

TEMA: RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL – “obligación de reparar el daño causado por delito o culpa” / **REPORTE ANTE DATA CRÉDITO / CARGA DE LA PRUEBA** – no se prueba el daño alegado y se desvirtúa el nexo causal /

TESIS: “(...) en el caso de la responsabilidad contractual o extracontractual, es de la carga de actor, según previsiones del artículo 177 ibídem, probar el daño o perjuicio padecido, que puede ser patrimonial o extrapatrimonial, la culpa, que consiste en un error de conducta en que no habría incurrido una persona prudente colocada en las mismas condiciones y la relación de causalidad entre el acto culposo y el daño. (...) Al comparar los presupuestos que debe acreditar la parte demandante para que salgan adelante sus pretensiones con la prueba que fue recaudada en el proceso, tampoco hay duda que no se cumplieron, pues basta mirar la documentación y las afirmaciones de los testigos e interrogatorio para concluir que ni siquiera el hecho atribuido a la parte demandada como generador de los perjuicios se ha demostrado (...) El reporte tantas veces citado y que constituye el fundamento para los perjuicios del demandante, en sentir de la Sala no fue ni improcedente ni arbitrario, tuvo sustento en la mora ante el no pago de lo adeudado, no logrando la parte demandante demostrar los presupuestos de la responsabilidad que citó, aunado a que la causa eficiente del hecho lo constituyó un tercero que suplantó a la víctima, aquí demandante, con lo cual se prueba además, el rompimiento del nexo causal y de contera exoneración de responsabilidad en la producción del hecho dañoso.”

MP. JOSÉ GILDARDO RAMÍREZ GIRALDO

FECHA: 20/04/2023

PROVIDENCIA: SENTENCIA



Al servicio de la Justicia y de la Paz Social

JOSÉ GILDARDO RAMÍREZ GIRALDO
Magistrado

DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLÍN
TRIBUNAL SUPERIOR
SALA TERCERA DE DECISIÓN CIVIL,
Medellín, veinte de abril de dos mil veintitrés

Proceso: ORDINARIO RCE
Demandante: OSCAR JAIRO OROZCO MONTOYA
Demandados: COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P
Radicado: 050013103001 20080018701
Decisión: Confirma sentencia
Sentencia No: 012

Se procede a decidir por la Sala Civil del Tribunal Superior de Medellín, el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante, frente a la sentencia del 31 de agosto de 2022 proferida por el Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Oralidad de Medellín, dentro del proceso Ordinario de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL instaurado por OSCAR JAIRO OROZCO MONTOYA en contra de COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P.

I. ANTECEDENTES

1. Solicita la parte actora que mediante sentencia ***se declare a COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P. civilmente responsable de los perjuicios que le fueron ocasionados, porque actuaron con impericia y negligencia al no tomar las precauciones normales antes de proceder a la celebración de los contratos de telefonía móvil y tampoco percatarse de la indebida utilización de su nombre, máxime cuando se toma la decisión de reportarlo a las centrales de riesgos antes**

Radicado 05001310300120080018701

1

JGRG

de efectuar la investigación que la demandada afirma haber efectuado según comunicación 014144 del 11 de agosto de 2006. Como consecuencia, se les ***condene** a pagarle la suma de \$50.000.000 como indemnización de perjuicios materiales a causa de la indebida utilización del nombre de OSCAR JAIRO OROZCO MONTROYA y el reporte a las centrales de riesgo como deudor moroso y de poca confiabilidad y la suma de \$100.000.000 como perjuicios personales, perjuicio moral al buen nombre y la ***condena** en costas.

2. Como sustrato de sus pedimentos, invocaron los hechos que el Despacho así compendia:

a) La sociedad COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P., activó a nombre del demandante las siguientes líneas telefónicas celulares Nros: 300- 2746387, 300-6568963, 300-6568993, 300-6569048, 300-6569073, 300-6569083, 300-6956645, 300-6956750 sin su conocimiento ni autorización; contratos para el servicio de telefonía móvil que fueron suscritos a nombre de OSCAR JAIRO OROZCO MONTROYA por UNA TERCERA PERSONA que se identificó con sus documentos, procediendo a cometer fraudes y dejando saldos por pagar a favor de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P., situación que ocasionó al demandante el reporte a las centrales de riesgo Datacrédito por parte de la sociedad demandada, a partir del día 31 de julio de 2.006.

b) Con el reporte de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P., en las centrales de riesgo que fueron improcedentes, arbitrarios y por varios meses, al demandante se le ocasionaron perjuicios materiales y morales y en sus actividades económicas por la imposibilidad de acceder a productos financieros determinados para la operación de sus actividades comerciales, cuando nunca ha estado reportado moroso o con riesgo crediticio con ninguna entidad financiera ni en las centrales de riesgo del sistema financiero como deudor.

c) La sociedad COLOMBIA MOVIL S.A nunca hizo ninguna gestión por verificar la verdadera identidad de su deudor, ni mucho menos buscó el cobro o acercamiento con su verdadero deudor; aceptó que la activación de las líneas antes referidas a nombre del señor OROZCO obedeció a un error y por ende procederían a cancelarlas, manifestando también que gestionaban la exclusión del demandante de las centrales de riesgo, lo que nunca ocurrió y siguió figurando como deudor moroso durante varios meses más.

d) El señor OROZCO MONTOYA se acercó al Banco de Occidente en la ciudad de Medellín con el fin de aplicar para el otorgamiento de un crédito y así solventar los gastos de sus actividades COMERCIALES, lo cual le fue negado por estar registrado en las central de riesgos y ello implicó incalculables perjuicios económicos toda vez que incumplió compromisos de nómina, acreedores, servicios públicos, además de otras obligaciones que sufragaría con el crédito bancario que le fue negado y que ascendía a la suma de CUATRO MIL MILLONES DE PESOS necesarios para la ejecución de contratos con la Presidencia de la República. También estaba aplicando como codeudor solidario de las empresas de su grupo familiar, ante las instituciones financieras; con la actuación irresponsable de COLOMBIA MOVIL S.A. se ocasionaron situaciones de exclusión financiera del señor OROZCO MONTOYA, quien con su grupo familiar, son accionistas de firmas prestadoras de servicios temporales y servicios de outsourcing. Igualmente el demandante es propietario y empresario de establecimientos de comercio dedicados a la distribución de motocicletas, siendo distribuidor exclusivo para el Magdalena medio de marcas como Yamaha, Honda y para dicha actividad es necesario igualmente el crédito otorgado por el sistema financiero.

e) El demandante nunca entregó autorización a COLOMBIA MOVIL S.A., E.S.P., para incorporar su nombre a centrales de riesgo crediticio. Si la entidad demandada, en forma negligente aceptó y tramitó la documentación que en forma engañosa le fue presentada, debió tomar las precauciones pertinentes para el trámite de su vinculación a la base de datos que negligentemente lo vinculó y lo mantuvo vinculado.

f) El día 11 de Agosto de 2.006, la sociedad demandada, le notifica por escrito al demandante, que reconocerá el error de su vinculación a las centrales de riesgo como deudor moroso suyo y que en su lugar procedería a desvincularlo en forma inmediata, pero ello ocurre solamente después de accionar una tutela interpuesta por el demandante, el día 27 de Octubre de 2.006.

g) Los perjuicios por lucro cesante, en virtud de la imposibilidad de acceder al sistema crediticio financiero, los tasa en la suma de CINCUENTA MILLONES DE PESOS, los morales en la suma de CIEN MILLONES DE PESOS, pues con la actitud arbitraria e irresponsable de COLOMBIA MOVIL S.A., se causaron menoscabos personales en virtud de la posibilidades de acceso al sistema financiero.

h) El señor JAIRO OROZCO MONTOYA es accionista mayoritario de las sociedades: ASINDUSTRIA S.A, EMPLEAMOS S.A, AYUDA TÉCNICA Y DE SERVICIOS "ATECSA" S.A., AYUDA EMPRESARIAL MÚLTIPLE "AYMSA" S.A, empresa unipersonal YAMABOY E. U., accionista mayoritario de sociedades familiares y partícipe de empresas unipersonales, obra como avalista o codeudor de las obligaciones de dichas sociedades ante el sistema financiero colombiano y el reporte de COLOMBIA MÓVIL S.A como deudor dudoso, originaron inconvenientes financieros a dichas sociedades, quedando obligado a adquirir recursos financieros con terceros ajenos al sistema crediticio, a tasas que superaban incluso en un 100% las tasas del sistema financiero. Para el año 2.006, el demandante constituyó una sociedad comercial que se dedicaría a la explotación comercial de canteras y minas de piedra y mármol y por el reporte, se vio precisado a atender con recursos de prestamistas particulares, el montaje de dicha empresa, al verse impedido de acceder al sistema crediticio, para atender las necesidades económicas de su nueva actividad comercial. Dichos créditos superaron los costos del sistema bancario en forma sustancial.

3. TRÁMITE. La demanda fue admitida el día 1º de agosto de 2008. La sociedad demandada se notifica y a través de apoderado judicial, se opone a las pretensiones y propone como excepciones de mérito: imposibilidad para que prosperen las pretendidas indemnizaciones por ausencia de pruebas e inexistencia de responsabilidad civil extracontractual en cabeza de COLOMBIA MOVIL S.A., enriquecimiento sin causa y cobro de lo no debido, indebida conformación de la Litis por pasiva, falta de jurisdicción y competencia. Propone como excepción previa la que denomina falta de jurisdicción y competencia, la cual se declara impróspera en auto de 29 de abril de 2009. De las excepciones de mérito se dio el trámite respectivo, se citó a audiencia de conciliación la que fracasa ante la no asistencia de la parte demandada, se decretan pruebas, se corre traslado para alegatos.

II. LA SENTENCIA APELADA

4. Mediante providencia del 31 de agosto de 2022 el Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Oralidad de Medellín, luego de realizar

el recuento del trámite adelantado, de encontrar reunidos los presupuestos procesales y plantear el problema jurídico, consideró que conforme a las pretensiones, la responsabilidad cuya declaratoria se busca se deriva de la supuesta impericia y negligencia con que actuó la entidad demandada "... al no tomar las precauciones normales antes de proceder a la celebración de los contratos de telefonía móvil y tampoco percatarse de la indebida utilización del nombre de mi representado, máxime cuando se toma la decisión de reportarlo a las centrales de riesgo antes de efectuar la investigación que la demandada afirma haber efectuado según la comunicación 014144 del 11 de agosto de 2006." De ahí que frente a la legitimación en la causa que, conjuntamente con el interés para obrar y la tutela de la norma sustancial, constituyen presupuestos o condiciones necesarias para una decisión de mérito, encuentra el Despacho que estos presupuestos no resisten ningún reparo, atendiendo a los pronunciamientos de la Corte Suprema de Justicia. Si la demanda se formula por quien afirma haber sufrido los perjuicios cuya indemnización se reclama en razón del reporte que se le hizo en DATACREDITO, por una obligación que no adquirió y para resistir esta pretensión se vincula, por pasiva, a la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP a la cual se endilga el hecho dañoso y la consecuente obligación indemnizatoria, por su actuación negligente, ningún reparo resiste la legitimación en la causa tanto por activa como por pasiva, ni el interés para obrar que le asiste al demandante, a quien se otorga acción indemnizatoria, siempre que pruebe la causación de un daño, por un hecho culposo o doloso, ajeno a un contrato, en los términos del artículo 2341 del Código Civil. Se está en presencia de una responsabilidad directa teniendo en cuenta que la actividad que generó el reporte negativo del actor se desarrolló dentro de las actuaciones propias del objeto social de la entidad demandada, por lo que es al demandante a quien le incumbe probar la culpa de la entidad y que ésta causó el daño en ejercicio de sus funciones. Si bien, el reporte negativo del demandante ante Datacrédito se originó en los contratos de telefonía celular que aparentemente suscribió con la demandada, cuyas obligaciones fueron incumplidas por el usuario, lo cual, en línea de principio enmarcaría este asunto en los supuestos de una responsabilidad contractual, lo cierto es que, según se advierte de lo expuesto en la demanda, la respuesta a la misma y las pruebas aportadas, el reporte negativo era injustificado en razón de que las obligaciones objeto de cobro nunca fueron adquiridas por el demandante, toda vez que no fue la persona que suscribió los mencionados contratos de los cuales emanaban las

obligaciones no pagadas que motivaron dicho reporte, lo que permite afirmar que el hecho generador del daño se originó al margen de cualquier vínculo contractual con el demandante, quedando en este caso la responsabilidad cobijada bajo el manto de la responsabilidad civil extracontractual como acertadamente fue encauzada. Frente al hecho culposo, que según lo expuesto en la demanda corresponde a "la celebración indebida de unos contratos en los que por falta de precauciones la demandada no se percató de que se estaba suplantando al actor, lo que posteriormente dio lugar a que ante el incumplimiento de las obligaciones derivadas de ellos el demandante fuera reportado a la central de riesgo Datacrédito", se tiene que efectivamente se presentó una relación contractual entre la demandada y "alguien" que se hizo pasar por el demandante para la activación de unas líneas telefónicas, lo cual guarda relación con la documentación que aportó la demandada, así como de las copias de las comunicaciones que dicha entidad le remitió al señor Óscar Jairo Orozco, además que se desprende de lo declarado por el señor Néstor Mauricio Cardona Rivera en su calidad de "Gerente de Anti-Fraude para Tigo (Colombia Móvil S. A.). Para definir si ese actuar de la demandada fue descuidado, negligente o imprudente, o simplemente se dio como normalmente ocurría en el desarrollo de su actividad, debe partirse inicialmente de establecer la forma en que se realizó la activación de las líneas telefónicas a nombre del demandante, circunstancia frente a la cual se parte de lo afirmado por el actor en el hecho segundo de libelo, cuando narra que: "Los contratos para el servicio de telefonía móvil fueron suscritos a nombre de mi representado por UNA TERCERA PERSONA que se identificó con los documentos de mi mandante, procediendo a cometer fraudes y dejando saldos por pagar..." Frente a dicha afirmación, la entidad demandada expuso que "cuando solicitó los documentos del supuesto señor Orozco, fue muy diligente, pero la falsificación llevada a cabo por los delincuentes (incluso falsificando referencias laborales, documento de identificación y demás) excedió las medidas usuales de control que realiza". Dicha aseveración fue respaldada con copias de las solicitudes de servicio, copia de la cédula de ciudadanía y que corresponde a Óscar Jairo Orozco Montoya, así como de un certificado laboral, documentos que según se indica en la respuesta a la demanda acompañaron las solicitudes de servicio de telefonía móvil, cuyo aporte no mereció reparo alguno por parte del actor mercediendo por tanto total crédito en cuanto a lo que representan. Según se desprende del interrogatorio de parte del demandante y de lo dicho por la testigo Martha

*Cecilia Hoyos Toro, el actor ya había sido objeto de fraudes similares ante otras instituciones, entre ellas Comcel, en los cuales personas inescrupulosas habían suplantado su identidad, realizando transacciones ilegales para la adquisición de servicios. De la declaración rendida por Néstor Mauricio Cardona y Ángela María Correa se desprende que para el momento en que se realizaron los contratos cuyo incumplimiento originó el reporte del demandante, los documentos solicitados al suscriptor era fotocopia de la cédula de ciudadanía, el diligenciamiento del contrato y de las cláusulas de permanencia, foto, huella y desprendible de nómina o certificación laboral; es decir, requisitos cuyo cumplimiento se verifica con la documentación que aportó la parte demandada y que no fue cuestionada por las partes, de donde se desprende que cumplió con las precauciones normales para la celebración de los mencionados contratos de telefonía, sin que fuera arrimada al proceso prueba alguna por parte del demandante que diera cuenta de que debió haber realizado otro tipo de exigencias. Todo obedeció a la suplantación de la que fue víctima el actor, hecho que también afectó a la entidad demandada, de quien se insiste, no probó el actor que para contratar debía adoptar controles más allá de los que tenía implementados a fin de percatarse de la indebida utilización de su nombre, o que debía exigir documentación adicional a la que requirió, pudiéndose por tanto inferir que no tenía la obligación ni se hallaba en posibilidad de conocer la falsedad personal en los documentos que requirió y que le fueron presentados, máxime teniendo en cuenta que en nuestro ordenamiento se presume la buena fe como principio fundamental de los contratos, de ahí que considere el Despacho que no existe prueba de la supuesta negligencia que el actor endilga a la demandada, y que según él se hizo evidente al momento de celebrar las mencionadas negociaciones. Ahora bien, siguiendo el derrotero de las pretensiones, las cuales refieren: "máxime cuando se toma la decisión de reportarlo a las centrales de riesgo **antes** de efectuar la investigación que la demandada afirma haber efectuado según la comunicación 014144 del 11 de agosto de 2006.", no encuentra el Despacho razón para pensar que si existió un reporte a Datacrédito por cuenta de la demandada, reporte que resultó admitido por ambas partes, éste tuviera que haberse dado con posterioridad a la investigación aludida. Ello, por cuanto en sana lógica resulta más que razonable que el reporte se diera previo a la investigación, pues esta última solo se presentó con posterioridad, obedeciendo a la reclamación del actor cuando se percató que tenía dicho reporte, y fue en virtud de ella que la demandada*

dispuso la cancelación de los contratos tal como se desprende de las comunicaciones que le envió al demandante, y la comunicación a la central de riesgo respectiva para su exclusión. Por lo anterior considera el Despacho que no se encuentra demostrada la actitud negligente o imprudente de la demandada que pueda dar lugar a un actuar culposo de su parte, máxime porque para el momento en que se presentaron los hechos no eran aplicables las disposiciones sobre hábeas data que fueron promulgadas y entraron en vigencia posteriormente, como la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o la Ley 1266 de 2008 referida a la información contenida en las bases de datos, o el Decreto 2870 de 2007, en la primera de las cuales se estableció que "El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bancos de datos debe ser previamente informado al usuario, quien es el titular de la información, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma". Hay lugar a la declaratoria de responsabilidad cuando se demuestra que una persona debe reparar el perjuicio o daño sufrido por otra a causa de su actuar culposo, culpa que descansa sobre la negligencia, imprudencia, impericia o incumplimiento de reglamentos. Por lo tanto, en este caso al no encontrarse probado un actuar culposo atribuible a la parte demandada, innecesario resulta continuar con el análisis de los demás presupuestos de la responsabilidad civil extracontractual y excepciones propuestas, pues lo anunciado aniquila la posibilidad de prosperar lo pedido. Por lo tanto, desestima las pretensiones de la demanda y condena en costas al demandante.

III. LA IMPUGNACIÓN

5. Inconforme con la decisión, la sentencia fue impugnada por la parte demandante y en forma oportuna presenta sus motivos de inconformidad indicando que el *fundamento de la sentencia, es que la parte demandante no probó con suficiencia la actitud negligente o imprudente de la demandada que pueda dar lugar a un actuar culposo de su parte y que no es suficiente alegar el derecho sino se suministran los medios que hagan ciertos para el fallador los hechos controvertidos, ante lo cual advierte que hay pruebas que respaldan el peticionario y que el Juzgado desconoció en su integridad.*

Cuando se realiza el análisis de la forma en que se hizo, la activación de las líneas telefónicas a nombre del demandante, a través de los contratos para el servicio de telefonía móvil que fueron suscritos a nombre del mismo por UNA TERCERA PERSONA que se identificó con los documentos del demandante, procediendo a cometer fraudes y dejando saldos por pagar, el despacho se quedó con la aseveración realizada por el demandado frente a dicha manifestación cuando indicó: "cuando solicitó los documentos del supuesto señor Orozco, fue muy diligente, pero la falsificación llevada a cabo por los delincuentes (incluso falsificando referencias laborales, documento de identificación y demás) excedió las medidas usuales de control que realiza", **sin exigirle al demandado el obrar diligente que le corresponde al prestar un servicio público**, y dejando de lado el hecho que, no se realizó por parte de Colombia Movil S.A. un verdadero control tendiente a determinar que, los datos personales del señor OROZCO MONTOYA eran reales y fidedignos, ni a confrontar la veracidad de los datos y documentos suministrados, ni se realizaron los filtros jurídicos a los cuales son llamados este tipo de entidades en el despliegue de su actividad comercial, **faltando con ello al principio de debida diligencia**. Teniendo en cuenta que la telefonía móvil celular es un servicio público de telecomunicaciones, no domiciliario, de ámbito y cubrimiento nacional, resulta claro que las entidades que prestan servicios integrados de comunicaciones deben incluir en sus políticas y procedimientos relativos a la administración de la información, ciertas definiciones, criterios y requerimientos mínimos relativos a seguridad y calidad de la información que se maneja a través de canales e instrumentos para la realización de sus operaciones, **y tienen la obligación de incluir, en los procedimientos para la prestación de los servicios, un criterio de autenticación** para verificar la identidad de sus clientes o usuarios, así como el contenido y veracidad de la información del cliente. De la valoración de la prueba testimonial de la señora **Ángela María Correa Garzón**, realizada por el Juzgado, el mismo concluyó que de dicha declaración de desprendía que: "para el momento en que se realizaron los contratos cuyos incumplimiento originó el reporte del demandante, los documentos solicitados al suscriptor era la fotocopia de la cédula de ciudadanía, el diligenciamiento del contrato y de las cláusulas de permanencia, foto, huella y desprendible de nómina o certificación laboral, no fueron cuestionados por las partes, se desprende que el demandado cumplió con las precauciones normales para la celebración de los contratos de telefonía, máxime cuando no fue arrimada al proceso prueba alguna por parte del

demandante que diera cuenta de que debió haber realizado otro tipo de exigencias” **siendo ésta una prueba diabólica que no podía soportar el demandante**, cuando ni siquiera estuvo presente ni participó de la celebración de los contratos, ni le era posible conocer cuáles requisitos adicionales eran fundamentales solicitar a los clientes o usuarios del demandado para evitar la comisión de un delito de suplantación personal. Al respecto la Dirección de Investigaciones de la **Superintendencia de Industria y Comercio en la Resolución 40507 del 11 de julio de 2017**, Radicado 2016-32009, por medio de la cual se impone una sanción administrativa al proveedor de servicios UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. por la omisión al deber de adoptar las medidas apropiadas a fin de prevenir la comisión de fraudes en la celebración de los contratos de prestación de servicios conforme lo prevé el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, ha considerado: “con su actuar, se está generando un daño injustificado en los usuarios de los servicios de comunicaciones, en tanto se encuentran en una situación en la cual se les impone soportar una obligación de manera injustificada, la que, además, resulta ser consecuencia de la falta de diligencia por parte de la sociedad sancionada en la toma de medidas adecuadas y suficientes que permitan evitar la ocurrencia del fenómeno en discusión ello”. Manifestaciones como la del A quo, en la cual indicó: “No probó el actor que para contratar debía adoptar controles más allá de los que tenía implementados a fin de percatarse de la indebida utilización de su nombre, o que debía exigir documentación adicional a la que requirió, pudiéndose por tanto inferir que no tenía la obligación ni se hallaba en posibilidad de conocer la falsedad personal en los documentos que requirió y que le fueron presentados”, **le imprimen una carga procesal al demandante imposible de soportar o probar**, toda vez que no podía determinar o requerir él mismo del demandado como entidad prestadora del servicio integrado de comunicaciones, controles adicionales relativos a la seguridad y calidad de la información que debieran manejar a través de sus canales e instrumentos para la realización de sus operaciones, siendo además su obligación incluirlos en sus procedimientos, por lo cual, debía ser el demandante quien demostrara que desplegó todas las actividades necesarias a fin de determinar la veracidad del contenido y de la información del cliente. Colombia Móvil S.A. es una empresa que se dedica a prestar un servicio público, razón por la cual en las relaciones con sus usuarios debe observar no solamente los controles de riesgo crediticio, sino que además dentro de la prestación del servicio público está obligada a cumplir con el

principio de responsabilidad demostrada en el tratamiento de la información que recolecta. Son múltiples los pronunciamientos, dentro del ordenamiento jurídico nacional, que contemplan que son los proveedores del servicio de telefonía móvil quienes deben prevenir y hacer seguimiento para que no se realicen suplantaciones en la adquisición de líneas celular, tal como lo señala la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC–: **Resolución CRC 3066 de 2011. Artículo 36: PREVENCIÓN DE FRAUDES.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin. Esta información deberá estar disponible para consulta de la CRC y de las autoridades de inspección, vigilancia y control". **El decreto 3466 de 1982**, que para la época de los hechos que dieron lugar a esta acción, dictó normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, en su Artículo 23, determinó la "Responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios. Respecto de los bienes y servicios cuya calidad e idoneidad haya sido registrada en los términos del presente decreto o respecto de los cuales sea legalmente obligatorio el registro o licencia, o cuya calidad e idoneidad haya sido determinada mediante la oficialización de una norma técnica, la responsabilidad de los productores se determinará de conformidad con los términos y condiciones señalados en el registro o licencia o en la disposición que haya oficializado la norma técnica, teniendo en cuenta las causales de exoneración previstas en el artículo 26. Cuando la calidad e idoneidad de los bienes y servicios no haya sido objeto del registro, bastará para establecer la responsabilidad por la mala o deficiente calidad o idoneidad, la demostración del daño, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad señaladas en el citado artículo 26". Es perfectamente posible concluir, que las entidades que prestan servicios integrados de comunicaciones **deben cumplir con el requisito de autenticación a la hora de prestar sus servicios, el cual hace referencia a la necesidad de conocimiento del cliente y a la necesidad de identificar plenamente al mismo, antes de iniciar una relación contractual con este.** El daño causado al demandante tuvo su origen en la negligencia en el actuar de la sociedad COLOMBIA MOVIL S.A., no solo al vincular al señor OSCAR JAIRO OROZCO MONTROYA a las bases de datos como deudor moroso, sino que, con

dicho reporte ilegal y negligente y al retrasar en forma injustificada la desvinculación del mismo de dichas bases de datos, causó los daños que hoy su reparación solicita. Y es que, no solamente, incurrió en el hecho que causa el daño la demandada, con el reporte irregular, sino, con la negligencia en su actuar, para desvincularlo, después de reconocer que el reporte a las bases de datos lo había hecho en forma anómalo, solamente setenta y seis (76) días después a la aceptación de su error, el cual recogió en el documento que reposa con el expediente y que se tabuló como Oficio 014144 del día 11 de Agosto de 2.006 y donde se le informa al demandante su exclusión de la central de riesgo, misma que solo tuvo lugar, el día 27 de Octubre de 2.008, según comunicación con Ref. 01-11973775843-1 emitido por Colombia Móvil, en virtud de la acción de tutela que fue necesario instaurar, ante el Juzgado Vigésimo Primero Civil Municipal, en búsqueda del resarcimiento del buen nombre del señor OSCAR JAIRO OROZCO MONTOYA. Termina el escrito solicitando revocar totalmente la sentencia de primera instancia y se sirva estimar la totalidad de las pretensiones de la demanda, encaminadas a declarar civilmente responsable a la sociedad COLOMBIA MOVIL S.A. y condenar al demandado en los perjuicios y por las costas.

IV. TRÁMITE SEGUNDA INSTANCIA

6. Una vez admitido el recurso y corridos los términos para sustentar la impugnación, la parte demandante allegó escrito en la forma ya indicada. **El apoderado de la parte demandada** como no recurrente se pronunció indicando que *la decisión tomada por el Juez de primera instancia se encuentra fundamentada en derecho y analiza el conjunto de pruebas reunidas en el expediente. El demandante alegó en su escrito de demanda haber sufrido un perjuicio por parte de COLOMBIA MÓVIL como consecuencia de la negligencia o falta de pericia efectuada por esta última, al no tomar las precauciones normales antes de proceder a la celebración de los contratos de telefonía móvil y tampoco percatarse de la indebida utilización del nombre del demandante, sobre todo cuando se tomó la decisión de reportarlo ante las centrales de riesgo. Sobre lo anterior acertó el Juez de primera instancia al determinar que efectivamente se celebró un*

contrato entre mi mandante y un "sujeto" que suplantó la identidad de la parte demandante a fin que se crearan a nombre de este último, una líneas telefónicas, afirmación que realizó con fundamento en los medios de prueba aportados al expediente, tales como copias de comunicaciones remitidas por la parte demandada al señor Oscar Orozco, declaración del señor Néstor Cardona en su calidad de " Gerente antifraude para Tigo", entre otros. Resulta ajustada a derecho la apreciación descrita en la providencia reprochada, mediante la cual se da valía a la afirmación expuesta por la entidad demandada, en la cual se pretendía compartir con el juzgado que al supuesto sujeto que dijo ser el señor Orozco se le solicitaron todos los documentos necesarios para proceder a contratar y aquel falsificó referencias laborales, documento de identidad y demás, situación que, pese a la diligencia y buen obrar de la demandada, excedió las medidas usuales de control que esta efectúa, evento que en efecto imposibilitó la observancia de la falsedad personal. Lo anterior por cuanto, tras considerar que la citada afirmación contaba con sustento probatorio en las copias de las solicitudes de servicio presentadas por la empresa, las cuales son: Copia de la cédula del señor Orozco Montoya, certificado laboral a favor del demandante y la solicitud del servicio de telefonía. La misma suerte corre lo que anotó el A quo en la sentencia, tendiente a especificar que para el momento en que se realizaron los contratos, cuyo incumplimiento originó el reporte del demandante, los documentos solicitados al suscriptor, eran la copia de la cédula, el diligenciamiento del contrato, cláusulas de permanencia, foto, huella y desprendible de nómina o certificación laboral, es por esto que el juez de primer grado colige que mi representada cumplió con las precauciones normales para la celebración de los contratos, pues los medios de prueba obrantes en el expediente, esto es las declaraciones realizadas por el señor Néstor Mauricio Cardona Rivera y Ángela María Correa Garzón, dan cuenta de ello. Por su parte, en lo que tiene que ver con que en el asunto de marras todo obedeció a la suplantación de la que fue víctima el actor, no se equivoca el juez de primera instancia, pues tal como lo expresó en la sentencia, la empresa que represento también fue afectada por el actuar ilegal del tercero, aunado a que la parte actora no demostró que le correspondía a la demandada exigir o aplicar un protocolo de control de identidad mayor al que se aplica en la totalidad de los casos o si tenía la responsabilidad de solicitar documentación adicional, de manera que no se encontraba en la posibilidad de conocer o advertir la falsedad personal, máxime cuando en nuestro ordenamiento se

presume la buena fe. Por todo lo dicho coincide con la postura jurídica y decisión emitida por el A quo, pues claro está que no se demostró una actitud negligente o imprudente efectuada por parte de la demandada, sobre todo si se tiene en cuenta que para el momento de los hechos no eran aplicables los presupuestos normativos en torno al habeas data que se promulgaron con posterioridad a la ocurrencia de los hechos. Termina su escrito solicitando se mantenga incólume la decisión proferida el 31 de agosto de 2022 y la condena en costas a la parte demandante.

V. CONSIDERACIONES

7. Conforme a la competencia restringida del superior en sede de apelación, prevista en el artículo 357 del CPC, habida cuenta que el recurso de apelación fue formulado solo por la parte demandante, la competencia se limita a los puntos que son motivo de inconformidad.

8. PROBLEMA JURÍDICO. Se centra en establecer si asistió razón al A quo al desestimar las pretensiones de la demanda por no haberse acreditado los presupuestos de la responsabilidad endilgada a la demandada confirmando así la decisión, o si por el contrario, debe accederse a lo pedido porque en sentir de la parte demandante, con la prueba allegada se demuestra que existió un actuar negligente y arbitrario por parte del demandado que llevaron a que el demandante fuese reportado ante los centrales de riesgo, siendo viable revocar la decisión, estimar las pretensiones y condenar al demandado al pago de perjuicios en la forma indicada.

9. Como lo ha dicho la Jurisprudencia, la responsabilidad civil puede ser de origen contractual o extracontractual, teniendo lugar la primera, cuando la lesión que se ocasiona a otro patrimonio es

consecuencia del incumplimiento o del cumplimiento tardío o inoportuno de un contrato y la segunda, cuando el resultado dañoso se produce sin mediar la existencia de un vínculo contractual previo. Para la prosperidad de la pretensión indemnizatoria, en el caso de la responsabilidad contractual o extracontractual, es de la carga de actor, según previsiones del artículo 177 ibídem, probar el daño o perjuicio padecido, que puede ser patrimonial o extrapatrimonial, la culpa, que consiste en un error de conducta en que no habría incurrido una persona prudente colocada en las mismas condiciones y la relación de causalidad entre el acto culposo y el daño. Y según se ha indicado en la demanda, el asunto aquí planteado es el de una responsabilidad civil extracontractual producto de los perjuicios ocasionados al demandante con la indebida utilización que hicieron de su nombre y que terminó con un reporte negativo ante DATACREDITO por parte de la sociedad COLOMBIA MOVIL, ya que actuó con impericia y negligencia al no tomar las precauciones normales antes de proceder a la celebración de los contratos de telefonía móvil.

10. La responsabilidad civil extracontractual se ha entendido como la obligación de reparar el daño causado por delito o culpa; para la configuración resulta necesario que queden plenamente demostrados: *1) una conducta que sea la causa del daño; 2) un daño o perjuicio; 3) que entre el daño y la culpa exista un nexo de causalidad, sumado a un cuarto elemento esencial de orden psicológico exclusivo de ésta, 4) que la conducta haya sido culposa o dolosa.*

Se encuentran acreditados los presupuestos procesales y no se advierte la presencia de vicios de nulidad que comprometan la regularidad de la actuación, siendo entonces viable acometer el fondo del asunto, para lo cual debe partirse de que el daño a causa

del cual el señor OROZCO MONTROYA reclama indemnización de perjuicios, se generó con un reporte que le hizo la sociedad COLOMBIA MOVIL ante DATA CREDITO y por tanto se le ocasionaron perjuicios tanto de orden material como moral, aseveraciones que son negados por la sociedad demandada, aduciendo que no pueden ser condenados a su pago cuando son inexistentes y no probados, a más que no se especifican y ni siquiera se tomó la molestia de probarlos, ni de indicar de dónde extraen las sumas, máxime cuando era de su carga la demostración de los hechos en que fundamenta sus pretensiones.

11. Pues bien, según se afirma en la demanda, la sociedad COLOMBIA MOVIL activó a su nombre, sin su consentimiento ni autorización, 8 líneas telefónicas identificadas así: 300-2746387, 300-6568963, 300-6568993, 300-6569048, 300-6569073, 300-6569083, 300-6956645, 300-6956750 contratos que fueron suscritos por *una tercera persona* que se identificó con sus documentos, procediendo a cometer fraudes y dejando saldos por pagar a favor de la demandada, lo que ocasionó el reporte a las centrales de riesgo a partir del 31 de julio de 2006, lo que le ocasionó los perjuicios que ahora pretende y que además considera que dicho reporte fue improcedente y arbitrario, lo que le ha impedido la realización de transacciones que han afectado su buen nombre y prestigio como comerciante. En la sentencia de primera instancia, se desestimaron las pretensiones ante el hecho de no haberse acreditado los presupuestos de la responsabilidad y no se demostró la actitud negligente o imprudente de la demandada y es el motivo para impetrar el recurso de apelación, advirtiendo que sí hubo un reporte crediticio irregular, que la sociedad reconoció el error en el reporte en forma negligente y arbitraria y retrasó su

desvinculación, al punto que fue necesario interponer una acción de tutela para la liberación del citado reporte. Así las cosas, es necesario entrar a valorar nuevamente las pruebas para determinar si le asiste razón al impugnante para revocar la decisión.

12. Junto con la demanda se allega una CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN DE DENUNCIA realizada ante la Fiscalía por el señor OSCAR JAIRO OROZCO MONTOYA, con fecha 31 de octubre de 2005, por el delito de FALSEDAD EN DOCUMENTO Y PERSONAL. Al dar respuesta a la demanda, se allegan los documentos que fueron exigidos para el respectivo trámite: solo ***7** solicitudes de los servicios a nombre del señor **OSCAR JAIRO OROZCO MONTOYA identificado con cédula XXXXXXX**, de las cuales, **5** identificados como 1401002, 1401065, 1401061, 1401063 y 1401064 son realizadas **el día 03-09-04** en el *punto de venta "la 70", código de tienda 2000282*. Y las **2** restantes identificadas como 1048346 y 1048345 son realizadas el día **31-08-04** en el *punto de compra 2000019*. Se allega igualmente **copia de la cédula del señor OSCAR JAIRO OROZCO MONTOYA que da cuenta del número XXXXXXX. Una *certificación del día 31 de agosto de 2004 dando cuenta que dicho señor es vinculado a la compañía "VW COMUNICACIONES NIT. 15.074.284-2" con un contrato a término indefinido (según se observa en el logo) "como ADMINISTRADOR, devengando un salario mensual de \$3.200.000..."*.

13. Se tiene entonces que con el material probatorio allegado, concretamente con los anexos de los contratos a los que se hace alusión, rotulados como solicitudes de servicios, que incluso aporta es la parte demandada, se da cuenta de la adquisición de los

servicios de telefonía móvil que fue realizada ante la sociedad demandada por parte del señor OSCAR JAIRO OROZCO MONTOYA en fecha **03-09-04** para 5 líneas diferentes 300 0521123, 300 1379128, 300 1371835, 300 1371585 y 300 1379119. Y el día **31-08-04** para las líneas 300 1366856 y 300 1366115, contratos que fueron debidamente suscritos y a los que se agregó además, copia de la cédula y certificación laboral dando cuenta de sus ingresos como administrador, documento que también data del año 2004. Según queda igualmente establecido, el señor OROZCO MONTOYA fue víctima de suplantación, ante lo cual presentó la respectiva denuncia ante la Fiscalía el **31 de octubre de 2005** por el delito de "FALSEDAD EN DOCUMENTO Y PERSONAL".

El día **4 de agosto de 2006** el demandante remite una carta, al parecer a la demandada, según se desprende del contenido y de la posterior respuesta con el código que se citó donde se dice: "*he tenido conocimiento que figuro en una central de riesgos como deudor de HOLA (sic). Le informo que: 1. Nunca he tenido telefonía HOLA (sic). 2. Anexo denuncia sobre suplantación de mi nombre ante la fiscalía. 3. Ruego el favor, que previa investigación interna, procedan a retirar mi nombre de la entidad de riesgo como lo manda la ley, en máximo 15 días hábiles... firma... DATOS CORRECTOS. OSCAR JAIRO OROZCO MONTOYA. C.C 8.297.389... ACTIVIDAD: 1-UHGOJN*"

Como respuesta, el día **11 de agosto de 2006** la sociedad demandada le manifiesta: "*Dando respuesta a su comunicación de Solicitud de Servicio, identificada con el número 1-UHGOJN radicada el 08/08/2006 a través de Tienda Propia, queremos confirmarle que luego del correspondiente análisis e investigación, **hemos procedido a efectuar la cancelación de las siguientes línea(s): 3002746387, 3006568963, 3006568993- 3006569048, 3006569073, 3006569083, 3006956645, 3006956750** la(s) cual(es) fue(ron) activada(s) a su nombre sin su consentimiento en la cuenta 1-40A0F8 de nuestra compañía... Por favor **haga caso omiso a las facturas de cobro***"

correspondientes a las líneas antes mencionadas que le han llegado hasta el momento. Tenga en cuenta que Colombia Móvil aplicará los ajustes correspondientes a esta(s) cuenta(s) y que su cédula será excluida del reporte a las centrales de riesgo Data Crédito... *contra la presente decisión proceder los recursos de reposición y en subsidio apelación...."*

14. Según se afirma en la demanda se instauró una acción de tutela, al parecer para eliminar el reporte en las centrales de riesgo, porque a pesar de que se allegó constancia de la notificación que hace el JUZGADO VEINTIUNO CIVIL MUNICIPAL a la sociedad COLOMBIA MOVIL de la admisión de la tutela el día **20 de octubre de 2006**, instaurada por el señor OROZCO MONTOYA en contra de la sociedad, donde se integró también a DATA CREDITO, no se allegó el escrito de tutela ni la decisión final.

El día **27 de octubre de 2006**, la demandada le informa al señor OROZCO MONTOYA: *"Referente a la acción de tutela interpuesta ante el juzgado vigésimo primero civil municipal de Medellín, en el cual nos solicita eliminar el reporte vigente que presenta ante las centrales de riesgo crediticio Cifín y Datacrédito, ya que manifiesta no haber suscrito contrato alguno con Colombia Móvil. Dando respuesta a su reclamación y después de realizar un análisis completo de su caso, nos permitimos informarle que frente a su solicitud de eliminación del reporte negativo que presenta ante las centrales de riesgo crediticio Datacrédito y Cifín, le informamos que teniendo en cuenta que usted no ha adquirido ningún tipo de contrato con nuestra compañía, se realizó la **respectiva eliminación de las cuentas de facturación** relacionadas con los móviles 3002746387, 3006568963, 3006568993, 3006569048, 3006569073, 3006569083, 3006956645 y 3006956750. Adicionalmente, le informamos que las líneas con las cuales se presentó **el fraude se encuentran canceladas, por lo anterior relacionamos la respectiva fecha de cancelación para cada móvil.** Móviles Fecha de Cancelación: *3002746387 31 de enero de 2005, *3006568963 **30 de enero de 2005**; *3006568993 **30 de enero de 2005**; *3006569048 **30 de enero de 2005**; *3006569073 **30 de enero de 2005**;*
Radicado 05001310300120080018701

***3006569083 30 de enero de 2005; *3006956645 22 de julio de 2005; *3006956750 22 de Julio de 2005”.**

El hecho que generó el reporte ante DATACRÉDITO fue la mora en el pago del servicio pactado, que según se indicó en la demanda, concretamente en el **HECHO SEGUNDO**, ocurre el **31 de julio de 2006** y en el hecho **DÉCIMO SEXTO** se afirma que luego de la interposición de la tutela, la sociedad demandada procedió a desvincular al demandante de las centrales de riesgo el día **27 de octubre de 2006**. No queda duda alguna de la suplantación de que fue víctima el demandante por una persona diferente, con la cual se adquieren los equipos celulares a los que se viene haciendo alusión y que las facturas que generaron los cobros no fueron canceladas, de hecho se originó el reporte ante DATACRÉDITO, llamando incluso la atención de la Sala, que **los equipos fueron adquiridos en el año 2004**, la denuncia que instauró el demandante por la falsedad en los documentos fue **en octubre del año 2005** y solo remite una carta a la demandada el **4 de agosto de 2006**, manifestando estar enterado del reporte, cuando para esa fecha, ya se habían cancelado las líneas telefónicas desde **enero y julio del 2005** al igual que la eliminación de las cuentas de facturación. No existe constancia en el expediente de la información que podría suministrar DATACRÉDITO respecto a los reportes y su cancelación porque en la respuesta que emitieron manifiestan que *“una vez revisada nuestra base de datos, el señor OSCAR JAIRO OROZCO MONTROYA, actualmente presenta inconsistencia en el número de la cédula ciudadanía suministrado... con los cuales nos es posible generar los reportes solicitados”* y ello es cierto, si se tiene en cuenta que el mismo demandante en la información que suministra la reporta diferente y basta con observar **el poder** que confiere a su abogado para instaurar la demanda, donde se colocó cc. 8.297.383. En el Radicado 05001310300120080018701

certificado de existencia y representación que él mismo allega, demostrando su calidad de socio en diversas empresas se coloca c.c 8.297.389 y ante la denuncia en la fiscalía c.c 8.297.389. Y a pesar de que en el expediente figura un reporte de Datacrédito, da cuenta de reportes donde el demandante aparece respaldando deudas como codeudor, avalista y deudor solidario, pero durante años diferentes y en instituciones también diferentes a la aquí accionada.

15. Con todo, teniendo en cuenta las afirmaciones realizadas, no queda duda ni del reporte negativo del demandante ante Datacrédito ni de que a la fecha ya no existe y si se tiene en cuenta las afirmaciones que se realizan en el escrito de impugnación, están encaminadas a demostrar, de un lado, que esa vinculación por orden de la demandada fue negligente y de otro, que la desvinculación fue retrasada en forma injustificada. Al comparar los presupuestos que debe acreditar la parte demandante para que salgan avante sus pretensiones con la prueba que fue recaudada en el proceso, tampoco hay duda que no se cumplieron, pues basta mirar la documentación y las afirmaciones de los testigos e interrogatorio para concluir que ni siquiera el hecho atribuido a la parte demandada como generador de los perjuicios se ha demostrado, porque el reporte del señor OROZCO MONTROYA no fue caprichoso, ya que efectivamente existía una mora, sin dejar de lado, que primero existió el fraude del que fue víctima no solo aquél, sino también la entidad demandada, porque finalmente fue quien tuvo que sufragar los gastos que ello generó y que según informó uno de los testigos de la parte demandada les tocó asumir las pérdidas que ello generó y así y todo no puede reprocharse a la entidad tal situación, porque quedó demostrado no solo con la

prueba documental arrojada, sino también con la declaración del señor **NÉSTOR MAURICIO CARDONA RIVERA**, gerente ANTIFRAUDE para la demandada, quien indicó: "*PREGUNTADO No. 2: por favor manifieste al despacho si tiene conocimiento cuáles con las actividades que realiza COLOMBIA MOVIL una vez se verifica que se presente fraude de suscripción. CONTESTO: en la mayoría de los casos este tipo de fraudes son informados por personas naturales o jurídicas en la cual manifiestan que personas inescrupulosas han procedido a realizar la falsificación del documento privado cédula o en su defecto la representación legal de la compañía. Una vez la compañía tiene conocimiento procede a realizar una comunicación a las centrales de riesgo para retirarlo del reporte negativo posteriormente se procede a realizar una carta formal al cliente informándole que hemos tenido conocimiento del fraude perpetuado a través de su documento privado y la compañía lo exonera de toda responsabilidad los pagos de carteras a través de esta modalidad de fraude. Posteriormente la compañía procede a realizar un ajuste por los valores en los cuales la compañía fue engañada o defraudada realizando el castigo de la cartera asumiendo las pérdidas y el fraude perpetuado a la compañía... la compañía asumió las pérdidas por un valor aproximado de 23 millones en consumos y equipos...* **PREGUNTA NRO. 5. manifiéstele al despacho si sabe que documentos se exigen o exigían para poder adquirir un plan en COLOMBIA MOVIL a 2006. CONTESTO: se exige cédula de ciudadanía, diligenciamiento del contrato, foto, huella desprendible de nómina o en su defecto certificación de ingresos, esos eran los documentos que se exigían para 2006...**". Igualmente la DRA. **ÁNGELA MARÍA CORREA GARZÓN**, abogada en la entidad demandada, indicó que una vez fueron enterados de la denuncia, procedieron a cancelar las líneas y agregó que en el trámite de la tutela se hizo la eliminación de los reportes en las centrales de riesgos.

16. Si bien es cierto, que lo que se presentó en el caso analizado fue una suplantación, también lo es, que al hacer la correspondiente adquisición de los celulares ya citados, se exhibió -aunque por persona diferente- una cédula de ciudadanía; de hecho

se allegó la copia, los contratos fueron suscritos aceptando las condiciones incluido ahí un pagaré, con huella, más una carta laboral dando cuenta del salario devengado, mismos documentos a los cuales se refirió el testigo citado y que constituían los requisitos exigidos para la fecha del suceso y por ello cuando el impugnante endilga responsabilidad a la demandada fundamentada en falta de controles de riesgo crediticio y en los pronunciamientos realizados en la **Resolución CRC 3066 DE 2011**, *"por medio de la cual se establece el régimen integral de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones"* y que en el artículo 36 PREVENCIÓN DE FRAUDES de lo cual transcribe: *"Los proveedores de servicios de comunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin. Esta información deberá estar disponible para consulta de la CRC y de las autoridades de inspección, vigilancia y control"*, desconoce que esta disposición determinó en el artículo 113 unas vigencias y derogatorias e indicó su cumplimiento a partir de las fechas allí citadas, siendo la primera el **1º de octubre de 2011** cuando los hechos habían ocurrido con mucha antelación. Y en cuanto al decreto 3466 de 1982, que cita como vigente para la época de ocurrencia de los hechos, específicamente en el artículo 23 que transcribe y que habla de la *"responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de los bienes y servicios"*, se limitó a transcribir la norma y no explica concretamente a qué hace referencia concreta para el caso que nos ocupa, máxime si se tiene en cuenta que la norma establece varios parámetros sobre diferentes temas que sin un soporte ni motivo de inconformidad concreto no es viable a esta Sala entrar a analizar.

17. Cuando el impugnante reprocha al A quo que dejó de lado que COLOMBIA MOVIL no realizó un verdadero control tendiente a determinar si los datos personales del señor OROZCO MONTOYA eran reales o fidedignos ni a confrontar la veracidad de los datos y documentos suministrados, ni se realizaron filtros de veracidad de la identidad en las actuaciones, que incluso los tilda como falta al principio de la debida diligencia, desconoce que la carga de la prueba de los hechos que se alegan, la tiene la parte demandante en este caso, pues no debe olvidarse que estamos en frente de una declaratoria de responsabilidad civil con unos presupuestos que deben cumplirse y no puede simplemente enunciar como lo hace, una decisión para un caso que se decidió mediante Resolución 40507 del 11 de julio de 2017, radicado 2016-32009 de la Dirección de investigaciones de la superintendencia de Industria y Comercio *"donde se impuso una sanción a UNE por la omisión al deber de adoptar medidas apropiadas a fin de prevenir la comisión de fraudes en la celebración de los contratos de prestación de servicios..."* porque no hay constancia de toda la actuación surtida para determinar que se trataba de los mismos o por lo menos similares hechos que pudieran encajar en el caso aquí analizado y concluirse que en ambos existió falta de diligencia en la demandada y aunque se indicara, en gracia de discusión, que dicha Resolución es posible obtenerla incluso vía internet, no puede sorprenderse a la contraparte con documentos ni pruebas de las cuales no se tuvo la oportunidad de ser controvertidas.

18. Como desde la demanda se ha tildado el reporte a las centrales de riesgo por parte de la demandada como improcedentes, arbitrarios sin gestiones para verificar la verdadera identidad del deudor, que no pudo realizar transacciones normales y que ello generó los perjuicios que cita, basta con decir que ello no fue demostrado por el actor, porque tampoco acredita cuáles acciones

concretas se omitieron y no puede la Sala por fuera del trámite que tiene o tenía la sociedad establecida en la época de ocurrencia de los hechos, enlistar requisitos que no exigían; ya quedó indicado con las declaraciones de los testigos que se arrimaron por la parte demandada, buscando demostrar los fundamentos de las excepciones que propuso en su favor, cumpliendo la carga que como demandada le competía, cuáles eran los documentos que se debían allegar para adquirir los productos tantas veces citados y que efectivamente se cumplieron, ni entiende la Sala qué verificaciones adicionales debían realizarse, porque si se miran las solicitudes, todos los datos fueron diligenciados, con nombres y apellidos, direcciones, teléfonos, relación de referencias identificados con nombre y teléfonos, incluso se coloca la huella y como si fuese poco se sustenta con el aporte de la cédula, no siendo viable exigir algo adicional porque es claro que se trataba de una venta de celulares y tampoco se estaba en presencia de un trámite o actuación que cumpliera una entidad pública donde se exigen actuaciones especiales, incluso medios electrónicos para cotejar la identidad del titular con las bases de datos de la Registraduría, porque aquí se trató de una negociación comercial normal, donde no están establecidos mecanismos adicionales para garantizar la legitimidad de los documentos aportados, máxime cuando se parte del principio de la buena fe que acompaña las actuaciones de todas las partes y que en todo caso, justamente por tratarse de un ilícito, es que se adelantaron las diligencias pertinentes.

19. El daño al cual se aludió tampoco encuentra demostración, pues basta con confrontar lo indicado en el **HECHO OCTAVO** donde se afirma que los perjuicios que se le ocasionaron al demandante

tienen cimiento en la negativa del BANCO DE OCCIDENTE en otorgarle un crédito que solicitó por valor de CUATRO MIL MILLONES DE PESOS, pero al mirar la respuesta que da el banco el 29 de agosto de 2006, se le informa que *"no es posible continuar con el trámite del estudio del crédito solicitado, por encontrarse reportado en la central de riesgos y que cuando desaparezca el reporte, se continuará con el trámite"* y allí no se alude a ninguna cifra en especial; adicional, la señora **MARTA CECILIA HOYOS TORO** indicó que *"tuve conocimiento que el señor Oscar... necesitó, creo que una de sus empresas, un monto alto de préstamo para poder entrar a una licitación pública y por este motivo se le cerraron algunas puertas y tuvo que aceptar un interés más alto....yo no me acuerdo si el préstamo era de cuatro mil o de seis mil millones de pesos..."*. Tampoco aclara el hecho, la afirmación que hizo la parte demandante al pronunciarse en las objeciones que se hicieron al dictamen, donde le cuestionan el mismo tema y allí trata de demostrar que en su momento la perito parte de un supuesto préstamo de cuatro mil millones de pesos, basada en los cupos de crédito que usualmente le eran otorgados al demandante o deducirlo, porque simplemente 8 meses después de haberle negado el crédito por el banco de Occidente, le otorgaron uno por valor de \$2.300.000.000, otro el 5 de junio por \$800.000.000, el 26 de junio por \$500.000.000 o el 4 de julio por \$700.000.000 todos del año 2007, porque ello no es prueba que acredite fehacientemente que su intención de préstamo ante el banco era realmente de \$4.000.000.000 como claramente lo indica en el hecho octavo, máxime que es el fundamento para deducir los perjuicios que cita; con esos préstamos solo acredita que sus relaciones con el banco se restablecieron, pero con la carga de la prueba del hecho que afirma no se cumplió y ello no era de imposible cumplimiento porque bastaba con solicitar al banco la copia de los documentos que con tal fin allegó y con todo,

tampoco se allegan los soportes que daban cuenta que ese dinero cubriría la ejecución de contratos que al parecer tenía con la Presidencia de la República como se afirma, ni documentos que dieran cuenta de los compromisos de nómina, acreedores, servicios públicos, de los préstamos que tuvo que hacer con intereses muy altos al acudir donde prestamistas particulares y otras obligaciones que se pretendían cubrir con el crédito negado, que son los soportes en los cuales finca los perjuicios que dice se le ocasionaron.

20. El reporte tantas veces citado y que constituye el fundamento para los perjuicios del demandante, en sentir de la Sala no fue ni improcedente ni arbitrario, tuvo sustento en la mora ante el no pago de lo adeudado, no logrando la parte demandante demostrar los presupuestos de la responsabilidad que citó, aunado a que la causa eficiente del hecho lo constituyó un tercero que suplantó a la víctima, aquí demandante, con lo cual se prueba además, el rompimiento del nexo causal y de contera exoneración de responsabilidad en la producción del hecho dañoso.

Así las cosas, es necesario concluir que las afirmaciones de la demanda no tuvieron el sustento necesario que acreditara que los presupuestos especificados desde el comienzo y de obligatorio cumplimiento para quien pretende, como en este caso, una declaratoria de responsabilidad civil se hubiesen cumplido, siendo procedente desestimar las pretensiones de la demanda y como así lo dijo el A quo, la sentencia de primera instancia será confirmada. Dado el resultado de la impugnación con condena en costas a la parte demandante.

VI. DECISIÓN:

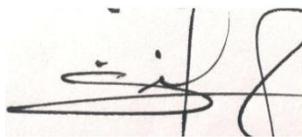
Por lo expuesto, **EL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLÍN, EN SALA CIVIL DEL DECISIÓN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

VII. F A L L A :

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida el 31 de agosto de 2022 por el Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Oralidad de Medellín, dentro del proceso Ordinario de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL instaurado por OSCAR JAIRO OROZCO MONTOYA en contra de COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P.

SEGUNDO: CONDENAR en costas en esta instancia a la parte demandante en favor de la demandada.

NOTIFÍQUESE



(Firma escaneada exclusiva para decisiones de la Sala Tercera de Decisión Tribunal Superior de Medellín, conforme el artículo 105 del Código General del Proceso, en concordancia con las disposiciones de la Ley 2213 de 2022)

JOSE GILDARDO RAMIREZ GIRALDO

Magistrado



Al servicio de la Justicia y de la Paz Social

MARIO GÓMEZ L

MARIO ALBERTO GÓMEZ LONDOÑO

Magistrado

Firma escaneada exclusiva para decisiones de la Sala Tercera de Decisión Tribunal Superior de Medellín, conforme el artículo 105 del Código General del Proceso, en concordancia con las disposiciones de la Ley 2213 de 2022

M. Ospina

MARTHA CECILIA OSPINA PATIÑO

Magistrada

Firma escaneada exclusiva para decisiones de la Sala Tercera de Decisión Civil Tribunal Superior de Medellín, conforme el artículo 105 del Código General del Proceso, en concordancia con las disposiciones de la Ley 2213 de 2022