

República de Colombia



Corte Suprema de Justicia

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
SALA DE CASACIÓN LABORAL

ELSY DEL PILAR CUELLO CALDERÓN
Magistrada ponente

SL14618-2014
Radicación n.º 39642
Acta 38

Bogotá, D. C, veintidós (22) de octubre de dos mil catorce (2014)

Decide la Corte el recurso de casación interpuesto por **MYRIAM SANTOS RODRÍGUEZ**, contra la sentencia proferida por la Sala Laboral el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Ibagué, el 27 de noviembre de 2008 en el proceso que instauró la **RECURRENTE** contra **BANCOLOMBIA S.A.**

I. ANTECEDENTES

La actora demandó al Banco mencionado, para que se declare que existió contrato de trabajo del 23 de septiembre de 1983 al 16 de enero de 2007, que terminó unilateralmente

la entidad sin justa causa y, en consecuencia, se condene a pagarle la indemnización convencional debidamente indexada, los perjuicios «morales» ocasionados, «en suma equivalente al valor de 300 salarios mínimos mensuales al momento de proferir sentencia» y las costas.

Afirmó que trabajó para el Banco demandado durante 23 años, 3 meses y 24 días, inicialmente, mediante contrato de aprendizaje, entre el 23 de septiembre de 1983 y el 31 de enero de 1985; por contrato de trabajo, del 1 de febrero siguiente hasta el 16 de enero de 2007, cuando fue desvinculada en forma unilateral e injusta, pues le endilgaron presuntas irregularidades ajenas a sus responsabilidades, relacionadas con la asignación de una tarjeta de crédito, con clara violación de su derecho a defenderse, por cuanto no la oyeron ni le adelantaron el correspondiente proceso disciplinario; el último cargo fue de «ASESOR INTEGRAL I» de la sucursal del Fresno (Tolima), con salario de \$1.268.790,00; durante toda la relación laboral se desempeñó con responsabilidad y cumplió a cabalidad los reglamentos de la entidad, pese a lo cual, «todo se debió a una estrategia para salir y retirar del servicio a una trabajadora antigua sin el pago de las indemnizaciones de rigor»; su despido «le ha causado graves e ingentes perjuicios de orden moral y material»; la relación laboral «se cumplió y finalizó en Mariquita Tolima, a pesar de prestar los servicios en la sucursal del Fresno».

En la contestación a la demanda, el Banco negó que la vinculación laboral hubiera sido por el lapso indicado;

expuso que la demandante desempeñó varios cargos y estuvo de acuerdo con la denominación y el salario; que el Banco la desvinculó por justa causa comprobada por incumplimiento de las obligaciones que le imponían el CST y el Reglamento, como le explicó en la carta de despido; negó que dicha determinación obedeciera a retaliaciones de carácter personal; aceptó que *«no se llevó a cabo el proceso disciplinario previsto en la Convención Colectiva de Trabajo, como quiera que éste procede exclusivamente para decidir la aplicación o no de sanciones disciplinarias que en el caso del Banco consisten en suspensión en el trabajo sin derecho a remuneración conforme al artículo 64 del Reglamento Interno de Trabajo mas no es requisito de procedibilidad en casos de despido»*; aclaró que la actora tuvo la oportunidad para ejercer su derecho de defensa y exponer sus comentarios sobre la irregularidad detectada, como consta en el acta suscrita el 16 de enero de 2007, *«explicaciones que de ninguna manera fueron de recibo para la entidad bancada, razón por la cual tomó la decisión de desvincularla por justa causa comprobada»*; precisó que *«el despido no operó por la existencia de una pérdida económica sino por el incumplimiento grave de las obligaciones que la demandante tenía a su cargo»*; aclaró que todos los documentos de los trabajadores se encontraban en el Departamento de Gestión Humana en Bogotá. Se opuso a las pretensiones y formuló las excepciones de inexistencia de la obligación, cobro de lo no debido, culpa exclusiva de la trabajadora, mala fe, prescripción y compensación (folios 107 a 118).

II. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Laboral del Circuito de Honda, mediante sentencia de 21 de febrero de 2008, declaró que «*existió un contrato de trabajo a término indefinido entre el 1 de febrero de 1985 y el 16 de enero de 2006*» y que la terminación unilateral del contrato fue «*con justa causa comprobada por parte del empleador*»; negó las demás pretensiones; declaró probadas las excepciones de inexistencia de la obligación y cobro de lo no debido y le impuso costas a la demandante (folios 283 a 292).

III. SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA

Por auto de 2 de abril de 2008, el Tribunal Superior de Ibagué se abstuvo de conocer del recurso de apelación por extemporáneo y consideró que debía pronunciarse «*por virtud del grado de consulta*», en tanto las «*pretensiones del trabajador fueron adversas a él*» (folios 3 y 4).

Al resolver, el juez plural, en sentencia de 27 de noviembre de 2008, confirmó la del a quo y le impuso costas a la demandante (folios 8 a 16).

Estimó que el punto central del proceso consistía en establecer si el retiro de la accionante fue justo o injusto; reprodujo en parte la comunicación mediante la cual el Banco tomó la determinación de desvincularla y de su contenido dedujo «*que los hechos atribuidos a la accionante como motivantes de su retiro tienen relación directa con la aprobación y entrega de una tarjeta de crédito a una cliente, violando según el banco los procedimientos establecidos para dicha operación, pero además excediendo las facultades conferidas acorde con el cargo desempeñado*».

«No existe duda respecto de corresponder a la actora lo relativo al trámite de entrega de tarjetas de crédito, así lo refirió ésta en la demanda cuando relacionó las funciones que como asesora comercial debía cumplir, encontrándose entre otras, proceso de venta de tarjetas crédito, visa master card, american express».

Examinó el contenido del instructivo de folios 9 a 18, relativo al procedimiento para la entrega de tarjetas como la que originó la desvinculación, que le imponía lo siguiente:

1. verificar los clientes asignados en la Base de Datos 2. Contactar telefónicamente al cliente 3. Actualización inicial del estado en la base de mercado relacional 4. Recepción de documentos y visación de la firma del tarjeta habiente 5. Actualización final del estado en la base de mercadeo relacional 6. Habilitación de la tarjeta de crédito en el sistema 7. Envío de documentación.

De los anteriores pasos solo el contenido en el numeral 4º no le correspondía realizarlo a la actora.

Examinó los testimonios de Nubia Giraldo Cuartas, «persona titular de la tarjeta de crédito que originó el despido de la actora», José Alejandro Meneses Bocanegra y Fanny Rojas, de quienes afirmó «no aportaron nada en el esclarecimiento de los hechos», también los de Edna Margarita Pérez Martínez, Jaime Augusto Bautista Castillo, Juan Pablo Buriticá Buriticá y Mario Javier Arias Buitrago, todos empleados de la entidad demandada y expuso: «Acorde con el relato de los últimos testigos, todos ellos conocedores del tema en cuestión dada su calidad de empleados del banco demandado, pero además, implicados en la operación bancaria ejecutada por la actora respecto de la señora Nubia Giraldo, ha de decirse que se encuentra plenamente acreditadas

las omisiones en que incurrió ésta en la realización de tal operación, las que además fueron aceptadas por ella en la diligencia de descargos a que fue citada donde expuso: Cuando llegué de vacaciones la señora Nubia Giraldo Cuartas llegó a la oficina y me comentó que don Bernabé, el supernumerario que me estaba reemplazando le había pedido la tarjeta de crédito y ella venía a reclamarle la tarjeta que había pedido Bernabé porque ella había salido en campaña, entonces yo revisé y no había tarjeta para ella en el sistema y confirmé con Mario Javier y me dijo que tampoco y Mario Javier me confirmó que Bernabé la había pedido por el sistema pero no sabía por qué no había llegado. Entonces yo procedí a solicitarla por el sistema sin verificar en la carpeta de doña Nubia si estaban los controles que siempre realizamos para pedir una tarjeta pre aprobada.

El día que llegó la tarjeta la cliente estaba en la oficina y se la entregué de una vez y por eso no se ingresó al sistema de inventarios. Reitero nuevamente el compromiso de hacerle el seguimiento a la cliente con sus pagos oportunos de la tarjeta..., ya que nunca había sucedido el solicitar una tarjeta sin hacer el procedimiento acostumbrado» (lo subrayado pertenece al texto).

A partir de tal declaración el ad quem, consideró «claras las manifestaciones hechas por la actora y permiten afirmar que ésta violó los procedimientos internos establecidos por el banco, aspecto que resulta injustificado si se tiene en cuenta que se trataba de una empleada de mucha experiencia dada su antigüedad en la entidad demandada.

Ahora bien, las omisiones en que incurrió la señora Miriam Santos constituyen justa causa de despido pues encuadran dentro de las justas causas para dar por terminado el contrato de trabajo por parte del empleador, consagradas en el reglamento interno de trabajo en su artículo 67 literales d), i), j) (...).

Finalmente consignó *«que acertó el a quo al negar la petición de indemnización por despido injusto y por ende la de perjuicios morales que por tal acción se solicitaban, en consecuencia se confirmará la decisión».*

IV. RECURSO DE CASACIÓN

Interpuesto por la parte demandante, fue concedido por el Tribunal y admitido por la Corte.

V. ALCANCE DE LA IMPUGNACIÓN

Pretende el recurrente que la Corte case la determinación cuestionada para que, en sede de instancia, revoque la de primer grado, *«excepto el numeral quinto de la parte resolutive ("DECLARAR probadas las excepciones de: INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN y COBRO DE LO NO DEBIDO") y se acceda a las pretensiones demandadas».*

Con tal propósito formula dos cargos, por la causal primera de casación, que tuvieron réplica.

VI. CARGO ÚNICO

Acusa al Tribunal de violar *«por la vía indirecta, en la modalidad de aplicación indebida de los artículos 1, 2, 3, 5, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 19, 21, 43, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000».*

de 1965 arts. 37, 38 y 39 respectivamente subrogado L. 50 de 1990 art. 68, art, 476 del C. S. T. y Ley 48 de 1968 art. 1».

Como errores de hecho señala los siguientes:

1.- Dar por demostrado, sin estarlo, que la actora quebrantó el Reglamento Interno de Trabajo art. 55, 60, 62 y 67 en los literales indicados en la carta de despido.

2.- Dar por demostrado, sin estarlo, que la actora violó el manual de procedimientos PREAPROBADOS PARA TARJETAS DE CRÉDITO.

3.- Dar por probado sin estarlo, que la actora violó su manual de funciones.

4.- Dar por probado, sin estarlo, que la actora omitió informar a sus superiores de la entrega de la tarjeta de crédito a la cliente NUBIA GIRALDO CUARTAS.

5.- Dar por probado, sin estarlo, que la actora violó su contrato de trabajo.

6.- Dar por demostrado, sin estarlo, que la actora aprobó una tarjeta de crédito y el cupo a la cliente indicada NUBIA GIRALDO CUARTAS.

7.- Dar por demostrado, sin estarlo, que la actora era la única responsable en el supuesto manejo indebido de la tarjeta de crédito de NUBIA GIRALDO CUARTAS.

8.- Dar por demostrado, sin estarlo, que la actora omitió el proceso de ingreso de la tarjeta de crédito en mención al inventario del banco a través del ASESOR INTEGRAL II.

9.- No dar por demostrado, estándolo, que la actora no era la autorizada, ni la encargada por el banco de aprobar y de establecer el monto del crédito en la citada tarjeta de crédito.

10. No dar por demostrado, estándolo, que el banco como propietario del crédito y del manejo de sus tarjetas de crédito, fue

quien le envió a su sucursal en Armero, aprobado el crédito y la tarjeta de crédito de la cliente en mención.

11.- No dar por demostrado, estándolo, que la actora se encontraba en vacaciones cuando internamente por el banco se diligenció todo el trámite para la solicitud y aprobación de la tarjeta de crédito.

12.- No dar por demostrado, estándolo, que el Gerente de la Oficina de Armero, donde laboraba la recurrente, existen documentos internos del Banco que indican que el funcionario oficial asignado por el banco administrativamente para la oferta, concesión, adjudicación y aprobación de la solicitud de la tarjeta de crédito indicada era el gerente JAIME AUGUSTO BAUTISTA CASTILLO, exclusivamente y no la recurrente.

13.- No dar por demostrado, estándolo, que la actora cumplió con el contrato de trabajo, el reglamento de trabajo y el manual de funciones de su cargo, sin violarlo, en más de 20 años de servicios leales, éticos honrados y honestos.

14.- No dar por demostrado, estándolo, que la actora jamás violó su contrato de trabajo y que la causal de despido es un montaje de la patronal para justificar el burdo despido de la trabajadora.

15.- No dar por demostrado, estándolo, que la actora jamás puso en riesgo los intereses y la seguridad del banco en el trámite de la tarjeta de crédito de la cliente indicada.

16.- No dar por demostrado, estándolo, que la actora jamás abusó de la confianza que en calidad de trabajadora la demandante tenía en ella.

17.- No dar por demostrado, estándolo, que la actora continuó un trámite interno en la entrega del plástico de la tarjeta de crédito que otros funcionarios del banco habían iniciado.

Como pruebas equivocadamente apreciadas señaló: El Reglamento Interno de Trabajo (folios 22 a 61), la carta de despido (folios 5 a 6), el Manual de Procedimientos pre

aprobados para tarjetas de crédito (folios 9 a 15), la administración de clientes (folios 16 a 18), la solicitud de folio 20; la certificación expedida a la cliente (folio 21), la carta de NUBIA GIRALDO CUARTAS (folios 64 a 65), declaración de la actora (folios 120 a 121), la carta de afiliación sindical (folio 63), la convención colectiva de trabajo (folios 251 a 280) y el contrato de trabajo (folio 119).

En la demostración, afirma que si el Tribunal hubiera apreciado correctamente las pruebas referidas *«habría encontrado que la actora no incurrió en ninguna causal para el despido»* y consecuentemente que el despido fue injusto.

Expone que lo que indican los folios 16 a 19 y siguientes es que quien debía responder por las supuestas anomalías en el trámite de la adjudicación de la tarjeta de crédito, era el gerente JAIME AUGUSTO BAUTISTA CASTILLO y no la actora pues no era quien aprobaba la entrega y el cupo de crédito sino que la orden provenía directamente de la casa matriz de Medellín al punto que en un correo interno de la entidad, el Gerente de la oficina anotó que la cliente *«en el momento no le interesa la tarjeta de crédito, cliente con cupo pre aprobado por \$9.000.000, oo contáctelo y ofrézcale el producto, cliente con garantías»*.

Aduce que la recurrente lo que ejecutaba era la finalización del trámite interno, es decir la culminación de la operación, *«entregándola a la cliente, cumpliendo la orden del banco de contactarlo y entregarle el producto folios 17 y 18»*.

Insiste en que el Tribunal se equivocó al concluir que la actora había intervenido en el trámite integral cuando ella lo que hizo fue *«culminar dicho trámite entregando la tarjeta acto último que se hace por la actora pero cuando llega de vacaciones y porque el documento ya estaba en la oficina enviado desde Medellín, debiendo haber sido recibido por el gerente de la oficina, que se supone es a quien llega este tipo de correspondencia y no por un funcionario de menor rango»*, y que la conclusión de que no comunicó a los superiores el inventario de la tarjeta al Asesor Integral II, desconoce que tanto éste como el Gerente fueron quienes ofertaron la tarjeta y le ordenaron que debía tramitarla a la seccional de Medellín, y de ello da cuenta el correo visible a folio 20; que tampoco se pronunció sobre la carrera crediticia de Nubia Giraldo Cuartas, la cual era vital al momento de la definición.

Asegura que pese a que en la decisión se inculpa a la actora por las explicaciones que rindió antes de ser despedida, lo cierto es que lo que allí expresó es que el Banco, a través de un funcionario, ya había tramitado la tarjeta de crédito y que ello lo corroboró al preguntarle a un compañero de la oficina, y que avalada por la contestación afirmativa, es que continúa con la entrega de la tarjeta (folio 121).

Sostiene que el Tribunal erradamente argumentó, para justificar el despido *«que la actora puso en riesgo y en peligro los intereses del banco al haber entregado el plástico de la tarjeta de crédito aparentemente sin cumplir los trámites»*; que con ello ignoró la prueba del folio 21 que da cuenta que el Banco sabía de tiempo atrás que Nubia Giraldo Cuartas, titular de la tarjeta,

de vieja data tenía vínculos comerciales con él *«y hasta expide certificación de cliente cumplidor con sus créditos, y es más, la misma cliente en certificación que expide a folio 64 va más allá e informa que tiene garantía hipotecaria con dicha entidad y da información especial sobre el trámite de dicha tarjeta de crédito»*, de donde surge una contradicción al ignorar que la cliente referida poseía garantías, tenía un excelente comportamiento financiero, *«para decir luego que con dicha tarjeta de crédito la trabajadora expuso (sic) gravemente y en peligro el patrimonio del Banco»*, por lo que es *«contradictoria y absurda la conclusión del Tribunal así como esta justificación para argumentarla como causal de despido, cuando debió haber concluido que la actora jamás expuso (sic) en riesgo los intereses patrimoniales de su patrón y menos aún que abusó de la confianza y de la buena fe en ella depositada folios 21 y 64»*.

Recaba que la misma certificación del Banco desvirtúa totalmente el motivo expuesto en la carta de despido, porque la demandante nunca puso en riesgo los intereses económicos de su empleador *«en razón a que la cliente tenía suficientes garantías económicas y patrimoniales a favor y a disposición del Banco tal como se concluye de los folios»* antes referidos.

VII. RÉPLICA

Aduce que la censura incurre en defectos de orden técnico porque a pesar de enlistar una multitud de pruebas que acusa como mal apreciadas, no concreta en qué consistió de manera específica el presunto yerro valorativo.

Sostiene que el ad quem en forma irrefutable se refirió al acervo probatorio oportuna y legalmente allegado al

plenario para fundamentar su decisión, *razón* por la cual las críticas ahora presentadas al análisis de las pruebas, resultan infundadas y fuera de contexto; que es acomodada la afirmación de la parte recurrente al pretender trasladar la responsabilidad de la ex trabajadora al Gerente de la sucursal Jaime Augusto Bautista Castillo, en contra de la versión que la actora rindió en la diligencia de descargos y que sirvió al ad quem para soportar la decisión, al encontrar que quebrantó los procedimientos establecidos por la entidad bancaria.

Afirma que para que se configure la justa causa que conlleve al despido basta incurrir en la inobservancia de las reglas *«(como ocurrió en el caso sub examine) para que se configure la justa causa de terminación del contrato de trabajo y es por esta razón que tales conductas ya se encuentran previamente determinadas en el reglamento interno de trabajo y contrato de trabajo de la demandante como bien lo tuvo en cuenta el Juzgador Colegiado para confirmar la decisión de primera instancia»*. Reafirma que la censura no demostró los errores de apreciación probatoria.

VIII. CONSIDERACIONES

La controversia se sujeta a determinar si la demandante incurrió en una de las justas causas para dar por terminado su contrato de trabajo o si, por el contrario, dicha actuación fue arbitraria y por tanto le generó perjuicios morales y materiales.

Previo a definir, debe indicarse que no acierta el replicante al cuestionar el cargo por deficiencias técnicas, pues la denuncia de las pruebas es suficiente y, además, se encuentran razonados los yerros que se le atribuyen a la decisión de la que se pide infirmación.

Lo primero que debe decirse es que el Tribunal reseñó las declaraciones que dio la propia actora, pero como lo anota el recurrente, ella expresó con claridad que el trámite de la tarjeta fue iniciado por otro empleado que la reemplazó durante el periodo de sus vacaciones; esa circunstancia obviamente no podía deslindarse del resto de la versión, como que no fue que la trabajadora aludiera simplemente a la expedición del plástico, sino que explicó que ese trámite lo adelantó «Bernabé», de lo cual dijo, dio cuenta otro empleado de nombre Mario Javier (folio 121). Desde esa perspectiva surge patente que el juzgador omitió analizar en todo su contexto el referido documento.

Ahora bien, en la carta en la que se comunica el despido a la trabajadora y que consta a folio 5 y 6, se le atribuye haber infringido el artículo 62 literal a) numeral 6, en concordancia con el 58 numeral 1) del Código Sustantivo del Trabajo, así como lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo, en sus cláusulas 55 literales e) y g), 60 numerales 1) y 5), 62 numeral 10) y 67 literales c), d), i) y j), por haber verificado las siguientes conductas:

Usted extralimitando de manera grave sus funciones en el Banco y omitiendo las condiciones de vinculación, asignación y límite de endeudamiento establecidos por la Empresa para la aprobación de tarjetas de crédito, solicitó y entregó un plástico sin autorización

de la gerencia de la Oficina. Esta actuación constituye un incumplimiento grave de sus obligaciones en la Entidad y constituye justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo.

En efecto usted abusando de su condición de empleada de la entidad, y extralimitándose en las funciones que se le habían asignado, aprobó una tarjeta de crédito Amex con un cupo de \$9.000.000 a la cliente NUBIA GIRALDO CUARTAS. El día 25 de octubre de 2006 usted, a través de su usuario ASEOF90602 solicitó la expedición de la tarjeta y posteriormente el 4 de noviembre del mismo año, con su código de ventas 2253, procedió a la entrega del plástico, todo ello sin contar con el conocimiento, ni mucho menos con la autorización de la Gerencia de esta Oficina quien es la única con atribuciones para aprobar este tipo de operaciones.

Aunado a lo anterior, en el proceso de entrega usted continuó violando las políticas y procedimientos que el Banco tiene establecidos para la seguridad de las operaciones y entrega de productos, como quiera que no se observó el proceso para ingresar la tarjeta de crédito al inventario del Banco, es decir, usted no la entregó al Asesor Integral II para su ingreso a inventario y posterior retiro.

Cabe resaltar que por el nivel de ingresos y endeudamiento de la cliente NUBIA GIRALDO CUARTAS, y de acuerdo con las políticas del Banco, no era viable la aprobación de la tarjeta de crédito con un cupo de \$9.000.000 como la que usted, de manera injustificada y sin autorización alguna, aprobó y entregó a la citada cliente.

Igualmente debe mencionarse que la cliente una vez recibió el plástico hizo uso de la totalidad del cupo y el sobrecupo, esto es, utilizó la tarjeta por un valor de \$9.920.000, oo.

Las irregularidades descritas se agravan aun teniendo en cuenta que usted omitió dar aviso inmediato de tales hechos, siendo de conocimiento por parte del Banco hasta el pasado mes de noviembre, cuando usted pasó para firma y aprobación de esta gerencia un pagaré de la tarjeta que ya había sido entregada por su parte sin autorización.

Al preguntársele por estos hechos sus explicaciones no fueron satisfactorias y antes bien dejaron ver que era de su conocimiento que su actuar estaba por fuera de las políticas y procedimientos del Banco.

Con su conducta usted incumplió gravemente sus obligaciones laborales, como quiera que desempeñó funciones que le correspondían exclusivamente a esta Gerencia, otorgó un producto de crédito sin tener las atribuciones para ello, omitió los procesos establecidos para entrega de tarjetas y no informó inmediatamente de la situación, faltó a la verdad y puso en riesgo los intereses económicos de la entidad.

En concreto, el Banco reprocha la conducta de la actora por haberse extralimitado de sus funciones al omitir las condiciones de vinculación, asignación y límite de endeudamiento en las tarjetas de crédito, pues la solicitó y entregó sin autorización de la Gerencia, con un cupo de \$9.000.0000, sin además incluirla al inventario y sin dar aviso inmediato, a lo que suma el hecho de que la cliente hubiere usado el sobre cupo.

Al contrastar tales calificaciones, con el documento que milita de folios 9 a 15 y que corresponde al proceso denominado «PREAPROBADOS PARA TARJETA DE CRÉDITO», con fecha de inicio de vigencia el 1 de diciembre de 2005 se aprecia que el mismo estaba definido para «*la venta o entrega de Tarjetas Bancolombia (American Express, Visa o MasterCard) a clientes del Banco que cumplen con ciertos requisitos comerciales y previa revisión de las Centrales Externas e Internas. El Banco generó los plásticos y se entregarán por medio de las empresas Domesa o TG Express según la asignación que se tiene actualmente para las marcas Bancolombia*»; se establece que el proceso de emisión de tarjetas pre probadas, conllevaba a «*la generación automática de plásticos American Express, Visa o Master Card previa revisión de las*

Centrales de información hecha por la Gerencia de Mercadeo» y que los clientes se asignaban a cada código de vendedor cuya responsabilidad era «iniciar el proceso de contacto y aclaración de inquietudes, para posteriormente actualizar el Estado del cliente en la base de Mercadeo Relacional para ordenar la entrega del plástico, posteriormente visar la firma del Acuse de Recibo y actualizar nuevamente la Base de Mercadeo Relacional para habilitar la tarjeta» (énfasis de la Sala).

La relevancia que se hace a la anterior transcripción deriva de que, desde el propio trámite interno o directriz del Banco, se admite que los plásticos se emitían automáticamente, con la única exigencia de que la Gerencia de Mercadeo realizara la revisión en las centrales de información.

Tanto la verificación de los clientes asignados en las bases de datos, el contacto telefónico, la actualización inicial y final del estado en la base de mercadeo, el recibo de los documentos, la aprobación de la firma del tarjetahabiente, la habilitación de la tarjeta de crédito, estaba validada para que lo realizaran, entre otros el Asesor Integral I, cargo que desempeñaba en ese entonces la demandante.

Como políticas y normas que regulaban el procedimiento estaban previstas: i) que quien visara la firma fuere diferente a quien entregó la tarjeta; ii) debía existir el archivo del pagaré y contrato en caso de un cobro jurídico; iii) así como la actualización de los datos del cliente.

Según el «*GUIÓN DE VENTA AMERICAN EXPRESS DE BANCOLOMBIA PLAN PILOTO*», inserto al referido procedimiento, estaba estudiado el riesgo del cliente, al cual previa a la aceptación de la tarjeta se le expresaba *«Permítame informarle que usted es reconocido por BANCOLOMBIA como un cliente especial y como ya sabe ahora usted hace parte del selecto grupo de socios fundadores American Express de BANCOLOMBIA. Su tarjeta ha sido aprobada con un cupo de \$(Ver base de datos de campañas Mercadeo Relacional) la cual podrá comenzar a utilizar desde el próximo 6 de noviembre, fecha en que comenzará a funcionar el producto en Colombia. Por lo tanto en los próximos días una empresa de mensajería le contactará para entregarle su nueva u exclusiva tarjeta American Express de BANCOLOMBIA»* y finalmente se le decía *«señor(a) (decir el nombre) le agradezco mucho su tiempo y le confirmo que los próximos días estará recibiendo una nueva tarjeta American Express de BANCOLOMBIA la cual podrá comenzar a utilizar a partir del 6 de noviembre de 2002 BIENVENIDO AL MUNDO DE AMERICAN EXPRESS DE BANCOLOMBIA (...) posteriormente el Asesor o Ejecutivo deberá actualizar la Base de Mercadeo Relacional (VER PROCEDIMIENTO) para coordinar la entrega del plástico y una vez recibido el acuse de recibo, contrato y pagaré se procederá a la autorización para activar la tarjeta centralizadamente. Si la recepción de estos documentos es posterior al 6 de Noviembre la activación de la tarjeta la deberá hacer directamente la sucursal mediante el procedimiento actual de activación»*.

Esa probanza es cardinal, pues no podía decirse que la trabajadora extralimitó sus funciones al omitir la vinculación, asignación y límite de endeudamiento de la empresa, cuando ésta había validado no solo el riesgo del cliente, sino además le asignaba el valor del cupo que estaba aprobado, al punto que se le confirmaba, luego de la llamada, que recibiría su tarjeta de crédito, de donde lo que devenía

infundado que fuese el Gerente quien luego de pre aprobada la tarjeta debía definir hasta qué monto se la entregaba.

Es que la política corporativa estaba sujeta a unos «*resultados esperados - cuantitativos*», descritos en el documento a folio 11 y que se indicaban, como «*Realizar el procedimiento de entrega de tarjetas Bancolombia Pre aprobadas en forma apropiada y eficiente, garantizando que el cliente esté siempre completamente satisfecho ...Lograr que el 100% de los clientes estén satisfechos con la entrega de las tarjetas Bancolombia pre aprobadas*», y bajo ese interés es que en el respectivo trámite se disponía que «*la activación de las tarjetas pre aprobadas se hará de manera centralizada*».

Ello adquiere mucha más relevancia al analizar el contenido de los folios 16 a 18 en los que obran los documentos de Bancolombia denominados «*Administración de Clientes - Cambio de estado y Registro del Contacto*», allí aparece como cliente Nubia Giraldo Cuartas, como Oficial Asignado Jaime Augusto Bautista Castillo y como usuario Myriam Santos Rodríguez, la fecha en la que se produjo el reporte el 6 de septiembre de 2006 y consta «*MERCADEO cliente con cupo pre aprobado para TC AMEX por valor de 9,000,000. Contáctelo y ofrézcale el producto (...) campaña vence el 24 de Noviembre. Cliente con ALERTA INMINENTE*», en el mismo sistema, pero con fecha de 6 de octubre de 2006 se consignó «*Generar tarjeta, cliente se presentó con tarjeta de reconocimiento y aceptó tarjeta de crédito*», tal situación desdibuja el excesivo ejercicio de las funciones confiadas a la trabajadora, quien siguió los estándares de información y venta propuestos por la entidad.

También, dichas probanzas, son inequívocas en cuanto a que Myriam Santos Rodríguez no actuó arbitrariamente, ni le otorgó *motu proprio* un cupo de \$9.000.000 a la cliente, pues conforme se deduce el procedimiento, partía de un previo estudio de riesgo, en el que se seleccionaban determinadas personas que tuviesen una destacada trayectoria financiera, la cual era definida por la Gerencia de Campañas de Mercadeo, y por ello únicamente estaba sujeto a que se aceptara y luego de manera técnica se demostrara que se recibió efectivamente la tarjeta, se actualizarán los datos y se archivara el pagaré y el contrato.

La otra irregularidad que se le atribuyó a la trabajadora consistió en que solicitó y entregó el plástico sin la autorización de la Gerencia, y no haberlo ingresado al inventario.

De acuerdo con las generalidades insertas en el proceso de emisión de tarjetas de pre aprobadas (folios 9 y ss), se desprende que la asignación de los clientes se realizaba por la Gerencia de Mercadeo a cada una de las sucursales, «los clientes figurarán asignados a cada código de vendedor mediante la Base de Mercadeo Relacional a partir de octubre bajo la campaña *PREAPROBADOS TARJETA DE CRÉDITO*», de manera que si dentro de las funciones asignadas a la actora estaba la de vender los productos del Banco y por supuesto, seguir las directrices que se impartieran para el efecto, es indudable que estaba habilitada para solicitar el plástico sin que requiriera la autorización que se echó de menos, pues en el documento denunciado por el recurrente, (folios 9 a 16) lo que se indica es «*APERTURA DE PRODUCTO: Cliente que después de*

haber sido contactado y solucionadas sus inquietudes tiene interés en que se le entregue la tarjeta de crédito Bancolombia. A estos clientes se le enviará la tarjeta y acuse de recibo, contrato y pagaré se enviará a la sucursal para su correspondiente activación y gestión de archivo».

En aparte alguno del procedimiento de tarjetas de crédito pre aprobadas se refiere a la exigencia de que el Gerente de la Sucursal, previo a la entrega de la tarjeta de crédito, otorgara autorización, por el contrario lo que aparece patente es que surtido todo el marketing y la aceptación «*el Asesor o Ejecutivo deberá actualizar la Base de Mercadeo Relacional (VER PROCEDIMIENTO) para coordinar la entrega del plástico y una vez recibido el acuse de recibo, contrato y pagaré se procederá a la autorización para activar la tarjeta centralizadamente. Si la recepción de estos documentos es posterior al 6 de noviembre la activación de la tarjeta la deberá hacer directamente la sucursal mediante el procedimiento actual de activación*», por lo que es errada la calificación que de la actividad de la trabajadora hizo el Banco al indicarle que «*usted, a través de usuario ASEOF90602 solicitó la expedición de la tarjeta y posteriormente el 4 de noviembre del mismo año, con su código de ventas 2253 procedió a la entrega del plástico, todo ello sin contar con el conocimiento, ni mucho menos con la autorización de esta Oficina quien es la única con atribuciones para aprobar este tipo de operaciones*».

No puede pasarse por alto que a la demandante se le reprochó en la carta de despido que la cliente hubiera utilizado el sobrecupo con el que contaba en la tarjeta de crédito; tal situación no era del resorte de la trabajadora, y además, no era a ella a quien le correspondía realizar el estudio de riesgo, ni esa actividad está fuera de los parámetros comerciales de la actividad bancaria.

Así mismo la ejecución de una política empresarial, que estaba debidamente regulada, era el punto necesario para dilucidar, y sin duda, de acuerdo con las probanzas aquí estudiadas, no se advierte que la entonces trabajadora hubiese cometido un desafuero, menos con la entidad de gravedad que se le atribuyó para proceder a su despido, aun si se eximiera del hecho de que para el momento en que inició el trámite de la tarjeta de crédito, la misma se encontraba en vacaciones y que sus tareas fueron confiadas a otro funcionario.

En verdad, las causas insertas en el Código Sustantivo del Trabajo, artículos 58 #1 y 62 literal a) numeral 6) se refieren a la violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que le incumben al trabajador o consideradas como tal en el reglamento interno de trabajo, y a la realización personal de la labor en los términos estipulados, solo que las mismas, según lo ya anotado, no estaban acreditadas en el curso del proceso, máxime cuando siguió las instrucciones que aquí se allegaron y que provenían de la empresa, lo que demuestra la comisión de los errores manifiestos de hecho, que conlleva a declarar la prosperidad de la acusación.

Como quiera que el restante cargo perseguía similar propósito, no es necesario su estudio.

IX. SENTENCIA DE INSTANCIA

INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO INJUSTO

A lo estudiado en sede de casación, debe añadirse que en el expediente constan diversas circulares relacionadas con el trámite a seguir para las tarjetas de crédito pre aprobadas; la número 56 de 7 de abril de 2003 está dirigida a los Gerentes de la entidad bancaria demandada, con la finalidad de establecer y unificar los conceptos para la selección de clientes, entre otros para los pre aprobados, a los que define como *«ofertas de productos que involucren riesgo de crédito, ofrecidas de manera proactiva a personas naturales por parte de la fuerza de ventas, previa selección y definición por parte de la Gerencia de Mercadeo Relacional y sujetos al cumplimiento de las condiciones de vinculación»* las cuales dependían de si se trataba de clientes nuevos o actuales; como en este asunto ya lo era (folio 17), se requería determinar el comportamiento financiero, con la impresión del Cifin, también se indica que debía cumplirse con una política de garantías de las personas naturales, sin embargo esto último lo modificó la circular 260 de 27 de diciembre de 2005 en la que se señaló *«El solicitante que acepte un pre aprobado, aumento de cupo o renovación estará sujeto al cumplimiento de la política de garantías definida para los diferentes segmentos del Banco, de acuerdo con la Circular VR213 de octubre 31 de 2005 o la que se encuentre vigente; por lo tanto para el caso de los clientes actuales los créditos que a la fecha tenga vigentes se tendrán en cuenta para establecer si se requiere la presentación de avalista o prenda. Esta labor es responsabilidad de las áreas comerciales encargadas del gerenciamiento de los clientes»*.

En la circular 436 de 6 de julio de 2006 se dio alcance a la anterior y *«claridad al numeral 3 referente a la documentación en razón a que en los casos en que el cliente sea sujeto de pre aprobación de*

productos y tenga menos de 1 año de vinculado no es necesario volver a diligenciar el formato de actualización de datos para personas naturales ni actualizar sus ingresos».

El aparte denominado «CONDICIONES ESPECÍFICAS DE APROBACIÓN», numeral 4.1, se señala «*Se consideran pre aprobados las ofertas de productos que involucren riesgo de crédito, ofrecidas por el Banco de manera proactiva a sus clientes. En todos los casos se deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:*

- *Aprobación de las centrales de información interna y externa (Ver anexo 1).*
- *Valor máximo a pre aprobar por cliente 50SMLMV sin contar su endeudamiento actual.*
- *Verificación de las condiciones generales de vinculación, garantías y documentación antes mencionadas.*
- *El valor pre aprobado deberá registrarse en la base de datos de campañas y en el sistema de límites (previo al desembolso).*

En todos los casos la Gerencia de Campañas de Mercadeo diseñará la propuesta de pre aprobados para los clientes; la Dirección de Riesgo de Crédito estudiará puntualmente los puntos a pre aprobar y podrá sugerir las condiciones especiales que considere necesarias para la respectiva campaña».

Aunque el Banco también allega la Circular 412 de 13 de junio de 2006, lo cierto es que la misma hace referencia a «*Políticas de Crédito para Clientes Personas Naturales Zonas Rurales*», dirigidas a quienes «*solicitan los productos*» y en ninguno de sus apartes se señala el trámite a seguir en caso de los pre aprobados, que al ser un procedimiento especial y ya enunciado, es el que se tiene en cuenta para resolver la presente controversia, máxime cuando hace énfasis en una

decisión empresarial proactiva, que debe ser analizada de tal manera.

En dichas documentales no se acreditó la necesidad de una autorización previa a la entrega de la tarjeta de crédito por parte de los encargados de tramitarlas.

Ahora bien, para el Juzgado la demandante aceptó haber solicitado la tarjeta por el sistema sin verificar los controles, en contravía de las instrucciones de folios 187 a 209, no obstante lo que se deduce de folio 121, es que ella afirmó que el trámite inicial de la tarjeta lo realizó un supernumerario y que cuando llegó de vacaciones la cliente se acercó a recibir el producto que le fue ofrecido, que verificó en el sistema infructuosamente y por ello preguntó a uno de sus compañeros sobre la situación, el cual le respondió que sí se había solicitado, por lo que procedió a incluirla en el sistema y se la entregó.

Tal afirmación la corrobora, de primera mano, Nubia Giraldo Cuartas al indicar sobre lo dicho por la aquí actora (folios 222 a 224) *«la despidieron porque a ella la culpan de una tarjeta de crédito que a mí me fue asignada en septiembre de 2006, que por cierto yo la rechacé y a los 20 días me llamó el gerente de Mariquita Don Jaime Sánchez, me dijo que la aceptara que era una tarjeta muy buena que ya que el Banco me la ofrecía que hiciera uso de ella»* y al cuestionársele sobre la suscripción del pagaré como garantía ella contestó *«Yo firmé un pagaré pero no a doña Myriam porque ella estaba de vacaciones y allí había otro señor reemplazándola ...la tarjeta de crédito llegó a Bancolombia Fresno de Medellín y un señor que*

había reemplazado a Doña Myriam quien estaba de vacaciones me llamó para entregármela, yo la recibí pero no la acepté en ese momento, como a los 20 días me llamó Don Jaime el gerente de Mariquita a felicitarme por la tarjeta que me enviaron y a decirme que la aceptara que le diera un buen manejo, entonces yo la acepté», está declaración merece plena credibilidad, pues no solo está realizada por quien estuvo involucrada directamente con los hechos que originaron el despido, sino además porque no tiene interés alguno en la decisión final, ni es parte en el conflicto.

Aunque el Gerente, al ser citado indicó que le correspondía autorizar e incluso estudiar la disminución del cupo de la tarjeta de crédito, ello no guarda coherencia con las circulares atrás estudiadas y además no cuenta con soporte probatorio, no debe olvidarse que a la demandante le corresponde demostrar la existencia del despido y a la demandada la de su justeza, de donde se hacía necesario acreditar que en efecto era vital que previa a la entrega de la tarjeta hubiese autorización del Gerente de la Sucursal y la potestad de este de modificar los montos asignados previamente por la Gerencia de Mercadeo, por el contrario, huelga resaltar que en el documento «*PRE APROBADOS PARA TARJETA DE CRÉDITO*», que tuvo vigor a partir del 1 de diciembre de 2005 (folio 9), la autorización se hacía centralizadamente, salvo que fuera posterior al 6 de noviembre (folio 15), caso en el cual debía efectuarse directamente en la Sucursal, esto último debe entenderse que es de 2006, de manera que como el trámite de la tarjeta fue previo a ello, no era una obligación que la autorización se hiciera en la pluricitada Sucursal, de donde tampoco puede

decirse que hubo infracción de la trabajadora en ese punto, ni aun cuando habitualmente se efectuara con otro tipo de tarjetas pues esa no era la directriz general de la entidad, esto último si se ignorara que en la mayoría del trámite la trabajadora estuvo de vacaciones.

Por demás el propio Gerente, para la época en la que trabajaba la aquí demandante aceptó que existía un reglamento escrito para la aprobación de créditos de tarjetas con cupo pre aprobado, pues dijo *«Bancolombia para todas y cada una de sus operaciones tiene unos procedimientos definidos y deben ser cumplidos por los funcionarios que los aplican, para el caso de las tarjetas de crédito existen unos procedimientos publicados y definidos que son de consulta permanente por los funcionarios de la organización»*.

Todo ello no deja la menor duda de que Myriam Santos Rodríguez no incurrió en ninguna de las faltas que se le endilgaron como graves para la terminación del contrato de trabajo, pues no está acreditado, como se vio, que hubiese violado gravemente las obligaciones o prohibiciones especiales dadas por el Banco, ni haya ejecutado alguna maniobra conscientemente irregular en punto a las funciones que le fueron confiadas, ni menos haber usurpado las que le correspondían a su superior.

Ahora bien, es patente que la entidad demandada no acreditó la necesidad de las autorizaciones previas, y de la rigidez en las mismas, pues contrario a ello las circulares reflejan que en lo relativo a las tarjetas pre aprobadas si bien

existía riesgo, el mismo estaba menguado por el historial crediticio de los beneficiarios y por ello se originaba una actividad proactiva de la entidad en punto a la aceptación y a la flexibilidad en torno a su entrega.

De haberse incurrido en algún desfase por parte de la trabajadora, al no haber visto la carpeta contentiva de los documentos ya suscritos por la cliente, como esta última lo corroboró y de no haber entregado oportunamente al sistema de inventarios la transacción, ello en últimas no implicaba una violación grave de las obligaciones por las cuales fue contratada, mucho menos si se tiene en cuenta de su trayectoria en la entidad por más de 20 años y sin ningún llamado de atención o anotación a la hoja de vida, lo cual no significa que no hubiere sido objeto de alguna medida coercitiva, pero en todo caso, no podía constituir una justa causa de despido, como aquí se declara.

Tampoco puede pasarse por alto que a más de lo anterior, no es de recibo que la entidad bancaria reproche la afirmación de la trabajadora de no ser responsable de la manera como los clientes utilizan sus recursos, y señale que *«ese planteamiento de la actora expone con claridad su total falta de compromiso con el banco y de responsabilidad de sus actos ... ninguna entidad financiera seria puede sostener que no le importa como el cliente del banco gaste su dinero, pues se trata de que el deudor no gaste más de lo que puede pagar»*, pues esa idea sugiere que la trabajadora está llamada incluso a pensar y actuar como si fuese la propietaria de la empresa; no obstante, el contrato de trabajo supone la venta de la fuerza de trabajo, que no de la persona,

como lo considera la entidad, de manera que ésta lo único que puede reprocharle es no cumplir correctamente con las funciones por las cuales la vinculó y de las que emana su relación.

Estando acreditado que no se configuró la justicia en la desvinculación, corresponde la respectiva indemnización.

En la apelación se cuestiona que no se declarara como extremo inicial de la relación el 23 de septiembre de 1983, no obstante lo único que está demostrado en el plenario es la existencia de un contrato escrito a término indefinido (folio 119) que principió el 1º de febrero de 1985 y terminó de manera unilateral e injusta por parte del empleador el 16 de enero de 2007.

Está probado que la trabajadora es beneficiaria de la convención colectiva de trabajo, pues conforme con la certificación emitida por SINTRABANCOL (folio 63), estaba adherida, sin embargo en la convención allegada de folios 251 a 280, con nota de depósito, correspondiente al periodo 2005 a 2008, no aparece cláusula alguna en la que se haya pactado la indemnización por despido injusto, ni sus valores, y aun cuando la parte demandante, con la demanda, acompañó a folio 68 una fotocopia informal, en la que consta el artículo 38 de la convención colectiva 1999 a 2001, lo cierto es que no puede tenerse como válido, pues no cumple con los requisitos mínimos que se exigen, ni menos puede decirse que ese aspecto haya estado fuera de debate en la contención.

Pese a lo dicho, y como quiera que lo que se debatió fue la existencia o no de las justas causas del despido, procede esta Corte, en virtud de la facultad *minus petita*, a liquidar el valor de la indemnización legal, en los términos del artículo 6 de la Ley 50 de 1990, en atención a que al momento de la entrada en vigencia de la Ley 789 de 2002, la trabajadora contaba más de 10 años de trabajo, teniendo como último salario la suma de \$1.268.819, tal como lo acepta la empresa al contestar la demanda, y en atención a que prestó servicios por 21 años, 11 meses y 16 días.

Así las cosas y conforme al literal d) de dicha disposición, corresponde liquidar 45 días por el primer año y 40 por los subsiguientes, salvo por la fracción desde el 1 de febrero de 2006 al 16 de enero de 2007 que correspondería, proporcionalmente a 38,4 días; la operación aritmética arroja la suma de \$37.892.524,06, la cual deberá indexarse al momento del pago.

PERJUICIOS MORALES

Aun cuando el Código Sustantivo del Trabajo prevé una indemnización ante la terminación unilateral del contrato sin justa causa, la misma únicamente comprende, en los términos de su artículo 64, el lucro cesante y el daño emergente. Esto significa que es posible que se resarza el daño moral cuando quiera que se pruebe que este se configuró ante una actuación reprochable del empleador, que

tenía por objeto lesionarlo, o que le originó un grave detrimento no patrimonial.

Ello ha sido aceptado por esta Sala, inclusive en reciente sentencia CSJ SL1715/2014, en la que se consideró:

En el plano jurídico, esta Sala es del criterio de que el daño moral siempre debe ser resarcido; por ejemplo, en la sentencia CSJ SL, 12 de Mar 2010, Rad. 35795 se discutió:

Pese a que encontró que la jurisprudencia civil ha reconocido la posibilidad de que se causen perjuicios morales por el incumplimiento de un contrato, seguidamente el Tribunal aseveró que en materia laboral la única indemnización reconocida es la que surge de la terminación del contrato de trabajo y que la acción pertinente, en este caso, no pertenecía al derecho laboral, dado que los perjuicios invocados no provienen directa ni indirectamente de un contrato de trabajo.

Para la Sala, al discurrir de esa manera, incurrió el Tribunal en los quebrantos normativos que se le imputan porque, en primer lugar, es claro que la obligación de indemnizar perjuicios morales en materia laboral no se contrae exclusivamente a la terminación del contrato de trabajo, ya que, como lo ha reconocido de tiempo atrás la jurisprudencia, acudiendo a principios generales del derecho, el daño moral siempre debe ser resarcido, independientemente de la fuente de su origen. Aparte de ello, en el Código Sustantivo del Trabajo hay normas de las que se desprende que, al lado de la extinción del vínculo jurídico, existen otros hechos que pueden dar origen a un daño moral que debe ser indemnizado. Tal el caso del artículo 216 del Código Sustantivo del Trabajo.

Es que la indemnización tarifada ante la terminación del contrato, como se dijo, solo cubre el daño patrimonial y deja por fuera que en excepcionales eventos, el trabajador puede demostrar que el despido realizado de manera injusta y arbitraria trajo consigo el menoscabo de aspectos

emocionales de su vida tanto en lo íntimo, como en lo familiar o social.

En lo que al presente asunto concierne, a folio 72 obra certificación del Psicólogo Social Comunitario, de fecha 16 de marzo de 2007, en la que consta que *«la señora MIRLAN SANTOS identificada con el número de cédula 65.498.100 de Armero, se encuentra recibiendo mi asesoría psicológica debido a que está siendo afectada por Tensiones Psicosociales generadas directamente por la pérdida de su empleo en el banco de Colombia de Mariquita Tolima, lo cual ocasionó trastornos del estado de ánimo en su componente del humor con episodio afectivo, depresivo y trastornos de ansiedad con episodios de angustia sin agorafobia y trastornos por estrés post traumático»*.

También aparece reflejado que su hija Lucía Alejandra Saldaña Santos, se vio obligada a cancelar el semestre al no poder *«continuar con los estudios de mi 2º semestre ya que mi apoyo económico era mi mamá, pero ella perdió su puesto laboral y por obvias razones tengo que aplazar el semestre»* (folio 76).

En la declaración que rinde OSCAR ESNEIDER CARDOZO FALLA, como Psicólogo Social Comunitario del Hospital Santa Ana de Falan Tolima, explica que *«la señora Miryam Santos acudió a mi consultorio a principios de marzo de 2007 porque se sentía afectada emocionalmente por el despido de Banco de Colombia y se empezó a manejar su estrés psicosocial por pérdida del empleo, en su parte por la desinstitucionalización ...en efecto el conflicto al que fue abocada (sic) Miryam Santos por su pérdida del empleo afectó toda su relación personal e interpersonal en su núcleo familiar y su relación social de manera grave ... el núcleo familiar quedó afectado en diferentes formas a nivel psicosocial, la madre de ella presentó tensiones*

nerviosas continuas que le afectaba su vida normal, su hijo presentó resentimientos frente a la empresa donde ella laboraba llegando incluso a tener comportamientos violentos con ideas asesinas frente al gerente que había tomado la orden de despedirla, su hija fue afectada por la pérdida de continuidad en la Universidad donde estaba estudiante debido específicamente a circunstancias económicas provenientes del despido».

José Alejandro Meneses Bocanegra (folio 224), quien refirió ser vecino de la demandante, expone como ésta le confiaba *«a mi esposa y a mí que somos los únicos que vivían en el apartamento de que tenía problemas laborales por el gerente y que se sentía víctima de persecución por parte del mismo desde que estaba en la ciudad de Mariquita, esto nos lo manifestaba a título personal y a manera de desahogo».*

Aunque es obvio que toda pérdida del empleo produce en el individuo frustración, tristeza o sentimientos negativos, tal situación no es la única que debe mirarse para imponer una condena por daño moral, dado que es necesario ponderar la manera como el trabajador se vio afectado en su fuero interno, y cómo la actividad de la empresa lo lesionó injustificadamente.

Lo anterior está estrechamente ligado con el concepto de la actividad como tal, pues el individuo en sus espacios laborales no solo cumple una función determinada por la que percibe un salario, sino que en ellos desarrolla toda una serie de relaciones sociales a través de las cuales deriva una imagen propia que es la que proyecta tanto a su familia como a sus amigos. Además de ello, la actividad productiva

remunerada le permite plantearse una vida a corto, mediano o largo plazo y eso, sin duda le da cierta estabilidad emocional.

La consagración de toda una vida de esfuerzo en una determinada empresa genera a su vez cierta aspiración al reconocimiento de la labor efectuada, y a la contraprestación moral por la misma, máxime cuando ella va acompañada de una trayectoria intachable y de una actividad proactiva.

Se señala lo anterior por cuanto en el trámite procesal está demostrado que la actora ingresó a laborar cuando contaba 22 años de edad, y fue retirada cuando iba a cumplir 44, así mismo la propia empresa da cuenta de que *«no le figuran anotaciones en su hoja de vida por hechos distintos a los que produjeron su despido»*, y más que probado está que las razones esgrimidas para su retiro no solo no estaban probadas sino que además fueron desproporcionadas en atención a su trayectoria y a su labor ejemplar, de allí que se considere que en verdad hubo una real afectación moral que no solo la trascendió en la intimidad sino que se trasladó a su entorno, dado que sus hijos y su mamá se vieron directamente afectados en su fuero interno por una actuación injustificada por parte de la empresa, así mismo a la pérdida de identidad laboral y al evidente desconcierto de encontrarse fuera del entorno en el que se desempeñó una gran porción de su existencia.

Como quiera que el daño moral está sujeto al arbitrio judicial, dado que no es posible tarifar el dolor, la decepción, la tristeza, la impotencia y demás componentes propios del fuero interno del individuo, estima esta Sala que ante la

prueba inequívoca de la causación del perjuicio moral, procede su resarcimiento, el cual se fija en la suma de \$10.000.000, oo M/cte.

Por lo anterior, se revocará la sentencia dictada por el Juzgado Laboral del Circuito de Honda, el 21 de febrero de 2008, y en su lugar se declarará que Myriam Santos Rodríguez fue despedida de manera unilateral e injusta y por tanto se condenará al pago de la indemnización por despido injusto por la suma de \$37.892.524,06, la cual deberá indexarse al momento del pago, así mismo se dispondrá el pago de perjuicio moral en cuantía de \$10.000.000, oo.

Sin costas en el recurso extraordinario dado la prosperidad del cargo; en las instancias a cargo de la demandada.

X. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Laboral, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, **CASA** la sentencia dictada el 27 de noviembre de 2008 por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Ibagué, dentro del proceso ordinario laboral seguido por **MYRIAM SANTOS RODRÍGUEZ** contra **BANCOLOMBIA S.A.**

En sede de instancia se revoca la sentencia dictada por el Juzgado Laboral del Circuito de Honda, el 21 de febrero de 2008, y en su lugar se declara que Myriam Santos Rodríguez

fue despedida de manera unilateral e injusta y por tanto se condena al pago de la indemnización por despido injusto por la suma de \$37.892.524,06, la cual deberá indexarse al momento del pago, así mismo se dispondrá la condena por perjuicio moral en cuantía de \$10.000.000, oo.

Costas como se anunciaron.

Cópiese, notifíquese, publíquese, cúmplase y devuélvase el expediente al tribunal de origen.

RIGOBERTO ECHEVERRI BUENO

Presidente de Sala

JORGE MAURICIO BURGOS RUIZ

ELSY DEL PILAR CUELLO CALDERÓN

CLARA CECILIA DUEÑAS QUEVEDO

GUSTAVO HERNANDO LÓPEZ ALGARRA

LUIS GABRIEL MIRANDA BUELVAS

CARLOS ERNESTO MOLINA MONSALVE

