

REPORTE AUDIENCIA DEL ART. 392 DEL C.G.P.
(AUDIENCIA DE TRÁMITE).

1. Datos del proceso.

| | |
|--------------------------------|---|
| Despacho: | Juzgado Octavo (8°) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá |
| Naturaleza del proceso: | Responsabilidad Civil Extracontractual |
| Cuantía: | \$ 30.000.000 |
| Demandantes: | 1. Andrea Carolina Pino Prestan |
| Apoderado: | Dr. Diovanel Pacheco Arévalo |
| Demandados: | 1. Comunicación Celular S.A. (COMCEL S.A.) |
| Llamados en garantía: | N/A |
| Radicado: | 110014189008-2021-00429-00 |
| CASE: | 14196 |
| Apoderado designado: | Gerardo Quiceno Gómez |

2. Inicio de la diligencia.

Inicia la diligencia a las 9:00 a. m. del 6 de febrero de 2024.

3. Presentación de las partes.

Me reconocen personería para actuar como apoderado sustituto.

4. Alegatos de conclusión.

Inicia la parte demandante.

Hecho: reporte negativo a las centrales de riesgo.

Comcel no realizó preguntas de seguridad.

Comcel violó la Ley de tratamiento de datos personales.

Culpa: momento en el que se valida la información de seguridad.

Daño: daño moral y al buen nombre por el reporte negativo en centrales de riesgo.

Explicación de cómo se debe emitir la respuesta después de la validación.

En la grabación del contrato se evidenció que no se hizo la validación.

Comcel suministra los datos y luego pregunta los mismos datos.

Continúo como apoderado de la demandada.

Contrato único 12793991.

Interrogatorio de parte de la demandante.

Ellos me respondieron que me eliminaban de centrales de riesgo eso fue en junio de 2021.

Supuestamente el contrato inició en febrero de 2019.

El proceso penal lo inhabilitaron.

En el año 2012 y 2018 me hurtaron unos documentos en Barranquilla. Puse la denuncia.

No ha hecho posgrados desde 2019 a la fecha.

Nació en Barranquilla.

En febrero de 2019, los padres vivían en Los Almendros

En esa dirección Comcel no prestó servicios.

Para el 2019 vivía en San Gil – Santander.

Los documentos no se recuperaron, en dos ocasiones le tocó sacar la cédula.

Interrogatorio de parte del demandando.

En febrero de 2019, a través de llamada telefónica, se pidió la prestación de servicios para Barranquilla.

A mediados de 2020 la demandante pide la cancelación de los servicios. Pero se responde que no era procedente, pues no se comprobó que existirá suplantación, ya que se realizaron pagos a través de tarjeta de crédito a través de PayU, donde la persona pone el número de la factura y luego paga.

Es válida la contratación a través de medios virtuales.

Se hacen validaciones a través de preguntas para confirmar la identidad de la persona. 5 preguntas financieras.

Al verificar la puntuación obtuvo un puntaje de 620 630 puntos, rango medio.

No se evidenció suplantación.

Por 10 meses se realizó el pago por medio de tarjeta de crédito.

Se hace una segunda validación por la insistencia de la demandante, en la que se reconoce una posible suplantación, se hace un reajuste de las posibles moras y se actualiza en centrales de riesgo.

Desde diciembre de 2019 se evidenció la mora.

Los primeros meses se evidenció un reporte positivo, después de la mora, a los 3 meses hicieron reporte negativo.

En febrero de 2020 se hizo el primer reporte negativo.

La eliminación de ese reporte negativo se hizo en junio de 2021.

Fue el usuario quien pidió los servicios.

Testimonio de María Doris Gómez.

Ella le arrendó una habitación a la demandante.

16 agosto 2018 – 16 agosto 2019.

No sabe dónde residía antes la demandante.

No conocía a la demandante.

Testimonio de Cristina Fontalvo.

Conoció a la demandante en San Gil.

Ella llegó angustiada a mi casa porque le negaron un préstamo en ICETEX ya que estaba reportada.

Estaba ansiosa y deprimida.

Yo la acompañaba a los grupos de oración.

Asistimos por 3 meses a grupos de oración, luego ella siguió asistiendo sola.

Ella me dijo que Claro la reportó.

Testimonio de Ana Ruth Acero.

Tachada de imparcial.

El tiempo que estuvo activa la línea y los pagos del cliente.

Se hizo validación con preguntas.

Pagos por tarjeta de crédito.

No se verifica quien paga, sólo se recibe el pago.

Testimonio de Martha Milena Otálora.

Tachada de imparcial.

Se eliminó de los reportes en mayo de 2021.

Se le remite correo electrónico con la imagen del reporte de las centrales de riesgo, donde se observaba que la obligación no estaba reportada.

Cuando se le notifica a la central de riesgo que elimine el reporte, se tarda 4 o 5 días.

Testimonio de German Enrique Laverde.

La respuesta al reclamo no fue favorable, pues se observaba un hábito de pago

No es habitual que una persona niegue un contrato cuando ha hecho tantos pagos

Por favorabilidad se le informa a la usuaria de la suplantación, se ajustan los valores en el sistema y se escala con toda la eliminación ante centrales de riesgo.

Contradicción del perito.

Escuchó una sola grabación de la demandante de 5 min 10 seg.

No vio personalmente a la señora Pino grabar la nota de voz.

Dice que de buena fe confía en que es la misma voz de la demandante.

De la señora Telmex escucha una sola grabación

Hay una diferencia de 3 años entre los audios

Según el perito, no es posible que el dialecto cambie en 3 años, pero sí en 4 o 5 años.

Pero luego dice que incluso sí puede cambiar en 3 años.

No conoce a la demandante.

Sobre los perjuicios reclamados:

DAÑO MORAL

DAÑO AL BUEN NOMBRE

No se probó el daño ni su cuantía

El daño al buen nombre no es un concepto independiente y hace parte del daño moral.

5. Sentencia.

Hechos:

Lo que persigue la demandante es la declaratoria de RCE por parte de Claro.

La demandante indicó que nunca había pedido servicios de telefonía.

Pidió la cancelación de los servicios.

No vive en Barranquilla, por lo tanto, no tiene sentido pedir servicios para esa ciudad.

El reporte ha afectado su buen nombre y vida crediticia, además le negaron el crédito para estudiar.

Consideraciones:

Contrato es Ley para las partes de acuerdo al 1602 del C.C.

La RCE nace con la prescindencia de todo vínculo contractual y nace cuando una persona afecta a otra y le causa un perjuicio.

Elementos: comisión de un hecho dañino, culpa del agente, el nexo causal.

Los entes morales responden por el daño que causen sus agentes y representantes.

Para febrero 13 de 2019, la demandante adquirió un servicio adicional para Barranquilla. De la grabación se dice que se autoriza a Claro reportarla en centrales de riesgo.

En el min 2:30 de la grabación no se le pidió ni un solo dato de verificación de identidad, pues todos los datos fueron suministrados por la misma trabajadora de Claro. En el min 4:24 se le pidió el número de cédula y posteriormente los demás datos. Desde ya se advierte que la declaración del RL de Claro no se evidencia que el proceso de verificación hubiese sido llevado a cabo en este caso. También dijo que dicho proceso de verificación no puede declarar grabado, pero no es menos cierto que tal validación se pudo acreditar a través de otro medio de prueba.

Sobre el dictamen pericial, se concluyó que la voz de la demandante es diferente a la voz de la grabación del contrato. La perita obtuvo la grabación porque se la envió el apoderado, pero esta situación no fue objetada por la apoderada de la demandada en la contradicción.

Sobre los testimonios no se logró probar que este caso haya sido sometido a la validación respectiva.

De la grabación se escucha que la señora fue contactada por Claro.

Para el momento de los hechos, la demandante no vivía en Barranquilla, lo que llama la atención del despacho.

Claro tuvo una actitud despreocupada ante las múltiples solicitudes de la demandante informando suplantación. En vez de proponer una solución, Claro dice que no se puede actualizar los datos hasta que no se pague la obligación.

La historia clínica evidencia ansiedad, presión por la situación con Claro.

Luego se observan pensamientos intrusivos, llanto fácil, insomnio, sensación de angustia, presión en el pecho y demás. Por lo tanto, el reporte negativo afectó a la demandante porque no pudo adquirir un bien inmueble.

Acciones como las de Claro generan perjuicios en la demandante. Al haber sido reportada injustificadamente en centrales de riesgo, generó un perjuicio.

Como Comcel incumplió el deber de verificación de identidad, incurrió en RCE.

Procede a negar la totalidad de las excepciones de la contestación de Comcel.

Los daños extrapatrimoniales sí están probados y además si bien el daño moral y el daño al buen nombre no podrían ser independientes, lo cierto es que en este caso no aplica, pues depende del caso concreto y aquí se evidencia que la demandante tuvo afectación por ambos conceptos indemnizatorios.

Se reconocerá el daño moral y el daño al buen nombre, pues en este caso son circunstancias diferentes. El primero por la angustia generado por el cobro y el segundo por el hecho de verse afectada al momento de querer adquirir casa y negársele. Pero el valor será inferior al pedido en la demanda.

Daño al buen nombre: 6 millones de pesos.

Daño moral: 5.5 millones de pesos.

Resuelve.

1. Declarar que Comunicación Celular S.A. (COMCEL S.A.) es civil y extracontractualmente responsable por el perjuicio causado al buen nombre de Andrea Carolina Pino Prestan.
2. Consecuencia de lo anterior, declarar a Comunicación Celular S.A. (COMCEL S.A.) como obligada a cancelar a Andrea Carolina Pino Prestan como indemnización por perjuicios morales la suma de \$ 5.500.000.

3. Consecuencia de lo anterior, declarar a Comunicación Celular S.A. (COMCEL S.A.) como obligada a cancelar a Andrea Carolina Pino Prestan como indemnización por daño a su buen nombre la suma de \$ 6.000.000.
4. Declarar legalmente terminado el presente proceso verbal de responsabilidad civil extracontractual promovido por Andrea Carolina Pino Prestan en contra de Comunicación Celular S.A. (COMCEL S.A.).
5. Condenar en costas a la parte demandada, liquidando dentro de la misma por concepto de agencias en derecho el equivalente a un (1) SMLMV.
6. La liquidación de costas deberá practicarse por Secretaría.
7. Cumplido lo anterior, archívese el expediente dejando las constancias de rigor.