

**TRIBUNAL SUPERIOR  
DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ  
SALA DE DECISIÓN CIVIL**

Bogotá, D. C., veinticuatro de julio de dos mil veinticuatro

**Magistrado Ponente: Germán Valenzuela Valbuena**

Radicado: 11001 31 03 038 2012 00034 02 - **Procedencia:** Juzgado 45 Civil del Circuito  
Proceso: María Judith Castillo Hernández y otros *vs.* Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP  
Asunto: Apelación sentencia  
Aprobación: Sala virtual; Aviso N.º 29  
Decisión: revoca y modifica

Se resuelven los recursos de apelación interpuestos por ambas partes contra la sentencia de 31 de agosto de 2022, proferida por el Juzgado 45 Civil del Circuito.

**ANTECEDENTES**

1. María Judith Castillo Hernández, Alexander Ospina Pardo y Juan Daniel Ospina Castillo pidieron –en la demanda reformada– se declare que la primera demandante y Colombia Telecomunicaciones S.A. Esp (Telecom) celebraron contrato de prestación de servicio de telefonía pública básica conmutada (TPBC), el cual inició el 14 de marzo de 2007 y duró vigente hasta el 27 de abril de 2009, periodo en el que la empresa demandada abusó de su posición dominante con cobros que excedían la tarifa fija pactada y reportó a la usuaria como deudora morosa a las centrales de riesgo Datacrédito y Cifin, entre abril de 2008 y el 8 de mayo de 2009; en consecuencia, se condene a Telecom al pago de: (i) \$37.262.207,62 de daño emergente, \$41.249.239 por lucro cesante, 100 s.m.l.m.v. de perjuicio moral objetivado<sup>1</sup>, 100 s.m.l.m.v. de perjuicio

---

<sup>1</sup> De manera subsidiaria solicitó el monto de 50 s.m.l.m.v.

moral subjetivado<sup>2</sup>, 100 s.m.l.m.v. de perjuicios fisiológicos o de la vida de relación o alteración en las condiciones de existencia<sup>3</sup> y 100 s.m.l.m.v. por daño a la salud<sup>4</sup> en favor de María Judith Castillo Hernández; (ii) \$100 s.m.l.m.v. de perjuicio moral subjetivado<sup>5</sup> para Alexander Ospina Pardo; (iii) \$100 s.m.l.m.v. de perjuicio moral subjetivado<sup>6</sup> para Juan Daniel Ospina Castillo; (iv) la indexación de todas las sumas que sean reconocidas por el juez; (v) los intereses de mora a la tasa máxima legal, liquidadas desde la ejecutoria de la sentencia hasta el respectivo pago; (vi) las costas del proceso (folios 25 a 53, pdf 02, cuad. ppal.).

Como fundamento de las pretensiones adujeron que el 14 de marzo de 2007 María Judith Castillo Hernández celebró con la demandada contrato de prestación de servicios para la línea telefónica 86691291 y referencia para el pago 394409100, con valor agregado de internet banda ancha bajo el plan tarifario “hogar”, 500 Kbps y llamadas ilimitadas locales, todo por \$102.050 (Iva incluido).

Especificaron que el 22 de febrero de 2008 la usuaria, en la línea de atención al cliente, solicitó aumentar la velocidad de internet a 1000 Kbs y permitir llamadas de larga distancia nacional ilimitada por la tarifa fija de \$138.400 (Iva incluido), a partir de 23 de febrero de 2008, empero, Telecom incrementó ese valor en cada ciclo de facturación<sup>7</sup>, carente de sustento y de forma reiterada<sup>8</sup>, cobros que fueron reclamados mediante llamadas telefónicas, manifestaciones verbales presenciales y por escrito,

---

<sup>2</sup> De manera subsidiaria solicitó el monto de 50 s.m.l.m.v.

<sup>3</sup> De manera subsidiaria solicitó el monto de 50 s.m.l.m.v.

<sup>4</sup> De manera subsidiaria solicitó el monto de 50 s.m.l.m.v.

<sup>5</sup> De manera subsidiaria solicitó el monto de 50 s.m.l.m.v.

<sup>6</sup> De manera subsidiaria solicitó el monto de 50 s.m.l.m.v.

<sup>7</sup> Entre el 16 de febrero y el 15 de marzo (hecho 5° de la demanda reformada).

<sup>8</sup> En varios hechos de la demanda reformada, hizo referencia a los siguientes valores: \$205.750, \$195.920, \$345.560, \$315.400, \$195.925, \$717.764, \$922.414, \$308.460, \$372.850, \$642.344, \$434.190, \$349.272, \$350.902, \$344.617 y \$261.319.

sin lograr solución efectiva, pues la empresa tenía inconsistencias en la información y varias veces se contradecía.

Relataron que luego de varias consultas, el 2 de diciembre de 2008 fue corroborado que María Judith Castillo H. se encontraba reportada como deudora morosa en Datacrédito, quien interpuso acción de tutela y el Juzgado Tercero Penal Municipal de Villavicencio, en fallo de 5 de mayo de 2009, amparó su derecho al buen nombre y ordenó a la demandada aclarar el estado de cuenta del servicio de telefonía, aunado a retirar el reporte negativo de Datacrédito hasta tanto no se clarificara la situación contable por errores en que incurrió la empresa, sentencia que fue confirmada por el Juzgado Cuarto Penal del Circuito de esa ciudad el 12 de junio siguiente.

Detallaron que, mediante comunicado de 8 de mayo de 2009, Telecom informó que a partir de 27 de abril de 2009 fue retirado el servicio y que la usuaria figuraba con deuda de \$175.512, además el 12 de mayo expidió constancia de que el saldo pendiente era de \$405.771, dato que reiteró en oficio de 23 de junio de 2009.

Reseñaron que la señora María Judith Castillo H. también tramitó queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por silencio administrativo positivo, en relación con una petición de 26 de diciembre de 2008, motivo por el que dicha Superintendencia formuló pliego de cargos y Telecom presentó descargos el 4 de mayo de 2009, memorial este último por el cual la empresa reconoció que operó el silencio administrativo positivo, que la usuaria tenía saldo a favor de \$106.892, que la línea telefónica fue dada de baja el 27 de abril y que corrigió el reporte a las centrales de riesgo (Datacrédito y Cifin), con las novedades de “*dudoso recaudo*” y “*eliminación tercero*”.

Precisaron que la Superintendencia expidió la resolución SSPD-20098150106415, por la que impuso a la demandada multa y le ordenó aplicar el silencio administrativo positivo con la reliquidación de la facturación desde el 10 de septiembre de 2008, con la tarifa fija de \$138.400 mensuales, por este motivo la empresa comunicó a la usuaria, el 13 de julio de 2009, que tenía un saldo a favor de \$22.137, aunque el 16 siguiente intentó hacer un cobro prejurídico por la aparente obligación de \$75.448.

Afirmaron que desde inicios de febrero de 2008 María Judith Castillo H. tenía aprobado un crédito hipotecario con el Banco Caja Social de \$21.000.000, que debía utilizar antes de finalizar el año, fue así como celebró promesa de compraventa con Aura María García de Castro y Luis José Castro Gómez, con el propósito de adquirir el predio en el que estaba como arrendataria, ubicado en la carrera 35 # 29-39 Sur (barrio Guatapé – Villavicencio), por el precio de \$30.000.000 y la cláusula penal de \$5.000.000, aunado a que el contrato prometido podía otorgarse en cualquier momento durante el transcurso de ese año.

Refirieron que en marzo de 2008 el Banco Caja Social informó que María Judith Castillo H. se encontraba reportada en las centrales de riesgo, motivo por el que ella solicitó a Telecom levantar ese reporte negativo, pero con resultado infructuoso, esto generó que el 7 de noviembre de 2008 la entidad bancaria calificara el crédito como “no viable” y que la obligación de pagar el precio de la promesa de compraventa quedara incumplida.

Relataron que para el pago de los \$5.000.000 de la cláusula penal, María Judith Castillo H. obtuvo un crédito aprobado el 2 de marzo de 2010, con

el cual pagó \$4.800.000 a los promitentes vendedores, a quienes también les pagó intereses durante nueve meses<sup>9</sup> (total \$3.271.000), además de dicho préstamo tuvo que pagar al Banco Caja Social intereses por \$2.682.625,62.

Explicaron que después de lograr la eliminación del reporte negativo a las centrales de riesgo, el 19 de junio de 2009 María Judith Castillo H. celebró otra promesa de compraventa por el mismo predio, pero el precio había incrementado a \$35.000.000, el cual sería pagado con otro crédito de \$24.500.000, aprobado el 1º de julio de 2009 por el Banco Caja Social, el cual debe ser cancelado en plazo de 120 meses con cuota fija en UVR, proyección de intereses calculado en \$29.537.052, esto implica un sobrecosto de \$12.364.751 al contrastarse con el primer crédito fallido.

Refirieron que la compraventa se perfeccionó mediante escritura 4310 de 11 de agosto de 2009, de la Notaría 2ª de Villavicencio, de modo que mientras duró la tardanza para que María Judith Castillo H. adquiriera vivienda propia, tuvo que pagar \$6.300.000 de cánones de arrendamiento causados desde el 5 de marzo de 2008 hasta la fecha de esa escritura, es más, los gastos notariales y de registro también aumentaron en \$243.916, en comparación a si el trámite se hubiera hecho con la primera promesa de compraventa.

Mencionaron que, si se hace una liquidación pormenorizada del contrato de servicio de telefonía, María Judith Castillo H. pagó \$63.415 adicionales a los que realmente debía haber cancelado.

---

<sup>9</sup> Desde el 11 de noviembre de 2009 hasta el 10 de agosto de 2010, por la suma de \$210.000 mensuales, salvo otros meses en los que se liquidaron sumas diferentes así: 13 de abril (\$266.000), 13 de mayo (\$60.000), 11 de junio (\$1.060.000), 12 de julio (\$530.000), 10 de agosto (\$515.000).

Expresaron que el reporte negativo generado por la demandada a las centrales de riesgo, implicaron que la usuaria sufriera bloqueo comercial y financiero, y de paso la insolvencia que determinó la necesidad de enajenar sus bienes, tanto más cuando tenía que pagar honorarios de abogado para la defensa de sus derechos, gastos de transporte, trámite de conciliación prejudicial y el servicio de niñera para su hijo menor, es más, pese a todo lo sucedido Telecom, en comunicación de 11 de octubre de 2010, insistió en cobrar una deuda inexistente por el servicio de telefonía.

Agregaron que Alexander Ospina Pardo y Juan Daniel Ospina Castillo, pareja marital e hijo de María Judith Castillo H. respectivamente, también resultaron perjudicados de manera sentimental y moral, pues padecieron la angustia y zozobra que ella sufría a causa de la conducta injustificada de la demandada.

2. La demandada se opuso a las pretensiones, aceptó unos hechos, negó otros y formuló las excepciones que denominó: (i) culpa de un tercero; (ii) ausencia de daño; (iii) carencia de la obligación de indemnizar; (iv) inexistencia del derecho; (v) limitación del quantum de perjuicios; (vi) cualquier otro medio defensivo que aparezca probado (folios 536 a 550, pdf 01, cuad. ppal.)<sup>10</sup>.

Al respecto, explicó que la negativa por parte del Banco Caja Social a desembolsar el crédito a favor de María Judith Castillo H., de ningún modo puede ser entendida como consecuencia del reporte de deudora morosa por parte de Telecom a las centrales de riesgo, porque dicha entidad bancaria debió analizar otros factores para el desembolso del

---

<sup>10</sup> La demandada solo contestó la demanda inicial, en el traslado de la reforma de la demanda guardó silencio, conforme quedó constancia en auto de 5 de febrero de 2013 (folio 69, pdf 02, cuad. ppal.).

préstamo conforme a las previsiones de la sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional, aunado a que Datacrédito y Cifin también tenían la obligación legal *“de verificar que cuando un operador le reporte algún dato negativo de un deudor suyo, está obligado a verificar ese hecho, y que en caso de que ello no ocurre, es obvio que debe responder en el grado de responsabilidad que le corresponda”*.

Argumentó que la parte actora no acreditó el nexo causal entre la afectación al derecho del hábeas data y los perjuicios que reclama, pues debe recordarse que todo daño debe ser cierto y directo, además el art. 1616 del C.C. prevé que si *“no se puede imputar dolo al deudor, solo es responsable de los perjuicios que se previeron o pudieron preverse al tiempo del contrato”*, y en caso de dolo, *“es responsable de todos los perjuicios que fueron consecuencia inmediata o directa de no haberse cumplido la obligación o de haberse demorado su cumplimiento”*.

3. El trámite del proceso se surtió por varios juzgados de descongestión, hasta que en auto de 31 de marzo de 2022 el Juzgado 45 Civil del Circuito avocó conocimiento con la preclusión del periodo probatorio (pdf 08, cuad. ppal.), posteriormente escuchó alegatos de conclusión y profirió sentencia por escrito (pdf 15 ib.).

### **LA SENTENCIA APELADA**

La funcionaria de primera instancia, en la sentencia apelada, determinó la falta de legitimación en la causa de los demandantes Alexander Ospina Pardo y Juan Daniel Ospina Castillo, aunado a que descartó las excepciones de la demandada, a quien declaró responsable de los perjuicios ocasionados a María Judith Castillo Hernández, por el

incumplimiento del contrato por ellos celebrado el 14 de marzo de 2007 y el reporte injustificado a las centrales de riesgo, en detrimento al derecho de habeas data y buen nombre de la referida demandante; en consecuencia, condenó a Telecom al pago de \$35.521.270,88 por daño emergente, \$15.000.000 por perjuicio moral y \$15.000.000 por daño al buen nombre, valores que causarán el interés legal del 6% a partir de la ejecutoria de la providencia y hasta cuando se realice el pago. También condenó a la demandada al pago de las costas del proceso.

Para esas decisiones estimó, en resumen, que si bien la parte actora invocó el régimen de responsabilidad extracontractual, en realidad, en atención a los hechos de la demanda, en este caso son aplicables las reglas de la responsabilidad contractual, al tenor de los artículos 1495, 1602, 1613, 1615 y subsiguientes del Código Civil, puesto que para esta clase de litigios por desmedro al habeas data financiero, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil (SC-3653-2019), ha explicado que la responsabilidad se deriva de las actividades de recolección, procesamiento y circulación de los datos del deudor con ocasión de la respectiva relación contractual, que para este asunto sería el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, en especial por el uso indebido de la autorización dada por la deudora a la empresa, para reportar de manera veraz, acertada y diligente los pormenores en la ejecución de dicho contrato ante las centrales de riesgo.

Descartó la legitimación en la causa de los codemandantes Alexander Ospina Pardo y Juan Daniel Ospina Castillo, puesto que no fueron parte contractual a voces del art. 130 de la Ley 142 de 1994, en la medida en que la única suscriptora o usuaria fue María Judith Castillo Hernández, y solo ella fue quien resultó afectada por el reporte negativo de deudora morosa ante las centrales de riesgo, en todo caso, aquellos demandantes



tampoco acreditaron padecimiento o aflicción propia “*más allá de ver la angustia de ella y brindarle acompañamiento y apoyo, mas no, se insiste, el padecimiento de una aflicción propia*”.

Determinó, según las pruebas obrantes en el expediente, que fue ampliamente demostrado que María Judith Castillo Hernández celebró con Telecom el contrato de prestación de servicios de telefonía y valor agregado de internet desde el 14 de marzo de 2007, en ese contexto, correspondía a la demandada acreditar que su conducta contractual se encuentra exenta de toda responsabilidad, cosa que no hizo, pues quedó en evidencia los múltiples errores en la facturación del servicio al cobrar valores superiores a la tarifa fija pactada, en contravía de las disposiciones de la Ley 142 de 1994, incluso, mediante acción de tutela tramitada en dos instancias ante los juzgados penales de Villavicencio, fue amparado el derecho al buen nombre de la demandante, precisamente por las irregularidades en esos cobros, cuestión que también tuvo trascendencia en la actuación administrativa que sobre el particular fue gestionada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad que ordenó a la empresa de telefonía reliquidar la facturación del servicio.

Explicó que el reporte negativo de la demandante como deudora en mora, también fue probado según constancia expedida por Datacrédito, esto conllevó a que el crédito hipotecario que ella había solicitado con el Banco Caja Social no fuera desembolsado, puesto que al figurar la obligación con Telecom en estado de morosidad, el préstamo no era viable, y si bien con la sentencia de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 la entidad bancaria no podía negar el crédito so pretexto de aquel reporte negativo, las reglas de la experiencia determinan que otras son las dinámicas en el mercado financiero y de consumo, visto que quien presta

dinero adopta medidas preventivas de verificación, concernientes a corroborar que la persona quien solicitó el crédito tenga una conducta proba en cumplir con las obligaciones a su cargo.

Analizó la declaración de parte de la demandada, en la cual aceptó que tuvo problemas de facturación de servicios y que el reporte a las centrales de riesgo se hacía de manera inmediata, según el sistema de información de la empresa, manifestaciones que le permitieron concluir que Telecom incurrió en conducta culposa, pues en la facturación no aplicó la promoción tarifaria ofertada y desconocía el genuino estado de cuenta para proceder con los cobros a la usuaria, inconvenientes que estimó de su exclusivo resorte por tratarse del manejo interno en su propio departamento de ventas y de fallas en su sistema de información.

La juez afirmó que el dictamen de daños y perjuicios carece de credibilidad, debido a la falta de sustentación y explicaciones para la determinación del daño emergente y el lucro cesante, este último relacionado con la pérdida de intereses comerciales.

Descartó los perjuicios por el pago de intereses de mora con ocasión al incumplimiento de la promesa de compraventa frente a terceros por parte de la demandante, por cuanto los recibos de consignación a Aura María García no corresponden a los años 2008 y 2009, sino a épocas posteriores entre 2010 y 2012. Tampoco reconoció detrimento por el pago de intereses remuneratorios con ocasión al nuevo crédito hipotecario que la actora obtuvo para la compra de vivienda propia, puesto que esa es una condición inherente a ese tipo de créditos y la entidad bancaria aplicó la misma tasa del 11% efectivo anual prevista para el primer crédito que resultó fallido. Así mismo, calificó de inviable el reconocimiento indemnizatorio de \$550.000 por concepto de niñera para el cuidado del

hijo de la demandante, al no encontrarse acreditado el nexo de causalidad.

Puntualizó que los valores por conceptos de transporte, expedición de certificados y honorarios judiciales “*serán considerados al momento de liquidar las costas*”.

Mencionó la improsperidad de la pretensión concerniente al reconocimiento del daño a la vida de relación o alteración de las condiciones de existencia, “*al no reflejarse dentro de los medios de prueba formas de su determinación*”.

Reconoció a favor de la demandante la indemnización por daño emergente, concerniente al mayor valor del precio que tuvo que pagar para adquirir su vivienda (\$5.000.000), la aprobación de un segundo crédito por un monto superior (\$3.500.000 adicionales), el pago de la cláusula penal de la primera promesa de compraventa fallida (\$5.000.000), y los cánones de arrendamiento durante 18 meses que tuvo que pagar mientras lograba perfeccionar la compra de casa propia (\$6.300.000), para un total de \$19.800.000, que actualizados<sup>11</sup> desde marzo de 2008 a julio de 2022 corresponden a \$35.521.270,88.

También condenó a la demandada al pago de daño moral, por la zozobra, angustia y congoja que soportó la demandante durante los meses que la empresa no le daba claridad sobre su obligación mensual de pagar el servicio de telefonía e internet, “*a punto tal de ver comprometido su futuro familiar, dada la negación de un crédito para la adquisición de su vivienda propia*”, detrimento tasado *arbitrium iudicis* en \$15.000.000.

---

<sup>11</sup> A fecha cercana al momento en que se dictó sentencia de primera instancia.

Conforme a la sentencia SC10297 de 2014 de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, la juez reconoció perjuicio al buen nombre de María Judith Castillo Hernández, como una tipología de daño distinto a independiente que vino a reconocerse por la jurisprudencia desde ese año, y que por lo mismo no podía ser previsto por la parte actora al momento en que presentó la demanda (3 de octubre de 2011), de allí que por interpretación del libelo inicial del proceso, procede “*encausar el petitum hacia esa especial afectación extrapatrimonial de la demandante y hoy en día hay certeza de que es posible el abrigo del mismo por la vía del daño o afectación al derecho fundamental al buen nombre*”, detrimento también tasado *arbitrium iudicis* en \$15.000.000.

## **LAS APELACIONES**

a) La demandada presentó y sustentó en oportunidad recurso de apelación (pdf 07, cuad. ppal.), en el que calificó de incongruente la sentencia de primera instancia, visto que las pretensiones de la demanda fueron claras en establecer la responsabilidad extracontractual de Telecom por la eventual incidencia que tuvo en la negación del desembolso de un crédito hipotecario por parte del Banco Caja Social a favor de María Judith Castillo Hernández, de allí que sea improcedente que la juez haya analizado el caso bajo la óptica de incumplimiento del contrato del servicio de telefonía e internet, aunado a que la referencia jurisprudencial a la sentencia SC33653 de 2019 no guarda relación con el asunto en cuestión, pues en esa providencia la Corte Suprema de Justicia analizó un caso de contrato de mutuo y la expresa autorización a las entidades financieras de manejar los datos personales de los deudores en las centrales de riesgo.

Criticó la manera en que la juez *a quo* fundamentó el objeto del litigio en el contexto de la negación de un derecho crediticio a favor de la demandante, puesto que Telecom no presta ese tipo de servicios financieros y no tiene ninguna incidencia en las relaciones que pudiera tener María Judith Castillo Hernández con el Banco Caja Social, sin que haya ningún nexo de causalidad con el servicio público de telefonía e internet.

Detalló que en la sentencia apelada solo quedó enunciado que el reporte negativo a las centrales de riesgo por parte de Telecom, conllevó a que el Banco Caja Social negara el desembolso del crédito hipotecario a favor de la demandante, visto que no hay ningún medio de prueba que así lo acredite, además, con la sentencia C-1011 de 2008 quedó establecido que las entidades financieras deben abstenerse de negar las solicitudes de acceso a los productos de crédito por el simple reporte negativo en las centrales de riesgo por obligaciones dinerarias propias de los contratos de servicios públicos, tanto así que los bancos podrían ser sancionados por incumplir ese deber. Al respecto, agregó que el argumento de la juez atinente a que las reglas de la experiencia indican que las entidades financieras niegan créditos por esos reportes negativos, implica exonerar injustificadamente a la demandante de la carga probatoria de demostrar que, en efecto, el crédito le fue negado solo por esa circunstancia.

Alegó que los perjuicios no fueron probados en el proceso, en la medida en que para el daño moral la juez supuso, de manera infundada, que la demandante padeció zozobra, y omitió valorar el informe de medicina legal, el cual dictaminó que la actora no presentaba ninguna patología psicológica respecto a los hechos tema del proceso.

Refirió que el reconocimiento de cualquier daño material también es improcedente, puesto que la demandada “*no tenía injerencia alguna con su actuar respecto del perfeccionamiento del contrato de compraventa referido, ya que no era parte contractual de la compraventa ni tenía incidencia su reporte negativo con el crédito, si se tiene en cuenta que la decisión de negar desembolso del mismo fue de la entidad financiera Banco Caja Social y no de Colombia Telecomunicaciones: sin perjuicio de que dicha negación por la causa en mención, se reitera, no quedó probada*”.

Agregó que el reporte a las centrales de riesgo lo “*realizó de manera consentida conforme a la cláusula quinta del contrato de prestación de servicios, de buena fe –en oposición a incurrir en prácticas abusivas– y conforme a lo documentado en las plataformas de atención usuarios*”, tanto así que Telecom procedió a actualizar la cartera de la usuaria, “*contestó en debida forma sus requerimientos y en sede de tutela, al punto tal que, una vez se generó la orden de retiro de centrales de riesgo, se levantó el reporte de manera eficaz y se informó el día 12 de mayo de 2009*”.

b) La parte demandante también presentó apelación (pdf 08, cuad. ppal.), pues estima que si bien en la sentencia de primera instancia hubo reconocimiento de daño material alusivo al mayor valor que implicó la toma del segundo crédito hipotecario al que se vio conminada para adquirir vivienda propia (\$3.500.000), también debe reconocerse los intereses de plazo que debe pagar por esa suma durante 20 años, en la medida en que esta circunstancia fue ocasionada por el actuar negligente de la demandada según quedó demostrado.

c) La demandante recorrió el traslado del recurso de apelación de la demandada (pdf 09, cuad. ppal.), memorial en el que puntualizó que la juez tiene el poder oficioso de aplicar el derecho al margen de las imprecisiones jurídicas en las que se hubieren podido incurrir en la demanda, en virtud del principio *iuria novit curia*, razón por la que es viable analizar el caso bajo el panorama de la responsabilidad contractual, aunado a que quedó suficientemente acreditado que la negativa de desembolsar el crédito hipotecario por parte del Banco Caja Social, obedeció a que María Judith Castillo Hernández figuraba en las centrales de riesgo con un reporte negativo por parte de Telecom, sin que hubiera alguna otra razón, visto que esa era la única obligación que figuraba en mora.

### CONSIDERACIONES

1. Restringida la competencia del Tribunal a los reparos sustentados de apelación, el debate se enfoca en dilucidar: (i) si la sentencia de primera instancia es congruente con las pretensiones de la demanda según los parámetros de la acción de responsabilidad civil invocada; (ii) si la demandada incurrió en conducta culposa dañina a los derechos patrimoniales y extrapatrimoniales de la demandante María Judith Castillo Hernández, y en caso afirmativo, (iii) si esta última acreditó perjuicios causados de manera cierta y directa por dicho acto culposo, aspectos todos estos que se analizarán en atención a las puntuales alegaciones de cada uno de los apelantes.

De entrada se advierte que la respuesta a esos cuestionamientos consiste en confirmar la responsabilidad civil contractual de la demandada por su actuar culposo de reportar a María Judith Castillo Hernández, como deudora morosa con ocasión del contrato del servicio público de telefonía

e internet entre ellos celebrado, lo cual causó detrimento al buen nombre de la usuaria en el contexto del hábeas data financiero, y que le impidió la referida demandante obtener el desembolso de un crédito hipotecario para la adquisición de vivienda propia, lo que a su vez conllevó a que incumpliera un contrato de promesa de compraventa que había suscrito con terceros, viéndose obligada al pago de la respectiva cláusula penal. En relación con los demás perjuicios invocados en la demanda reformada y reconocidos por la juez *a quo* con condenas indemnizatorias, éstas serán revocadas, toda vez que unas no fueron suficientemente demostradas y otras no guardan relación cierta, directa y exclusiva con el daño irrogado por la empresa de telefonía.

2. Como desarrollo del anterior argumento central, en lo normativo debe recordarse que la responsabilidad civil como fuente general de las obligaciones, cualquiera que sea su modalidad (contractual o extracontractual), tiene los mismos elementos integradores, esto es, una culpa, el daño y la relación de causalidad entre este y aquel. La diferencia entre esas dos fuentes de responsabilidad se observa respecto de las personas a las que puede predicarse, la forma en que se demuestran sus elementos y la carga probatoria, aunado a los límites en que procede la reparación del daño.

En la demanda reformada (folios 25 a 53 del pdf 02, cuad. ppal.), no se observa que la parte actora haya invocado específicamente la acción de responsabilidad civil extracontractual; por el contrario, al narrar los hechos, cual fue resumido en los antecedentes, y en la formulación de pretensiones, explicó ampliamente que la controversia se suscitó en la ejecución del “*contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios de telefonía pública básica conmutada (TPBC), que inició el 14 de marzo de 2007*”, respecto a la línea telefónica 86691291 con el servicio de valor



agregado de internet banda ancha “*plan hogar*”, y otras tantas especificaciones por las cuales reprochó un abuso de posición dominante por parte de Telecom en la indebida facturación del servicio y reporte negativo injustificado de la usuaria a las centrales de riesgos.

De allí que ninguna duda emerja respecto de que el *thema decidendum* deba resolverse bajo los parámetros de la responsabilidad civil contractual, y aun en caso de percibirse alguna ambivalencia, en lugar de sacrificar el derecho material por el culto a la forma, la juez estaba en la prerrogativa de analizar el real sentido a la demanda, con base en la prevalencia del derecho sustancial y el acceso a la justicia, en desarrollo de la regla general de que el juez conoce el derecho y debe aplicarlo de oficio (*iuria novit curia*), como en efecto hizo, pues esa labor “...*implica un análisis serio, fundado y razonable de todos sus segmentos, ‘siempre en conjunto, porque la intención del actor está muchas veces contenida no sólo en la parte petitoria, sino también en los fundamentos de hecho y de derecho’ y ‘[n]o existe en nuestra legislación procedimental un sistema rígido o sacramental que obligue al demandante a señalar en determinada parte de la demanda o con fórmulas especiales su intención, sino que basta que ella aparezca claramente en el libelo, ya de una manera directa o expresa, ya por una interpretación lógica basada en todo el conjunto de la demanda’ (XLIV, p. 527; XIV, 488 y 833; LXI, 460; CXXXII, 241; CLXXVI, 182 y CCXXV, 2ª parte, 185)” (casación civil de 27 de agosto de 2008, expediente No. 11001-3103-022-1997-14171-01, M.P. William Namén V.).*

En ese orden, la juez *a quo* citó de manera adecuada la sentencia SC3653 de 2019 de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, pues al margen de que en esa providencia no se haya analizado un caso exactamente igual al de este asunto, aun así los lineamientos

jurisprudenciales guardan consonancia al tratarse de la misma controversia suscitada por el reporte negativo injustificado a las centrales de riesgo, en vulneración al buen nombre en el marco del habeas data de los usuarios del sistema financiero.

En efecto, en los contratos de mutuo o de apertura de crédito que celebran las entidades financieras (como fue el caso analizado por la Corte), se determina la responsabilidad contractual en el supuesto de que estas últimas hicieran uso indebido de la autorización expresa que el deudor confiere al acreedor para reportar de manera veraz, acertada y diligente a las centrales de riesgo, los pormenores de la ejecución de ese tipo de contratos, pues se encuentra involucrado el derecho al habeas data financiero, garantía de rango constitucional que puede tener amparo vía acción de tutela, por la importancia en el manejo sensible de la información, tanto más por *“las nuevas tecnologías y la masificación de internet, de la información de los registros personales”*, en el entendido de que se trata de un derecho fundamental y corresponde a una modalidad de información sectorial específica con notable interés público, en el ámbito financiero, crediticio, comercial de servicios e incluso la proveniente de terceros países, de acuerdo con los parámetros de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

Tal premisa de responsabilidad no puede entenderse exclusivamente en relación con los contratos de mutuo y las entidades financieras, tal como alude la demandada apelante, visto que la Corte Suprema tan solo ajustó esos lineamientos de rango constitucional al caso que fue sometido a su consideración, pero de ningún modo afirmó que dicha responsabilidad no sea aplicable con ocasión a otro tipo de contratos ni a entidades ajenas al sistema bancario o financiero, pues es bien conocido que los reportes de información con destino a bases de datos como Datacrédito o Cifin, no

solo son realizadas por los bancos o entidades crediticias, sino también por sociedades comerciales u organizaciones de carácter privado que conocen los datos personales de los titulares de la información, como serían las empresas de servicios públicos domiciliarios, aspecto que quedó previsto en la Ley Estatutaria 1266 de 2008, art. 3º, literal b), al determinar que: ***“Fuente de información. Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos”*** (se resalta).

3. En ese contexto, se precisa que la falta de legitimación en la causa de los demandantes Alexander Ospina Pardo y Juan Daniel Ospina Castillo, por carecer de la calidad de contratantes respecto del *“contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios de telefonía pública básica conmutada (TPBC), que inició el 14 de marzo de 2007”*, fue una decisión de la juez *a quo* que no fue objeto de reproche por ninguno de los apelantes y que, por lo mismo, permanecerá incólume en segunda instancia.

4. Por otro lado, en la sentencia apelada fue analizado en extenso las pruebas concernientes a los problemas de facturación que tuvo la demandada en relación con el servicio de telefonía e internet que le brindaba a la usuaria María Judith Castillo Hernández, visto que liquidó valores distintos a la tarifa fija pactada que implicaron cobros en exceso, según se puede observar en las facturas y pagos que no fueron descargados oportunamente en el sistema de información de la empresa, en contravía de las previsiones de los artículos 147 a 150 de la Ley 142 de 1994, además de que en fallo de tutela proferido por el Juzgado 3º Penal Municipal de Villavicencio, confirmado en segunda instancia por el Juzgado 4º Penal del Circuito, se amparó el derecho al buen nombre de la demandante (folios 173 a 183 y 193 a 203, pdf 01, cuad. ppal.), precisamente por las irregularidades en el manejo histórico y cronológico del estado de cuenta de la usuaria, con la orden a Telecom de retirar “*de Datacrédito los reportes de las obligaciones que a su juicio aún persisten, todo lo anterior, en atención a que las fallas o errores de la empresa accionada, no puede ser imputada a la usuaria*”.

Esa problemática también se vio reflejada en la actuación administrativa adelantada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, bajo el pliego de cargos de 28 de abril de 2009 (folios 224 a 225, pdf 01, cuad. ppal.), y que terminó en el reconocimiento del silencio administrativo positivo mediante resolución SSPD-20098150106415 de 2 de julio de 2009, por un “*derecho de petición*” presentado por la usuaria al que la empresa no le dio oportuna respuesta, y conllevó a que esta última fuera sancionada con la imposición de una multa y la orden de “*reliquidar la facturación del abonado para los últimos 5 meses contados a partir de la reclamación inicial..., con base en la tarifa pactada en el contrato de prestación del servicio de telefonía \$138.400..., aproximadamente*” (folios 246 a 250, pdf 01, cuad. ppal.).

Además, con esas pruebas quedó suficientemente acreditado que la demandada hizo el reporte negativo de la demandante a Datacrédito como deudora morosa, en especial por los meses de abril, mayo, junio, julio, septiembre y octubre de 2008, según figura en la información suministrada por esa entidad que obra en el expediente (folios 121 a 125, pdf 01, cuad. ppal.).

La juez también analizó la declaración de parte de la representante legal de la demandada (folios 72 a 74, pdf 02, cuad. ppal.), quien aceptó que se presentaron *“problemas en la facturación de los servicios prestado a la señora Castillo”*, y justificó esa situación debido a la información suministrada por el *“área de gestión al cliente de la empresa”*, que *“generaba un reporte inmediato a las centrales de riesgo, este reporte se hizo en los términos del contrato con la usuaria, por lo tanto la empresa siempre obró de buena fe al realizar todos los reportes. Reitero que toda esta información la arrojaba el sistema de información de la empresa”*; así, con base en estas manifestaciones, concluyó el *a quo* que estaba demostrada la culpa de la demandada, porque si bien alegó buena fe en su actuar, el hecho de presentarse problemas en su sistema de información y en la consecuente facturación no es excusa para exonerarse de responsabilidad, pues estos son actos propios e internos de sus actividades como empresa de servicios públicos, sin que constituyan hecho extraño, imprevisto e irresistible, en realidad, esas inconsistencias son imputables a su propia ineptitud o negligencia en el manejo de la información de sus clientes, en desatención a la Ley 142 de 1994.

El análisis probatorio que viene de sintetizarse, no fue rebatido por la demandada en el recurso de apelación, visto que en ninguno de los apartes del escrito de sustentación alude indebida valoración de esos

medios de juicio, y se limitó a reiterar que el reporte a Datacrédito lo hizo de “*manera consentida conforme a la cláusula quinta del contrato de prestación de servicios, de buena fe...*”, y afirmó que la juez omitió tener en cuenta la conducta de la demandada “*en el sentido de actualizar la cartera de la usuaria, contestar en debida forma sus requerimientos y en sede de tutela, al punto tal que, una vez se generó la orden de retiro de centrales de riesgo, se levantó el reporte de manera eficaz y se informó el día 12 de mayo de 2009*” (pdf 07, cuad. Tribunal).

Respecto de esto último, precísase que aquellos actos de Telecom tendientes a mitigar la extensión del daño por el indebido reporte negativo de la demandante a Datacrédito, de ningún modo pueden calificarse como actos que dejaron indemne a la perjudicada, pues la realidad es que sí se comprobó el hecho dañoso, esto es, el detrimento injustificado al buen nombre de la demandante al figurar por varios meses como deudora morosa en una base de datos de consulta pública (Datacrédito), el cual cesó –sin prolongarse más en el tiempo– no por un acto voluntario, espontáneo y unilateral por parte de Telecom, sino con ocasión a que se vio conminada a cumplir un fallo de tutela proferido por un juez de la república, tal como la misma apelante reconoció en su escrito de sustentación.

En consecuencia, el contrato suscrito entre las partes y el acto culposo por incumplimiento contractual por reporte negativo injustificado a las centrales de riesgo reprochado a la demandada, se encuentran debidamente acreditados, de modo que procede el análisis de los demás elementos de la responsabilidad civil, esto es, los perjuicios y el nexo de causalidad.

5. Adujo la demandada que el perjuicio invocado por su contraparte se enfocó en la negativa del Banco Caja Social en desembolsar un crédito que necesitaba en el 2008 para adquirir vivienda propia, relación contractual en la cual Telecom no participó y, por ende, no hay nexo causal por el cual pueda ser responsabilizada, tanto más cuando conforme a la sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional, las entidades bancarias no pueden negar créditos a los usuarios por el simple reporte negativo en las centrales de riesgo, por la mora en el pago de servicios públicos.

5.1. Al respecto, debe precisarse que el acto culposo de reportar injustificadamente a una persona como deudora morosa en las centrales de riesgo, como de incumplimiento de una obligación contractual según fue explicado, bien puede generar perjuicios tanto de orden patrimonial como extrapatrimonial.

Para claridad de esa premisa, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil (SC10297-2014), efectuó una amplia recopilación de añeja jurisprudencia y doctrina por la cual se concebía que la responsabilidad contractual solo podía generar la indemnización de perjuicios patrimoniales o económicos, panorama que cambió en la actualidad debido a la lectura sistemática del art. 1613 del Código Civil, dado que este precepto no tiene alcance restrictivo en materia indemnizatoria, sino de simple orientación para determinar condenas de rango patrimonial (daño emergente y lucro cesante), aunado a que el art. 1615 *ibidem* tampoco limitó la indemnización de perjuicios a los daños patrimoniales.

Para mejor entendimiento, dichas normas deben interpretarse en consonancia con el artículo 16 de la Ley 446 de 1998, el cual preceptúa

que “dentro de cualquier proceso que se surta ante la Administración de Justicia, la valoración de daños irrogados a las personas y a las cosas, atenderá los principios de reparación integral y equidad y observará los criterios técnicos actuariales”, disposición que de ningún modo hizo distinciones de indemnizaciones según la fuente que dio origen al perjuicio (contractual o extracontractual), de allí que sea viable, tratándose del incumplimiento de la obligación contenida en un contrato, el reconocimiento de perjuicios no solo patrimoniales, sino también extrapatrimoniales con fines de reparación integral que estén debidamente demostrados.

5.2. En ese contexto, el hecho de que el Banco Caja Social no haya desembolsado el crédito por el cual la demandante pretendía adquirir vivienda propia en el 2008, es un perjuicio de categoría patrimonial, pues implica el costo económico que implicó perder la oportunidad de celebrar un negocio de comprar un predio al que se había comprometido mediante una promesa de compraventa.

5.3. Al respecto, recuérdase que la premisa básica consiste en que se busca la reparación del daño causado, todo el daño y nada más que el daño, con tal que sea cierto en su existencia ontológica.

La certeza del daño es requisito constante ineludible de toda reparación, que se contrae a la real, verídica, efectiva o creíble conculcación del derecho, interés o valor jurídicamente protegido, sea actual, bien potencial e inminente, mas no eventual, contingente o hipotético (cas. civ. sentencias de 11 de mayo de 1976, 10 de agosto de 1976, G.J. No. 2393, pp. 143 y 320).



Las más de las veces, el confín entre la certeza y el acontecer ulterior, es extremadamente lábil, y la certidumbre del daño futuro sólo puede apreciarse en un sentido relativo y no absoluto considerada la elemental imposibilidad de predecir con exactitud el desenvolvimiento de un suceso en el porvenir, por lo cual, se remite a una cuestión de hecho sujeta a la razonable valoración del marco concreto de circunstancias fácticas por el juzgador según las normas jurídicas, las reglas de experiencia, la lógica y el sentido común (cas. civ. sentencia de 24 de junio de 1999, exp. 4424).

*“El daño eventual no es resarcido, ‘por no ser cierto o no haber ‘nacido’, como dice la doctrina, dejando a salvo los eventos de pérdida de una probabilidad’ (cas. civ. sentencias de 5 de noviembre de 1998, exp. 5002, 9 de agosto de 1999, [S-033-99], exp. 4897), y en estrictez, en tanto no se puede profetizar ni conocer razonablemente su ocurrencia, es decir, su existencia es una simple conjetura, descartando per se, incluso la simple posibilidad de su acaecimiento. Tal es el caso, de los simples sueños, hipótesis, suposiciones, fantasías e ilusiones carentes de todo margen razonable de probabilidad objetiva en su acontecer”<sup>12</sup>.*

*“Contrario sensu, el daño actual, o sea, **aquel cuya realidad perceptible es constatada con certeza objetiva en su materialidad, al momento de su ocurrencia o del fallo**, y, el daño futuro que, en proyección de situaciones consolidadas o de concretas situaciones entonces existentes en vía de consolidarse, acaecerá en el porvenir según una verosímil, fundada y razonable previsión, es reparable por cierto”<sup>13</sup> (se resalta).*

5.4. En el caso concreto, se reitera, quedó probado que la demandada efectuó reporte negativo de la demandante a las centrales de riesgo, no

---

<sup>12</sup> CSJ, SCC, M. P. William Namén Vargas, exp. 17042-3103-001-2005-00103-01, sentencia de 9 de septiembre de 2010.

<sup>13</sup> Ibidem.

solo a Datacrédito según fue explicado en párrafos anteriores, sino también al buró de crédito Cifin, según oficio aportado por esa entidad al juzgado de primera instancia (folio 112, pdf 02, cuad. ppal.) en la que informó que la obligación “284015100394409100 a favor de Telecom S.A., Colombia Telecomunicaciones, ingresó a Cifin S.A., vigente normal el día 07/03/2008 con fecha de corte 28/02/2008, presentó moras de 30 días para los cortes 31/05/2008 y 30/06/2008, posteriormente reportaron mora de 150 días al corte 28/02/2009 y mora de 180 días al corte 31/03/2009. La citada obligación fue eliminada directamente por la entidad el 05/05/2009”.

También se acreditó que para esa época (5 de marzo de 2008) la demandante celebró promesa de compraventa con Luis José Castro Gómez y Aura María García de Castro, para la adquisición de un inmueble por el precio de \$30.000.000, suma que sería cancelada en parte con \$21.000.000 provenientes de un crédito que la promitente compradora tenía aprobado “una vez presentada la correspondiente escritura con hipoteca a favor del Banco Caja Social” (folio 296, pdf 01, cuad. ppal.), préstamo que se encontraba debidamente preaprobado por la entidad bancaria desde febrero de 2008, el cual la deudora podía utilizar en un plazo máximo de 270 días (folios 292 y 293, pdf 01, cuad. ppal.).

Sin embargo, para el momento en que la demandante requería el desembolso de ese dinero, el 7 de noviembre de 2008 procedió a autorizar al Banco para que consultara su historial crediticio en las centrales de riesgo (folio 297, pdf 01, cuad. ppal.), con lo cual dicha entidad bancaria calificó de “no viable” proceder con ese desembolso, visto que en el reporte de Datacrédito de la misma fecha, María Judith Castillo Hernández figuraba con un puntaje de tan solo 626 como calificación en el manejo de sus créditos, y al revisar con detenimiento su

historial, se observa que la única obligación en mora fue la reportada por Telecom (folios 298 a 300 ib.).

En consecuencia –contrario a lo aducido en la apelación de la demandada– se encuentra acreditado que el reporte negativo que hizo a la referida central de riesgo tuvo incidencia para que el Banco Caja Social se abstuviera de desembolsar el crédito con el cual la demandante pretendía adquirir, para el 2008, su vivienda propia, la que tiempo después pudo comprar aunque bajo condiciones contractuales un poco más onerosas, conforme a la escritura 4310 de 11 de agosto de 2009, de la Notaría 2ª de Villavicencio (pdf 333 a 347, pdf 01, cuad. ppal.).

5.5. Adujo la demandada que el hecho de no desembolsar el crédito es un acto culposo exclusivo de un tercero, esto es, el Banco Caja Social, en la medida en que conforme a la sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional, esa entidad bancaria no podía negar el préstamo por el solo hecho de un reporte negativo en las centrales de riesgo de la deudora respecto a obligaciones dinerarias en los contratos de servicios públicos.

Sin embargo, ese alegato no es de recibo, en la medida en que los razonamientos de la Corte Constitucional, en aquella sentencia, se realizaron con ocasión del control previo de constitucionalidad de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, cuya vigencia inició a partir de su publicación el 31 de diciembre de 2008, esto es, tiempo después del momento en el que el Banco Caja Social se negara a desembolsar el crédito a la demandante, de allí que bajo ese contexto la demandada no pueda alegar “*culpa de un tercero*” como eximente de responsabilidad, excepción que formuló en la contestación de la demanda pero respecto de la cual ningún esfuerzo probatorio realizó en este proceso, en desatención a la carga probatoria que le correspondía al tenor del art. 167 del Cgp (antes 177 del

Cpc), pues se echa de menos en el expediente alguna prueba alusiva a que la mencionada entidad bancaria negó el desembolso del préstamo por razones diferentes o concurrentes al reporte negativo efectuado por Telecom a Datacrédito.

Con todo, en el supuesto de que las previsiones de la referida ley estatutaria sean aplicables de manera retroactiva al caso en cuestión, aun así se observa que en el reporte de Datacrédito de 7 de noviembre de 2008, se hizo un análisis de los hábitos de pago de María Judith Castillo Hernández, el cual generó un puntaje o *score* de 626, conforme a los parámetros señalados por la Corte Constitucional en la citada sentencia C-1011 de 2008, sin que –se reitera– esté demostrado que el Banco Caja Social (tercero ajeno a este proceso), al negar el desembolso del crédito haya actuado de manera arbitraria, abusiva o indiscriminada.

5.6. Ahora bien, para la determinación y cuantificación del perjuicio material, la demandante reseñó –en el libelo inicial– que incurrió en varios detrimentos patrimoniales, de los cuales la juez *a quo* reconoció los \$5.000.000 por el mayor valor del precio que posteriormente tuvo que pagar para adquirir vivienda propia, \$3.500.000 adicionales para el segundo crédito hipotecario que obtuvo tiempo después con el Banco Caja Social para comprar el mismo inmueble, \$5.000.000 por concepto de cláusula penal de la primera promesa de compraventa fallida por culpa de la demandada y \$6.300.000 por concepto de los 18 meses de cánones de arrendamiento que tuvo que pagar por la tardanza generada en lograr la adquisición definitiva de su vivienda.

La demandante, en su apelación (pdf 08, cuad. Tribunal), alegó que si se reconoce como perjuicio material el mayor valor del segundo crédito hipotecario para la adquisición de aquel predio (\$3.500.000), forzoso es

reconocer también –como factor indemnizatorio– los intereses de plazo que ella debe pagar durante 20 años al Banco Caja Social por esa suma; respecto a los demás perjuicios patrimoniales invocados en la demanda y denegados por la juez *a quo*<sup>14</sup> no efectuó ningún reproche, decisiones que permanecerán inalteradas en atención a los límites de la pretensión impugnativa según las reglas de los artículos 320 y 328 del Cgp; precísase además que la parte demandada tampoco formuló reproches concretos en torno a la determinación y cuantificación del perjuicio patrimonial realizado en la sentencia de primera instancia, pues su inconformidad se enfocó solo en el elemento de nexo de causalidad, cuyos argumentos fueron descartados según ya fue analizado.

5.7. Realizadas las anteriores precisiones y bajo tales circunstancias, adviértese que la condena a la indemnización de daño emergente será revocada, salvo el reconocimiento de los \$5.000.000 por cláusula penal en que incurrió la demandante por incumplir la promesa de compraventa de 5 de marzo de 2008 (folio 296, pdf 01, cuad. ppal.).

En efecto, como fue citado, la jurisprudencia ha explicado que el daño susceptible de indemnización es el actual, esto es, aquel cuya realidad es perceptible y puede ser constatada con certeza objetiva de su materialidad al momento de su ocurrencia, y también el daño futuro siempre que se trate de proyecciones de situaciones consolidadas o concretas, de las cuales puede preverse que sucederán de manera verosímil, fundada y razonable.

---

<sup>14</sup> Por ejemplo, denegó el reconocimiento indemnizatorio por los gastos de niñera para el cuidado de su hijo menor de edad, intereses de mora para el pago de la cláusula penal de la primera promesa de compraventa, e intereses remuneratorios por la totalidad del crédito bancario, aunado a que precisó que los valores por concepto de transporte, expedición de certificados y honorarios judiciales son cuestiones que se analizan en la liquidación de costas.

Para este asunto, el hecho de que la demandante tuviera que pagar cánones de arrendamiento, obedece a circunstancias derivadas de su contorno social, familiar y económico, en atención a sus propias decisiones del ámbito personal inherentes a las condiciones de vida, en especial la necesidad de todo ser humano de tener un lugar de habitación, así sea mediante el alquiler de vivienda, lo cual no puede calificarse de desmedro o perjuicio patrimonial, puesto que en realidad se trata de la obtención de un beneficio, consistente en que como contraprestación al pago de un canon mensual, obtiene el derecho de habitar el predio de propiedad de otra persona.

En atención al incremento del precio del inmueble para el 2009 en la suma de \$35.000.000, en comparación con el precio de la promesa de compraventa de 5 de marzo de 2008 (\$30.000.000), y el aumento de un mayor valor para el préstamo hipotecario que sería desembolsado por el Banco Caja Social para la compra de ese mismo predio (de \$21.000.000 pasó a \$24.500.000), se evidencia que estas circunstancias no pueden calificarse de proyecciones consolidadas que pudieran preverse razonablemente al momento de la causación del daño, esto es, en el instante del reporte negativo de la demandante a las centrales de riesgo por parte de Telecom y la consecuente negativa del desembolso del préstamo en el 2008 por parte de la referida entidad bancaria.

Nótese que la insistencia para la compra de la misma casa por parte de la actora se suscitó *a posteriori* en una nueva negociación que hizo con terceras personas en 2009, quienes al parecer de manera arbitraria –según el propio dicho de la demandante en su interrogatorio de parte– le dijeron que ya no le vendían el predio a causa del incumplimiento, y que necesitaban que desalojara porque tenían la propiedad de la venta, “o sino que de lo contrario si estaba interesada todavía, el valor del inmueble no

era \$30.000.000, sino \$35.000.000, como era mi lugar de trabajo ya que tenía una papelería ahí, acepté las condiciones...” (folio 75, pdf 02, cuad. ppal.), sin que se conozca, siquiera por otras pruebas, los demás pormenores o detalles de ese negocio, o los motivos por los que la actora descartó de tajo otras ofertas con mejores precios para la adquisición de vivienda en el mismo vecindario o en otros lugares de la ciudad, de allí que se trate de un perjuicio eventual para el ámbito de responsabilidad de la demandada, no susceptible de indemnización.

5.8. Diferente conclusión se predica en relación con la indemnización por el pago de la cláusula penal de \$5.000.000 por incumplimiento de la primera promesa de compraventa de 5 de marzo de 2008, en la medida en que ese detrimento fue generado de manera cierta y directa por el reporte negativo de Telecom a la centrales de riesgo y que conllevó a que el Banco Caja Social se abstuviera de desembolsar el crédito a favor de la demandante, visto que se trata del costo económico cierto y cuantificable de la desventaja experimentada por ella en la pérdida de la oportunidad de adquirir la casa prometida en venta antes de finalizar el año 2008.

En atención a la pérdida de una oportunidad, memórese que la Corte Suprema de Justicia la estudió a profundidad como “*consistente en la oportunidad seria, verídica, legítima y de razonable probabilidad de concreción ulterior de no presentarse la conducta dañina, causa de su extinción...*”; en particular, “*la supresión definitiva de una oportunidad, podrá comprender el reconocimiento de los costos, desembolsos o erogaciones inherentes a su adquisición, el valor de la ventaja esperada o de la desventaja experimentada, cuando los elementos probatorios lleven al juzgador a la seria, fundada e íntima convicción a propósito de la razonable probabilidad de concreción futura del resultado útil, por lo cual, a diferencia del lucro cesante, o sea, la ganancia o provecho que*

*deja de reportarse* (artículo 1614 del Código Civil); en ella no se tiene la utilidad, tampoco se extingue, y el interés protegido es la razonable probabilidad de obtenerla o de evitar una pérdida (cas. civ. sentencia de 24 de junio de 2008 [S-055-2008], exp. 11001-3103-038-2000-01141-01)”<sup>15</sup>.

Se destaca que la determinación y cuantía de este perjuicio material por parte de la juez *a quo*, conforme a la valoración probatoria referenciada en la sentencia apelada, no fue objeto de específico reproche por la demandada en su apelación, aunado a que la negativa al reconocimiento de pago de intereses generados con ocasión a tener que cancelar esos \$5.000.000 de la cláusula penal a los promitentes vendedores, tampoco fueron materia de inconformidad por parte de la demandante, motivo por el que no se profundizará sobre dicho tópico en segunda instancia, a voces de los artículos 320 y 328 del Cgp.

Sin embargo, es indispensable proceder con la actualización de la respectiva condena, conforme a la misma metodología utilizada por la funcionaria de primera instancia, esto es, en atención a la fórmula actuarial con base en el índice de precios al consumidor.

Al respecto, la fecha inicial que tuvo en cuenta la juez para traer a valor presente aquella suma de dinero, fue marzo de 2008, sin advertir que para ese momento ni siquiera se había verificado el incumplimiento de la promesa de compraventa celebrada el 5 de marzo de ese año; en realidad, conforme a los hechos de la demanda y el soporte documental obrante a folios 305 a 317, pdf 01, del cuaderno principal, se observa que la demandante efectuó el pago de la cláusula penal aproximadamente en marzo de 2010, conforme a varias consignaciones que realizó a la señora

---

<sup>15</sup> Ibidem.



Aura María García de Castro, en especial por el depósito de \$4.800.000 en dicha época (folio 315 ib.), junto con otras previas y posteriores por concepto de intereses a favor de los promitentes vendedores, para un total de \$8.071.000.

Pues bien –se reitera– la juez *a quo* denegó el reconocimiento indemnizatorio de ese pago de intereses liquidados sobre la cláusula penal, aspecto no reprochado en apelación; en consecuencia, solo procede la reparación del perjuicio estrictamente en relación a la cuantía de \$5.000.000 en los que se tasó dicha cláusula según previó el fallo de primer grado, y como ésta fue cancelada por la demandante a los promitentes compradores aproximadamente en marzo de 2010, la indexación monetaria procede a partir de ese momento hasta una fecha cercana a la sentencia de segunda instancia, siguiendo las previsiones del art. 283, inciso 2º, del Cgp.

La actualización se hará con base en el Índice de Precios al Consumidor –IPC–, con la siguiente fórmula:

$$V_p = V_h \times IF / II$$

En donde:

$V_p$ : es el valor presente que desea obtenerse;

$V_h$ : es el valor histórico para indexar, en este caso la cifra aludida de \$5.000.000.

IF: es el índice final, que se obtiene del monto índice del IPC a la fecha presente o más reciente para indexar, para el caso concreto el del mes de junio de 2024 (143,38)<sup>16</sup>.

II: es el índice inicial del IPC desde la cual se va a indexar, que para el caso es marzo de 2010, cuando aproximadamente se realizó el pago de la cláusula penal por parte de la demandante a los promitentes vendedores (72,46)<sup>17</sup>.

Efectuada la operación aritmética, el resultado es \$9.893.734 a indemnizar por parte de la demandada por concepto de daño emergente (perjuicio patrimonial).

6. Despejado lo anterior, procede ahora analizar si la reseñada conducta culposa de la demandada, con el reporte negativo de la demandante a las centrales de riesgo, también causó a esta última perjuicios extrapatrimoniales.

6.1. Sobre el particular, la juez *a quo*, luego de una amplia disertación en el tema, descartó el daño a la vida de relación o alteración de las condiciones de existencia “*al no reflejarse dentro de los medios de prueba formas de su determinación*”, ítem que no fue objeto de inconformidad en la pretensión impugnativa de la demandante contra la sentencia de primera instancia, razón por la cual esta decisión se mantendrá inalterada en sede de apelación.

6.2. En relación con el perjuicio al buen nombre, la funcionaria de primera instancia reconoció la indemnización de manera oficiosa, pues

---

<sup>16</sup> [1.2.5.IPC Serie variaciones \(banrep.gov.co\)](https://banrep.gov.co)

<sup>17</sup> [1.2.5.IPC Serie variaciones \(banrep.gov.co\)](https://banrep.gov.co)

no fue expresamente solicitada en la demanda presentada en 2011, situación entendible porque la categorización de dicho perjuicio fue explicada con claridad por la jurisprudencia a partir de la sentencia de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, de 5 de agosto de 2014 (SC10297-2014), detrimento que tasó *arbitrium iudicis* en \$15.000.000, cuyos argumentos que no tuvieron concreto reproche por parte de la demandada en su recurso de apelación.

No obstante, necesario es advertir que dicho fundamento no implica que el *a quo* haya incurrido en fallo *extra* o *ultra petita* en contravía al principio de congruencia del art. 281 del Cgp, puesto que en realidad la parte actora previó en su *petitum*, de manera genérica, el reconocimiento de perjuicios inmateriales, los cuales subclasificó con la antigua metodología de los perjuicios morales objetivados y subjetivados, y que fue superada por la doctrina jurisprudencial según se encuentra explicado en la citada sentencia SC10297-2014 de la Corte Suprema de Justicia.

En ese orden, al entenderse que el desmedro al buen nombre en el contexto del hábeas data financiero, constituye una subcategoría de los daños extrapatrimoniales, conforme a las más recientes explicaciones y aclaraciones de la jurisprudencia, puede afirmarse que su reconocimiento guarda congruencia con las pretensiones del libelo inicial de este proceso, en una franca interpretación de la demanda por parte del juez conforme al principio *iuria novit curia* ya citado en otros apartes de esta providencia, y en tal sentido debe entenderse con mayor precisión la disertación que sobre el particular expuso la juez aquí en la sentencia apelada.

Sobre el particular, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, en jurisprudencia relevante (SC10297-2014), precisó que en contraposición al daño estrictamente patrimonial, el perjuicio

extrapatrimonial “no se reduce al tradicional menoscabo moral, pues dentro del conjunto de bienes e intereses jurídicos no patrimoniales que pueden resultar afectados mediante una conducta dolosa o culposa se encuentran comprendidos aquéllos distintos a la aflicción, el dolor, el sufrimiento o la tristeza que padece la víctima. En este contexto, son especies de perjuicio no patrimonial –además del daño moral– el daño a la salud, a la vida de relación, o a bienes jurídicos de especial protección constitucional tales como la libertad, la dignidad, la honra y el buen nombre, que tienen el rango de derechos humanos fundamentales.

(...)

”Estas subespecies del daño extrapatrimonial no pueden confundirse entre sí, pues cada una de ellas posee su propia fisonomía y peculiaridades que las distinguen de las demás y las hacen merecedoras de tutela jurídica; aunque a menudo suele acontecer que confluyan en un mismo daño por obra de un único hecho lesivo.

”De ahí que el daño no patrimonial se puede presentar de varias maneras, a saber: **i)** mediante la lesión a un sentimiento interior y, por ende, subjetivo (daño moral); **ii)** como privación objetiva de la facultad de realizar actividades cotidianas tales como practicar deportes, escuchar música, asistir a espectáculos, viajar, leer, departir con los amigos o la familia, disfrutar el paisaje, tener relaciones íntimas, etc., (daño a la vida de relación); o, **iii)** como vulneración a los derechos humanos fundamentales como el buen nombre, la propia imagen, la libertad, la privacidad y la dignidad, que gozan de especial protección constitucional.

*”Las dos primeras formas de perjuicio han sido amplia y suficientemente desarrolladas por esta Corte. El **menoscabo a los bienes jurídicos personalísimos de relevancia constitucional**, en cambio, aunque se ha enunciado tangencialmente por la jurisprudencia, no ha sido materia de profundización, dado que hasta ahora no se había planteado ese asunto en sede de casación.”*

En la sentencia citada, la Corte aprovechó la oportunidad para desarrollar la línea jurisprudencial respecto del resarcimiento de las diversas subclases de perjuicios que constituyen el daño a la persona o extrapatrimonial, en particular los de protección en materia civil de bienes jurídicos de especial relevancia constitucional, entre estos el derecho al buen nombre, y fijó los parámetros a tener en cuenta para efectos de la reparación integral prevista en el art. 16 de la Ley 446 de 1998 y evitar que el juez incurra en doble indemnización por el mismo perjuicio.

Pues bien, la misma Corte, en providencia posterior (SC3653-2019), individualizó aun más ese detrimento al buen nombre al analizarlo bajo el entendido de la *“responsabilidad por violación del habeas data financiero”*, de fuente contractual, por cuanto concierne a las actividades de recolección, procesamiento y circulación de los datos de personas deudoras. Explicó que el referido habeas data financiero *“es derecho y a la vez garantía accesoria de una obligación a favor del acreedor”*, pues se erige como prerrogativa de rango superior para el titular de la información, con sustento en el art. 15 de la Constitución, de amparo inmediato mediante acción de tutela para conocer, actualizar y rectificar sus datos comerciales y bancarios, como un mecanismo de protección frente al peligro suscitado por las nuevas tecnologías y la masificación de internet, junto con la *“informatización”* de los registros personales, de allí

que se trate de un derecho fundamental “*por corresponder a una modalidad de información sectorial específica con notable interés público, esto es, la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.*”

También expuso que el “*habeas data financiero comprendido como garantía accesoria del crédito a favor del acreedor se relaciona con el efecto que produce para la moral y renombre del deudor, un reporte negativo sobre el cumplimiento de la obligación.*”

”*Lo anterior, porque en el plano práctico, el dato negativo es concebido como una sanción por la deshonra a una prestación dineraria, por tal razón, resulta legítimo informar tal situación a los agentes del mercado financiero, con el fin de que tomen medidas de mitigación de riesgos acerca de sus presentes o posibles acreencias.*”

”*De esa manera, el reproche o castigo comprende una forma de determinismo crediticio y abatimiento en el titular de la información, al punto de llevarlo a sentir vergüenza frente a los participantes del circuito económico, en tanto que su prestigio como obligado quedaría en entredicho.*”

”*Así las cosas, la alternativa para el deudor, en beneficio del acreedor, no es otra que purgar la mora de las obligaciones lo más rápido posible, reduciendo el término de caducidad del dato negativo, so pena de quedar marginado del mercado financiero.*”

”*En esa lógica, un reporte negativo, por los efectos adversos que este conlleva, puede resultar más gravoso frente a un proceso judicial, y más eficiente en el cobro del crédito insoluto*”.

En ese contexto, la juez *a quo* reconoció el monto de \$15.000.000 a título de reparación por perjuicio al buen nombre de la demandante (daño extrapatrimonial), en la medida en que quedó acreditado que en el transcurso de varios meses del año 2018 y otros tantos de 2019, figuró reportada con deuda en mora por el contrato de prestación de servicios públicos con la aquí demandada, poniendo así en entredicho sus buenos hábitos en atender el cumplimiento de sus obligaciones en una base de datos de consulta pública por parte de entidades del sector bancario y financiero, fundamentos todos estos que tampoco tuvieron reproche concreto por la demandada en su recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia, motivo por el que la condena sobre el particular será confirmada.

7. En atención al daño moral, la juez *a quo* también condenó a la demandada al pago de \$15.000.000 a favor de la demandante, decisión que será revocada, toda vez que esta particular categoría de perjuicio extrapatrimonial no se encuentra suficientemente acreditada.

En efecto, como se dejó explicado en la jurisprudencia citada, el desmedro al buen nombre configura una subespecie del perjuicio extrapatrimonial distinto al daño moral, sin que por el solo hecho del reporte negativo de una persona en las centrales de riesgo como deudora morosa, implique necesariamente a modo de presunción, que sufrió aflicción, intenso dolor o tristeza en su psique, pues ninguna regla de la experiencia permite arribar a tal conclusión; por el contrario, ese tipo de inconvenientes bien pueden causar para el común de las personas incomodidad, molestia, fastidio o desgano, que resultan fácilmente superables luego de que se logre solucionar el problema, tanto más

cuando en este caso el reporte negativo a la centrales de riesgo ni siquiera superó un (1) año de duración.

Además, conforme al dictamen pericial del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, se determinó que la demandante no “*refiere sintomatología correlacionable con la presencia en ella de trastorno mental codificado*”, además no cuenta “*con historia clínica médica de atención, diagnóstico o tratamiento psiquiátrico que corrobore en la persona examinada la ocurrencia de un trastorno mental*”, que le ocasionaría “*deterioro de sus funciones psíquicas, derivado de la ocurrencia de un evento externo*” (folios 635 a 651, pdf 02, cuad. ppal.).

En consecuencia, por falta de demostración de este específico perjuicio, la decisión sobre el particular por parte de la juez *a quo* será revocada.

8. Como corolario, se revocará parcialmente la sentencia apelada, y se proferirán las declaraciones y condenas conforme a los fundamentos que vienen de explicarse. Además, se adicionará con la negativa de las demás pretensiones que no fueron acogidas en primera instancia, pronunciamiento que pasó por alto la juez a-quo.

Tal resultado tiene incidencia en las costas de primera instancia que se ajustarán a un 40% de la suma que se liquide, toda vez que la mayoría de las pretensiones fueron desestimadas (art. 365-5 cgp). Y no habrá lugar a condena en costas de segunda instancia, en la medida en que la sentencia de primer grado no fue confirmada ni revocada en su totalidad (art. 365, numerales 3 y 4 ejusdem).



## DECISIÓN

Por lo expuesto, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, D.C., en Sala de Decisión Civil, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **RESUELVE:**

1°) **REVOCAR** parcialmente el ordinal Cuarto de la sentencia apelada, proferida por el Juzgado 45 Civil del Circuito el 31 de agosto de 2022, y en su lugar ese ordinal queda así: **CONDENAR** a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. a pagar, en favor de María Judith Castillo Hernández, en el término de diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta decisión, las sumas de dinero que a continuación se indican: \$9.893.734 por daño emergente, y \$15.000.000 por daño al buen nombre (habeas data financiero).

2°) **ADICIONA** la sentencia apelada en el sentido de que fueron negadas las demás pretensiones de la demanda.

3°) **MODIFICA** el ordinal Sexto de la sentencia apelada para es su lugar condenar en costas a la parte demandada en un 40% de las que sean liquidadas.

4°) En todo lo demás, se confirma la sentencia apelada.

5°) Sin costas en esta instancia.

### NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE

Los Magistrados,

**GERMÁN VALENZUELA VALBUENA**

**HENEY VELÁSQUEZ ORTIZ**

**ADRIANA SAAVEDRA LOZADA**

*Radicado: 11001 31 03 038 2012 00034 02*

Firmado Por:

**German Valenzuela Valbuena**  
**Magistrado**  
**Sala 019 Civil**  
**Tribunal Superior De Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

**Adriana Saavedra Lozada**  
**Magistrado Tribunal O Consejo Seccional**  
**Sala 001 Civil**  
**Tribunal Superior De Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

**Heney Velasquez Ortiz**  
**Magistrada**  
**Sala Civil**  
**Tribunal Superior De Bogotá 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: **0b12f1c5657249ba16d8edf3550639de09f9b661145c00afe8bdb269d85d055a**

Documento generado en 25/07/2024 05:00:08 PM

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