

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE VALLEDUPAR
SALA CIVIL-FAMILIA-LABORAL**

MAGISTRADO PONENTE: JESÚS ARMANDO ZAMORA SUÁREZ

Valledupar, cinco (05) de noviembre de dos mil veinte (2020)

PROCESO:	DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN:	20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE:	EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y NURIA ESTHER MENDOZA
DEMANDADO:	CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN:	CONFIRMA SENTENCIA APELADA

SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA

La Sala Civil - Familia - Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Valledupar, dentro del presente proceso declarativo verbal adelantado por EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ y NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ, con fundamento en las medidas legislativas adoptadas por el Gobierno Nacional mediante Decreto 806 del 4 de junio de 2020 en su artículo 14, procede a resolver de manera escritural el recurso de apelación interpuesto por la activa, contra la sentencia proferida dentro de la audiencia llevada a cabo el diez (10) de mayo del dos mil diecisiete (2017) por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Valledupar.

ANTECEDENTES

EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ y NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ, por medio de apoderado judicial, presentaron demanda declarativa verbal contra CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, hoy CREDITÍTULOS S.A.S., con el fin de que se le declare civilmente responsable por los perjuicios materiales y morales que se les

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

causaron a raíz del reporte negativo injusto que se mantuvo en las centrales de riesgo por más de cinco (5) años, limitando su vida crediticia e impidiéndole acceder a un créditos de vivienda y consumo, y que en consecuencia de ello se le condene a pagar por lucro cesante un total indexado de \$35.203.025 por cánones de arrendamiento que tuvo que pagar EGBERTO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ, más 100 salarios mínimos legales mensuales para cada uno de los demandantes por concepto de daño moral e igual cantidad por daño a la vida de relación.

Como fundamento de las anteriores pretensiones indican que el señor EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ, el 21 de noviembre del 2012, radicó un derecho de petición ante CREDITÍTULOS S.A. CREDITI AS, hoy CREDITÍTULOS S.A.S., solicitando la eliminación del reporte negativo como *codeudor* en centrales de riesgo, porque el mismo era por un crédito que jamás realizó y que jamás existió, y por el cual la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Resolución No. 32716 del 29 de mayo del 2013, sancionó a la entidad demandada, obligándola a adelantar las gestiones para la eliminación de la información. Dice que esta situación lo perjudicó ya que, siendo conductor con una asignación mensual de \$732.400, no pudo acceder a préstamos bancarios para compra de vivienda que estuvo intentando por años, tampoco a créditos comerciales, y por esa situación ha tenido que pagar la suma de \$450.000 mensuales por arrendamiento de un apartamento para vivir con su familia, más todos los gastos de manutención y servicios públicos; pese a ello, la entidad demandada no asumió su responsabilidad para reparar los daños ocasionados al demandante y a su esposa, NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ.

La demanda fue admitida y de ella se corrió traslado a la parte demandada, quien, en oportunidad, la contestó.

CREDITÍTULOS S.A. CREDITI AS, hoy CREDITÍTULOS S.A.S., contestó la demanda, señalando que nunca se negó a la eliminación del reporte

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

negativo en las centrales de riesgo, pero el demandado tenía otra obligación pendiente de pago con CREDIJAMAR, por la que tenía un reporte negativo desde mucho tiempo antes.

Propuso las excepciones que denominó: i) enriquecimiento ilícito por parte del demandante, porque las sumas pedidas en condena son demasiado altas, además dice que si con \$450.000 pagaba el arriendo, con \$200.000 tendría que sobrevivir el demandado, y con esos gastos ninguna entidad le otorgaría un crédito; ii) cobro de lo no debido, porque las sumas pedidas son desmedidas; iii) excepción genérica oficiosa.

i. Decisión Apelada

El Fallador Primario declaró probada la excepción de *cobro de lo no debido* y negó las pretensiones de la demanda.

La sentencia primera comenzó por especificar que el daño es la primera condición de la responsabilidad civil y su prueba le corresponde quien demanda la indemnización; determina que no se configura algún tipo de responsabilidad civil en cabeza de CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, porque el hecho dañoso se debió a la suplantación de identidad por un tercero, como se evidencia a folios 40 a 48 en Resolución No. 32716 del 29 de mayo del 2013 emitida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, donde se ordenó a la entidad eliminar inmediatamente del reporte negativo ante las centrales de riesgo.

Lo anterior significa que la parte demandada fue víctima de un delito de falsedad y con fundamento en presunción de veracidad, aprobó el crédito y una vez se percató de la mora lo reportó; esta era la conducta esperada, por lo que una vez fue informada por la Superintendencia, materializó la conducta exigible, ordenando la cancelación del reporte negativo en forma pronta y sin dilación, por lo

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

tanto, debería ser el juez penal el que deba conocer de la indemnización a la víctima por los daños ocasionados por el delito.

Razona que, si no es posible demostrar la autoría, no es posible predicar un daño, pero, de todos modos, este tampoco se acreditó en el plenario, porque ningún negocio jurídico donde mediara un crédito para respaldarlo fue demostrado ni aún la solicitud de un préstamo; lo que se percibe es que la parte actora solo tenía una mera expectativa al querer adquirir una vivienda, y que la esposa, NURIA MENDOZA, que se desempeña como docente tampoco solicitó ningún crédito.

Analiza que los testigos carecieron de firmeza en sus declaraciones y por eso no son válidos para demostrar los daños, aunque tampoco resultaría procedente ordenar alguna indemnización cuando no es posible predicar un actuar culposo.

ii. Recurso de Apelación

En desacuerdo con la sentencia de primer grado, el vocero judicial de la parte demandante interpuso recurso de apelación para que sea revocada en todas sus partes.

Expresó el togado que CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, fue quien reportó la mora de la obligación que supuestamente tenía el codeudor EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ, y era quien tenía la función de hacerlo y lo hizo pese a que este no firmó ningún documento, por eso no es culpa de un tercero.

Niega que el demandado hubiese actuado diligentemente, porque ante la solicitud que hiciera el reportado, no dio ninguna contestación, motivo por el que tuvo que acudir a la Superintendencia para que se solucionara el reporte negativo; además dice que la obligación de denunciar el delito es de CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, pero no se le puede pedir al codeudor

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

que lo haga para recibir la indemnización porque para eso tiene que esperar 5 o 10 años; finalmente cuenta que cuando una persona tiene un reporte negativo ninguna entidad crediticia le inicia trámite administrativo en papeles, sino que le dicen que resuelva el problema y después vuelva, de ahí la dificultad de probar ese daño.

iii. Sustentación y traslado del recurso

En escrito presentado el 19 de mayo del 2017, el apoderado judicial de la parte demandante, sustentó sus reparos expresando que no es acertado descartar toda responsabilidad del demandado por el solo hecho de la suplantación, cosa que no está suficientemente probada, porque al demandado le correspondía corroborar los datos de la identidad de la persona que adquiriría la obligación, lo que forma parte de sus obligaciones como contratante y del giro ordinario de sus actividades, por eso no puede operar como eximente de responsabilidad el hecho de un tercero.

Adiciona que es un actuar culposo de la demandada el no remitir la comunicación de que trata el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, para que el titular de la información pudiera controvertir la mora o pagar la obligación.

Dice que la prueba del daño radica en las declaraciones de parte, las declaraciones de los testigos y en la Resolución emanada de la Superintendencia de Industria y Comercio, con lo que se demuestra que sí existió un iniciaron las diligencias para obtener un crédito de vivienda que se frustró por el reporte negativo del señor EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ.

En sujeción a lo normado en el artículo 15 del Decreto 806 del 2020, a la parte apelante le fueron permitidos cinco (5) días para sustentar su causa a través de auto publicado en legal forma; también la parte no apelante gozó de oportunidad equivalente para descorrer, quien no hizo pronunciamiento al respecto.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

CONSIDERACIONES DE LA SALA

En vista de que en el presente proceso se reúnen los requisitos procesales y sustanciales para proferir decisión de mérito y que no existen irregularidades que invaliden lo actuado, se procederá a resolver de fondo la apelación recibida.

Dilucida la Sala que el problema jurídico en esta instancia se centra en determinar si había mérito para absolver al demandado CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS y a declarar la excepción de cobro de lo no debido, como lo sentenció el *A quo*, o si por el contrario, debía haberse declarado la responsabilidad civil y ordenado el pago de la indemnización.

De conformidad con el artículo 2341 del Código Civil, quien ha inferido daño a otro con mediación de dolo o culpa está obligado a la indemnización; con esta base, la responsabilidad civil extracontractual se conforma axiológicamente por “(i) el perjuicio padecido; (ii) el hecho intencional o culposo atribuible al demandado; y (iii) la existencia de un nexo adecuado de causalidad entre factores”¹, presupuestos que debe demostrar la parte demandante para salir adelante en la *petita*.

Al perjuicio, que se entiende como una repercusión, debe antecederle la comprobación del daño, o sea que tiene ser la consecuencia de “la vulneración de un interés tutelado por el ordenamiento legal”² para que pueda nacer la obligación de reparación, ora de compensación cuando no sea posible hacer desaparecer el agravio.

En escala, el orden sería responsabilidad con culpabilidad del artículo 2341 del Código Civil que es la que precisa de la labor activa para la demostración de todos esos presupuestos; no obstante, existen casos en que se ha dicho que se presume la culpa o que la víctima está

¹ Corte Suprema de Justicia, Casación Civil, sentencia del 6 de abril de 2001, rad. 5502.

² *ídem*.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

relevada de probarla, ora que es impropio examinar el elemento³, como sucede en los eventos de actividades peligrosas del artículo 2356 ib. y la responsabilidad objetiva, que siendo excepcional, se predica por la sola ocurrencia del daño.

El régimen con culpa probada del artículo 2341 del Código Civil, se asienta en que *el agente haya tenido la posibilidad de crear el riesgo que lo produjo mediante la inobservancia del deber de su evitación (imputatio facti) más la posibilidad de adecuar su conducta a los deberes objetivos de prudencia (imputatio iuris)*⁴, pudiendo exonerarse no solo por elementos extraños (fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero o culpa exclusiva de la víctima) sino también por la demostración de haber actuado con la diligencia y el cuidado de acuerdo a patrones de conducta asimilables.

Cuando el daño se produce por una actividad financiera o crediticia, en especial, por el reporte de injustificado ante centrales de riesgo de información negativa, por ejemplo, por una deuda inexistente, ha dicho la jurisprudencia que *«dada la trascendencia de los intereses superiores que se encuentran en juego, resulta apenas esperable que quienes tienen en sus manos el manejo de la información asuman una actitud de diligencia frente a esa responsabilidad. En ese sentido, una actividad profesional de interés público como la que desarrollan las entidades financieras debe desplegarse con alto grado de compromiso frente a la sociedad en general y ante las personas a las que está referida la información que aquellas manejan, pues de no ser ello así, se vulneran los derechos fundamentales de estas»*⁵, y estos son objeto de tutela civil y pueden dar lugar a reparaciones o compensaciones dinerarias, independientemente del restablecimiento de la dignidad humana o tales derechos fundamentales atentados, de ahí que se tenga como regla que *«quien tiene el deber contractual o legal de brindar información veraz incurre en responsabilidad civil y está*

³ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil, sentencia SC2107 del 2018.

⁴ *Ídem*.

⁵ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia SC10297 del 2014.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

obligado a resarcir los perjuicios que ocasiona, si el buen nombre de las personas que aparecen en la base de datos sufre un menoscabo injustificado a causa de su incumplimiento o culpa.»⁶

De lo antelado, sígase que la responsabilidad en que incurren las entidades que actúan como fuentes ante centrales de riesgo financiero, derivada de la inexactitud o falsedad de la información reportada, por pertenecer al régimen subjetivo, requiere siempre la demostración de un incumplimiento contractual o de una culpa que le sea atribuible, en otras palabras dicho, por la sola causación del daño no proviene la responsabilidad de la entidad, tal aseveración desnaturalizada, tornaría la resuelta a una suerte de presunción de culpabilidad o de responsabilidad objetiva, sin validez científica jurídica; menester es, entonces, que se pruebe una conducta reprochable.

Resulta pertinente instruirnos con lo dispuesto en la Ley 1266 del 2008, consagrante de una responsabilidad de las fuentes de la información por calidad de los datos suministrados al operador la cual se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos (art. 3°), expresamente establece como deberes de estas, la garantía de la veracidad, compleción, exactitud, actualización y verificabilidad de la información suministrada y, entre otros, el de rectificar los datos y resolver oportunamente los reclamos y peticiones que se presenten, teniendo en este caso que comunicar al operador para que actualice el evento de la reclamación pendiente en la base de datos (art. 8°).

Para fallar en segunda instancia, se recibe el caso únicamente para resolver los puntos de reparo contra la sentencia de primera, enunciados por la parte apelante; al respecto, el artículo 328 del Código General del Proceso, inclusive, limita la competencia del superior para decidir la apelación de sentencias a los argumentos expuestos por el apelante, de modo que, salvo lo que no pueda ser estudiado de oficio, la

⁶ Ib.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

instancia no puede extender su objeto por fuera del contorno configurado por el apelante.

En este punto, se prepondera la demanda inspirada en una equivocada idea acerca de la responsabilidad del particular, por la cual se instiga la acusación al hecho llano de ser la sociedad demandada la fuente de una información que no se compadecía con la realidad, porque justamente, es preciso que se descubra una falta a un deber, una conducta reprobable, un descuido, negligencia, imprudencia o impericia del agente a quien se le endilga, aun cuando fuere en el desarrollo de una función que despliega como autora.

Si bien, la indagación del elemento subjetivo de la responsabilidad se hace en búsqueda de un error culpable, trae de suyo la existencia de un deber antecedente, aunque fuere uno meramente objetivo; en cuanto circunscriba una actividad profesional, no puede, ergo, ser atribuida con simplicidad contra quien ejercita una función o labor, porque este podrá demostrar para liberarse que ejercitó la debida diligencia y cuidado, luego, será entonces el parámetro, una valoración más rigurosa frente a quien despliega la actividad profesional, sin hacer abstracción de la culpa, en cuanto pervive como presupuesto sustancial de la pretensión y como carga probatoria para el demandante.

Se lamenta el togado de que no se hubiere responsabilizado a CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, en la primera instancia, por haber sido quien reportó la obligación y, aunque el reproche le alcance para imputarle la conducta al demandado, no así sucede con la culpa.

Está advertido, porque es un hecho operacional de la Litis, o sea aceptado sin controversias, que fue el demandado quien sirvió de fuente al operador que reportó la información del señor EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ ante la central de riesgos DATACRÉDITO EXPERIAN, sin embargo no argumenta el apelante cuál fue la conducta descuidada, negligente o dolosa de la fuente al

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

reportar la información desafortunada, amén de que, lo que hasta ahora parece ser la verdad del proceso, es que se debió a una acción fraudulenta de un tercero, de quien no se supo si era distante del margen de control profesional de la entidad crediticia. Aunque se diga en la sustentación del recurso, que debió la entidad crediticia corroborar la identidad del deudor, tenía que probar que en ese procedimiento incurrió en culpa, lo que no sucede automáticamente porque la entidad hubiese sido, a su vez, víctima de un delito. En cambio, no se probó, ni se intentó hacerlo, que la suplantación hubiere ocurrido por un descuido de la demandada, que hubiera podido percatarse de ella, si hubiese ejercido los deberes que le son exigibles como profesional.

Pudo haberse, quizás, logrado un mejor conocimiento de las circunstancias que antecedieron al reporte para ambicionar encontrar un error en el comportamiento profesional de CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, por ejemplo, por un quiebre en los protocolos de seguridad y aprobación del crédito, si se hubiesen traído las pruebas pertinentes, y sobre eso nada hay en el expediente.

Tiene que señalar la Sala la ausencia de una tarea bien propuesta de la parte demandante para introducir al proceso delaciones y material suasorio de ello. Efectivamente, no se tuvo elaborada siquiera una hipótesis, ni aún una escueta conjetura, sobre una falla en el acto del reporte, porque más allá de la asunción de que la obligación era inexistente, en torno a la acción reprochable de CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, nada se dijo sino hasta el momento de sustentar los reparos. No es que se hubiere, en cualquier modo, probado insuficientemente una culpa anterior al reporte, es que no hubo una sola acusación de la que pudiera defenderse el demandado o partir la primera instancia para emitir su sentencia.

Tampoco ello sucedió cuando se presentaron los puntos de reproche contra la providencia confutada, así, en este escenario, no es

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

competencia de la Sala escabullirse por andenes argumentativos extraños a la apelación que puedan sorprender al no apelante o variar la sentencia en lo no cuestionado, dada la restricción que emana del artículo 328 del Código General del Proceso.

Así las cosas, en cuanto se achacó la responsabilidad al demandado por estar, objetivamente, vinculado con el acto dañoso entendido como el reporte por una obligación inexistente, y sin que pueda hablarse que incurrió en una culpa no probada, carece de vocación de prosperidad la apelación, máxime cuando los razonamientos del *a quo* relativos a la identidad del hecho dañoso con la suplantación de identidad por un tercero, no fueron impugnadas.

Por otro lado, expresa por justicia y debido proceso, esta Sala, que no es la sustentación de la impugnación el momento oportuno para complementar la litis que se formó en la sede del Circuito, por hechos que no pudieron ser controvertidos por el demandado. Desde la génesis del proceso, se señaló que la responsabilidad de que se le culpaba era por haber hecho un reporte negativo sin existir previamente la obligación, no obstante, ninguna conducta se le cuestionó al demandado por no haber remitido las comunicaciones de que trata el artículo 13 de la Ley 1266 del 2008, y en este sentido, fue un hecho no controvertido que quedó externo al debate fijado.

La censura, no obstante, avanzó por conducto de los reparos esgrimidos al momento de la interposición del recurso, hacia lo acaecido con posterioridad al reporte injusto.

Se recriminó por los demandantes, que no se hubiese tenido en cuenta por el *A quo* que CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, no actuó diligentemente, porque ante el derecho de petición que hiciera para buscar la eliminación del reporte, no dio ninguna contestación, motivo por el que tuvo que acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

Como se dijo arriba, la culpa puede provenir por la falta de cumplimiento a un deber, sea este legal o convencional. En lo que respecta a la falta de resolución al derecho de petición, se tienen las pruebas en el expediente que dan para reconocer un actuar culposo de CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, por no atender a tiempo la petición del señor EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ.

Dentro de los deberes específicos que la Ley 1266 del 2008 le atribuye a las fuentes de información están los de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores y el de resolver los reclamos y peticiones del titular en la forma en que se regula en esa ley estatutaria (art. 8°), que en el caso de los reclamos, los regula así:

II. Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Pues bien, en el expediente está la copia de la respuesta de fecha 9 de mayo del 2013 (folio 39) que dio el demandado ante la petición del demandante, donde se indica que la obligación está reportada desde el 26 de febrero del 2009 pero que sería eliminado el reporte negativo, al igual que la obligación, para que no surgieran –se lee– inconvenientes en el futuro aun cuando la ley no los obliga a esa eliminación por suplantación; también está la copia de la Resolución No. 32716 del 29 de mayo del 2013 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio (folio 40 y siguientes) donde se detalla que el 21 de noviembre del 2012, *«el reclamante radicó en la sede de la fuente un derecho de petición cuya copia simple reposa a folios 7 y 8 del diligenciamiento, (...) [d]e acuerdo a lo expuesto, es evidente para este Despacho que sociedad Creditítulos S.A. Credi As atendió el derecho de petición por fuera del término legal, por cuanto la respuesta fue emitida el 9 de mayo del 2013 y recibida el 10 de mayo de la misma anualidad, es decir noventa y seis días hábiles después de expirado el plazo máximo contemplado en el literal II del artículo 96 de la Ley 1266 de 2008.»*

Lo anterior evidencia una negligencia atribuible a la demandada CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, por no haber atendido la petición del señor EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ NARVÁEZ a tiempo, lo cual prolongó la permanencia del reporte negativo, o cuando menos sin la leyenda de existir una reclamación en trámite, que permitiese así proteger su buen nombre por todos esos 96 días posteriores a la expiración del plazo para darle una respuesta de fondo.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

Reiteramos que *«quien tiene el deber contractual o legal de brindar información veraz incurre en responsabilidad civil y está obligado a resarcir los perjuicios que ocasiona, si el buen nombre de las personas que aparecen en la base de datos sufre un menoscabo injustificado a causa de su incumplimiento o culpa»*, en ese caso, el buen nombre del demandante EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ NARVÁEZ quedó en entredicho por un tiempo posterior a la reclamación; esta negligencia de CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, sí es una conducta culposa y reprobable que puede dar lugar al nacimiento de una responsabilidad civil, por haber incumplido un deber legal de responder oportunamente la petición.

Demostrado un error de conducta de la demandada, posterior al reporte negativo, derivado del incumplimiento a un deber legal, veamos si los otros dos requisitos están consumados.

Sobre el daño, se dijo en la demanda que los señores EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ y NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ pretendieron acceder a un crédito hipotecario que se truncó porque el primero resultó reportado en la central de riesgos DATACRÉDITO EXPERIAN con una información negativa.

Como bien se indicó, el lapso durante el cual perduró el comportamiento culposos, hasta donde se supo fue de aproximadamente 3 meses, pero no se probó que ese tiempo fuese fundamental para la adquisición del crédito de vivienda; tampoco para la adquisición de otros productos financieros. Ni en la demanda, ni con las declaraciones de los testigos, puede deducirse una fecha para poner el daño en el cubo temporal donde se contuvo la conducta descuidada del demandado. Por otro lado, tampoco se incorporaron pruebas para demostrar que si el demandado hubiese respondido a tiempo, un daño hipotético, no se hubiere causado.

Es por esto que se deduce la inexistencia de un daño patrimonial y de un nexo de causalidad entre algún daño por eventual que fuere, con

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

la única conducta culposa enrostrada a la pasiva, en tanto que «*el perjuicio que condiciona la responsabilidad civil no es materia de presunción legal y que como derecho patrimonial que es, debe ser demandado y probado en su existencia y en su extensión por quien alega haberlo sufrido, que es quien mejor debe saber en qué consiste y cuánto lo ha afectado. Quien afirma que su demandado le ha inferido un daño por su dolo o su culpa, está obligado, si quiere que se le repare por decisión judicial, a producir la prueba de la realidad del perjuicio demostrando los hechos que lo constituyan y su cuantía, o señalando a este respecto, cuando menos, bases para su valoración*»⁷.

En lo que respecta al daño moral reclamado por el señor EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ NARVÁEZ, persiguiendo la doctrina judicial, se tiene que no lleva implícito un perjuicio económico y por eso no es susceptible de causar un enriquecimiento ilícito; puede estar enlazado o coexistir con un daño a los bienes esenciales de la personalidad, como el buen nombre o la dignidad humana, aunque siempre tiene que aparecer bien diferenciado de aquellos.

Dice la Corte, que para que el daño a un bien esencial sea indemnizable *debe ser de grave entidad o trascendencia, lo que significa que no debe ser insustancial o fútil, pues no es una simple molestia lo que constituye el objeto de la tutela civil (...) pues es claro que prácticamente cualquier contingencia contractual o extracontractual aparece algún tipo de inconvenientes*⁸, pero por no ello se debe presumir que un daño a un bien esencial lleva de suyo una afectación a otras esferas como la patrimonial o la moral del individuo, que por ejemplo, puede al mismo tiempo estar sometido a zozobras, angustias y vejámenes por el reporte negativo en la central de riesgos.

El daño moral, en sentido lato, hace referencia a la esfera interna y afectiva del individuo que se ve menoscabada por el dolor, la

⁷ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 25 de febrero de 2002, Rad. n.º 6623.

⁸ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia SC10297 del 2014.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

pesadumbre, perturbación de ánimo, el pesar, la congoja, angustia, zozobra, perturbación anímica, desolación, impotencia u otros signos expresivos, que aún en la hipótesis de provenir de la lesión concurrente de otros intereses, por ejemplo, los derechos de la personalidad, la salud e integridad, es una entidad separada e independiente, cuyo resarcimiento es diferente⁹.

En este aspecto, tampoco emerge la entidad de un daño moral bien diferenciado del daño a bienes esenciales de la personalidad -no reclamados por la parte activa-, causado a raíz la demora en la resolución del derecho de petición.

En criterio de la Sala, la sola falta de contestación a un derecho de petición, *per se*, no constituye un daño moral indemnizable, tal razonamiento sería exagerado frente al actuar lícito en la sociedad, porque aunque pueda edificar una vulneración *iusfundamental* y levantar alguna insatisfacción o molestia en la persona que no recibe una respuesta oportuna, en tanto no se relacione la omisión con una real lesión que se asome por encima de los límites normales de la vida cotidiana, no surgirá, o no al menos por conducto de una presunción judicial basada en las reglas de la experiencia, la prueba del daño moral.

Lo que quiere dar a comprender la Sala, es que la falta de contestación a un derecho de petición o la respuesta tardía, pueden ser desencadenantes de una lesión jurídica identificable como daño moral, pero no en todos los casos; será necesario demostrar las circunstancias bien determinadas en que se engendraron en el peticionario o en terceros, sentimientos de dolor, zozobra, congoja, etc., diferentes a los daños a bienes de la personalidad, en una magnitud de relevancia para la institución de la responsabilidad civil como una situación anormal dentro del flujo habitual de las

⁹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 18 de septiembre del 2009, Rad. 2005-00406-01.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

actividades humanas en sociedad latentemente propulsora de un daño cierto y personal.

Considera así, esta Sala, que los hechos, de acuerdo a la sana crítica, no arrastran una presunción simple o judicial, del padecimiento interno de los demandantes porque no se contestara el derecho de petición dentro del plazo; es verdad que la demora por aproximadamente tres meses para recibir la respuesta de CREDITÍTULOS S.A. es inaceptable a la luz de la regulación contemplada en La Ley Estatutaria 1266 del 2008, y que puede terminar en sanciones administrativas a cargo de la autoridad competente contra la fuente u operador infractor o en órdenes emitidas por otras autoridades judiciales; además puede aceptarse que con esa demora se mantuvo la información negativa del señor EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ sin ninguna clase de anotación que anunciase estar en reclamación, también podría aceptarse que por ese espacio de tres meses otros bienes jurídicos pudieron estar afectados, como su buen nombre, no obstante, no hay una conjunción lógica perceptible de la esfera interna o sentimental del peticionario o la demandante NURIA ESTHER MENDOZA con estas deducciones.

Analizando las pruebas útiles para apreciarlas por su aptitud, a fin manifestar el daño moral averiguado, nos topamos con las testimoniales.

Las declaraciones de los señores PATRICIA MEZA RODRÍGUEZ, OSIRIS MENDOZA NARVÁEZ y JHONNY MOLINA COLLANTE, son coincidentes en cuanto expresan que los señores demandantes querían comprar una vivienda, pero no dicen nada acerca de un padecimiento durante los tres meses en los cuales se esperó una respuesta por parte de CREDITÍTULOS S.A., en atención a la petición presentada. Los testigos, que en general, no fueron muy amplios.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

Iguales comentarios merece la petición de condena por daños a la vida de relación, sin embargo, añádase que no existe ninguna sola prueba de que muestre que por la conducta culposa de CREDITÍTULOS S.A.S. antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, se disminuyeren las condiciones de existencia y disfrute de la vida de los demandantes en relación con su entorno natural, social o familiar, por eso si quien padece este daño es quien deba, por causa del daño, *enfrentar circunstancias y barreras anormales, a causa de las cuales hasta lo más simple se puede tornar difícil*¹⁰, no se ve probable el éxito de una petición para quienes no han tenido cambio significativo en su calidad de vida por consecuencia del reporte negativo.

Finalmente, nada tiene que ver para resolver el caso lo que puedan tardar otras acciones judiciales. Lo fundamental en esta clase de asuntos no es demostrar la ineficacia de otras vías judiciales para desagraviar a la víctima del daño, sino que lo es la demostración de los elementos axiológicos de la responsabilidad civil, por manera que, no puede pretenderse dejar en especulación alguno de ellos, so pretexto de la conveniencia para hacerse a una indemnización expedita. Es, por tanto, inexcusable para triunfar con la acción la comprobación de que al demandado le es atribuible una conducta culposa y dañina, que ocasionó daños ciertos y determinados o determinables en la persona de quien los reclama a nombre propio o en representación del damnificado, escenario que, en últimas, debe estar enmarcado en un contexto jurídico del cual se desasga la imputabilidad y la obligación resarcitoria.

Empero en el caso de marras, y ya para cerrar, la conducta dañosa que se señaló fue el reporte negativo por una obligación inexistente y con los hechos de la demanda, la contestación del demandado y el traslado de las excepciones de mérito, se fijó la Litis; en las etapas pertinentes, no se demostró que al efectuar el reporte negativo el demandado hubiese incurrido en una conducta culposa relacionada a la inexistencia de la

¹⁰ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 13 de mayo de 2008, rad. 1997-09327-01.

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

obligación y, aunque sí se discutió sobre la falta de contestación oportuna a un derecho de petición, del incumplimiento del demandado a su deber legal, no pudieron identificarse daños ciertos y personales en los demandantes que pudieran ser imputados al demandado. Al desestimarse las pretensiones de la demanda, la parte apelante exteriorizó los puntos de reparo y con ellos asentó la competencia de esta Sala para fallar, la cual termina su intervención, una vez agotó el objeto de la instancia.

En definitiva, los reparos y la sustentación de la alzada no alcanzan a socavar la sentencia apelada y con esta solución se impartirá confirmación.

Ante la ausencia de prosperidad del recurso, se condenará en costas a la parte vencida. En consecuencia, se fija como agencias en derecho de segunda instancia la suma equivalente a dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, la cual deberá ser liquidada junto a las costas en primera instancia, de conformidad al artículo 366 del C. G. del P.

En mérito de lo expuesto, la Sala Civil - Familia - Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Valledupar, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida el diez (10) de mayo del dos mil diecisiete (2017) por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Valledupar, dentro del proceso declarativo verbal promovido por EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ y NURIA ESTHER MENDOZA contra CREDITÍTULOS S.A.S., antes CREDITÍTULOS S.A. CREDI AS, aunque con las explicaciones vertidas en esta instancia.

SEGUNDO: Condenar en costas de segunda instancia a la parte demandante. Se fija como agencias en derecho de segunda instancia

PROCESO: DECLARATIVO VERBAL
RADICACIÓN: 20001-31-03-004-2015-00093-01
DEMANDANTE: EGBERTO EDUARDO GUTIÉRREZ VÁSQUEZ Y
NURIA ESTHER MENDOZA NARVÁEZ
DEMANDADO: CREDITÍTULOS S.A.S.
DECISIÓN: CONFIRMA SENTENCIA APELADA

la suma equivalente a dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, la cual deberá ser liquidada junto a las costas en primera instancia, de conformidad al artículo 366 del C. G. del P.

TERCERO: Ejecutoriada esta providencia, devuélvase el expediente al Juzgado de origen para los fines pertinentes.

Esta decisión se adoptó en sala virtual de la fecha, en atención a la medida que el Consejo Superior de la Judicatura dispuso en Acuerdo PCSJA20-11521 del 19 de marzo de 2020, relativa al trabajo en casa, por motivos de salubridad pública y fuerza mayor, ante la presencia de la pandemia provocada por la enfermedad conocida como COVID-19.

NOTIFÍQUESE.



JESÚS ARMANDO ZAMORA SUÁREZ

Magistrado ponente



ÓSCAR MARINO HOYOS GONZÁLEZ

MAGISTRADO



ÁLVARO LÓPEZ VALERA

MAGISTRADO