’ y que aparezca ‘real y efectivamente causado’*”⁶. Y como en este caso ese daño emergente no se demostró, no es posible ordenar su resarcimiento.

b. Igual suerte corre el **lucro cesante** igualmente pedido, por los supuestos honorarios que el señor Echeverri dejó de percibir en Iniciativa Publicitaria tras el reporte, en cuantía de \$3.000.000 mensuales, pues, no se acreditó la relación laboral o contractual entre aquel y esa sociedad, así como tampoco, que se le hubiere negado un trámite de aumento y renovación de cupos por algún banco como consecuencia de la existencia de los contratos con Comcel, ni que se le hubieren negado créditos importantes y menos el retiro o desvinculación del que supuestamente fue objeto por culpa de Comcel, manifestaciones estas vertidas en los hechos 1, 9 y 12, carentes de prueba alguna. A ello se suma que, ello es medular, la única conducta culposa acreditada en este asunto es el cobro que le hicieron al señor Echeverri y la activación y mantenimiento de contratos a su nombre, y no el reporte ante centrales de riesgo, sin que, en todo caso, lo primero tuviera la robustez de causar los perjuicios en mención, asunto que ni siquiera se alegó.

c. **Perjuicios morales:** En lo que a estos concierne, a nivel jurisprudencial ha sido definido como aquella “*lesión de la esfera sentimental y afectiva del sujeto*», esto es, la intimidad del afectado, que se hace explícito «*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*», que «*(...) 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*”⁷.

Y más concretamente en eventos de cobros de sumas de dinero que una persona no está en la obligación de asumir ha sostenido la Corte Suprema de Justicia que,

“Bajo esas orientaciones jurisprudenciales y doctrinarias, y teniendo en cuenta las reglas de la experiencia que revelan los usos sociales y los dictados de la psicología, la antropología, etc., es forzoso concluir que la demostración del cobro insistente y prolongado de una suma de dinero que los demandantes no debían, es una circunstancia que debe ser valorada como una afectación de su esfera psíquica.

*En efecto, es incontrovertible –al menos desde la generalidad que revelan nuestras prácticas y usos sociales–, que las frecuentes llamadas y el envío de correspondencia por parte del banco para reclamar el pago de una deuda inexistente y amenazar a sus clientes con el inicio de eventuales procesos judiciales en los que podrían perder sus bienes patrimoniales, y particularmente su vivienda, es una situación que causa angustia, estrés, zozobra, intranquilidad, ansiedad, inquietud, aflicción y preocupación, pues eso es lo que comúnmente sucede en el normal desenvolvimiento en nuestra cotidianidad.”*⁸

En el asunto bajo estudio, en el que es claro que el demandante fue sometido no

⁶ C.S.J., SC del 27 de marzo de 2003, Rad. n.º 6879

⁷ CSJ SC10297-2014, 5 ago. 2014, Rad. 2003-00660-01

⁸ Sent. de 5 de agosto de 2014, exp.: 2003-00660-01.

sólo a cobros, sino a la interposición de una multiplicidad de reclamaciones para poder lograr la rectificación de su situación ante Comcel, le generó malestar, pesadumbre y angustia, lo que se comprueba con el tenor de las manifestaciones vertidas en su interrogatorio y el tono de las mismas, lo que apreciado de conformidad con la jurisprudencia expuesta y las reglas de la experiencia y de la sana crítica permiten inferir, más allá de toda duda razonable, que Comcel S.A. le generó con su actuar un daño a la integridad moral al señor Echeverri.

En este punto es útil aclarar que, aunque es cierto que no toda molestia constituye un daño resarcible, pues es usual que en la vida social los seres humanos nos veamos sometidos a molestias e incertidumbres, no todas ellas reparables⁹, en este caso particular no es posible afirmar que al señor Echeverri se le generó una mera molestia, pues, de un lado, se trató de una situación que él no propició, pues ni siquiera contrató lo que se le cobró y, del otro, su sola forma de expresión frente al tema -en el interrogatorio de parte- puso en evidencia la afectación de su esfera íntima y el malestar emocional que le generó el cobro y la activación de servicios por parte de Comcel S.A., lo que suponen la existencia de un daño resarcible.

Y para que no quede la menor duda de que ello es así, tráigase a cuento el pronunciamiento de la Corte del ramo en un caso de similares contornos:

“Desde luego que todo contratante está compelido a soportar el cobro de la obligación, y aún de la que no debe si ese cobro obedece a un error involuntario e inocuo. Pero lo que no puede admitirse, porque sería una nociva permisión del abuso de la posición dominante, es que una entidad financiera profesional, a la que se exige la mayor diligencia y cuidado en la realización de sus negocios, por su propia incuria, haya violentado la tranquilidad de sus clientes durante más de dos años a pesar de que éstos le hicieron saber con insistencia y por todos los medios posibles que habían cancelado la totalidad de la deuda.”¹⁰

Ante este panorama el Despacho encuentra probado el daño moral alegado, claro está, en una menor entidad del pedido, pues a diferencia del caso puesto de presente en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, en el sometido a estudio la perturbación que sufrió el señor Echeverri tan sólo duró 3 meses.

d. Sobre el **daño al buen nombre**. Se ha definido por esa misma Corporación en ese mismo pronunciamiento, 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.”

A partir de todos esos lineamientos, se verifica que la conducta de Comcel S.A. ciertamente lesionó el buen nombre del señor Echeverri, en tanto esa activación de servicios por parte de Comcel y su posterior cobro ocasionaron que tuviese incluso inconvenientes de carácter personal, específicamente familiares, pues afirmó en su interrogatorio que los inconvenientes con Comcel le generaron una crisis no solamente

⁹ C.S.J., Radicación n.º 2004 00042 01, 19 de diciembre de 2018

¹⁰ Sent. de 5 de agosto de 2014, exp.: 2003-00660-01.

laboral, sino personal, en la medida que *“cuando los acompaña la palabra habitualidad de pago empiezo a tener problemas en mi casa, resulta que por mi trabajo yo tengo que viajar mucho por todo el país, dentro de esos viajes voy habitualmente a Cali... y pues, a mi esposa cuando llega una carta de Claro y yo le estoy contando todo este proceso y dice que desde 2013 tengo habitualidad de pago en esas ciudad, pues me genera una crisis que no se imagina, de duda frente a lo que es mi respeto en el hogar...”* (min: 22:11; audiencia 372 del C.G.P.), situación que claramente supone una afectación de la reputación del demandante y de la forma como para ese momento era visto o percibido en por los demás.

1.3. **Nexo causal.** Este presupuesto, en cuanto al hecho culposo (activación y prolongación de productos a nombre del actor y su consecuente cobro injustificado) también se encuentra acreditado, pues es evidente que la congoja y afectación en la esfera íntima del señor Echeverri, lo mismo que aquella sufrida a su buen nombre encuentran su causa en la conducta de Comcel, pues si la misma no se hubiere desplegado, ningún resultado lesivo le hubiere ocurrido a aquel, aclarando que el momento detonante del daño fue el mayo de 2018 y no antes, cuando iniciaron los cobros al señor Echeverri y se percató de la existencia de los servicios y/o contratos a su nombre.

2. **Cuantificación de los daños.** Para ello se tomará como base el precedente jurisprudencial sobre el tema, concretamente la sentencia de 5 de agosto de 2014, con radicado 11001-31-03-003-2003-00660-01, en la cual se precisó lo siguiente:

“Tratándose de un perjuicio extrapatrimonial o inmaterial siempre existirá dificultad en la fijación del *quantum* que ha de reconocerse a la persona afectada, pero ello no implica la imposibilidad para determinar, en una suma concreta, el monto de la correspondiente condena, teniendo en cuenta, en todo caso, que tal valoración debe estar siempre guiada por los principios de reparación integral y equidad.

... 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.

Bajo esos presupuestos, por cuanto sólo quien padece ese dolor subjetivo conoce la intensidad con que se produjo, tal sufrimiento no puede ser comunicado en su verdadera dimensión a nadie más; no obstante, como tal daño no puede quedar sin resarcimiento por la trascendencia que tiene para el derecho, es el propio juez quien debe regularlos con sustento en su sano arbitrio, sustentado en criterios de equidad y razonabilidad.

... En cuanto al **daño al buen nombre**, es preciso admitir, en los términos del derecho comparado actual, que la esfera reservada de la persona se valora con base en criterios extrínsecos, con prescindencia de la consideración subjetiva que cada quien tenga sobre su propio honor, intimidad o imagen. Estos parámetros externos se encuentran demarcados por la trascendencia que el ordenamiento jurídico les concede a los bienes esencialmente personalísimos, los cuales gozan de un superior privilegio por cuanto se encuentran expresamente consagrados en la Constitución Política como garantías fundamentales.

Junto con la pauta anterior, deben valorarse las circunstancias particulares de cada caso, pues son ellas, precisamente, las que permiten a la jurisprudencia adaptar los criterios objetivos a las situaciones concretas de cada realidad; y en tal sentido se hace necesario tener en cuenta las condiciones personales de la víctima, apreciadas según los usos sociales, la intensidad de la lesión, la duración del perjuicio, entre otras condiciones que el juez logre advertir para la determinación equitativa del monto del resarcimiento. (se resalta)

A partir de todos esos lineamientos, se observa que el daño sufrido por el demandante tan sólo duró 3 meses, que se contabilizan entre el primer cobro registrado y la última misiva emitida por la demandada, plazo en el cual el señor Echeverri sufrió preocupaciones y congoja, amén de los inconvenientes que a nivel familiar debió tolerar hasta que se diera solución a su caso, lo que se traduce en perturbaciones que este Despacho estima deben ser tasadas en \$3.000.000 por concepto de daño moral y \$2.000.000, por concepto de daño al buen nombre.

3. **Las excepciones de mérito.** Por las razones expuestas, las excepciones formuladas por la demandada, denominadas "*Inexistencia y ausencia de responsabilidad*", "*Inexistencia del hecho o conducta*", "*Inexistencia del nexo causal*" y "*Hecho exclusivo del demandante*" se negarán, porque aunque es cierto que no todos los daños fueron acreditados, sino únicamente el daño moral y al buen nombre, no se puede perder de vista que éstos tuvieron como hecho generador y causa la responsabilidad de Comcel S.A., al activar y mantener unos servicios a nombre del señor Echeverri sin contar con contrato para ello, y al realizar unos cobros que este no estaba obligado a asumir, sin que pueda afirmarse desde ninguna óptica que ello encontró génesis en un hecho exclusivo del demandante, porque, si bien es cierto, no se acreditó el reporte ante centrales de riesgo, lo que en este caso se fustiga no es eso, sino lo relacionado con el mantenimiento de los servicios de telefonía y su cobro.

Se aclara que, en lo que atañe a la excepción de "*Inexistencia del daño*", la misma se declarará parcialmente probada, en la medida que algunos perjuicios, como el emergente y lucro cesante no lograron demostración.

Por lo demás, en cuanto a la excepción denominada "*Inexistencia de la persona jurídica*", porque Claro S.A. -contra quien se admitió la demanda- es una marca comercial y carece de capacidad para ser demandada, esa discusión quedó zanjada en la audiencia prevista en el artículo 372 del C.G.P., que tuvo lugar el 10 de diciembre de 2019, en la que se dilucidó tal aspecto y se precisó que el nombre de la demandada es Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.- y que "Claro S.A." tan sólo corresponde a una marca de aquella, sin que las partes emitieran oposición alguna al respecto.

4. Una cosa más. Sobre la tacha formulada contra los testigos de la parte demandada, la misma se resolverá negativamente, en la medida en que, al tratarse de un caso en el que se analizó un trámite administrativo de la sociedad en mención, cuyo manejo interno conocía únicamente ella, quienes sino los empleados y funcionarios de las distintas áreas de esa empresa para atestiguar sobre la forma como ocurrieron realmente los hechos que rodean la acción y los protocolos que, desde el punto de vista genérico, son utilizados en asuntos similares al de marras, máxime si la existencia de vínculos laborales o contractuales no puede servir de acicate, *per se*, para desechar los testigos, debiendo analizarse cada caso particular.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTISÉIS (26) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

Primero: Declarar improbadas las excepciones de "*Inexistencia de la persona jurídica*", "*Inexistencia/Ausencia de responsabilidad*", "*Inexistencia del hecho o conducta*", "*Inexistencia del nexo causal*" y "*Hecho exclusivo del demandante*", formuladas por el extremo pasivo, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

Segundo: Declarar que **Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.-** es civilmente y extracontractualmente responsable de los daños morales y al buen nombre causados al señor **Francisco Javier Echeverri Mejía**, como consecuencia de la activación de unos servicios de telefonía sin contar con contrato suscrito por aquel, el mantenimiento de los mismos y el cobro consecuente que le realizaron.

Tercero: Condenar a **Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.-** a pagarle al señor **Francisco Javier Echeverri Mejía** las sumas de tres millones de pesos (\$3.000.000,00 m/cte), por concepto de daño moral y dos millones de pesos (\$2.000.000,00 m/cte) por concepto de daño al buen nombre, cifras que deberán actualizarse al día que se produzca el pago, atendiendo la variación porcentual anual del índice de precios al consumidor que certifique para el efecto el DANE.

Se concede a la parte demandada el término de cinco (5) días para realizar dicho pago.

Cuarto: Declarar parcialmente probada la excepción de *"Inexistencia del daño"*, en lo que a daños patrimoniales (daño emergente y lucro cesante) respecta.

Quinto: En consecuencia, **negar** las demás pretensiones de la demanda.

Sexto: Negar la tacha por sospecha formulada por la parte demandante, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

Séptimo: Condenar en costas a la parte demandada, pero reducidas en un 50%. Por Secretaría liquídense, incluyendo la suma de \$1'200.000,00 m/cte, por concepto de agencias en derecho, que ya tienen comprendida la referida reducción.

Notifíquese y cúmplase.

MARÍA JOSÉ ÁVILA PAZ

Juez

JUZGADO 26 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

NOTIFICACIÓN POR ESTADO

La anterior providencia se notifica por ESTADO No. 061

Hoy 19-05-2021

El Secretario.

HÉCTOR TORRES TORRES

Firmado Por:

MARIA JOSE AVILA PAZ

JUEZ

**JUEZ - JUZGADO 026 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-
SANTAFE DE BOGOTA D.C.,**

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:

00f310069d8377ecda5da41789abb8557306f395f1364cb138dcf9435b08af0d

Documento generado en 18/05/2021 04:20:00 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

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

J26CMPAL