

LAUDO ARBITRAL

TRIBUNAL DE ARBITRAJE

CONFECCIONES SIGMA S.A.S.

contra

INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A.

Bogotá D.C., cinco (5) de diciembre de dos mil doce (2012).

Agotado el trámite del proceso y dentro de la oportunidad prevista por la ley para este efecto, procede el Tribunal de Arbitraje integrado por los árbitros Carlos González Vargas, Presidente, Juan Caro Nieto y Marcela Castro de Cifuentes, con la Secretaría de Fernando Pabón Santander, a dictar el laudo que pone fin a este trámite y que resuelve las diferencias contractuales surgidas entre **CONFECCIONES SIGMA S.A.S.**, parte convocante (en lo sucesivo, la Convocante o Sigma) e **INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A.**, parte convocada (en lo sucesivo, la Convocada o Integra).

El presente laudo se profiere en derecho, dentro de la oportunidad conferida por la ley y con el voto unánime de los integrantes del Tribunal.

I. CONFORMACIÓN DEL ARBITRAJE Y DESARROLLO DEL TRÁMITE PRELIMINAR.

1. El 2 de mayo de 2006, CONFECCIONES SIGMA S.A.S. e INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A. celebraron el Contrato de Prestación de Servicios de Monitoreo N° 4773, que obra a folio 12 del Cuaderno de Pruebas N° 1 .

2. En la cláusula décima sexta del contrato las partes acordaron pacto arbitral, en virtud del cual este proceso se tramita por la vía arbitral. El texto de dicha cláusula es el siguiente:

«CLÁUSULA COMPROMISORIA: Las partes convienen que en el evento en que surja alguna diferencia entre las mismas, por razón o con ocasión del presente contrato, será resuelta por un Tribunal de Arbitramento con sede en la ciudad de Bogotá D.C. con tres (3) miembros a ser designados mediante sorteo entre los árbitros inscritos en la lista que lleva dicha Cámara, el tribunal así constituido se sujetará a lo dispuesto por las disposiciones legales vigentes, fallará en derecho, y su organización interna se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el centro de arbitraje de la Cámara de Comercio mencionada, de conformidad con la ley, lo dispuesto en el Decreto 2279 de 1991 y en la ley 23 de 1991 y demás normas concordantes que lo modifiquen o lo adicionen».

3. El 7 de septiembre de 2011, con fundamento en la cláusula transcrita, la Convocante, mediante apoderado judicial designado para el efecto, solicitó la convocatoria del Tribunal de Arbitraje pactado, con el objeto que se hicieran las declaraciones y condenas que se transcriben posteriormente.

4. El 20 de septiembre de 2011, tuvo lugar la designación de árbitros, mediante sorteo realizado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. En dicha oportunidad fueron designados como árbitros principales los doctores Carlos González Vargas, Carlos Gustavo Arrieta Padilla y Juan Caro Nieto. Como árbitros suplentes fueron designados los doctores Eduardo Fonseca Prada, José Orlando Montealegre Escobar y Marcela Castro de Cifuentes.

5. Mediante escritos que obran a folios 67 y 68 del Cuaderno Principal N° 1, respectivamente, los doctores González Vargas y Caro Nieto aceptaron la designación.

6. El doctor Arrieta Padilla no aceptó la designación como árbitro, motivo por el cual el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá procedió a informarle la designación al primer suplente, doctor Fonseca Prada. Mediante comunicación que obra a folios 92 y 93 del Cuaderno Principal N° 1, el doctor Fonseca declinó el nombramiento.

7. En consecuencia, se procedió a informarle al segundo suplente, doctor Montealegre Escobar, quien mediante comunicación que obra a folio 138 del Cuaderno Principal N° 1 no aceptó la designación. Se le comunicó, entonces, la designación al tercer suplente, doctora Castro de Cifuentes, quien mediante comunicación que obra a folio 131 ibídem, aceptó el nombramiento.

8. El 3 de noviembre de 2011, se llevó a cabo la audiencia de instalación del Tribunal de Arbitraje, en la que se designó como Presidente al doctor Carlos González Vargas y como Secretario al doctor Fernando Pabón Santander¹.

9. En la misma audiencia, el Tribunal admitió la solicitud de convocatoria o demanda arbitral presentada por la Convocante y dispuso dar traslado de la misma a la Convocada, por el término de 10 días.

10. La Convocada fue notificada del auto admisorio de la demanda, mediante su representante legal, el 6 de diciembre de 2011.

11. El 10 de enero de 2012, la Convocada, por conducto de apoderada especial, contestó la solicitud de convocatoria, se pronunció sobre las pretensiones y los hechos de la misma, propuso excepciones y pidió pruebas en abono de su posición.

12. El 16 de enero de 2012, se puso a disposición de la Convocante, por el término legal de tres (3) días y para los efectos del artículo 429 del Código de Procedimiento Civil, el escrito de contestación de demanda en el que la Convocada propuso excepciones de mérito.

13. El 19 de enero de 2012, esto es dentro del término de traslado al que se refiere el punto anterior, la Convocante presentó escrito atinente a las excepciones propuestas por la Convocada y pidió pruebas adicionales.

¹ Acta No. 1, folios 145 a 147 del Cuaderno Principal N° 1

14. El 8 de febrero de 2012, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, sin que las partes hubieran llegado a arreglo conciliatorio alguno. En la misma audiencia, el Tribunal señaló el monto correspondiente a los gastos y honorarios del Tribunal. Las partes entregaron oportunamente y en forma proporcional, los valores correspondientes a su participación en los honorarios y gastos del Tribunal.

15. El 5 de marzo de 2012, se celebró la primera audiencia de trámite, en la cual el Tribunal decidió sobre su propia competencia y decretó las pruebas del proceso.

II. SÍNTESIS DE LAS CUESTIONES OBJETO DE LA CONTROVERSIA

A. Hechos en que se fundamenta la demanda

Los hechos que invoca la Convocante en su demanda se sintetizan a continuación:

1. El 24 de abril de 2006, Integra ofreció a Sigma la prestación del servicio de Monitoreo de Alarmas para las instalaciones en las que esta desarrolla su objeto social.
2. Para tal fin, Integra entregó a Sigma la cotización número CO0009709 de fecha 25 de abril de 2006 (en lo sucesivo "la Cotización").
3. El 2 de mayo de 2006, las partes suscribieron el "Contrato de prestación de servicios de monitoreo", número 4773 (en lo sucesivo, "el Contrato"), que debía ejecutarse en el inmueble ubicado en la calle 19 No. 62 - 46, hoy Calle 18 A No. 62 - 46 de Bogotá.
4. El 11 de mayo de 2006, Integra realizó la retoma del sistema que Sigma tenía instalado con un proveedor anterior, tal como consta en el acta de instalación 07794, en la cual se establece: "se realiza retoma, se prueba

sistema, sensores, comunicación, las señales enviadas son confirmadas en la estación central. Está pendiente evaluación técnica de acuerdo al mantenimiento preventivo. Se da inducción de manejo del sistema”.

5. El 16 de mayo de 2006, Integra elaboró el “Informe técnico de mantenimiento preventivo No. 12422”, en el cual se hicieron constar las observaciones relativas al sitio de operación y a los propios equipos.

6. Sigma sostiene que autorizó a Integra a realizar las adecuaciones, modificaciones y complementaciones que fueron solicitadas por esta última para la prestación del servicio, y que, en constancia de lo anterior, el 30 de mayo de 2006, Integra levantó el acta de instalación cuya referencia es el número 07817.

7. El sábado 24 de julio de 2010, a las 17:20, una empleada de Sigma realizó el cierre de las instalaciones de la empresa y activó la alarma.

8. El fin de semana comprendido entre el 24 y 25 de julio de 2010, delincuentes ingresaron a la bodega de Sigma, que contaba con la protección del sistema de monitoreo de alarma a que se ha hecho mención. Dicho sistema, según la demanda, no detectó el ingreso, ni la presencia de los facinerosos.

9. Señala la demanda que los delincuentes rompieron los cables y arrancaron el panel del lugar, sin que fueran detectados por el sistema de monitoreo de alarmas.

10. Según la demanda, los infractores hurtaron mercancía, materias primas, insumos, dinero, títulos valores, maquinarias, equipos de cómputo y efectuaron daños en el predio de la Convocante (en lo sucesivo, “el Robo”).

11. Así mismo, los delincuentes hurtaron dos camiones de la Convocante, en los que cargaron y transportaron los bienes robados.

12. El 25 de julio de 2010, el sistema reportó únicamente la señal de transmisión periódica "TST", mas no la denominada "RSD", situación que, según Sigma, no fue advertida por Integra.

13. Verificados los inventarios de Sigma, se procedió a realizar la reclamación ante la aseguradora LIBERTY SEGUROS S.A., por las siguientes cuantías: así: i) Por dinero en efectivo DIECISÉIS MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA PESOS (\$ 16.597.470). ii) Mercancía por valor de SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS CATORCE MIL CIENTO DOS PESOS (\$ 799.314.102). Es decir se hizo una reclamación por OCHOCIENTOS QUINCE MILLONES NOVECIENTOS ONCE MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS PESOS (\$ 815.911.572).

14. La aseguradora descontó por concepto de deducible y de infraseguro una suma de DOSCIENTOS CINCO MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS (\$ 205.884.696) y le pagó a Sigma SEISCIENTOS DIEZ MILLONES VEINTISEIS MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS (\$ 610.026.876), el 14 de septiembre de 2010, mediante cheque número 600561 de Citibank.

15. Igualmente Sigma efectuó reclamación ante la referida Aseguradora, por concepto de: i) Maquinaria, por un valor de CIENTO CUARENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS CUARENTA PESOS (\$ 149.296.640); ii) Equipos electrónicos y eléctricos, por un valor de TREINTA Y SIETE MILLONES CIENTO NOVENTA Y SEIS MIL CIENTO SETENTA PESOS (\$ 37.196.170); y iii) Por vigilancia privada, por valor de UN MILLÓN SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS (\$ 1.748.383), para un total de CIENTO OCHENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MIL CIENTO NOVENTA Y TRES PESOS (\$ 188.241.193).

16. Al realizar el pago de la indemnización, la aseguradora descontó por concepto de deducible, infraseguro y depreciación la suma de SESENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHENTA Y TRES

PESOS (\$ 62.432.083), razón por la cual pagó a Sigma la suma de CIENTO VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS NUEVE MIL CIENTO DIEZ PESOS (\$ 125.809.110).

17. Según la demanda, Sigma tenía mercancía pendiente por despachar a sus puntos de venta, despachos que no pudieron concretarse por cuenta del hurto, lo que le generó pérdidas económicas por concepto de utilidades, rubro que no fue cubierto por la póliza de seguros.

18. Sigma sostiene que tuvo que incurrir en gastos relacionados con el hurto, tales como la instalación de nuevos equipos de seguridad, nómina y otros rubros que no fueron cubiertos por la aseguradora.

19. Los delincuentes también sustrajeron elementos, mercancía y maquinarias que no se encontraban asegurados por la póliza de seguros.

20. Igualmente Sigma tuvo que reponer la maquinaria y los equipos de cómputo, por sumas superiores a las que fueron reconocidas por el seguro, como quiera que algunas de ellas debieron adquirirse nuevas y por lo tanto su costo era más elevado.

21. Sigma dio por terminado el contrato de prestación de servicio de monitoreo de alarma, como consecuencia del "incumplimiento" de Integra y contrató el referido servicio con otra empresa.

B. Las pretensiones de la demanda

22. De conformidad con la demanda, la Convocante solicita que se hagan las siguientes declaraciones y condenas, que el Tribunal transcribe textualmente para facilitar las referencias que se harán en las consideraciones:

"PRIMERA: Que se declare que la sociedad INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A. incumplió el contrato de prestación de servicio de monitoreo cuenta

número 4773, que se presta en el inmueble ubicado en la calle 19 No. 62 - 46 de Bogotá.

SEGUNDA: Que como consecuencia de lo anterior se declare que INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A. es civilmente responsable por los daños y perjuicios ocasionados a CONFECIONES SIGMA S.A., como consecuencia del hurto ocurrido entre los días 24 y 25 de julio de 2011, en la bodega ubicada en la calle 19 No. 62 - 46 de Bogotá, así:

a. DAÑO EMERGENTE: Por suma superior a los MIL MILLONES DE PESOS (\$1.000'000.000.00), dentro de la cual se encuentran comprendidos entre otros, los siguientes conceptos: El valor del deducible que fue descontado por las aseguradoras, el infraseguro que fue descontado por parte de la aseguradora, los valores adicionales que debieron ser asumidos por la demandante para la reposición de los equipos electrónicos y la maquinaria, nómina, representada en las horas extras, turnos extras, con el fin de recuperar el trabajo perdido, instalación de un nuevo sistema de monitoreo de alarmas, diseños y moldes.

b. LUCRO CESANTE: Por concepto del valor de las utilidades que esperaba recibir la sociedad CONFECIONES SIGMA S.A. por la venta de la mercancía y la materia prima que fue hurtada, la cual es superior a los QUINIENOS MILLONES DE PESOS (\$500.000.000.00).

TERCERA: Que se condene a la demandada a cancelar los intereses moratorios sobre las anteriores sumas de dinero, desde el momento en que cada una de ellas se hizo exigible y hasta la fecha en la que se produzca el pago.

CUARTA: Que se condene a INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A. al pago de las costas del Tribunal de Arbitramento."

C. La contestación de la demanda

23. El 10 de enero de 2012, la Convocada presentó contestación de la demanda, escrito en el que se pronunció sobre los hechos de la misma, se opuso a las pretensiones y solicitó la práctica de pruebas. Propuso, de igual modo, las siguientes excepciones:

- "Ausencia de causa para demandar".

- “Inexistencia de la obligación a que se refiere el demandante”.

III. DESARROLLO DEL TRÁMITE ARBITRAL

A. Pruebas

Mediante providencia de 5 de marzo de 2012, el Tribunal decretó las pruebas del proceso, las cuales se practicaron como se reseña a continuación.

1. El 15 de marzo de 2012, tomó posesión del cargo de perito contable, la doctora Gloria Zady Correa Palacio. En la misma oportunidad, se recibieron los testimonios de Narciso Orlando González Gómez, Guillermo Penagos Arenas y Nurian Yaneth Carreño Lombana. En la misma fecha se aceptó el desistimiento del testimonio de Gloria Estella Espitia, expresado por la Convocante.

2. El 21 de marzo de 2012, se recibió la declaración de parte del representante legal de la Convocada, señor Jairo Bernal Parra. Dicha declaración hubo de suspenderse y se reanudó el 26 de marzo de 2012, cuando culminó. El mismo 21 de marzo de 2012, tuvo lugar la declaración de parte del representante legal de la Convocante, señor Steven Siahou Guindi Michaan.

3. El 23 de abril de 2012, tomó posesión del cargo de perito técnico, el señor Alexander Olaya González. En la misma oportunidad se dio traslado a las partes del peritaje contable.

4. El 7 de mayo de 2012, el Tribunal dispuso que la perito contable absolviera la totalidad de solicitudes de aclaración y complementación al peritaje contable, presentadas por ambas partes. En la misma audiencia, el Tribunal aceptó el desistimiento del testimonio de Germán Hernández manifestado por la Convocante.

5. El 6 de junio de 2012, se dio traslado a las partes del escrito de aclaraciones y complementaciones al peritaje contable y del dictamen técnico.
6. Dentro del término legal, ambas partes presentaron objeción por error grave al peritaje contable. De dichos escritos de objeción se dio el correspondiente traslado a cada una de las partes, de conformidad con el artículo 238 del Código de Procedimiento Civil.
7. El 25 de junio de 2012, el Tribunal dispuso que el perito técnico absolviera la totalidad de solicitudes de aclaración y complementación a su dictamen, presentadas por ambas partes.
8. El 12 de julio de 2012, se dio traslado a las partes del escrito de aclaraciones y complementaciones al peritaje técnico.
9. Mediante escrito presentado el 17 de julio de 2012, la Convocante presentó escrito de objeción por error grave al peritaje técnico. De dicho escrito se dio traslado a la Convocada, el 18 de julio de 2012. Dentro de dicho término, la Convocada presentó escrito atinente a dicha objeción.
10. Al expediente se incorporaron las respuestas a los oficios librados por el Tribunal.
11. El 26 de julio de 2012, en consideración a que todas las pruebas decretadas en el trámite arbitral se encontraban practicadas y que a la fecha ninguna estaba pendiente de decreto o práctica, se declaró concluido el período probatorio y se citó a las partes a audiencia de alegaciones finales.

B. Alegaciones finales

12. Una vez concluido el período probatorio y practicadas todas las pruebas solicitadas por las partes y decretadas por el Tribunal, el 25 de septiembre de 2012 se llevó a cabo audiencia en la que las partes presentaron sus alegaciones finales y entregaron los correspondientes resúmenes escritos que obran en los autos.

IV. PRESUPUESTOS PROCESALES

1. De lo expuesto en precedencia, resulta claro que la relación procesal se constituyó en regular forma y se corrobora que las partes que han concurrido a este proceso son legalmente capaces, con facultad y posibilidad legal para transigir, estuvieron representadas en este trámite arbitral por abogados inscritos, amén que la demanda cumple con las exigencias legales, de suerte que los presupuestos procesales de competencia del juez, capacidad para ser parte y su debida representación, así como la demanda en forma, están satisfechos, lo que permite al Tribunal proferir una decisión de fondo.

2. En este orden de ideas, resultando que la relación procesal existente en el presente caso se ha configurado en regular forma y que en su desarrollo no se incurrió en defecto alguno que, en cuanto tenga virtualidad legal para invalidar lo actuado y no aparezca saneado, imponga darle aplicación al artículo 145 del Código de Procedimiento Civil, es de rigor decidir sobre el mérito de la controversia sometida a arbitraje por las partes y en orden a hacerlo son pertinentes las siguientes consideraciones.

V. EL MARCO NORMATIVO APLICABLE

1. De los hechos relatados en el Capítulo (II) (A), el Tribunal puede apreciar que la controversia suscitada entre Sigma e Integra emerge de un contrato bilateral de naturaleza comercial denominado de prestación de servicios de monitoreo, cuyo incumplimiento es alegado por Sigma. Es así

que estamos frente al ejercicio de una acción de responsabilidad contractual, por lo cual el Tribunal, antes de apreciar los hechos y el alcance de las cláusulas contractuales, ha de precisar el marco normativo aplicable a la presente controversia.

2. De ahí que se deba partir del principio general contenido en el artículo 1602 del Código Civil que define que "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para las partes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales". En el presente proceso el Tribunal observa que el contrato en cuestión es eminentemente consensual, de tal suerte que la suscripción del mismo por las partes, como se halla acreditada, como expresión de su consentimiento, comprueba que fue legalmente celebrado, y, en consecuencia, que su contenido se constituye en ley para Sigma e Integra como firmantes del mismo.

3. Sin embargo, para determinar todas las normas y estipulaciones vinculantes para las partes y que pueden comprometer su responsabilidad, el Tribunal ha de recordar el postulado general de la buena fe que recogen tanto el artículo 871 del Código de Comercio como el artículo 1603 del Código Civil, que deben tenerse en cuenta cuando corresponda fijar el contenido de determinada situación contractual litigiosa. Las disposiciones legales antes mencionadas dicen:

Art. 1603 Código Civil: Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley pertenecen a ella.

Art. 871 Código de Comercio: Los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural"

4. La doctrina y la jurisprudencia han sido ya prolijas en el alcance de la aplicación del principio de buena fe que otros también denominan como "el principio de la Fe Guardada del Contrato". Así el profesor Emilio Betti hace

converger la buena fe contractual con la necesaria contribución que se debe dar durante la formación y ejecución de los contratos, en dirección a soportar mutuamente el cumplimiento de la prestación de la otra parte, no como una mera liberalidad, sino a título de verdadera obligación de cada uno para con el otro, lo que significa asegurar la confianza, que es la base de las relaciones comerciales, aun partiendo del compromiso de auxiliar con información u otro cualquier apoyo que signifique la facilitación para dar normal cumplimiento a los contratos y respetar la intención de las partes. Textualmente expresa el Profesor Betti:

“De suyo, esta actitud busca afianzar la confianza, la fidelidad, el compromiso y la prontitud en auxiliar a la otra parte, para que se pueda cumplir con sus recíprocas obligaciones. En este orden de ideas, también la doctrina se asegura que las partes cumplan con sus obligaciones y que ninguna de ellas se limite a esperar que la otra cumpla las que le son propias, sino que a cada una le competen obligaciones complementarias en orden a facilitar la normal y adecuada ejecución del contrato, de acuerdo con la naturaleza del mismo”².

5. También, la buena fe ha servido de fundamento a los Tribunales en fallos en los que se ha examinado la conducta contractual, para reconocer que la voluntad de las partes expresada de manera libre y sin otro tipo de vicios, debe concurrir a producir los efectos que estos pretendían lograr. Por ello resulta pertinente traer a colación un laudo³ en el que se desarrolló el principio aludido, que sirve como fuente de interpretación de los contratos:

“... [dicho] principio convierte al mismo en un instrumento importante de interpretación de la voluntad real de las partes en el momento de entablar la relación contractual, así como también de las finalidades que estas perseguían al suscribir el contrato. En este orden de ideas, con fundamento en el principio de buena fe, cualquier análisis que recaiga sobre el comportamiento demostrado por las partes con motivo de la celebración de un contrato debe superar el contexto de su clausulado para, dentro de los parámetros que impone la normatividad que regula la interpretación de los contratos, abarcar postulados más generales de lealtad, de eficacia y de seguridad, en el marco de la equidad”.

“... en virtud del principio de buena fe, las partes tienen el deber de desarrollar, con rectitud, todas las actividades necesarias para que se

² Laudo Arbitral Fiduciaria Colpatria Vs. Droguenal. Agosto 26 de 2005.

³ Laudo Aura Cristina Geithner contra Sonolux. Junio 13 junio 2001.

cumplan en debida forma las finalidades que estas buscaban al suscribir el contrato. Dado lo anterior, el principio de buena fe constituye una guía importante para determinar el propósito y la finalidad de los contratos, a la vez que obliga a las partes o al juez, según sea el caso, a estudiar el contenido de los mismos, no solo a la luz de las normas legales o del texto de su clausulado, sino también de una forma que resulte acorde con los postulados de la equidad.”

“...se traduce en un comportamiento exigible a los contratantes y, en especial al contratante profesional, encaminado a lograr la culminación satisfactoria de la labor encomendada. Lo anterior implica que el profesional debe realizar sus intervenciones materiales con eficacia técnica y actuar con prontitud. No obstante lo anterior, este deber se debe analizar según las circunstancias concretas que rodean cada negocio jurídico en particular.” Y continúa el fallo expresando: “Por su parte, el deber de lealtad exige a las partes un comportamiento recto y transparente que facilite la ejecución de todas y cada una de las obligaciones adquiridas por ellas en virtud del contrato...”.

6. Formuladas estas precisiones, es necesario revisar tanto el objeto del Contrato como los antecedentes a su celebración para determinar el marco vinculante para ambas partes. El Contrato define su objeto en la cláusula segunda así⁴:

“OBJETO: Por medio de este contrato EL CONTRATISTA se compromete a prestar el servicio de monitoreo de alarmas en los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes y EL SUSCRIPTOR se obliga a cumplir las contraprestaciones estipuladas en el presente contrato así como con las responsabilidades y obligaciones del SUSCRIPTOR.”

7. Se trata entonces de un contrato conmutativo cuyo objeto principal (servicio de monitoreo de alarmas) corresponde a una actividad especializada. Por tanto puede calificarse como un negocio jurídico típico equiparable al “contrato de arrendamiento de servicios inmateriales”, que el Código Civil regula en sus artículos 2063 al 2069.

8. En relación con la actividad profesional, el Tribunal comparte la postura de los profesores Mosset (2004) y Vissintini (2009) quienes estiman que la calidad de profesional se adquiere “por el conocimiento de una

⁴ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 011.

determinada técnica derivada de su estudio comprobado o de su ejercicio; situación que le atribuye competencias específicas que permiten hacerlo responsable por su omisión y, por tanto, en grado superior a lo que podría esperarse de un individuo cualquiera.”⁵

9. Las prestaciones específicas del Contrato están enunciadas en su cláusula tercera así:

“OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se compromete a:

a) Monitorear empleando el medio de comunicación arriba seleccionado (Teléfono y Radio Summit), las señales recibidas que generen los sensores que conforman el sistema instalado en las dependencias del SUSCRIPTOR.

b) Instalar, cuando así lo solicite el cliente, los equipos correspondientes al sistema emisor. Estos equipos corresponderán a los contenidos en la cotización hecha por INTEGRA SEGURIDAD S.A., y aprobada por el usuario, la cual se entiende incorporada al presente contrato, salvo cuando se trate de una retoma. Los equipos que sean suministrados por INTEGRA SEGURIDAD S.A. tendrán garantía de un año contra defectos de fabricación. No habrá garantía contra daños o desperfectos ocasionados por culpa del SUSCRIPTOR; ni cuando los equipos hayan sido reparados en un centro no autorizado o cuando los daños se deban a descargas eléctricas, derramamientos de líquidos o cualquier otra causa que constituya caso fortuito o fuerza mayor.

c) Dar instrucción a las personas que designe el SUSCRIPTOR, en el manejo de los equipos del Sistema Emisor correspondiente.

d) Prestar el servicio de mantenimiento correctivo de los equipos correspondientes a los Sistemas Emisores del SUSCRIPTOR. La visita de diagnóstico será hecha en un tiempo máximo de 24 horas en días hábiles y de 48 horas en días festivos, contados a partir de la hora siguiente al aviso del SUSCRIPTOR. Consistirá en dar inicio a la reparación de los equipos y además del valor de los repuestos necesarios para efectuar la reparación, tendrá costo por mano de obra, que se reajustará automáticamente cada primero de enero en el porcentaje del IPC certificado por el DANE. La reparación deberá ser cotizada previamente y aprobada por escrito por el SUSCRIPTOR, antes de hacerse; la mora en su pago podrá dar lugar a la suspensión del

⁵ Citados por: Ariza Fortich Alma. *El factor de imputación de la responsabilidad profesional en la doctrina moderna*. Revista de Derecho No. 34 Fundación Universidad del Norte. Barranquilla.2012.Pg. 5. Ver punto 19, *infra*.

servicio. Los traslados de cualquier equipo nuevas conexiones solicitadas por el SUSCRIPOTOR serán cotizados y facturados independientemente.

e) Prestar el servicio de supervisión descrito en la Cláusula cuarta del presente contrato.

f) Entregar los reportes de actividades del sistema de alarma de acuerdo con lo pactado con el SUSCRIPOTOR, según el tipo de cuenta.

g) Suministrar el manual del usuario.

h) Realizar sus mejores esfuerzos conducentes a comunicar cualquier señal de alarma que se reciba en la Estación Central de Monitoreo a las entidades o personas que el SUSCRIPOTOR indique expresamente por escrito al CONTRATISTA.

i) El CONTRATISTA, a discreción, enviará al grupo de respaldo y seguridad motorizado a las instalaciones del SUSCRIPOTOR e informará a la Policía, previa confirmación o comprobación por parte de la estación central y siempre y cuando le permitan el acceso al lugar donde se encuentra instalado el sistema electrónico de seguridad.”

10. Además de lo anterior, el Tribunal ha de evaluar la totalidad de las obligaciones contraídas por el proveedor del servicio de monitoreo de alarmas teniendo en cuenta los tratos realizados por las partes durante la etapa precontractual, en consonancia con lo dispuesto por el artículo 863 del Código de Comercio: “Las partes deberán proceder de buena fe en el período contractual, so pena de indemnizar los perjuicios que se causen”.

11. De ahí la importancia de examinar la Cotización⁶ del servicio de monitoreo de alarma de fecha 25 de abril de 2006 que presentó Integra a Sigma la cual incorpora algunas prestaciones adicionales a las contenidas en el texto del Contrato, que, al ser aceptadas por Sigma, forman parte del mismo. Ellas son:

- “1. Servicio de monitoreo 24 horas
2. Mantenimiento preventivo 1 vez al año
3. Supervisión motorizada 24 horas
4. Capacitación 2 veces al año.

⁶ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 001.

5. Control administrativo consistente en: Test de prueba del sistema cada 24 horas, control de aperturas y cierre grupos-particiones, activación perimetral, multiusuarios.”

12. El Tribunal observa, y volverá sobre este punto más adelante, que la Cotización señala un precio mensual por la prestación del servicio de \$ 150.000, pero que aparece manuscrita la cifra de \$ 130.000 unida a la expresión “sin mantenimiento”. Como el Contrato definitivo en el aparte correspondiente al “VALOR MENSUAL DEL SERVICIO” registra también la suma de \$ 130.000, se concluye que la prestación de mantenimiento preventivo (1 vez al año) finalmente no fue contratada.

13. También han de considerarse los posibles compromisos que adquirió Integra en la etapa previa a la suscripción del Contrato, pues antes de presentar formalmente la Cotización, dicha compañía remitió a Sigma un “*brochure*” contentivo de los principales servicios que presta en el país. De lo promovido pueden surgir obligaciones del proponente frente al adquirente del servicio, quien, con base en la información recibida, ha confiado en la idoneidad del servicio ofrecido y en las virtudes y condiciones del mismo oportunamente divulgadas, en consecuencia de las cuales accedió a celebrar el Contrato.

14. La jurisprudencia ha analizado con detenimiento este aspecto originado en la etapa precontractual. Es así que el Laudo arbitral que resolvió la controversia suscitada entre Lexco S.A. y Colsecurity S.A. se pronunció al respecto diciendo:

“En consecuencia, en lo que atañe a promoción y publicidad, por ejemplo, si de por medio está la colocación profesional en el mercado de productos o servicios complejos en su configuración y con componentes tecnológicos más o menos sofisticados, quienes adhiriendo a cláusulas dispuestas de antemano por el oferente, los adquieren y se obligan a pagar el precio convenido, situación en la que no solamente se pueden llegar a encontrar consumidores corrientes sino también empresarios que en un determinado caso obren de igual modo, tienen derecho a que lo promovido o publicitado sobre las virtudes de tales productos y servicios valga para todo efecto como integrante del contenido contractual, sobre todo si el punto de

contienda en cuestión es el incumplimiento de las prestaciones por dicho oferente prometidas y la definición de la consiguiente responsabilidad que al mismo pudiere atribuírsele.”

15. La doctrina también ha sido prolija en el estudio del tema. Por ejemplo Jaime Arrubla Paucar en su Tratado sobre Contratos Mercantiles expresa:

“... [que] los contratantes se deben lealtad en todas la etapas preliminares a la formación del negocio, no es otra cosa, como afirma Betti, que hablar claro, lo que impone hacer patente a la contraparte la situación real de las cosas, desengañándola de eventuales errores que sean reconocibles. Se deben presentar con toda claridad los antecedentes del negocio, procurando informar sobre todas aquellas circunstancias que puedan interesar a la otra parte: (...) para llegar al contrato los interesados recorren un camino que empieza con la invitación a contratar, y se concreta con la oferta y la aceptación. En todo este período ocurren entre las partes un sinnúmero de conversaciones donde se discuten los pormenores del futuro negocio y las partes están obligadas a actuar de buena fe.”⁷

16. En lo que concierne el servicio de monitoreo de alarmas, que finalmente constituyó el objeto principal del Contrato, se puede apreciar en dicho documento publicitario lo siguiente:

“Servicio de vigilancia electrónica 7 días, 24 horas, que detecta cualquier irregularidad o intrusión que instantáneamente es reportada a la estación central de monitoreo.”

PRODUCTOS Y SERVICIOS

1) MONITOREO DE ALARMAS

“ 24 horas ininterrumpidas de monitoreo electrónico y supervisión motorizada”

Las instalaciones locativas protegidas con el sistema electrónico de Integra Seguridad están permanentemente vigiladas por una red de sensores ubicados estratégicamente para detectar cualquier irregularidad o intrusión que instantáneamente es reportada a la estación central de monitoreo vía teléfono, radio UHF, CDPD red de datos LAN/WAN.

⁷ Arrubla Paucar Jaime Alberto. *Contratos Mercantiles. Teoría General del negocio mercantil*. Decimotercera edición actualizada. Pontificia Universidad Javeriana-LEGIS. 2012. Pgs. 131, 133.

Cualquier irregularidad o intrusión es instantáneamente reportada a la estación central de monitoreo. En caso de requerirse un equipo de supervisión motorizado con el apoyo de la fuerza pública acude al establecimiento protegido para comprobar la veracidad de la señal recibida y tomar las acciones y medidas correspondientes.

Intrusión

Las áreas de acceso estarán protegidas por sensores que detectan cualquier tipo de intrusión que se pretende en el lugar. Cualquier irregularidad será reportada a la estación central de monitoreo de Integra Seguridad S.A.

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

En este mantenimiento se analizará y verificará la programación de cada unidad de control en aspectos tales como zonificación, activación, relevos de salida, transmisión de señal; verificación de los tipos de respuesta de cada zona; comprobación de los códigos de reporte; verificación del funcionamiento de los códigos de coacción; revisión de la hora real en el software del sistema (..)”

17. Registrados estos aspectos de particular importancia para determinar el alcance de las responsabilidades de Integra, el Tribunal, al apreciar el documento contentivo del clausulado del Contrato, observa que el mismo corresponde a un formulario estándar con espacios en blanco, que son completados manualmente con los datos pertinentes. Lo cual permite concluir que se trata de un contrato de adhesión, compuesto de las llamadas “cláusulas estándar”, cuya interpretación merece un análisis cuidadoso y propio en función del postulado de la buena fe como orientador de su alcance jurídico. Sobre este punto el Tribunal se pronunciará más adelante.

18. Además, el Tribunal, al reconocer la importancia del principio de la buena fe como elemento integrador de los contratos, consagrado legalmente, recoge lo que la doctrina ha denominado “deberes secundarios” resultantes del cabal ejercicio de esa buena fe o lealtad contractual, cuya formulación ha sido más estricta cuando se trata de la prestación de un servicio profesional.

19. La investigadora Alma Ariza Fortich, en afortunada síntesis de las distintas corrientes doctrinarias sobre el tema de la responsabilidad profesional, señala lo siguiente⁸:

" ... Ciertamente, las obligaciones que se derivan de un contrato en el que uno de los extremos de la relación está integrado por un profesional pareciera que no contienen mayores disquisiciones, debido a que es el propio contrato el que, consecuencia del postulado de la autonomía de la voluntad, las define. No obstante, la función social inmanente al negocio jurídico y la necesidad de adaptarlo a su fin económico, han logrado el reconocimiento de obligaciones inmersas en el negocio para aquellos eventos en los que un profesional pone a disposición de una clientela un material o instalaciones cuya utilización puede eventualmente generar daños. Algunas de tales obligaciones, de acuerdo con Viney (1982, p. 324), son la de seguridad, "la de información, de advertencia y de consejo que son hoy corrientemente puestas a cargo de los profesionales que se comprometen a entregar productos o a suministrar servicios a sus clientes"⁹.

(...) se reconoce que a todo profesional, por el hecho de prestar un servicio asumiendo tal calidad, le corresponde el cumplimiento de algunas obligaciones que la doctrina ha identificado independientemente del tipo de actividad que realice. Dicha obligaciones surgen ligadas, más que al contrato que da origen a la prestación del servicio, a la actividad profesional en sí misma considerada.

Un primer criterio de clasificación, para algunos autores, lo constituye la existencia o no de un contrato. En efecto, en el primer caso se reconocen obligaciones "especiales" inherentes a todo contrato en el que intervenga un profesional, consecuencia directa de la aplicación del principio de buena fe contractual o que, tal como lo expone Le Tourneau (2006, 142), "nacen a título secundario del interés común que une a las partes, como al rasero que debe quiar a todos los comportamientos humanos" y que éste autor francés categoriza así:

"a. Obligaciones derivadas del contrato

1. Obligaciones ligadas a la exigencia de la lealtad contractual:

(...)

⁸ Ariza Fortich Alma. *El factor de imputación de la responsabilidad profesional en la doctrina moderna*. Revista de Derecho No. 34 Fundación Universidad del Norte. Barranquilla.2012.Pgs 8-12.

⁹ A través del Laudo, a menos que expresamente se señale lo contrario, el énfasis indicado mediante negrillas o subrayas, tanto en el texto del Laudo mismo como en las citas, ha sido agregado por el Tribunal.

1.3. Obligación de información: Dado que la información es parte natural de los contratos, más en aquellos que se celebran con no profesionales, se exige al profesional asumir una actitud proactiva y revelar aquellas situaciones útiles al contrato, exigiéndose exactitud, pertinencia y adaptación a la situación. Se debe informar, a lo sumo, de las contraindicaciones de la prestación a su cargo, de sus restricciones técnicas, los límites de sus prestaciones y su eficacia y de los riesgos que de ella se deriven. De allí que Avilez (2002) sostenga que este deber lleve a la autonomía de la voluntad del individuo y a la libertad de la persona.

El profesor francés (Le Tourneau) distingue entre la obligación de información y la de consejo. La primera "consiste fundamentalmente en advertir al profano de los riesgos jurídicos o técnicos del contrato de forma tal que dicho profano tenga elementos de juicio para contratar" (p. 2006, 145), es decir, describir el producto, mientras que la de consejo consiste "en orientar la decisión del contratante por una alternativa que se considera la mejor", lo que llevaría a un consejo respecto de la conveniencia de adquirir el producto.

(...) varias de las obligaciones referidas a los contratos son accesorias (...) [pero] frente a la prestación de un servicio profesional se tornan principales e independientes en adición a la obligación de prestar el servicio. Por ello, frente a su incumplimiento se generará responsabilidad civil pese a que se hubiera ejecutado el servicio".

20. De esta disquisición y teniendo en cuenta la condición de profesional de Integra como prestador de un servicio especializado, el Tribunal considera que para el caso sometido a su consideración estas obligaciones "especiales", llámense secundarias, complementarias o deberes genéricos, le son atribuibles como parte integrante del Contrato suscrito con Sigma, sin perjuicio de que a este último también le quepa asumir responsabilidades derivadas del principio de buena fe inherente a toda convención.

21. Es evidente, entonces, que de los deberes antes enunciados tienen particular significación algunos de ellos en el análisis del comportamiento de las partes en el presente proceso. Dentro de tales, el deber de información y de consejo es de especial importancia tanto durante la etapa preparatoria como durante la ejecución del contrato, por cuanto su ejercicio implica suministrarle al suscriptor toda la información necesaria y pertinente que comprenda el alcance, limitaciones y restricciones del servicio que lo

conduzca a celebrar el contrato y en consecuencia en tener la confianza suficiente en el proveedor del servicio.

22. En el caso presente, el deber de consejo o asistencia técnica tiene cierta significación, pues esta obligación, que básicamente consiste "en orientar la decisión del contratante por una alternativa que se considera la mejor", adquiere un alcance especial cuando la prestación del servicio de monitoreo tiene origen en una "retoma", es decir cuando existen "sistemas o equipos previamente instalados al suscriptor". Pues habiendo detectado Integra que existían algunas falencias en la disposición de sensores, que podrían constituir una vulnerabilidad para el sistema de seguridad, era su deber aconsejarle e insistirle al cliente en tal situación, presentándole, por ejemplo, una cotización de los sensores y equipos necesarios para lograr una mejor cobertura, cosa de la que no hay prueba de que en efecto lo hizo.

23. El Contrato contempla esta situación en el párrafo primero de la cláusula sexta del mismo:

"En los casos de retomas de sistemas o equipos previamente instalados al SUSCRIPTOR, EL CONTRATISTA con el propósito de garantizar la mejor prestación del servicio, durante el primer mes de monitoreo, evaluará técnicamente el sistema, y en caso de presentar fallas de cualquier tipo o una mala programación, se realizará un mantenimiento preventivo que correrá por cuenta DEL SUSCRIPTOR, quién también deberá cumplir las recomendaciones derivadas de dicho mantenimiento, so pena de que EL CONTRATISTA cancele de manera unilateral el presente contrato."

24. Este deber de información y consejo se ha extender a lo largo de la ejecución del contrato, el cual está además implícito en varios de los compromisos contractuales.

25. Al respecto el Tribunal pone de presente que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada consignó en la Circular 017 de 2011 el

Protocolo de Operación de Vigilancia Electrónica¹⁰ [en lo sucesivo “el Protocolo de la Superintendencia de Vigilancia”], que recoge los principales términos y obligaciones del servicio de vigilancia y seguridad privada prestado por empresas como Integra. El Protocolo señala que estos servicios “tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo” y formula recomendaciones que comprenden precisamente el ejercicio del deber de información y consejo aquí comentados:

“7.2. Recomendaciones

Para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada — Vigilancia Electrónica, el servicio efectuará recomendaciones generales por lo menos una (1) vez al año en las cuales se informe a su cliente o contratante que debe:

(...)

- Considerar esquemas físicos de protección como rejas, cercos eléctricos o películas protectoras para reforzar puntos vulnerables del inmueble como ventanas, puertas, techos y claraboyas, que refuercen el esquema de seguridad.”

26. Todas estas consideraciones sobre los deberes de información y consejo finalmente están interrelacionados con las denominadas “obligaciones ligadas a la exigencia de la eficiencia”, que comprenden un comportamiento acorde con “la competencia del profesional, según su reputación y experiencia”¹¹.

27. Punto de especial importancia es el “deber de colaboración de los contratantes”, a que ya se había referido el Tribunal en acápite anterior. Este deber resulta del principio de buena fe inherente a todo contrato. Así, para Ghestin y para Billau “el acreedor no debe simplemente ejecutar de manera escrupulosa sus propias obligaciones; debe cuanto menos no haber

¹⁰ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 148

¹¹ Ariza Fortich Alma. *El factor de imputación de la responsabilidad profesional en la doctrina moderna*. Revista de Derecho No. 34 Fundación Universidad del Norte. Barranquilla.2012. Pág. 12.

provocado la inexecución del contrato por el deudor y además haberle facilitado su cumplimiento”¹² La colaboración la entienden los tratadistas como una contribución franca y abierta, contraria a posiciones egoístas y por tanto desleales, en el más amplio sentido negocial de la palabra, o, lo que es lo mismo, busca la finalidad propuesta, dentro de una armónica relación. Por lo tanto, el deber de colaboración se predica respecto de las dos partes: qué colaboración prestó el deudor [en este caso Integra] para evitar la ocurrencia del Robo, y qué colaboración prestó el acreedor [en este caso Sigma] para que Integra hubiera podido cumplir con sus deberes secundarios de información y consejo. Esto se analizará en detalle en el Capítulo VIII.

28. En síntesis, el deber de colaboración es “dinámico”, exigencia para todos los contratantes que resulta, además, de un precepto constitucional contenido en el artículo 83 de la Carta que impone actuar para lograr la finalidad establecida en los contratos y no en atención a futuras controversias judiciales. De tal suerte que si bien el contratista profesional le asiste un mayor grado de responsabilidad en el cumplimiento de sus deberes principales o secundarios o complementarios, el cocontratante también está obligado, en virtud de su obligación de lealtad contractual, a contribuir eficazmente al cabal cumplimiento de las obligaciones contraídas por su contraparte.

29. Concluido el análisis del marco normativo aplicable a la presente controversia que incorpora normas legales, las estipulaciones contractuales y precontractuales, así como los deberes inherentes al contrato mismo resultantes del postulado de la buena fe que necesariamente informa el mismo, el Tribunal estudiará la conducta de las partes a la luz de esta normatividad para determinar la correspondencia o no de la misma con las obligaciones contraídas por cada una de ellas.

¹² Tomado del Laudo: Terpel de la Sabana vs. TethysPetroleum y otras.

VI. LAS OBJECIONES A LOS DICTÁMENES PERICIALES

A. Consideraciones preliminares

1. El Tribunal pone de presente que es en esta parte del Laudo –antes de adentrarse en el fondo de la controversia- donde debe ocuparse de las objeciones, pues si una o más de ellas llegaren a prosperar, el Tribunal no podría apoyarse en las conclusiones del perito sobre las que haya recaído el error. Proceder de otra forma podría conducir al equívoco de que el Tribunal, previa una valoración crítica, haya basado su parecer (o parte del mismo) en prueba que más adelante se considere afectada como resultado de la prosperidad de una o más de las objeciones.

2. En cuanto a la noción de error grave, es importante resaltar que este no consiste en una desavenencia con el concepto profesional del perito. Al respecto, ha expresado la Corte Suprema:

“La tacha por error grave a que se refiere la norma citada [art. 238 del C.P.C.] no es una vía para controvertir los razonamientos y conclusiones del perito. Cuando la tacha por error grave se proyecta sobre el proceso intelectual del perito, para refutar simplemente sus razonamientos y sus conclusiones, no se está interpretando y aplicando correctamente la norma legal y, por lo mismo, es inadmisibles para el juzgador, que al considerarla entraría en un balance o contraposición de un criterio a otro criterio, de un razonamiento a otro razonamiento, de una tesis a otra, proceso que inevitablemente lo llevaría a prejuzgar sobre las cuestiones de fondo que ha de examinar únicamente en la decisión definitiva.”¹³

3. En cuanto al alcance del peritaje y la incidencia que sobre el mismo pueda tener una objeción por error grave, el siguiente texto del catedrático Hernán Fabio López es particularmente ilustrativo:

“Se tiene así que el desacuerdo con las fundamentaciones o las conclusiones de un perito, no constituye por sí solo razón plausible para

¹³ Sentencia de la C.S.J. – Gaceta Judicial Tomo LXXXV – Página 604, citada en el laudo arbitral de Construcciones C.F. Ltda. vs. Banco de la República de Marzo 5, 2007.

admitir la censura por error, pues es necesaria la evidencia de una abierto pugna de lo sostenido por el experto con la realidad, de manera tal que pueda llevar a quien analiza la prueba a tomar decisiones equivocadas o imprecisas (...)

Se advierte que siempre la prueba pericial tiene como finalidad ayudar a formar el criterio del juez respecto de ciertos puntos que se controvierten dentro de un debate judicial, pero que no tienen carácter imperativo para la decisión a tomar, pues del análisis y crítica de la respectiva experticia sacará el juez sus conclusiones, que bien pueden apartarse de las del perito, sin que esa circunstancia conlleve que aquel haya incurrido en error grave, pues no se puede perder de vista que la decisión final, basada en el análisis de los elementos probatorios y crítica de ellos, corresponde exclusivamente al juez...¹⁴

4. Vistas las consideraciones precedentes, el Tribunal acomete el estudio de cada una de las objeciones en los términos que siguen.

B. Objeción al Dictamen Contable por parte de Sigma

5. Sobre la objeción por error grave formulada por Sigma¹⁵, su apoderado señala que "se limita la objeción a la respuesta dada por la auxiliar de la justicia a las preguntas 2 y 5 formuladas por la convocada por vía de solicitud de aclaración y complementación". Estas dos preguntas se refieren al cálculo de las utilidades dejadas de percibir por Sigma como consecuencia del Robo.

6. El primer argumento para sustentar la objeción se basa en que en la Respuesta 9 al Cuestionario de Integra¹⁶, la Perito calculó en \$ 4.288.546.572 los gastos generales para el ejercicio 2010. "Sin embargo", agrega, "de acuerdo a la conclusión dada por la perito al momento de presentar las complementaciones al dictamen, los gastos de Sigma fueron calculados en \$ 4.935.715.981, generándose así el error que se invocó en la objeción". Al respecto el Tribunal pone de presente, por un lado, que el

¹⁴ Hernán Fabio López Blanco, *Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano*, Tomo III, Bogotá, Dupré Editores Ltda., 2008, nota de pie de página No. 21, páginas 273 a 275.

¹⁵ Cuaderno Principal N° 1 – Folio 245.

¹⁶ Cuaderno de Pruebas No. 2 – Folio 003

aumento anterior no aparece calculado en ninguna de las dos respuestas objetadas; y, por otro, que, como se explica en el punto siguiente, lo que hizo la Perito Contable en esas dos respuestas fue proyectar en cuánto se habría vendido la materia prima robada, y, con base en cifras tomadas de la contabilidad de Sigma, cuál habría sido la utilidad operacional que Sigma habría obtenido por esas ventas. Pretender, como lo propone el apoderado de Sigma, que para ese cálculo se tomen sólo los costos de ventas y se ignoren los gastos generales, arrojaría como utilidad operacional la utilidad bruta, lo que es contrario a los más elementales principios de la contabilidad. Se rechaza, por lo tanto, esta objeción.

7. Tan carecía de fundamento la objeción anterior, que el propio apoderado de Sigma la descarta en su segunda tacha al dictamen: "Si, en gracia de discusión, se aceptara la tesis de descontar los gastos generales de la utilidad que generaría la venta de las mercancías hurtadas, encuentro que la perito también incurrió en error al dar su respuesta, porque para determinar porcentualmente los gastos de Sigma, debió necesariamente incrementar los ingresos de acuerdo a la utilidad que esperaba recibirse sobre la mercancía hurtada, operación que necesariamente disminuye notablemente el porcentaje de la participación del costo de ventas."

8. Antes de analizar la tacha, conviene señalar cuál fue el procedimiento aplicado por la Perito Contable en las respuestas objetadas (2 y 5 del escrito de Aclaraciones y Complementaciones de la Convocada). El procedimiento se basó en calcular "las ventas netas que habría producido la mercancía robada".

Para ello la Perito explica cómo se procedió: primero, se calculó el valor de las mercancías robadas; luego, "se tomaron, de las declaraciones de renta de los años gravable 2007, 2008 y 2009 (años antes del robo), el total de ventas, devoluciones en ventas y costos de ventas"; en seguida "se calculó la participación del costo de ventas sobre las ventas netas", y sobre esa base "se proyectó la utilidad bruta"; luego se calcularon los gastos generales

“con base en la participación promedio de los gastos generales, durante los años 2009 y 2010, sobre el valor de las ventas netas...”; y, finalmente, sobre estas bases “se llega a la utilidad operacional”.

9. Volviendo a la segunda objeción, lo que el apoderado de Sigma realmente propone es incorporar dentro de una proyección el resultado de la propia proyección: es decir, calcular la utilidad proyectada y sumarla a la utilidad obtenida para obtener una nueva utilidad proyectada. Eso no fue lo que hizo la Perito ni es lo que ha debido hacer. La Perito calculó qué utilidad habría producido una mercancía que efectivamente no se produjo. El resultado es enteramente hipotético. Por lo tanto, no resulta acertado agregar a la utilidad real la utilidad hipotética para de allí derivar un nuevo costo de ventas y por lo tanto una nueva utilidad hipotética. El Tribunal considera lógico y bien fundamentado el ejercicio llevado a cabo por la Perito y no encuentra demostrado que en dicho cálculo se haya incurrido en error grave. En últimas, se trataría simplemente de una diferencia de criterio entre el apoderado y la Perito sobre la forma de calcular las utilidades dejadas de producir por una mercancía que no se produjo. Como lo señala la Corte Suprema de Justicia en la jurisprudencia citada en el punto 2 de este Capítulo, “la tacha por error grave ... no es una vía para controvertir los razonamientos y conclusiones del perito”. Esta tacha, por lo tanto, no prospera.

10. En vista de lo anterior, se desestima la objeción de Sigma al Dictamen Contable, decisión que se reflejará en la parte final de este Laudo.

C. Objeción al Dictamen Contable por parte de Integra

11. La Objeción al Dictamen Contable por parte de Integra¹⁷ se basa en los siguientes puntos: (a) que en el cálculo inicial de las utilidad bruta, contenido en la Respuesta 6 al cuestionario de Sigma, la Perito incluyó dos veces un rubro por \$ 202.565.202, una vez bajo el título de “valor inventario

¹⁷ Cuaderno Principal Nº 1 – Folios 237 a 243.

no reconocido por la aseguradora” y otra bajo el título “utilidades dejadas de percibir”; (b) que en la misma respuesta, la Perito calculó la “utilidad bruta en ventas” en \$ 679.254.344, pero luego, como respuesta a la pregunta 2 del Cuestionario de Aclaraciones y Complementaciones de Integra, calculó la utilidad operacional en \$ 32.084.935; (c) que en su respuesta No. 1 al Cuestionario anterior, la Perito manifiesta que “para la fecha del siniestro, muy posiblemente la producción se estaba ejecutando era para proveer a los puntos de ventas para la temporada de ventas de diciembre....” frase que, en opinión del apoderado de Integra, se basa “en conjeturas, en apreciaciones potestativas o en posibilidades” pero no en “hechos ciertos y verificables”; (d) que es un contrasentido, y como tal no necesita demostración, haber incluido los honorarios de la firma Klahr Abogados y los del Tribunal Arbitramento dentro de los costos adicionales en que tuvo que incurrir Sigma para reponer los bienes hurtados que no fueron reconocidos por el seguro; (e) que la explicación por la cual se incluye dentro del daño indemnizable el costo de reponer el software robado se basa en conjeturas y en información dada por Sigma pero no en hechos ciertos; y (f) que el cálculo de la utilidad neta por percibir finalmente se estimó en \$ 32.084.935, pero el apoderado no explica en qué consiste el error grave. El Tribunal analizará cada cargo por separado.

12. En cuanto al punto (a), efectivamente la Perito Contable incurrió en un error en su respuesta inicial, pero luego, por solicitud de la propia Sigma, lo corrigió en la Respuesta 4 a su Cuestionario de Aclaraciones y Complementaciones, corrección que se hizo a satisfacción tanto de Sigma, que propició la aclaración, como de Integra, que se benefició con ella. No hay, pues, error grave cuando un perito incurre en una equivocación inicial, pero luego la corrige, y esta corrección no es objetada por ninguna de las dos partes. Debe anotarse, de paso, que el apoderado de Sigma, quien alertó sobre el doble cargo por \$ 202.565.202, incurrió exactamente en el mismo error en el cálculo de los perjuicios consignado en su alegato de conclusión. En efecto, en el rubro 1.1 incluye la suma de \$ 105.308.629 como valor del deducible por mercancías, y en el rubro 3 la suma de \$

97.256.573 como valor del infraseguro, pero luego, en el rubro 6, incluye la suma de \$ 202.565.202 como valor de la "mercancía no reconocida por el seguro", cantidad esta que, como se señala en la Respuesta 2 al Cuestionario de la Demanda, corresponde, precisamente, a la sumatoria del rubro 1.1 (deducible por mercancías \$ 105.308.629) y del rubro 3 (infraseguro \$ 97.256.573).

13. En cuanto a la objeción a que se refiere el punto (b), no hay error, porque en la Respuesta 6 al cuestionario de Sigma, la Perito calculó la "utilidad bruta en ventas", mientras que en la Respuesta 2 al Cuestionario de Aclaraciones y Complementaciones de Integra calculó la "utilidad operacional". Tratándose de dos conceptos distintos, no hay contradicción y por lo tanto no hay error.

14. En cuanto a la objeciones a que se refieren los puntos (c) y (e), no advierte el Tribunal demostrado que la fundamentación del perito haya estado en "abierta pugna con la realidad"¹⁸, lo cual es esencial para que se configure un error grave. Ni menos aún, que las razones formuladas por la Perito en apoyo de sus cálculos puedan llevar al Tribunal "a tomar decisiones equivocadas o imprecisas".

15. En cuanto a la objeción a que se refiere el punto (d), el Tribunal entiende el razonamiento de que los honorarios del abogado de Sigma y los del Tribunal de Arbitramento no los habría tenido que pagar Sigma si no se hubiera presentado el Robo, pero no lo comparte, no sólo porque no corresponden exactamente a la noción de costos adicionales en que tuvo que incurrir Sigma para reponer los bienes hurtados que no fueron reconocidos por el seguro, sino porque se trata de rubros que deben ser

¹⁸ La estimación de la Perito de que "para la fecha del siniestro, muy posiblemente la producción se estaba ejecutando era para proveer a los puntos de ventas para la temporada de ventas de diciembre", que fue objetada por Integra por carecer de fundamento, está de hecho sustentada en la declaración del Revisor Fiscal de Sigma, Narciso González, quien rindió el siguiente testimonio (Cuaderno de Pruebas No. 1 Folio 230): "SR. N. GONZÁLEZ: No, eso fue todo el año y pasando el siguiente año nos alcanzó a coger esa falta de inventario, sobre todo que aquí las ventas se generan mucho en la época de diciembre, entonces fuimos afectados, no tuvimos surtido en diciembre y fuera de eso lo que se pudo vender en diciembre, ya en enero quedamos otra vez sin mercancía. Veníamos con un déficit de inventario."

objeto de un pronunciamiento especial por parte del Tribunal, tema que se maneja por fuera de la noción de daño indemnizable. No hay, pues, en la apreciación de la Perito un error grave y menos un error que podría a su turno inducir a error al Tribunal. En palabras del Profesor Hernán Fabio López "... el hecho de que se decida una objeción por error grave declarando no probado el mismo, no implica que se deba admitir sin análisis y valoración las conclusiones a las cuales llegó el perito; es más, aún sin declararlo como incurso en grave error, puede apartarse de los criterios señalados, debido a que siempre prima la opinión del juez¹⁹."

16. En cuanto a la objeción a que se refiere al punto (f), es una mera repetición del punto (b), pero sin ninguna argumentación adicional sobre por qué es un error grave que la utilidad operacional se haya calculado en \$ 32.084.935, máxime cuando el propio apoderado de Integra considera que la cifra anterior "puede resultar más consecuente al caso, puesto que se aproxima a la realidad de una empresa de las características de la analizada".

17. Todo lo anterior es concluyente para desestimar la objeción de Integra al Dictamen Contable, decisión que se reflejará en la parte final de este Laudo. Habiéndose desestimado también la objeción de Sigma al mismo Dictamen, ello implica, al tenor del inciso final del artículo 239 del C.P.C.,²⁰ que se le haga entrega de sus honorarios a la Perito Contable.

¹⁹ Hernán Fabio López Blanco, *Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano*, Tomo III, Bogotá, Dupré Editores Ltda., 2008, nota de pie de página No. 21, páginas 273 a 275.

²⁰ "Antes del vencimiento del traslado del escrito de objeciones, el objetante deberá presentar al juzgado los títulos de los depósitos judiciales, los cuales se le entregarán al perito sin necesidad de auto que lo ordene, una vez cumplida la aclaración o complementación ordenada y siempre y cuando no prospere alguna objeción que deje sin mérito el dictamen."

D. Objeción al Dictamen Técnico por parte de Sigma

18. En su Alegato de Conclusión²¹ el apoderado de Sigma resume sus objeciones generales al Dictamen Técnico diciendo que el Perito “desbordó los límites del encargo efectuando otras consideraciones que ningún aspecto técnico trataban y que denotan subjetividad en sus conclusiones”, amén de que fue evasivo en algunas de sus respuestas o dejó de responder algunas de las preguntas. En relación con estas objeciones el Tribunal no encuentra demostrada, en las palabras ya citadas del Profesor Hernán Fabio López, la “abierta pugna de lo sostenido por el experto con la realidad”, ni encuentra tampoco que el Perito haya invadido terrenos que no eran de su resorte. A lo sumo de lo que se trata es que el Perito apreció ciertos hechos en forma distinta a como lo hace el apoderado de Sigma, lo cual, como ya se ha señalado, no es materia propia de una objeción por error grave.

19. En donde sí se precisó una Objeción concreta al Dictamen Técnico fue en el tema de las Señales de Test, que en el Alegato de Conclusión de Sigma se sintetiza así: “En resumen, el análisis técnico del auxiliar de la justicia lo lleva a concluir que la señal de test se transmitía cada 6 horas, pero posteriormente cambia su conclusión soportado en que contractualmente se había establecido que dicha señal se transmitiría cada 24 horas.”

20. Respecto a esta objeción, el Tribunal considera que el Perito Técnico no incurrió en la contradicción señalada por Sigma. Una cosa es que el panel de alarma instalado en Sigma haya sido programado para emitir llamadas cada 6 horas, y otra que el software instalado en la Central de Alarmas de Integra haya sido programado para esperarlas cada 24 horas. Lo que el Perito Técnico señala es que si la Central estaba programada, o, en sus palabras, “parametrizada”, para esperar señales cada 24 horas, tal como reza el Contrato (y como es la práctica de la industria según el Protocolo de la Superintendencia de Vigilancia), al haber recibido señal de test el domingo a las 7:38 a.m., el “test” para ese día quedó surtido, y la ausencia de la señal

²¹ Cuaderno Principal Nº 1 – Folios 356 y 357.

de test no se habría registrado sino a la misma hora del lunes siguiente. Así lo explica el Perito²²:

“El control sobre esta señal por parte de la central de monitoreo no se hace a través de los operadores de monitoreo sino a través del software de monitoreo el cual se parametriza para que espere esta señal con una periodicidad específica; lo anterior significa que las señales de test no son mostradas en las pantallas de trabajo de los operadores, son señales que se autoregistran en el software de monitoreo almacenándose en los registros de señales de la cuenta asignada al sistema de alarma del cliente monitoreado. Para el caso que nos atañe el software de monitoreo estaba programado para verificar cada 24 horas la recepción de la señal de test emitida por el panel de alarma instalado en el inmueble de Confecciones Sigma”.

21. No habiendo probado Sigma el error grave en ninguna de sus objeciones, el Tribunal, igual a lo acaecido en relación con la tacha del Dictamen Contable, desestimaré la objeción al Dictamen Técnico, decisión que también se reflejará en la parte final de este Laudo, e implica, además y en consonancia con la norma procesal arriba citada, que se le haga entrega de sus honorarios al Perito Técnico.

VII. ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL

1. En la demanda arbitral, Sigma pretende que el Tribunal declare a Integra civilmente responsable por el incumplimiento del Contrato, y que, como consecuencia de dicho incumplimiento, se le condene a indemnizar los perjuicios materiales resultantes, por concepto de daño emergente y lucro cesante.

2. Sin lugar a dudas, las pretensiones de Sigma se encaminan a hacer efectiva la acción de responsabilidad civil contractual, la cual se endereza a obtener la reparación de los perjuicios originados en la inejecución o ejecución defectuosa de obligaciones nacidas del Contrato. Esta acción se desencadena por el incumplimiento de una obligación, vale decir, de un vínculo jurídico concreto preexistente entre las partes, puesto que el deudor

²² Cuaderno de Pruebas No. 2 – Folio 140

no ha cumplido su obligación en la forma y tiempo debidos, o sea que este incurre en dicha responsabilidad cuando deja de ejecutar total o parcialmente la prestación debida, o cuando la ejecuta defectuosa o tardíamente.²³

3. Siendo un contrato válidamente celebrado, fuente de obligaciones y ley para las partes, estas se hallan ante el imperativo de satisfacer cabalmente las prestaciones que surgen del acuerdo, tanto las que se han consignado en él de manera expresa como todas las que emanan de su naturaleza, de la ley, la costumbre y la equidad, conforme con el principio de la buena fe (artículos 1602 y 1603 C.C., artículo 871 C. de Co.). La inobservancia de las obligaciones contraídas, atribuibles a conductas activas u omisivas del deudor²⁴, que sean contrarias a la diligencia que debe emplear el buen padre de familia y en los negocios comerciales el buen hombre de negocios, constituye un hecho ilícito que, si produce un efecto dañoso en la persona o patrimonio del acreedor, obliga al deudor a reparar los perjuicios irrogados.

4. Es bien sabido que en materia contractual, la responsabilidad civil se configura por la concurrencia de sus elementos estructurales:

- a. Un contrato válidamente celebrado;
- b. El incumplimiento de una o más obligaciones surgidas del contrato, imputable al deudor a título de dolo o culpa;
- c. Un perjuicio, y
- d. Un nexo de causalidad entre el incumplimiento -doloso o culposo- y el perjuicio.

²³ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. Sentencia del 11 de mayo de 1970. M.P.: Guillermo Ospina Fernández. G.J. Tomo CXXXIV, N° 2326-2328. P. 124.

²⁴ Tamayo Jaramillo, Javier. *Tratado de responsabilidad civil*. Tomo I. Legis Bogotá, 2011. P. 189.

5. Es necesario entonces, para decidir sobre las pretensiones de la demanda, que el Tribunal analice los requisitos de la responsabilidad civil contractual de cara a los hechos probados en el proceso.

a. El contrato

6. Se encuentra probada la celebración del Contrato. Ninguna de las partes ha cuestionado su existencia y validez, ni su carácter vinculante ha sido objeto de debate en el proceso encontrándose así satisfecho el primer requisito de la responsabilidad contractual.

b. El incumplimiento

7. A Sigma correspondía probar que el incumplimiento se produjo por culpa de Integra. En materia de responsabilidad civil, la culpa se ha entendido como un error de conducta en el que no hubiese incurrido una persona diligente puesta en las mismas circunstancias; como una acción u omisión del deudor que es reprochable por el juez, quien hace el juicio de valor para determinar si el obligado actuó por debajo del estándar del buen padre de familia o del buen hombre de negocios.²⁵

8. En el régimen jurídico colombiano, si la obligación es de medio, corresponde al demandante probar que el incumplimiento del deudor es imputable a su negligencia, imprudencia o impericia. En tal evento, buscando su exoneración, el deudor deberá probar su debida diligencia y prudencia o la causa extraña (fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima) como eximentes de responsabilidad. En cambio, cuando la obligación es de resultado, la jurisprudencia, interpretando el artículo 1604 C.C., ha entendido que hay una presunción de culpa contra el deudor²⁶ y la carga de la prueba se invierte para ser este el que desvirtúe la presunción

²⁵ Suescún Melo, Jorge. *Estudios de derecho civil y comercial contemporáneo*. Uniandes - Legis. Bogotá, 2003. Tomo I. P. 256.

²⁶ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. Sentencia del 19 de abril de 1993. M.P.: Pedro Lafont Pianetta. GJ. Tomo CCXXII, N° 2461, P. 403

mediante la prueba de causa ajena. La debida diligencia que haya empleado el deudor es irrelevante como causal de exoneración ante el incumplimiento de obligaciones de resultado.

9. En este punto, encuentra el Tribunal oportuno referirse a la forma pre-impresa del Contrato extendida por Integra, cuya cláusula quinta prevé los eventos en los cuales la empresa prestadora del servicio de monitoreo no sería responsable ante el cliente.

10. Respecto de las cláusulas que exoneran de responsabilidad, hace más de tres cuartos de siglo la jurisprudencia colombiana señaló el alcance limitado de las mismas: "(...) en sentencia de 9 de diciembre de 1936 se dijo que 'las cláusulas que contienen una exención franca de responsabilidad, o sea, aquellas por las cuales se estipula, al asumirse una obligación contractual, que el deudor no se hace responsable si la obligación permanece inejecutada, contradice la noción misma de obligación. La inejecución de una obligación constituye en derecho la culpa; se es responsable, en efecto, cuando no se ha ejecutado la obligación. Es una contradicción contraria al orden social decir que se asume la obligación y convenir al mismo tiempo que se rehuye la responsabilidad en caso de inejecución. Y como obligación y responsabilidad son términos correlativos, aquella cláusula no puede tener valor."²⁷ En otras palabras, no puede el deudor contractual excluir su responsabilidad por daños causados al acreedor, cuando aquel deja de cumplir lo que constituye su prestación esencial, frustrando el objetivo del acuerdo y desconociendo el interés que el acreedor buscó satisfacer con la celebración del contrato.

11. En el tema actual, todo cliente que acude a una empresa prestadora del servicio de monitoreo de alarmas busca una misma finalidad: que no lo roben. Por eso se compromete a pagar una suma mensual a cambio de que el proveedor del servicio se comprometa a implementar un sistema de reacción si detecta una intrusión no deseada a las instalaciones del cliente.

²⁷ G.J., T XLVII, 76

La finalidad que busca el cliente no es simplemente que se detecte la intrusión: es impedir que, como consecuencia de la intrusión, se produzca un robo.

12. Por ello, cuando en un contrato de adhesión se inserta una cláusula en la que se expresa que la empresa de monitoreo no se hace responsable si en efecto se produce un robo, debe entenderse que la cláusula es válida siempre y cuando el robo no haya resultado de la culpa del prestador del servicio. Si, por ejemplo, la empresa de monitoreo recibe la señal de intrusión, implementa inmediatamente su procedimiento de reacción y al llegar a las instalaciones del cliente encuentra que ya se consumó el robo, la cláusula de exoneración tiene pleno efecto: el prestador del servicio no responde de este. Lo mismo ocurre si la empresa de monitoreo, sin mediar negligencia de su parte, no recibe la señal de alarma. Pero si recibe la señal y no reacciona, y como consecuencia de esto se consuma el robo, no puede pretender que no responde.

13. Por lo demás, tratándose de contratos de adhesión, es necesario que se presente plena prueba de que el cliente conscientemente aceptó exonerar de responsabilidad a la empresa de seguridad en caso de que esta incumpla con la finalidad del servicio para el cual la contrató.

14. En sentencia de Casación Civil de 6 de marzo de 1972, la Corte Suprema de Justicia dijo, a propósito de los contratos en que una empresa asume la vigilancia de vehículos automotores: “[Las partes] pueden acordar una diligencia menor y hasta suprimir la responsabilidad del depositario, salvo en los casos de dolo o culpa lata. Pero para la eficacia de dicha estipulación, como contractual que es, se hace menester que el depositario demuestre la voluntad del depositante de aceptar esa atenuación o exoneración de la responsabilidad; y en general dicho consentimiento no resulta del solo hecho de colocar un cartel en tal sentido en el inmueble del depositario, porque tal aviso no ha llamado necesariamente la atención del depositante y porque las cláusulas contenidas en él, unilaterales

generalmente, no han sido discutidas por éste y por tanto con razón frecuentemente rehúsa aceptarlas.”

15. En el presente caso, Sigma firmó un contrato en cuya página principal se consignan las condiciones básicas del servicio contratado. Al respaldo y en otra hoja anexa, aparecen impresas, en letra minúscula, veintiséis cláusulas contractuales, en dos de las cuales se limita la responsabilidad del contratista o se le exonera de prestar el servicio por razones ajenas a la voluntad del mismo: inasistencia de las autoridades, daños o cortes en los servicios públicos, eventos de fuerza mayor, o culpas de Sigma.

16. En una de las cláusulas de limitación de la responsabilidad se lee que Integra no será responsable “por los daños, hurtos, atracos, robos, incendios o cualquier otro perjuicio que pueda sufrir EL USUARIO en sus bienes, ya que es entendido por las partes que el sistema de seguridad ha sido instalado para detectar y avisar no evitar, es decir que la obligación de INTEGRRA es de medio no de resultado.” La lectura de esa cláusula, aun para el Tribunal, da pie para que se considere que, nuevamente, se trata de eventos ajenos al control de Integra. Pero si con esa cláusula se pretende que Integra no asume responsabilidad aún si el robo se produce por su culpa, se necesitaría prueba de que Sigma entendió, y conscientemente aceptó, que Integra quedaba exonerada de responsabilidad aún por los robos que fueran resultado de su propia negligencia. Respecto de la cláusula preimpresa, el razonamiento del Tribunal es análogo al de la Corte en la sentencia últimamente citada sobre los carteles en que el prestador de un servicio se exonera de responsabilidad: se requiere prueba de que el cliente entendió el sentido de la cláusula que se le proponía y que la aceptó expresamente, lo cual no aparece probado en el presente caso.

17. En otras palabras, el Tribunal considera que quien presta el servicio de monitoreo no es, por ese solo motivo, responsable de los perjuicios que sufra un usuario por hechos de terceros, como es el caso de los hurtos,

atracos y robos. Pero esta limitación contractual tampoco opera de manera mecánica cuando no ha sido aceptada inequívocamente por el acreedor, y los perjuicios —así se originen en hechos ilícitos de terceros— ocurren mediando incumplimiento del prestador del servicio, ya sea de las obligaciones expresamente pactadas, o de los deberes secundarios que se entienden pertenecer al contrato y que se derivan del deber objetivo de buena fe. Es decir, el deudor no puede escudarse en una limitación de responsabilidad que él mismo ha incluido en el contrato, cuando ha habido de su parte un incumplimiento culposo puesto que nadie puede beneficiarse de su propia negligencia.

18. Así las cosas, la cláusula limitativa de responsabilidad que invoca Integra no tendría efecto exoneratorio en cuanto se demuestre que esta incurrió en conductas negligentes.

19. Como criterio hermenéutico, el Tribunal se apoya, además, en el artículo 1624 del Código Civil, interpretando la letra a) de la cláusula quinta en contra de Integra, que fue quien redactó el texto del Contrato. Es decir, al desentrañar el verdadero alcance de la estipulación mencionada, el Tribunal estima que la limitación de responsabilidad, consignada en un documento extendido por ella misma para la adhesión de Sigma, no podría beneficiar a Integra si ha mediado culpa suya en la producción del daño.

20. Como ya se señaló, de la Cláusula Quinta (a) del Contrato establece que la obligación de Integra era de medio y no de resultado. Las reglas probatorias que rigen la responsabilidad civil contractual ya mencionadas, imponen a Sigma la carga de probar el incumplimiento del Contrato por parte de Integra y que tal incumplimiento le es imputable a título de negligencia, imprudencia o impericia, por cuanto en la demanda no se invocó que el incumplimiento se hubiese producido por una conducta dolosa. Sigma alega que el incumplimiento “se hizo evidente con el hurto ocurrido los días 24 y 25 de julio de 2010 en las instalaciones de la convocante”²⁸ y que se

²⁸ Alegato de Conclusión (Pág. 1), Cuaderno Principal Nº 1 – Folio 301.

concretó en dos conductas omisivas²⁹. Estos temas serán examinados detalladamente por el Tribunal, a la luz de las pruebas, en el Capítulo VIII (A) del presente Laudo.

c) El perjuicio

21. Respecto del perjuicio, Sigma pretende la indemnización de las pérdidas patrimoniales representadas en el daño emergente y el lucro cesante sufridos como consecuencia del Robo. Los conceptos solicitados fueron objeto del dictamen pericial contable que las partes tuvieron la oportunidad de controvertir. En el Capítulo IX el Tribunal analizará detenidamente cuáles constituyen perjuicios indemnizables y cuáles no.

d) El nexa causal

22. El cuarto y último requisito para que proceda la indemnización es demostrar en el proceso la relación de causalidad entre el daño y la culpa, es decir, que los perjuicios son una consecuencia directa y necesaria del incumplimiento culposo del demandado.

23. Sobre este requisito de la responsabilidad civil, la Corte Suprema de Justicia ha sostenido:

“(...) esta relación de causalidad, entre el daño y el hecho o acto, no pueden fundarse en el orden cronológico o por la precedencia en el tiempo, porque si esta circunstancia concurre en la relación de causalidad, no se puede considerar como decisiva o única, pues un hecho puede cumplirse antes que otro, sin que aquel sea causa del segundo.

La causalidad presupone una condición o relación tal sin la cual no se explicaría la existencia de un hecho determinado, que procede de otro como es su causa por ser idóneo y adecuado para producir, como efecto, el daño imputado a la culpa del agente.

Este nexa o relación de causa a efecto puede interrumpirse, si se trata de una serie de posibles causas del daño, cuando interviene la voluntad de la víctima, para agravar los perjuicios o bien la de un tercero, o en

²⁹ Ibid. Pag. 34.

fin la fuerza mayor o el caso fortuito, pues, en tales eventos, el agente no tendrá obligación de indemnizar sino los causados directa y realmente por el hecho imputable a él.”³⁰

24. Por otra parte, el artículo 2357 del C.C. prescribe que “[l]a apreciación del daño está sujeta a reducción, si el que lo ha sufrido se expuso a él imprudentemente.” Esta norma, perteneciente al régimen de la responsabilidad extracontractual, ha sido igualmente aplicada por la jurisprudencia nacional durante muchos años a la contractual, por contener una consideración de equidad, al obligar a la víctima o acreedor a soportar los daños que por su propia culpa ha contribuido a causar.

25. Además, una larga línea de jurisprudencia civil ha sostenido que es al juez, a través de la apreciación razonable de las pruebas, a quien corresponde determinar en qué proporción cada una de las partes ha contribuido a la generación del daño y en esa medida qué parte de la reparación debe asumir, como claramente se expresa en los siguientes apartes:

“El artículo 2357 del C.C. no contiene una tarifa o indicación precisa de la reducción en él autorizada cuando hay concurrencia de culpas, lo que significa que (...) el legislador defiere a la prudencia del Juez (...).”³¹

“(...) El sistema legal concede al Juez amplios poderes para valorar, en concreto, a la luz de las probanzas, el hecho y las circunstancias determinantes del daño (...) en cuanto respecta a saber en qué medida la propia culpa de quien sufrió el perjuicio puede atenuar y aún suprimir la responsabilidad.”³²

“(...) Ciertamente, como lo han reconocido la doctrina y la jurisprudencia, no son infrecuentes los casos en que un daño resulta de la conjunción de varios acontecimientos. Dícese entonces que todos esos acontecimientos son la causa del perjuicio, pero en el sentido de que la ausencia de uno de ellos habría bastado para que el daño no se hubiere producido.

³⁰ Corte Suprema de Justicia. Sala de Negocios Generales. Sentencia del 1º de septiembre de 1960. G.J. Tomo XCIII. No. 2230-2231. P. 1070.

³¹ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia del 11 de septiembre de 1946. G.J. Tomo LXI, N° 2038-2039 P. 58.

³² Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia del 19 de julio de 1961. G.J. Tomo XCVI, N° 2242-2244, P. 162.

En dichos supuestos, que doctrinariamente se han conocido con la denominación de concurrencia de culpas, para deducir la responsabilidad civil la jurisprudencia ha tomado en cuenta, como causa jurídica del daño toda actividad que, entre los concurrentes, ha contribuido a la realización del perjuicio. No se trata, ciertamente, de una culpa común, es decir, de la que han sido cometida simultáneamente por el demandado y la víctima, sino de dos culpas distintas que concurren a la realización del hecho dañoso, donde la de la víctima, precisamente por no ser la única preponderante y trascendente en la realización del perjuicio, no exonera de responsabilidad al demandado pero sí compensa, en la medida o grado que estime prudentemente el juez, la del reo de la acción”.³³

26. En tema de las culpas concurrentes se analizará a fondo en el Capítulo VIII de este Laudo, y su incidencia en cuanto a la indemnización de perjuicios se precisará en el Capítulo IX.

VIII. LA CONDUCTA DE LAS PARTES

A. La conducta de Integra

1. Integra, a petición de Sigma, le presenta un *brochure*³⁴ donde relaciona los servicios que ofrece. Entre ellos está el servicio de monitoreo de alarmas, que constituyó finalmente el objeto principal del Contrato.

2. En abril 25 de 2006 Integra presenta a Sigma formalmente la Cotización³⁵ del servicio requerido, que comprende un valor del monitoreo mensual por \$ 150.000, y un costo de mano de obra de instalación de \$ 80.000.

3. Se observa en el documento respectivo que el servicio implica una “Reconexion sistema, en la tarifa de monitoreo se incluye un mantenimiento

³³ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia del 27 de julio de 1977. G.J. Tomo CLV. N° 2396, P. 213. La Sala de Casación Civil se ha pronunciado sobre la concurrencia de culpas, además en las siguientes sentencias (entre otras): 11 de marzo de 1976, 17 de mayo de 1982, 25 de noviembre de 1999, 30 de marzo de 2005 y 9 de julio de 2010.

³⁴ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folios 002 y siguientes.

³⁵ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 001.

preventivo el cual se realizara en el momento de la reconexión del sistema generando informe con las novedades y recomendaciones para mejorar los niveles de seguridad.” Igualmente se aprecia que los servicios cotizados incluyen: “Servicio de monitoreo 24 horas. Mantenimiento preventivo 1 al año. Supervisión motorizada 24 horas. Capacitación 2 al año.”

4. Además se incluye en la Cotización un texto, al parecer colocado con un sello preimpreso, que indica: “Con el fin de garantizar un buen servicio, teniendo en cuenta que Integra S.A. no fue la que instaló el sistema de alarma, durante el primer mes se hará y si se presentan fallas que generen mantenimiento técnico, el cliente asumirá este costo, de no cumplir con este requerimiento, Integra Seguridad S.A. en forma unilateral procederá a cancelar el contrato suscrito con el cliente.”

5. De lo anterior se concluye que teniendo en cuenta que la conexión del servicio de monitoreo de alarma se efectuaría con base en una “retoma”, el proveedor se compromete expresamente a realizar una evaluación técnica del sistema instalado y formular “las novedades y recomendaciones para mejorar los niveles de seguridad”, prestación esta que corresponde al cumplimiento del deber de información y consejo implícito en el servicio ofrecido.

6. De hecho Integra efectúa la “retoma” correspondiente según consta en Acta de Instalación No.07794 de fecha 11 de mayo de 2006³⁶ terminando el proceso respectivo el día 12 de mayo de 2006. Posteriormente rinde un Informe Técnico de Mantenimiento Preventivo No. 12422 de fecha 16 de mayo de 2006³⁷ en el cual se indica: “Zonas libres: 6-10-20-21-22. El sistema no cuenta con:- Detección de Incendio. – Receptores Pánicos inalámbricos. –Suficiente o normal cubrimiento en la Planta de sensores de movimiento.”

³⁶ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 009

³⁷ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 015

7. Con respecto a las observaciones anteriores, no se encuentra en el acervo probatorio documento adicional ni de Sigma ni de Integra. El Tribunal solamente registra algunas manifestaciones de los representantes legales de las partes relativas al asunto:

Interrogatorio de Parte al Representante de Integra³⁸

“Dr. Klahr: Pregunta No.11. Cuéntenos, ya que usted se refirió al tema de la retoma, cuáles son las condiciones que señala, que imponen ustedes para aceptar una retoma?”

Sr. Bernal: Que el cableado esté bien conectado, bien instalado, que los sensores funcionen, que la CPU transmita, que exista el medio de comunicación, que esté habilitado, llámese teléfono o si el caso de radio – radio, y que cubra adecuadamente los sitios más vulnerables del cliente.

Dra. Celis: Cuando ustedes hicieron la retoma le hicieron algún tipo de sugerencias a Confecciones Sigma relacionadas con el diseño?

Sr. Bernal: Hubo un mantenimiento, como se señala en la orden de compra y aquí tengo el documento si me permiten, que está reposando en el expediente, en este documento que es el 12422 hay algunas observaciones con respecto al sistema de seguridad.

Dra. Celis: O sea, sí lo hicieron.

Sr. Bernal: Correcto, y ahí está.

Dr. Klahr: Pregunta No.14. En su condición de representante legal de la empresa Integra, prestadora de un servicio de seguridad y para el caso que nos ocupa de un servicio de monitoreo de alarma; si el panel de la alarma que es el corazón mismo del sistema no está adecuadamente protegido, Integra presta el servicio a ese usuario?

Sr. Bernal: Si está autorizado por el cliente sí y obviamente para eso se firma el contrato de monitoreo.

Dr. Klahr: Pregunta No.15. Nos puede aclarar en qué consiste esa autorización en la que se refiere el contrato de monitoreo?

Sr. Bernal: Básicamente si el sistema tiene alguna vulnerabilidad, se le deja conocer al cliente de esa vulnerabilidad, se le sugieren cambios, modificaciones al sistema y el cliente decide si las acepta o no.

³⁸ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 251 y siguientes

Dra. Celis: La última pregunta que había quedado suspendida era la número 16 y tenía que ver con si Integra había hecho algún tipo de sugerencia a Sigma con relación a vulnerabilidades que tuviera el sistema?

Sr. Bernal: La única sugerencia que hay es esta, la que está contemplada en el formato de mantenimiento 12422, la que está ahí.

Dr. González: Y qué es?

Sr. Bernal: Básicamente lo que está diciendo aquí es que el sistema no cuenta con detección de incendio, con receptores de pánico inalámbricos y que nos no [sic] suficientes para el cubrimiento de la planta los sensores de movimiento que existían.

Dra. de Cifuentes: Que no había suficientes sensores?

Sr. Bernal: Que no había suficientes sensores, esas son las recomendaciones que hay ahí.

...

Dra. Celis: Me quedan tres preguntas. Teniendo en cuenta que usted ha manifestado que en el informe preventivo.12422 del 16 de mayo/06 se señala que Integra sugiere a Confecciones Sigma que hace falta la instalación de ciertos sensores de movimiento [p]or qué Integra decide seguir con la prestación de ese servicio a pesar de que en comunicación del 25 de abril/06 ustedes fueron claros en afirmar que si Sigma no atendía las sugerencias efectuadas por ustedes el contrato no se continuaba ejecutando.

Sr. Bernal: El sistema puede funcionar correctamente con lo que tenía en ese momento, por eso se puso a prueba creo que un mes, creo que es lo que dice el comunicado, y en ese mes el sistema funcionó correctamente, por lo tanto si no se dieron los otros elementos el sistema funcionó normalmente y por eso no se dio por terminado el contrato.

Dra. Celis: Infórmele por favor al Tribunal si existe algún tipo de comunicación que Integra le hubiese entregado a Sigma informándole que la ausencia de sensores en el techo de edificación, me refiero a la bodega, constituía una vulnerabilidad al sistema de monitoreo de alarmas.

Sr. Bernal: No existe ese comunicado."

Dra. Celis: Pregunta No.20 Ha señalado usted que el panel de control estaba protegido con un swich, sabe usted si además de ese elemento el panel de alarma estaba protegido con algún sensor de movimiento que apuntara directamente hacia él?

Sr. Bernal: No, no estaba protegido por otro elemento.

Dr. González: Lo que dice usted es que el sitio donde estaba el panel de alarma no tenía sensores de movimiento?

Sr. Bernal: No, no tenía un sensor de movimiento en esa parte, generalmente si existiera debería decirse ahí sensor de panel y dentro de lo que pensamos no está el sensor que protege los paneles.

Interrogatorio de parte al Representante de Sigma³⁹

Dr. Caro: Sírvase informarle al Tribunal si cuando Integra Security Systems asumió el servicio de monitoreo en la oportunidad pertinente, le informó a Confecciones Sigma de alguna vulnerabilidad del sistema que se encontraba instalado y de propiedad de Confecciones Sigma?

Sr. Guindi: No. Integra Security Systems en la cotización que hizo para la retoma puso una cláusula en la que se tomaba 30 días para hacer la revisión completa de los sistemas y que si no estaba de acuerdo o si algo no le parecía debía modificarlo y yo debía acceder al pago y a lo que ellos sugirieran, cualquier sugerencia que ellos hicieran yo debería asumirla y pagarla o si no ellos cancelaban unilateralmente el contrato.

Dra. de Cifuentes: Igual que una sugerencia para mejorar la eficacia o la operación del sistema?

Sr. Guindi: No quiero mentir porque en este momento si le digo que sí o que no, no estoy seguro si en ese momento de la retoma lo hubo o no lo hubo, estoy casi seguro, pero no soy capaz de jurarlo, que sí hubo unas modificaciones, pero lo que sí estoy seguro es que ellos se quedaron con el sistema, recibieron el pago y nunca hablaron de ninguna vulnerabilidad, creo que tanto así que en el mismo contrato dice que ellos recibieron señales bien, que todo les funcionó perfecto, pero si en este momento le digo que si pusieron un sensor más o menos o si pusieron un sensor o no, era una cosa operativa que no soy capaz de jurar que fue o no fue. Lo que sí sé es que la cláusula de la cotización existía diciendo que si no accedía yo a todos los términos de ellos en las modificaciones ellos no asumían el contrato. El contrato lo asumieron por casi 5 años."

8. De lo anterior el Tribunal aprecia que el proveedor del servicio registró algunas falencias del sistema anteriormente instalado, en particular con respecto al "suficiente y normal cubrimiento en la planta de sensores de movimiento"⁴⁰, sin precisar el lugar de tales sensores. De la declaración del

³⁹ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 259

⁴⁰ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 015

gerente de Integra se concluye que uno de los sensores que implicaba un normal cubrimiento era el sensor del panel de control.

9. Por otra parte el Perito Técnico que rindió dictamen en el presente proceso al referirse a este asunto expresa⁴¹:

“En cuanto a los correctivos que se debían tomar, se debió contemplar la adición de sensores que permitieran ampliar la cobertura de detección a aquellas áreas que no la tuvieran y que representaran alto riesgo ante la amenaza de intrusión desde el exterior o de sabotaje desde el interior. Además, de las barreras físicas como rejas en las ventanas de las oficinas, concertinas o cercos eléctricos sobre el borde de los techos.”

10. El 26 de enero de 2010 Integra realiza una visita de servicio técnico a raíz de que “[e]n la unidad ingresaron personas a laborar sin desactivar el sistema de alarma y no se activa ningún infrarrojo. El cliente bastante molesto por la novedad ocurrida. Se programó visita de Nuevos Riesgos para hacer estudio de seguridad y cambio de algunos dispositivos. Se recomienda mantenimiento preventivo.” (Reporte de Servicio Técnico No. MT 99726)⁴².

11. El 28 de enero de 2010 se realiza otra visita de “evaluación de mantenimiento preventivo y reposición de equipos”, cuyo reporte señala que el señor Steven Guindi “está muy molesto porque no funciona sensor Piso 2 Oficina y el no quiere que se le haga cotización de mantenimiento preventivo. El solicita que se le haga un mantenimiento y que revisen los sensores ya que no se hizo ninguna revisión por parte del mantenimiento el día del problema.”⁴³ No reposa en el expediente prueba alguna que dé cuenta de algún seguimiento a la revisión de sensores solicitada por el usuario del servicio acorde con el mantenimiento correctivo estipulado en el contrato. Tampoco se registra actuación adicional de Sigma en ese sentido.

⁴¹ Cuestionario de Aclaraciones al Dictamen Técnico, Respuesta 2, Cuaderno de Pruebas No. 2 – Folio 161.

⁴² Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 026

⁴³ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 027

12. El 5 de abril de 2010 se efectúa otra visita técnica "para verificar la Zona (5) la cual corresponde al magnético Garaje. Es la información que proporciona la Central. Se revisan los Garajes y se encuentran los dispositivos en normal funcionamiento. Pero la zona no cierra y se le da a conocer a la encargada de que se puede revisar pero por tiempo no se puede verificar la zona, la cual se anula y se habla en la Central para que soliciten un servicio para realizar la revisión." (Reporte de servicio técnico No.MT 111197)⁴⁴

13. El día 3 de mayo de 2010 se practica una nueva visita técnica "para verificar en el sistema y comunicación con la Central las pruebas. Se verifican en la Central con el Online. Es necesario que en la unidad se realice una actualización de planos y zonificación"⁴⁵. No reposa en el expediente ninguna prueba que dé cuenta de algún seguimiento a la recomendación formulada por el técnico respectivo referente a la actualización de planos y zonificación.

14. Frente a la conducta de Integra en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, corresponde ahora al Tribunal analizar en concreto los tres cargos de negligencia que Sigma le imputa: (a) que Integra no cumplió con su *brochure* donde, según el apoderado de Sigma, Integra ofrecía "como carta de presentación que el sistema no solo advertía cualquier tipo de intrusión, sino que contaba con un sistema antisabotaje"⁴⁶; (b) que Integra no reaccionó ante la ausencia de señales de test; y (c) que, en palabras del mismo apoderado, "el inmueble en el que se perpetró el hurto no se encontraba debidamente protegido, a tal punto que los delincuentes encontraron una ruta de acceso que les permitió llegar hasta el panel central de la alarma, ruta que no se encontraba protegida por la

⁴⁴ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 28

⁴⁵ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 29

⁴⁶ Ver Cuaderno Principal Nº 1, Alegato de Conclusión de Sigma, Pagina 30

prestadora del servicio, lo que muestra a las claras una evidente negligencia y una inadecuada prestación del servicio”⁴⁷.

a. El incumplimiento del *brochure*

15. Sigma alega que en su *brochure* Integra ofreció que su sistema de alarmas podría detectar cualquier intrusión y que su sistema antisabotaje enviaría una señal si el cableado fuere cortado. Como ni lo uno ni lo otro sucedió, Sigma considera que el Contrato fue incumplido pues el *brochure* forma parte del Contrato.

16. En opinión del Tribunal, para que las manifestaciones de un *brochure* se puedan considerar parte de un contrato es necesario que el cliente acepte celebrar el contrato que se propone en el *brochure*. En materia de monitoreo de alarmas, se ofrecía instalar un sistema que podría detectar “cualquier irregularidad o intrusión que instantáneamente es reportada a la estación central de monitoreo” y que contaba con un sistema anti-sabotaje consistente en que “si el cableado colocado en cada local es cortado, se generará una señal de alarma a la estación central de monitoreo de Integra Seguridad. Diseñado con base a la técnica de anillos concéntricos de seguridad.”⁴⁸ Estos ofrecimientos parten del supuesto de que el cliente instale el sistema de protección que se ofrece en el *brochure*. Así lo señalaba éste:

“Las instalaciones locativas protegidas con el sistema electrónico de Integra Seguridad, están permanentemente vigiladas por una red de sensores ubicados estratégicamente para detectar cualquier irregularidad o intrusión que instantáneamente es reportada a la estación central de monitoreo.”⁴⁹

17. En desarrollo de lo anterior, la oferta de Integra de detectar “cualquier intrusión” se basa en que se instale “una red de sensores ubicados

⁴⁷ Ibíd. Página 34

⁴⁸ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folios 3 y siguientes

⁴⁹ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 5

estratégicamente”; a su turno, la oferta contra sabotaje de los equipos exige que los sensores estén interconectados con base en la “técnica de anillos concéntricos de seguridad” que ofrece Integra. Como se ha anotado, en el presente caso eso no fue lo que se contrató y eso no fue lo que se instaló. Lo que Sigma propuso, e Integra aceptó, es que en vez de instalar el sistema de seguridad de Integra se “retomara” el sistema de seguridad que venía de Telesentinel. Cuando Integra aceptó la retoma, dejó clara constancia de que “... Integra S.A. no fue la que instaló el sistema de alarma...”⁵⁰. Por lo tanto, al optar Sigma por seguir usando el sistema que le había instalado Telesentinel y no el sistema que ofrece Integra en su *brochure*⁵¹, no cabe pretender las mismas protecciones que ofrece el sistema de seguridad de Integra.

18. En cuanto a los alcances de la retoma, el apoderado de Sigma pone de presente que la Cláusula Sexta Parágrafo Primero del Contrato establece:

“En los casos de retomas de sistemas o equipos previamente instalados al SUSCRIPTOR, EL CONTRATISTA con el propósito de garantizar la mejor prestación del servicio, durante el primer mes de monitoreo evaluará técnicamente el sistema, y en caso de presentar fallas de cualquier tipo o una mala programación, se realizará un mantenimiento preventivo que correrá por cuenta del SUSCRIPTOR, que también deberá cumplir las recomendaciones derivadas de dicho mantenimiento, so pena de que el CONTRATISTA cancele de manera unilateral el presente contrato.”⁵²

19. De lo anterior el apoderado concluye que si Integra no canceló unilateralmente el Contrato es porque avaló el sistema de Telesentinel, lo cual implicaría que todo lo ofrecido en el *brochure* para quienes instalen el sistema Integra sería aplicable al sistema que ya tenía Sigma. Eso no es lo que dice el Contrato. Lo que el Contrato dice (como lo decía también la

⁵⁰ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 1

⁵¹ Ver Interrogatorio de Parte de Jairo Bernal Parra, Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 262:
“DR. GONZÁLEZ: Cuál era la diferencia entre lo que se instaló efectivamente o lo que había en este caso y lo que hubiera podido haber de haberse atendido a ese.
SR. BERNAL: Si hubiese sido un sistema instalado por Integra Security Systems hubiese contemplado lo que estaba dentro del *brochure*, podía ser si así lo autoriza el cliente.”

⁵² Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 11

Cotización), es que, tratándose de una retoma, Integra puede terminar el Contrato durante el primer mes si el cliente rehúsa pagar el costo de corregir las fallas que Integra detecte en el sistema que retoma. En el presente caso, no se detectó ninguna falla que inhabilitara el funcionamiento del sistema. Integra recomendó, sí, varias mejoras que podrían efectuarse, empezando por el insuficiente cubrimiento de los sensores, pero no encontró nada que le impidiera operar el sistema de Telesentinel. Por eso, en el Acta de Instalación 07817 de 30 de mayo de 2006 dejó constancia de que se habían realizado pruebas de comunicación que resultaron "efectivas por ambos medios". Por lo tanto, el hecho de que Integra haya entrado a operar el sistema heredado de Telesentinel no significa que este contrato haya dejado de ser una "retoma". Sigue siendo una retoma: la retoma de un sistema de seguridad que funciona pero que no es el que Integra ofrece en su *brochure*.

20. Sobre este tema, el apoderado de Sigma sostiene en la demanda que cuando se efectuó la retoma Sigma "autorizó a la demandada para realizar las adecuaciones, modificaciones y complementaciones que fueron solicitadas por ella para la prestación del servicio y en constancia de lo anterior el 30 de mayo de 2006, Integra levantó el acta de instalación 07817 en la cual se establece: "Se realizan pruebas de comunicación son efectivas por ambos medios se actualizan claves y usuarios sistema comunicando normal, asesoría, inducción".

21. La afirmación de que al hacer la retoma Integra efectuó adecuaciones, modificaciones y complementaciones al sistema de Telesentinel no es correcta, o por lo menos no aparece sustentada por ninguna prueba. Por el contrario, hay una prueba en contra y es la declaración, arriba transcrita, del representante legal de Sigma en donde confiesa que no recuerda que con ocasión de la retoma se hubieran hecho cambios al sistema que venía de Telesentinel.

22. De lo anterior se desprende que no quedó demostrado que Integra hubiera incumplido los ofrecimientos del *brochure* pues, a petición de Sigma,

el contrato que se celebró no fue de instalación y pago del sistema de seguridad de Integra sino de reconexión o retoma de un sistema instalado por otro proveedor. Lo anterior no significa que Integra quedó eximida del deber de informar claramente a su cliente sobre las vulnerabilidades que detectó y sobre la mejor manera de corregirlas, pero esto ya no es un tema relativo a las obligaciones consignadas en el *brochure* sino a sus deberes como profesional de servicio de seguridad, tal como quedó explicado en el capítulo anterior.

b. Las señales de test

23. En relación con el momento en que ocurrió el Robo, quedó establecido que este tuvo lugar entre las 5:20 p.m. del sábado 24 de julio de 2010, cuando los empleados de Sigma salieron de su trabajo y activaron la alarma, y las 6.30 a.m. del lunes 26 de julio siguiente, cuando un trabajador de Sigma al ingresar a la bodega descubrió el Robo. Sigma estima que este tuvo lugar en la misma noche del sábado. Al preguntársele a la Sra. Nurian Carreño, funcionaria que Sigma escogió para que rindiera testimonio en el presente caso, cuándo cree ella que ocurrió el Robo, contestó⁵³:

“SRA. CARREÑO: Eso vino a ser más o menos el sábado en las horas de la noche, nosotros teníamos aparte de Integra estábamos pagando la defensa civil que es una empresa Corenco, el día lunes ellos pasaron por la empresa, hablaron conmigo y yo les comenté lo del robo, ellos me dijeron que sí, que habían pasado el sábado y habían visto luces prendidas y que ellos pensaron que nosotros estábamos trabajando.

...

DRA. DE CIFUENTES: Fue el sábado en la noche?

SRA. CARREÑO: Sí.”

24. Siendo esto así, la teoría de que los ladrones entraron por la ventana interna, cortaron los cables del panel, y procedieron al Robo, no parece ser correcta en cuanto a la secuencia de los hechos, porque el panel de alarma

⁵³ Testimonio de Nurian Yaneth Carreño, Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 244

emitió señal de test el domingo a las 7:38 a.m.⁵⁴ Eso sugiere que los ladrones se valieron de algún mecanismo para neutralizar el panel sin necesidad de cortar los cables, y que estos fueron cortados después de las 7:38 a.m. del domingo, cuando los ladrones se llevaron el botín tras pasar toda la noche del sábado en la bodega. Por lo tanto, todo indica que el corte de los cables del panel no fue para neutralizar el panel, que ya estaba neutralizado mediante algún otro mecanismo, sino para llevárselo.

25. El punto anterior es importante porque la posición de Sigma, como se dijo, no es que la falla de Integra haya consistido en no reaccionar ante la presencia de una señal de alarma sino en no reaccionar ante la ausencia de una señal de test.

26. El Protocolo de la Superintendencia de Vigilancia define estas dos señales así:⁵⁵

“Señal de Alarma: Transmisión realizada por el sistema de alarma que alerta a una Central de Monitoreo acerca de la activación de alguno o algunos de los sensores o comandos de teclado del sistema de alarma indicando la ocurrencia de una posible situación de riesgo en el inmueble. Se clasifica como señal de alarma, las señales de pánico, apertura con coacción, alarma, sabotaje.”

Y las señales de test así:

“Test Periódico: Señal emitida por el panel del sistema de alarma de forma periódica con el fin de verificar la comunicación entre el sistema de alarma. El estándar para la frecuencia de esta señal es de 24 horas.”

27. Punto importante para Sigma es la frecuencia con que se estaba emitiendo la señal de test. Estas señales no se mencionan en el Contrato, pero sí en la Cotización, donde se indica que las señales se emiten cada 24 horas, tal como se describe en el Protocolo arriba citado. No obstante esto,

⁵⁴ Ver Reporte de Sigma denominado “Detalle de Todos Eventos” Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folios 52 y 72.

⁵⁵ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 148

los registros telefónicos de la ETB aportados como anexo del peritaje técnico⁵⁶ señalan que en el mes anterior al robo se registraron cada 6 horas llamadas de un teléfono de Sigma a un teléfono de Integra, llamadas que por su duración (unos pocos segundos) y periodicidad permite suponer que corresponden a señales de test. Sin embargo, el reporte de movimientos que presentó Integra indica que las señales de test se estaban recibiendo cada 24 horas⁵⁷. Sobre este punto caben dos hipótesis: o bien que el panel instalado en Sigma estaba programado para hacer llamadas cada seis horas pero el software instalado en Integra estaba programado para esperarlas sólo cada 24 horas, o bien que Integra presentó una versión incompleta de la información que tenía al respecto. La primera hipótesis es técnicamente factible, como se explica en detalle en el Capítulo en el que se resolvieron las Objeciones de Integra al Dictamen del Perito Técnico. Sobre la segunda hipótesis no hay prueba en el expediente. Sin embargo, el Tribunal echa de menos la información de *backup* del sistema que Integra imprudentemente no conservó en sus archivos, no obstante haber sido informada por Sigma que se reservaba el derecho de entablar una acción en su contra⁵⁸.

28. En cualquiera de las dos hipótesis, el Tribunal pone de presente, en cuanto a la relevancia de la señal de test para impedir un robo, que en opinión de los expertos esta juega un papel muy menor frente a la importancia de las señales de alarma. Lo que señala la Cotización de Integra, que, como ya se indicó, coincide con la práctica de la industria recogida en el Protocolo de la Superintendencia de Vigilancia, es que esas señales se registran cada 24 horas. Si así es, solo en la medida en que el robo esté teniendo lugar en el mismo momento en que se debe recibir la señal de test y esta no es emitida, la ausencia de dicha señal podría ayudar a detectar el robo. Pero si, como en el presente caso, la señal está programada para las 7:38 a.m., y se produjo señal a las 7:38 a.m. del domingo, el advertir la ausencia de dicha señal a las 7:38 a.m. del lunes no

⁵⁶ Cuaderno de Pruebas Nº 2 - Folios 148 a 150.

⁵⁷ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 052

⁵⁸ Carta de julio 29 de 2010 de Sigma a Integra (folio 31 Cuaderno de pruebas 1)

habría servido para detectar o abortar el Robo, pues este ya había tenido lugar en la noche del sábado. En la mayor parte de los casos, si el robo se inicia y termina antes de la hora programada para la señal de test, la ausencia de dicha señal se detecta cuando los delincuentes ya se han ido. Así lo señala el perito técnico: "... por lo que se observa en el reporte este control se hacía sobre las 7:38 de la mañana, se concluye que la central de monitoreo recibió la señal correspondiente [a las 7:38 del domingo] y por ende no tendría por qué haber tomado alguna acción en especial ya que si se recibió la señal de test se esperarían el registro de la próxima hasta el siguiente día a la misma hora"⁵⁹.

29. El concepto anterior ilustra el punto que quiere recalcar el Tribunal y es que las señales de test no están diseñadas para detectar o abortar robos: para eso están las señales de alarma. El Perito explica que "las señales de test no son mostradas en las pantallas de trabajo de los operadores, son señales que se autoregistran en el software de monitoreo almacenándose en los registros de señales de la cuenta asignada al sistema de alarma del cliente monitoreado"⁶⁰. Por lo tanto, estas no son señales que monitorean los operadores de la empresa de alarmas: son señales que cobran significado sólo cuando no se reciben en el momento programado para recibirlas, y, entonces sí, el programa envía una alerta a la pantalla del operador.

30. Lo anterior lo confirma el Protocolo de la Superintendencia de Vigilancia, cuando describe las señales de verificación, dentro de las cuales están incluidas las señales de test:

"Señal de Verificación: Se refiere a las señales emitidas por el sistema de alarma monitoreado que generan como respuesta por parte de una Central de Monitoreo el establecer comunicación con el lugar donde está instalado el sistema o con alguna de las personas del listado de

⁵⁹ Cuaderno de Pruebas No. 2 – Folio 167.

⁶⁰ Cuaderno de Pruebas No. 2 – Folio 140.

contactos de emergencia con el fin de verificar la condición presentada que originó dicha señal.

Se clasifica como señal de verificación, las señales de apertura irregular (tempana), falta de cierre, exclusión de zona, fallo de test, fallo de batería.

Este tipo de señales no indican la ocurrencia de una situación de riesgo en el inmueble y se procesan como señales de baja prioridad.⁶¹

31. Sobre la irrelevancia de la señal de test para impedir un robo parecen coincidir las compañías de seguros, pues el ajustador de seguros del presente caso, señor Guillermo Penagos, declaró lo siguiente sobre las señales de test⁶²:

“Para nosotros como aseguradores no es relevante esa señal, puede existir como puede no existir, en este caso existía cada 24 horas de acuerdo al registro que estuvimos observando ...”

Eso no es una garantía para la póliza de seguros de que exista o no esa señal de control, la garantía es que el sistema funcione y que las 24 horas esté operando y eso nosotros lo comprobamos con el registro del monitoreo que le solicitamos al asegurado para que él le solicite directamente a su empresa de monitoreo ese registro y con eso nosotros verificamos eso.”

32. Por las razones anteriores, dado que quedó establecido que Integra se obligó a programar señales de test cada 24 horas y que no se comprometió a recibir esas señales con una periodicidad distinta, el Tribunal encuentra que no se probó que Integra hubiera incumplido el Contrato en cuanto al manejo de las señales de test. Por lo demás, la información suministrada al Tribunal sobre el Robo hace presumir que este tuvo lugar en la noche de sábado y que, por lo tanto, la ausencia de la señal de test de las 7:38 a.m. del lunes no hubiera servido para impedir o abortar el Robo.

⁶¹ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 160

⁶² Testimonio de Guillermo Penagos Arenas, Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 236

c. La intrusión por una ruta no protegida

33. Está fuera de toda discusión que los delincuentes entraron por el techo de la bodega y que en el techo no había instalados sensores de movimiento. Las dos compañías de monitoreo, Telesentinel, primero, e Integra, después, no instalaron sensores en el techo. Por qué? No se sabe y no se presentó ninguna prueba. Integra dejó, sí, constancia, al producirse la retoma, de que en su opinión la cobertura de sensores no era "suficiente o normal", pero no se sabe exactamente qué sensores consideró qué faltaban.

34. ¿Si Integra concluyó que debían instalarse sensores en el techo, qué ha debido hacer al respecto? ¿Bastaba con la observación genérica de que los sensores no eran suficientes? El apoderado de Integra aportó el Protocolo de la Superintendencia de Vigilancia, aplicable a empresas que prestan, como Integra, servicios de monitoreo de alarmas. Este Protocolo, aunque es posterior a los hechos del presente caso, recoge la experiencia de muchos años sobre la materia, y, por lo tanto, es ilustrativo para analizar temas como los que aquí se ventilan. En el Capítulo "Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada — Vigilancia Electrónica", el Protocolo señala las funciones que deben cumplir estas empresas, y dentro de ellas incluye la siguiente:

"5.6. Diagnóstico General

Se busca crear un vínculo directo empresa - cliente, y realizar el análisis de seguridad, evaluación de riesgos, y necesidades y vulnerabilidades del cliente, que tiene como fin establecer los riesgos a los que se encuentra expuesto el contratante, e identificar los riesgos correspondientes.

Una vez identificados los riesgos y amenazas, establecer los medios y equipos a utilizar en la prestación del servicio y puntos de control requeridos y las políticas de prestación del servicio.

Se recomienda con insistencia no suscribir contratos que desmejoren la óptima cobertura de riesgos o amenazas detectados aún con insistencia y manifestación expresa del cliente."⁶³

⁶³ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 149.

35. El diagnóstico general procede hacerlo cuando se va a iniciar la relación con el cliente, aun en el caso que se trate de una retoma. La obligación de hacerlo no nace de lo establecido en el Protocolo, que, se repite, no había sido expedido para esa época, sino de lo que la doctrina llama los deberes secundarios del profesional, que fueron ampliamente analizados en Capítulo V.

36. En el presente caso es evidente que ese diagnóstico no se hizo, pues Integra se limitó a señalar de manera vaga y somera algunas de las deficiencias del sistema instalado. En cumplimiento de los deberes de buena fe y de las obligaciones secundarias del contrato, Integra debió actuar en forma más decidida y enérgica para aconsejar a su cliente sobre la necesidad de actualizar la zonificación y de instalar sensores que redujeran las vulnerabilidades detectadas.

37. No es una novedad que los ladrones aprovechan el fin de semana para cometer los delitos contra la propiedad y que hagan su ingreso a los inmuebles por el techo para perpetrar el ilícito. Integra como experto en el tema, sabía o debía saber que ello era altamente previsible⁶⁴. Los deberes secundarios de asesoría y consejo que pesaban sobre Integra, le imponían una conducta acuciosa con su cliente, procurando que el sistema tuviese la mejor cobertura y eficacia posible, conducta que no fue observada por ella.

38. Como ya se señaló, aunque la Cláusula Quinta del Contrato califica la obligación de Integra como de medio y no de resultado, esto no significa que Integra estuviese relevada de obligaciones. De ninguna manera. En la obligación de medio, el deudor persigue un resultado concreto en interés del

⁶⁴ Esta forma de intrusión por el techo es muy frecuentemente utilizada por los delincuentes. De hecho, en un caso similar al presente, en el que Integra prestaba sus servicios de monitoreo, los delincuentes hurtaron una bodega ingresando también por el techo. Los hechos ocurrieron el 22 de febrero de 2009 (domingo) más de un año antes del delito cometido contra Sigma. Laudo arbitral de Distribuidora Servinorte Ltda vs. Integra Security Systems s.a. Fecha: 9 de septiembre de 2010. Por otro lado, en el laudo proferido el 18 de febrero de 2011 por el Tribunal de Arbitramento que dirimió la controversia entre Modanova S.A. y Telesentinel Ltda., en hechos ocurridos el 24 de febrero de 2008, los ladrones ingresaron también por el techo del inmueble.

acreedor, aunque por la naturaleza de la actividad prevista, no garantiza su producción. Lo que sí garantiza es la observancia de una conducta diligente y prudente encaminada a lograr el fin propuesto; en otras palabras, se compromete a la realizar sus mejores esfuerzos para obtener el resultado. En este caso, el resultado buscado era la detección de señales originadas en el panel de alarma instalado en la bodega de Sigma y la reacción oportuna cuando dichas señales indicaran que la seguridad del inmueble había sido vulnerada. Para el logro de este resultado, le correspondía a Integra realizar diligentemente todos los esfuerzos posibles y razonables para que el sistema de seguridad funcionara adecuadamente teniendo en mente el interés de Sigma.

39. En un caso decidido por la justicia arbitral contra Telesentinel, por un hurto acaecido en las instalaciones de Modanova S.A., el Tribunal descartó el argumento planteado por la demandada de que sus obligaciones eran de medio y no de resultado para exonerarse de responsabilidad por las pérdidas sufridas por la demandante. Dijo el Tribunal: "(...) tal argumentación no puede prosperar por cuanto en las obligaciones de medio el deudor tiene el deber de desplegar los medios a su alcance para cumplir el propósito perseguido con la obligación, lo que en este caso no ocurrió como lo evidencian las conductas omisivas de la convocada (...)".⁶⁵

40. En el caso actual, los deberes de un profesional de la seguridad exigían que Integra hubiera alertado a Sigma específicamente sobre dos graves vulnerabilidades del sistema instalado por Telesentinel, cuales eran la de no contar con sensores de movimiento en el techo y no tener un sensor enfocado directamente al panel de alarma. Aunque, por la actitud de Sigma sobre el manejo de su seguridad (que se analizará en el subcapítulo B siguiente) no se sabe si Sigma efectivamente habría atendido las sugerencias de Integra, ésta, como parte de esos mismos deberes, tenía la obligación de insistir en corregir esas vulnerabilidades. Como ya se señaló, una posible intrusión por el techo debió haber sido prevista por Integra como una

⁶⁵ Laudo arbitral de Modanova S.A. vs. Telesentinel Ltda. Fecha: 18 de febrero de 2011.

modalidad muy usada en el robo de bodegas. Y en cuanto a la desprotección del panel de alarma, el representante legal de Integra fue categórico en afirmar que este no se encontraba cubierto por un sensor⁶⁶. Siendo el panel de alarma, como se afirmó repetidamente en el proceso, el “corazón” del sistema, esta es una falla protuberante que Integra no ha debido permitir que subsistiera.

41. Por virtud de lo anterior, el Tribunal considera que sí se presentó un incumplimiento del Contrato por parte de Integra en cuanto a los deberes secundarios de información y consejo que la doctrina predica respecto de quienes prestan servicios especializados. Su actitud pasiva de permitir que se mantuvieran sin corregir dos graves vulnerabilidades del sistema facilitó que el Robo se hubiera podido consumir. En el Capítulo IX se analizarán las consecuencias de esta negligencia.

B. La conducta de Sigma

42. Para analizar esta conducta, resulta forzoso repetir algunos de los temas ya analizados en los acápites anteriores, pero vistos desde la perspectiva del comportamiento de Sigma.

43. En primer lugar, como antes se señaló, Sigma contrató a Integra, no para que le instalara el sistema de seguridad de Integra, sino para que siguiera operando el sistema de su proveedor anterior, Telesentinel.

44. En la Cotización se consignó un “valor de monitoreo mensual” de \$150.000, que cubría, por un lado, “servicio de monitoreo 24 horas”, y, por otro, “mantenimiento preventivo 1 al año”. Sin embargo, como ya se señaló, en la misma Cotización, aportada por Sigma como prueba, se anotó a mano: “\$130.000 sin mantenimiento”. Como el Contrato finalmente se firmó por \$130.000, esto quiere decir que Sigma rechazó que se le prestara el servicio

⁶⁶ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 161.

de mantenimiento preventivo, que en el *brochure* de Integra, que tuvo gran importancia para Sigma, se describe así:

“En este mantenimiento se analizará y verificará la programación de cada unidad de control en aspectos tales como zonificación, activación, relevos de salida, transmisión de señal; verificación de los tipos de respuesta de cada zona; comprobación de los códigos de verificación de la central; comprobación de los códigos de reporte; verificación de la zonificación de cada una de las particiones ...; revisión de los equipos de control” etc.⁶⁷

45. Las consecuencias para Sigma de haber rechazado el mantenimiento preventivo anual paradójicamente las resalta su propio apoderado, pensando, equivocadamente, que Sigma si lo contrató:

“No sobra recordar que además de la retoma y reinstalación del sistema que hizo Integra, dentro de las condiciones para la prestación del servicio ofrecidas por el contratista, estaba la realización de un mantenimiento preventivo una vez al año, es decir, que durante el término de la relación contractual, Integra debió realizar por lo menos cuatro (4) mantenimientos preventivos adicionales, en los cuales la compañía prestadora del servicio de monitoreo, encontró o debió encontrar⁶⁸ que las condiciones en las que estaba prestando el servicio eran adecuadas, pues de lo contrario hubiera advertido de manera clara alguna situación de riesgo o hubiera dado por terminado el contrato de manera unilateral.”⁶⁹

46. Una semana después de la Cotización, el 2 de mayo de 2006, se firmó el Contrato. Como ya se señaló, al hacer “la retoma”, Integra dejó la siguiente constancia en el Informe Técnico de Mantenimiento Preventivo 12422 de mayo 16 de 2006: “El sistema no cuenta con: ... c) Suficiente o normal cubrimiento en la planta de sensores de movimiento”. El Perito Técnico no encontró constancia, ni en Sigma ni en Integra, de que Sigma hubiera pedido una cotización de cuánto costaría extender la cobertura para

⁶⁷ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 8

⁶⁸ El uso por parte del Apoderado de Sigma de las expresiones “debió realizar” o “debió encontrar” son señal de que este no halló prueba de que el mantenimiento preventivo anual efectivamente se hubiera realizado durante los 4 años del contrato.

⁶⁹ Ver Alegato de Conclusión de Sigma, Página 12 , Cuaderno Principal Nº 1 – Folio 312.

cubrir las deficiencias detectadas, ni de que Sigma haya reaccionado en ninguna otra forma ante la advertencia de Integra.

47. En enero 26 de 2010 se presentó el incidente, ya anotado, de que, sin estar desactivada la alarma, dos empleados de Sigma accedieron al segundo piso pero la alarma no se disparó. En su Reporte de Servicio Técnico 99726 de enero 26 de 2010, ya mencionado, Integra reiteró: “... Se recomienda mantenimiento preventivo.” No hay constancia de que Sigma haya accedido a esta recomendación.

48. El 28 de enero de 2010, Integra practicó una nueva visita y dejó una constancia, ya transcrita, en el Reporte de Servicio Técnico 95693, de la cual se destaca: “... Se dialoga con el Sr. Steven Guindi y él está muy molesto porque no funcionó el sensor piso 2 oficina y él no quiere que se le haga cotización de mantenimiento preventivo.” Y agrega: “El solicita que se le haga un mantenimiento y se revisen los sensores ya que no se hizo ninguna revisión por parte del servicio de mantenimiento el día del problema”.

49. El 3 de mayo de 2010, en el Reporte de Servicio Técnico 111197, Integra nuevamente dejó constancia de que recomienda hacer una revisión general del sistema, constancia que arriba se reproduce, pero de la cual se subraya: “... Es necesario que en la unidad se realice una actualización de planos y zonificación.” No hay tampoco prueba de que Sigma haya indagado por esta recomendación.

50. Es del caso señalar que, al no haber contratado el mantenimiento preventivo anual, Sigma tendría que pagar por separado el costo de las revisiones y actualizaciones, razón por la cual Integra no podía llevarlas a cabo sin la aquiescencia previa de Sigma. Así lo señala la Cláusula Tercera (d) del Contrato en materia de mantenimientos correctivos: “La reparación deberá ser cotizada previamente y aprobada por escrito por el Suscriptor, antes de hacerse...”⁷⁰.

⁷⁰ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 9.

51. El 11 de junio de 2010, días antes del Robo, se presentó un nuevo incidente, esta vez una falsa alarma, que en la contestación a la demanda por la entonces apoderada de Integra se describe así⁷¹: "... es de anotarse el descuido del demandante y la poca atención que prestó a las señales de alarma, lo cual se demuestra con el evento ocurrido el día 11 de julio de 2010 en el que se presentaron 16 señales de intrusión y a pesar de que la Central de Monitoreo intentó comunicarse en múltiples oportunidades con el Cliente (se realizaron llamadas a 3 usuarios diferentes), éste desatendió todas las llamadas. Tal como consta en el reporte que arroja el software de autorización de eventos y que obra en el expediente⁷²". Cabe anotar que el Contrato consigna como una de las obligaciones principales de Integra "... realizar sus mejores esfuerzos conducentes a comunicar cualquier señal de alarma que se reciba en la Estación Central de Monitoreo a las entidades o personas que el Suscriptor indique expresamente por escrito al Contratista."⁷³

52. El patrón de comportamiento de Sigma en el manejo de su seguridad nuevamente se evidenció en el interrogatorio de parte al representante legal de Sigma, a quien se preguntó qué "medidas de protección y de supervisión" había tomado Sigma "para proteger los equipos de propiedad de su empresa, emisores de señales instalados para el evento que nos ocupa", y contestó⁷⁴:

"Qué pena pero yo nunca pensé que yo tenía que proteger los equipos que Integra Security Systems me protegía. ... No tenía ninguna noción de que yo como empresario tenía que proteger los equipos de seguridad, yo pensé que los equipos de seguridad se protegían por parte de la empresa de seguridad, entonces yo no tomé ninguna medida, yo contraté a Integra Security Systems para protegerlos."

⁷¹ Ver Contestación de la Demanda, Cuaderno Principal N° 1 – Folio 158.

⁷² Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 70.

⁷³ Cláusula Tercera (h), Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 11.

⁷⁴ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 258.

53. El Tribunal pone de presente, por un lado, que el señor Guindi confunde el tipo de contrato que celebró con Integra, que no era de vigilancia física de bienes sino de monitoreo remoto de alarmas; y, por otro, que el panel de alarma era de propiedad de Sigma y estaba instalado dentro de un inmueble de Sigma, lo que necesariamente implica que era responsabilidad de Sigma protegerlo.

54. La respuesta del representante legal de Sigma se suma a una serie de incidentes que revelan una conducta pasiva, cuando no francamente negativa, ante los llamados de atención de Integra sobre las deficiencias del sistema. Una de las consecuencias de lo anterior es que, según el Perito Técnico, en el curso del Contrato se presentaron cambios arquitectónicos en la bodega de Sigma y, como consecuencia de esos cambios, el panel de alarma, que en los planos de Telesentinel aparecía instalado en un sitio con cerramiento, quedó en un sitio abierto. No hay prueba de que ese cambio haya sido notificado a Integra ni de cuándo se realizó. De haberse hecho durante la vigencia del contrato con Integra, las implicaciones del cambio arquitectónico las señala el Perito Técnico:

“Por otra parte, se debe considerar que este plano [se refiere al que había elaborado Telesentinel en 2003] no es una herramienta adecuada para verificar si el área donde se encontraba el panel instalado gozaba de una adecuada cobertura de detección del sistema de alarma el día en que ocurrió el hurto ya que no describe la distribución arquitectónica ni la ubicación de los sensores para este día. Esto se puede apreciar al observar las fotos adjuntas al informe presentado por Integra Security Systems S.A. con motivo del siniestro; en ellas se puede observar que el área donde se ubicaba el panel estaba en un esquema de oficina abierta mientras que el plano señala esta área como un área limitada por algún tipo de cerramiento, además, el plano de Telesentinel no ubica el archivador que está contiguo a la pared donde estaba instalado el panel el cual toma importancia en vista que si el sensor señalado en el plano con el número 5 hubiese existido el archivador habría limitado su cobertura impidiendo la detección de acceso por la ventana contigua al panel.”⁷⁵

⁷⁵ Ver Dictamen Técnico, Respuesta 2, Cuaderno de Pruebas No. 2 – Folio 135.

55. De los párrafos anteriores se desprende un persistente patrón de conducta de Sigma en que no solamente no prestó atención a Integra en sus diversas advertencias sobre las fallas del sistema sino en que parece asumir el riesgo de dejar sin corregir las falencias denunciadas.

56. Esta circunstancia atenúa la responsabilidad de Integra en cuanto al incumplimiento de sus deberes secundarios como compañía que presta un servicio especializado, deberes que fueron ampliamente analizados en el Capítulo correspondiente de este laudo. Al respecto vale la pena citar el siguiente párrafo, del análisis de la investigadora Alma Ariza Fortich sobre la responsabilidad profesional:

“Las obligaciones reseñadas se derivan de la calidad de profesional del deudor de las mismas, pero se atenúan en algunas circunstancias en las que la otra parte del contrato no se encuentra "indefensa" frente al profesional. Algunos de estos criterios de atenuación se presentan cuando el cocontratante también es profesional; cuando el cliente está siendo asesorado por un profesional; cuando por su experiencia le es exigible a dicho cliente algún grado de información; cuando el contratante se comporta como si ya estuviera informado o cuando decide asumir deliberadamente algún riesgo.”

57. Teniendo en cuenta las conductas arriba descritas, es decir, que Sigma prefirió no contratar un mantenimiento preventivo anual que habría servido para ir revisando y corrigiendo cualquier deficiencia del sistema; que en tres ocasiones Integra advirtió a Sigma que debía revisarse la cobertura de los sensores y Sigma no hizo nada al respecto; que, no sólo no hizo nada al respecto, sino que, cuando se presentó el incidente de la alarma que no se activó, Sigma rechazó expresamente que se practicara un mantenimiento preventivo específico para revisar todo el sistema; que cuando, días antes del Robo, se presentó otro incidente en que el sistema reportó señales de intrusión, Sigma no contestó las insistentes llamadas de Integra a tres de sus empleados, llamadas que son esenciales en el protocolo de reacción convenido por las partes; que el representante legal de Sigma confesó que no tomó ninguna medida para la protección del panel de alarma, que era de su propiedad y estaba dentro de sus instalaciones; y que hay indicios de que Sigma realizó cambios arquitectónicos en su bodega que aparentemente

dejaron expuesto el panel de alarma, el Tribunal considera que la conducta de Sigma fue negligente y que, al no colaborar para que Integra hubiera podido implementar las medidas en que repetidamente insistió, medidas que hubieran podido corregir las falencias del sistema, Sigma es parcialmente responsable de que el Robo se hubiera podido perpetrar, como en efecto se perpetró.

C. La concurrencia de culpas

58. Analizadas en detalle la conducta de las partes, el Tribunal concluye que, respecto de las pérdidas sufridas por Sigma con ocasión del Robo, participaron en forma concurrente las conductas negligentes tanto de Integra como de Sigma, y que las actuaciones y omisiones de ambas partes influyeron de manera preponderante en la producción del resultado lesivo. Si las partes hubiesen cooperado de manera diligente para hacer los ajustes necesarios al sistema de seguridad que se instaló en la bodega, la intrusión de los ladrones habría podido detectarse y con ello la reacción de Integra y de las autoridades habrían impedido o dificultado la consumación del delito.

59. Establecida la concurrencia de culpas, se debe determinar qué grado de responsabilidad corresponde a Integra y qué grado corresponde a Sigma en la ocurrencia del Robo. Habiendo concluido, por una parte, que Integra incumplió el Contrato al haber faltado a los deberes secundarios de información y consejo que le correspondía cumplir como prestadora de servicios especializados, deberes que, de haber sido cumplidos, habrían podido evitar la ocurrencia del Robo; y, por otra, que Sigma incurrió en una larga serie de conductas omisivas y negligentes que facilitaron que el Robo se hubiera podido perpetrar en la forma como se perpetró, el Tribunal estima que la responsabilidad debe ser compartida por mitades, lo cual implica reducir la responsabilidad de Integra al 50% del total. El efecto de esta determinación en cuanto a la indemnización de perjuicios se precisa en el Capítulo siguiente.

IX. LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS

1. Corresponde ahora determinar qué daño patrimonial Sigma pudo probar que se le causó. Para hacerlo, el Tribunal analiza, uno a uno, los rubros que entran en juego:

a. Suma dejada de pagar a Sigma por la compañía de seguros a título de deducible: El Tribunal encuentra demostrado que la totalidad de este rubro, correspondiente al deducible por pérdida de mercancías (\$ 105.308.629), pérdida de dinero (\$ 3.319.494), y pérdida de maquinaria y equipo (\$ 21.893.069), es un daño patrimonial resultante del Robo.

b. Suma dejada de pagar a Sigma por la compañía de seguros a título de infraseguro: El Tribunal encuentra que este rubro (\$ 97.256.573) no es un daño causado a Sigma por Integra, sino es un daño resultante de la conducta de Sigma. Si como empresa diligente Sigma hubiera tenido aseguradas sus mercancías por el monto adecuado, la compañía de seguros no hubiera podido descontar suma alguna por concepto de infraseguro. El propio representante legal de Sigma, en el interrogatorio de parte, admitió la culpa de Sigma⁷⁶:

“DR. ESCOBAR: Explíqueme al Tribunal por qué su empresa no tenía asegurada la totalidad de sus riesgos con una compañía de seguros legalmente constituida?”

SR. GUINDI: Lamentablemente tenía un infraseguro, equivocación de manejo de inventarios.”

c. Suma dejada de pagar a Sigma por la compañía de seguros a título de activos fijos no asegurados: El Tribunal encuentra que, por las mismas razones expuestas en el punto b. *supra*, estas sumas (\$ 4.524.000 y \$ 6.034.000) no corresponden a un daño atribuible a Integra sino a la propia Sigma por no tener asegurados dichos bienes.

⁷⁶ Cuaderno de Pruebas No. 1 - Folio 258

d. Suma dejada de pagar a Sigma por la compañía de seguros a título de depreciación (\$ 40.539.013): El Tribunal encuentra que este rubro, que la Perito Contable inicialmente mezcla con el deducible pero luego presenta por separado⁷⁷, no entra en juego para determinar los perjuicios causados por Integra. La depreciación es un concepto contable que refleja el hecho de que la maquinaria robada ya tenía varios años de uso. Por eso, el Tribunal acoge el cálculo efectuado por el ajustador de seguros⁷⁸, en donde tomó el valor de reposición de cada una de las máquinas robadas, y le aplicó una depreciación para reflejar sus años de uso. Como el propósito de una indemnización por incumplimiento de un contrato de este tipo es dejar al acreedor en la misma posición económica en la que estaba antes de haberse incumplido el contrato, la depreciación refleja el hecho de que lo que se robaron fueron máquinas usadas y no máquinas nuevas. Por lo tanto, imponer a Integra la obligación de pagar a Sigma la depreciación de los equipos robados dejaría a Sigma en mejor posición económica que la que estaba antes del Robo, lo que no es aceptable para el Tribunal.

e. Costos adicionales que tuvo que asumir Sigma para reponer los bienes hurtados: La Perito Contable señala seis:

(i) Software de diseño: El Tribunal considera que la totalidad de esta suma (\$ 20.880.000) entra en juego para calcular el daño indemnizable. Aunque el apoderado de Integra está en desacuerdo con este rubro, el Tribunal encuentra verosímil la explicación dada por Sigma a la Perito Contable de que se trataba de "unas licencias con unas llaves que estaban conectadas en cada uno de los computadores que fueron hurtados, en caso de perderse la llave, se pierde también la licencia"⁷⁹. Por esta razón, es lógico que el software que haya tenido que comprar Sigma en reemplazo del software perdido es un daño patrimonial resultante del Robo. Por otra parte, el no

⁷⁷ Ver Respuesta 1 al Cuestionario de Aclaraciones y Complementaciones Formulado por Sigma. Cuaderno de Pruebas No. 2 - Folio 109.

⁷⁸ Cuaderno de Pruebas No. 1 - Folio 120 y siguientes.

⁷⁹ Ver la Respuesta 7 de la Perito al Cuestionario de Aclaraciones y Complementaciones formulado por Integra.

haber incluido el software en la póliza contra robo, caso en el cual se aplicaría lo dispuesto en el literal c) anterior, no es imputable a negligencia de Sigma porque la póliza expresamente excluía de protección el software⁸⁰.

(ii) Costo de recuperación de la moldería: La Perito Contable encuentra que “durante el segundo semestre de 2010 [Sigma] pagó por el citado concepto la suma de \$ 73.363.919 (costos de nómina) ...”. En las Pretensiones de la Demanda Sigma solicitó incluir dentro del daño indemnizable “los valores adicionales que debieron ser asumidos por la demandante para la reposición de los equipos electrónicos y la maquinaria, nómina, representado en las horas extras, turnos extras, con el fin de recuperar el tiempo perdido...”⁸¹. Como la prueba presentada se refiere al costo de nómina del personal de moldería durante el segundo semestre de 2010 y no a valores adicionales, horas extras o turnos extras pagados, el Tribunal considera que no se puede incluir dentro del daño indemnizable el costo regular de nómina del personal de Sigma. Por lo demás, no se presentó ninguna prueba de que, para recuperar el tiempo perdido como consecuencia del Robo, Sigma haya pagado horas extras o turnos extras al personal de moldería o a ninguna otra persona.

(iii) Sistema de alarma: Sigma tuvo que pagar la suma de \$ 5.906.000 para reponer el sistema de alarma, tanto porque el panel se lo habían llevado los delincuentes, como porque Sigma terminó su contrato con Integra a raíz de que ésta no asumió ninguna responsabilidad por el Robo. El Tribunal encuentra que la totalidad de este rubro entra en el cálculo del daño patrimonial resultante del Robo.

(iv) Alquiler de equipos de cómputo: Sigma tuvo que pagar la suma de \$ 1.496.000 por este concepto para reemplazar temporalmente los que los delincuentes se habían robado, y el Tribunal encuentra que la totalidad de este rubro entra en el cálculo del daño patrimonial resultante del Robo.

⁸⁰ Ver Poliza de Liberty Protección Empresarial, que obra al folio 107 del Cuaderno de Pruebas No. 1, en donde se establece: “No se ampara el software, sus licencias ni la recuperación de archivos”.

⁸¹ Ver Demanda, en el Cuaderno Principal N° 1 – Folio 12.

(v) Honorarios Klahr abogados (\$ 5.800.000) y (vi) Honorarios Tribunal Cámara de Comercio (\$ 55.700.000): El Tribunal encuentra que estos rubros no entran en el cálculo de la indemnización, comoquiera que van a ser objeto de regulación especial cuando el Tribunal provea lo relativo a costas en otro aparte del Laudo.

f. Monto de las Utilidades dejadas de percibir por Sigma como consecuencia del Robo: Este punto dio lugar a intensas discrepancias entre las partes. Como se señala en mayor detalle en el capítulo de las Objeciones por Error Grave presentadas por Sigma contra el Dictamen Contable, el Tribunal encontró que, de las operaciones aritméticas que efectuó la Perito Contable para responder a solicitudes formuladas por ambos apoderados, el cálculo de \$ 32.084.935⁸², como valor de las utilidades dejadas de percibir por Sigma como consecuencia del Robo, refleja adecuadamente los factores que se deben tener en cuenta para determinar este rubro. En dichas respuestas la Perito explica cómo llegó a determinar la suma anterior, y el Tribunal considera razonables y técnicamente sustentados tanto las premisas como los cálculos hechos. Por lo tanto, el Tribunal acepta este cálculo como valor del lucro cesante sufrido por Sigma como consecuencia del Robo.

2. Con base en lo anterior, para calcular el daño patrimonial resultante del Robo se tendrán en cuenta los siguientes rubros y montos⁸³:

LIQUIDACIÓN DE PERJUICIOS

(a) Deducibles no pagados por la aseguradora:	
(i) Mercancía	105.308.629
(ii) Dinero	3.319.494

⁸² Ver Respuestas 2 y 5 al Cuestionario de Integra, Cuaderno de Pruebas No. 3 – Folio 003.

⁸³ El Tribunal ha adoptado como formato para la liquidación el elaborado por el apoderado de Sigma en su Alegato de Conclusión, Pag. 61, Cuaderno Principal N° 1 – Folio 361.

(iii) Maquinaria y Equipos	21.893.069
(b) Valor infraseguro	0
(c) Valor maquinaria no asegurada ⁸⁴	0
(d) Depreciación	0
(e) Costos adicionales asumidos por Sigma como consecuencia del Robo:	
(i) Software de diseño	20.880.000
(ii) Costo de moldería	0
(iii) Sistema de alarma	5.906.000
(iv) Alquiler equipos de cómputo	1.496.400
(v) Honorarios Klahr Abogados	0
(vi) Honorarios Tribunal de Arbitramento	<u>0</u>
Subtotal daño emergente	158.803.592
(f) Utilidades dejadas de percibir (lucro cesante)	<u>32.084.935</u>
Total Daño	\$ 190.888.527

3. Habiendo establecido el Tribunal en el capítulo anterior que la responsabilidad de Integra se reduce al 50% del daño total, en la parte resolutive se dispondrá que Integra deberá indemnizar a Sigma la suma de \$ 95.444.264, de la cual \$ 79.401.796 corresponde a daño emergente y \$ 16.042.468 corresponde a lucro cesante.

⁸⁴ Como se señaló en el punto II (C) (12) *supra*, los componentes de este rubro son el deducible sobre mercancías [rubro (a)(i)] y el infraseguro [rubro (b)], conceptos ya están cubiertos en esta liquidación.

4. En la Pretensión Tercera de la demanda, Sigma solicita que se condene a Integra al pago de intereses moratorios sobre las sumas que se reconozcan en este Laudo. El Tribunal negará el reconocimiento de los intereses moratorios solicitados, por las siguientes razones:

- a. El artículo 1608 del Código Civil dispone que el deudor está en mora cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley exija en casos especiales que se requiera al deudor para constituirlo en mora; cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto tiempo y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla; y, en los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor.
- b. Por su parte, el artículo 1615 ibídem dispone que la indemnización de perjuicios se debe desde que el deudor se ha constituido en mora, o si la obligación es de no hacer, desde el momento de la contravención.
- c. En el caso bajo examen, la obligación de pago a cargo de Integra surge a partir de esta providencia, de modo que no puede considerarse que Sigma haya incurrido en mora por el no pago de unas sumas de dinero que, en estricto rigor, no debía antes de notificarse la presente decisión.
- d. En consecuencia, no hay lugar a la condena de intereses moratorios sobre las sumas que el Tribunal ha determinado, toda vez que la obligación de pago a cargo de Integra nace con esta providencia y no en momento anterior.

X. LA ALEGADA TRANSACCIÓN

1. En su escrito de alegatos, Integra sostiene que, en virtud del contrato de transacción suscrito entre Sigma y Liberty Seguros S.A. el 17 de

septiembre de 2010⁸⁵ aquella nada tiene qué reclamar en el presente proceso arbitral.

2. A pesar de que Integra no invocó las excepciones de transacción ni de cosa juzgada en la oportunidad procesal pertinente, el Tribunal, apoyado en la facultad prescrita en el artículo 306 del C. de P. C. pasará a examinar este argumento que, de prosperar, conllevaría a desestimar las pretensiones de la demanda por existir cosa juzgada en última instancia, de acuerdo con lo indicado por el artículo 2483 del C.C.

3. Al respecto, observa el Tribunal que la "Póliza de Liberty Protección Empresarial" número 11692, fue extendida el 8 de febrero de 2010 [2010-02-08] por Liberty Seguros S.A., con sus anexos de renovación y modificación, en la cual figura la sociedad "Confecciones Sigma S.A." como tomador, asegurado y beneficiario, con una vigencia de 365 días, entre el 1º de febrero de 2010 [2010-02-01] y la misma fecha de 2011 [2011-02-01].⁸⁶

4. Acaecido el siniestro, la firma ajustadora Guillermo Penagos- Ajustes E.U. remitió a la compañía aseguradora, con la referencia GPA-3838-09-10, su "Informe Preliminar-2" de 25 de agosto de 2010, en el cual realizó una valoración inicial y estableció un anticipo de \$ 620.538.951 como pérdida indemnizable⁸⁷. El 28 de septiembre siguiente, el mismo ajustador envió una comunicación a la firma David Cohen y Cia. Ltda., intermediario de seguros, informando como pérdida indemnizable total la suma de \$ 735.835.986.

5. Fue esta última cifra la que se pagó a SIGMA como beneficiario de la póliza y la que se tomó como base para el contrato de transacción que

⁸⁵ En el documento de transacción se aprecia una inconsistencia en la fecha de la transacción en letras y números puesto que dice diecisiete (27) de septiembre de 2010. El Tribunal tomará como cierta la fecha que aparece en letras, es decir 17 de septiembre de 2010.

⁸⁶ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 105

⁸⁷ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 126

suscribió Sigma con Liberty Seguros S.A., según se indica en su cláusula tercera del mismo⁸⁸. El citado acuerdo se refiere en efecto a la póliza 11692 y en sus cláusulas cuarta a séptima señala que su alcance se limita a las partes intervinientes, no pudiendo ser de otra manera: SIGMA, por una parte y la aseguradora por la otra. Así, la cláusula cuarta se refiere al pago total de los daños amparados por la referida póliza; en virtud de la quinta, el asegurado renuncia a iniciar contra Liberty Seguros S.A. cualquier acción judicial o extrajudicial y la declara a paz y salvo por los hechos de que trata el contrato, dejando libre de toda responsabilidad a la aseguradora. Por su parte, la cláusula sexta expresa que el contrato de transacción hace tránsito a cosa juzgada para las partes que en él intervienen y en la séptima el asegurado se compromete a no presentar ninguna otra reclamación sobre los hechos con cargo a la póliza en mención.

6. Así las cosas, no puede tomarse la cláusula octava, invocada por Integra por haberse redactado en términos más generales, como una transacción con efectos *erga omnes*, con la virtualidad de excluir la responsabilidad de personas no intervinientes en el negocio jurídico.

7. La transacción suscrita por Sigma con Liberty Seguros S.A. debe interpretarse de manera integral y sistemática, como lo exige la sana hermenéutica contractual, según la cual las estipulaciones no deben sacarse de su contexto sino que han de entenderse como parte de un todo armónico que refleje la voluntad de los contratantes y no contradiga la naturaleza del negocio por ellos concluido. El artículo 1622 del Código Civil señala que “[l]as cláusulas de un contrato se interpretarán unas por otras, dándosele a cada una el sentido que mejor convenga al contrato en su totalidad.”

8. Por otra parte, es principio rector de los contratos su relatividad, en cuanto la fuerza obligatoria solo se predica de las partes intervinientes y de sus sucesores pero nunca de terceros ajenos a su celebración (*res inter alios acta*). En materia de transacción, este importante principio se

⁸⁸ Cuaderno de Pruebas No. 1 – Folio 117

consagró de manera expresa, por la sencilla razón de que la transacción de suyo comporta la disposición del derecho en disputa y nadie puede disponer de derechos ajenos, salvo con autorización expresa (artículos 2470, 2471 y 2475 del C.C.).

9. A este respecto, es claro el artículo 2484 C.C.:

“PERSONAS QUE AFECTA LA TRANSACCION. La transacción no surte efecto sino entre los contratantes.

Si son muchos los principales interesados en el negocio sobre el cual se transige, la transacción consentida por el uno de ellos no perjudica ni aprovecha a los otros; salvo, empero, los efectos de la novación en el caso de solidaridad.”

10. En consideración de lo expuesto, el Tribunal estima que la transacción celebrada entre Sigma y la compañía de seguros sólo tiene efectos de cosa juzgada entre las partes intervinientes y solo con respecto a la Póliza 11692 que amparaba el siniestro que fue indemnizado. Así las cosas, no hay impedimento jurídico para que el Tribunal se pronuncie sobre la responsabilidad que pueda caber a terceros que hayan causado un perjuicio a Sigma con ocasión del robo de que fue víctima, como se pretende en este proceso, por responsabilidad civil contractual de Integra.

XI. DECISIÓN SOBRE LAS EXCEPCIONES

1. Según se ha expuesto en el Capítulo II (C), en la oportunidad legal prevista para este efecto, Integra propuso como excepciones de mérito la “ausencia de causa para demandar” y la “inexistencia de la obligación a que se refiere el demandante”.

2. Teniendo en cuenta las consideraciones que preceden, en las cuales concluyó el Tribunal que existió incumplimiento del Contrato por parte de Integra al haber omitido la observancia de los deberes secundarios derivados de la buena fe y de su carácter profesional, razón por la cual se le condenó a indemnizar perjuicios en la proporción del 50%, el Tribunal, en la

parte resolutive del Laudo, declarará imprósperos ambos medios de defensa. En lo que concierne a las otras defensas propuestas por Integra en sus alegaciones finales, el Tribunal está relevado de hacer pronunciamientos adicionales, toda vez que algunas de ellas no se propusieron en la oportunidad legal correspondiente, amén que en las consideraciones de este Laudo se encuentran despachadas dichas defensas.

XII. EL JURAMENTO ESTIMATORIO

1. En su escrito de alegatos, el apoderado de Integra incluyó como "solicitud final" la aplicación, por parte del Tribunal, de la sanción prevista en el artículo 211 Código de Procedimiento Civil, condenando a la Convocante al pago previsto en esa disposición. Teniendo en cuenta lo expuesto en la parte motiva del Laudo, que lleva a desestimar parcialmente las pretensiones de la demanda, pasa el Tribunal a examinar la procedencia de dicha sanción, previas las siguientes consideraciones.

2. El artículo 211 -modificado por el artículo 10º de la Ley 1395 de 2010- extendió la eficacia del juramento estimatorio como medio de prueba, más allá de los casos puntuales que contemplaba previamente el Código de Procedimiento Civil y la amplió a todos los eventos en que se pretenda el pago de una indemnización, compensación, frutos o mejoras. En efecto dispone:

"ARTÍCULO 10. El artículo 211 del Código de Procedimiento Civil quedará así:

Artículo 211. Juramento estimatorio. Quien pretenda el reconocimiento de una indemnización, compensación o el pago de frutos o mejoras, deberá estimarlo razonadamente bajo juramento en la demanda o petición correspondiente. Dicho juramento hará prueba de su monto mientras su cuantía no sea objetada por la parte contraria dentro del traslado respectivo. El juez, de oficio, podrá ordenar la regulación cuando considere que la estimación es notoriamente injusta o sospeche fraude o colusión.

Si la cantidad estimada excediere del treinta por ciento (30%) de la que resulte en la regulación, se condenará a quien la hizo a pagar a la otra parte una suma equivalente al diez por ciento (10%) de la diferencia."

3. Del texto transcrito y de la finalidad que persigue, se desprende el carácter imperativo de la disposición, de suerte que todo demandante en un proceso de responsabilidad civil, como el presente, debe hacer la estimación razonada del valor de los perjuicios que reclama, bajo juramento. Este juramento estimatorio se considera una carga procesal inicial, inspirada en la necesidad de evitar pleitos temerarios o con peticiones exageradas hechas sólo para intimidar a la contraparte y para desgastar el aparato jurisdiccional⁸⁹. Esta norma, *ab initio*, promueve el actuar procesal leal, apegado a la más estricta ética, donde las partes y sus apoderados contribuyan a una pronta y cumplida justicia.

4. A la estimación juramentada se le da el valor de plena prueba, salvo que el contrario presente su objeción dentro de la oportunidad procesal correspondiente. De acuerdo con la norma examinada, el juez podrá de oficio ordenar la regulación cuando considere que la estimación es notoriamente injusta o sospeche fraude o colusión. Por regulación se entiende “medir, ajustar o computar una cosa por comparación o deducción”.⁹⁰ Así las cosas, cuando el juez, haciendo un juicio de valor, llegue al punto de reprochar la conducta procesal del solicitante y con fundamento en ello ponga en duda el monto estimado bajo juramento podrá, usando sus poderes oficiosos, ordenar la regulación buscando una estimación más ajustada a la verdad. En esta hipótesis lo que el juez compara es la cantidad estimada por el demandante y la que resulte de la regulación ordenada en esas particulares circunstancias, valiéndose de medios de convicción como una pericia, una inspección judicial o cualquier otro que estime pertinente con ese propósito.

5. Para el Tribunal, deben estar presentes los dos extremos (estimación inicial y regulación judicial) para que proceda la comparación y así posteriormente calcular la diferencia para aplicar el 10% si supera el 30% entre lo estimado y lo regulado. De otra manera, la aplicación mecánica de

⁸⁹ Véase Hernán Fabio López, *Reformas al Código de Procedimiento Civil*, Bogotá, Dupré Editores, 2010, p. 45 y ss.

⁹⁰ Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española*.

la regla del 10% llevaría a consecuencias indeseables e injustas para el demandante cuando, por ejemplo, en un caso de responsabilidad civil y en observancia del artículo 211 del Código de Procedimiento Civil, hubiese hecho en la demanda su estimación razonada del monto realizando para ese efecto y posteriormente en el fallo, pese a un esfuerzo probatorio serio, no se ordena en su favor el pago de la indemnización porque el juez declara próspera una excepción de fondo, como la inexistencia de vínculo causal entre la conducta y el daño o la causa extraña como eximente de responsabilidad.

6. A falta de mala fe, temeridad o una conducta procesal reprochable, no es procedente aplicar la fórmula. Siendo la estimación un "aprecio y valor que se da y en que se tasa y considera una cosa"⁹¹ que por definición carece de precisión matemática, no puede convertirse en un ejercicio de adivinación o de aplicación rígida de porcentajes cuando se sabe que el proceso judicial entraña un resultado necesariamente incierto.

7. Las normas imperativas protegen el orden público y el interés general; por ello, son irrenunciables por las partes (artículos 15 y 16 C.C.) y para el juez no susceptibles de ampliación analógica ni de ser aplicadas más allá de lo previsto taxativamente en ellas. Este tipo de disposiciones además de redactarse en voz imperativa ("... deberá estimarlo razonadamente bajo juramento..."), se caracterizan porque establecen requisitos, prohibiciones o sanciones en procura de salvaguardar intereses superiores.

8. El artículo 211 del Código de Procedimiento Civil tipifica una conducta que acarrea una sanción pecuniaria a cargo de la parte que incurre en ella, si se satisfacen todos los presupuestos establecidos en la norma, explicados anteriormente. Este precepto forma parte de lo que genéricamente se denomina "el derecho sancionatorio", en este caso, de carácter procesal como una manifestación peculiar de la potestad punitiva del Estado (*ius puniendi*). Como tal, debe interpretarse de manera restrictiva en observancia del principio de legalidad que preside toda la actividad

⁹¹ *Ibidem*.

sancionatoria del Estado, plasmada, en este caso, en el ordenamiento jurídico procesal.

9. Ahora bien, si la parte que solicita la indemnización ha hecho su estimación juramentada inicial de manera razonada y no obstante su actividad procesal diligente, no logra probar los hechos invocados como fundamentos fácticos de su pretensión, la consecuencia adversa es la desestimación de la misma y la eventual condena en costas por no cumplir con la carga de la prueba que la ley procesal impone. La sanción económica del artículo 211 del C.P.C. sólo es procedente como pena adicional si la estimación es maliciosa, fraudulenta o abiertamente desproporcionada y el juez, sospechoso de tal desafuero, oficiosamente ordena la regulación presentándose a la postre una diferencia superior al 30% entre lo estimado y lo probado.

10. En el caso que ocupa al Tribunal, no se cumplen los presupuestos de la norma porque no hubo en los árbitros sospecha de fraude o colusión ni consideraron que la estimación inicial de los perjuicios fuese abiertamente injusta, por lo cual no hubo lugar para la regulación judicial. En consecuencia, el Tribunal considera que, a falta de este extremo, no hay lugar a la sanción cuya aplicación se solicita y así lo declarará en la parte resolutive del laudo.

XIII. COSTAS

1. En lo que concierne a las costas, el Código de Procedimiento Civil dispone que se condenará en costas a la parte vencida en el proceso; que la condena respectiva debe hacerse en la sentencia; que tal condena se impondrá cuando sea manifiesta la carencia de fundamento legal o cuando, a sabiendas, se aleguen hechos contrarios a la realidad y, adicionalmente, que la condena en costas incluirá los gastos judiciales que aparezcan comprobados en el expediente. Así mismo, el artículo 392 del Código de Procedimiento Civil dispone que en caso de que prospere parcialmente la

demanda, el juez podrá abstenerse de condenar en costas o pronunciar condena parcial, evento en el cual deberá expresar los fundamentos de su decisión.

2. Dentro de este contexto legal, el Tribunal procederá a pronunciarse sobre las costas del proceso, con fundamento en lo previsto en el artículo 154 del Decreto 1818 de 1998 y con sujeción a las reglas de los artículos 392 y 393 del Código de Procedimiento Civil, modificados por la Ley 794 de 2003.

3. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 392, ordinal 6º del Código de Procedimiento Civil, habida consideración de que las pretensiones de la demanda prosperan de manera parcial toda vez que el Tribunal ha estimado que en el presente caso existe una concurrencia de culpas, el Tribunal se abstendrá de imponer condena en costas.

XIV. DECISIÓN - PARTE RESOLUTIVA

En mérito de lo expuesto, el Tribunal de Arbitraje constituido para resolver la controversia patrimonial surgida entre **CONFECIONES SIGMA S.A.S.**, parte convocante e **INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A.**, parte convocada, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por habilitación de las partes y por autoridad de la ley

RESUELVE:

Primero.- Declarar que **INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A.** incumplió el Contrato de Prestación de Servicio de Monitoreo, cuenta número 4773, celebrado con **CONFECIONES SIGMA S.A.S.**, en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

Segundo.- Como consecuencia de la declaración que antecede y con los alcances señalados en la parte motiva de esta providencia, declarar que **INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A.** es civilmente responsable por los

perjuicios ocasionados a **CONFECIONES SIGMA S.A.S.**, como consecuencia del robo ocurrido entre los días 24 y 25 de julio de 2011, en la bodega ubicada en la Calle 19 N° 62-46 de Bogotá.

Tercero.- Condenar a **INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A.** a pagar a **CONFECIONES SIGMA S.A.S.** dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia la suma de NOVENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (\$ 95.444.264) distribuida así:

- Por concepto de daño emergente, la suma de SETENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS UN MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS (\$ 79.401.796).
- Por concepto de lucro cesante, la suma de DIEZ Y SEIS MILLONES CUARENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS (\$16.042.468).

Cuarto.- Declarar que carecen de fundamento las excepciones propuestas por **INTEGRA SECURITY SYSTEMS S.A.** en la contestación de la demanda y que dicha parte denominó "Ausencia de causa para demandar" e "Inexistencia de la obligación a que se refiere el demandante".

Quinto.- Declarar no probadas las objeciones por error grave formuladas por ambas partes al peritaje contable y aquella formulada por **CONFECIONES SIGMA S.A.S.** al peritaje técnico. En consecuencia, ordenar el pago de los honorarios a los peritos.

Sexto.- Abstenerse de imponer condena en costas.

Séptimo.- Disponer que por Secretaría se expidan copias auténticas de este laudo con destino a cada una de las partes con las constancias previstas en

el numeral 2 del artículo 115 del Código de Procedimiento Civil y copia simple para el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Octavo.- Declarar causado el saldo de los honorarios de los Árbitros y del Secretario. El Presidente efectuará los pagos de rigor.

Noveno.- Disponer que una vez quede en firme esta providencia, se entregue el expediente al Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, para su archivo.

La anterior decisión quedó notificada en audiencia.

CARLOS GONZÁLEZ VARGAS
Presidente

MARCELA CASTRO DE CIFUENTES
Ábitro

JUAN CARO NIETO
Ábitro

FERNANDO PABÓN SANTANDER
Secretario