

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 81883 DE 2021

(14 DICIEMBRE 2021)

Por la cual se resuelve un recurso de Reposición

Radicación 20-80994

VERSIÓN PÚBLICA

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas en el literal b) del artículo 21 de la Ley 1581 de 2012 y el numeral 9 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que efectuado el análisis de la documentación que reposa en el expediente, este Despacho, mediante Resolución No. 5046 del 10 de febrero de 2021, impuso una sanción pecuniaria al **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.** (en adelante **EL BANCO**) identificado con el Nit. 860.035.827-5 de **DIEZ MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$10.892.400)**, equivalente a 300 Unidades de Valor Tributario por la transgresión de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

SEGUNDO: Que la Resolución No. 5046 del 10 de febrero de 2021 fue notificada a la sociedad investigada mediante aviso el día 19 de febrero de 2021, de acuerdo con la certificación expedida por el Coordinador del Grupo de Notificaciones y Certificaciones de esta Superintendencia con radicado No. 20-80994-35.

TERCERO: Que mediante oficio No. 20-80994-36 del 8 de marzo de 2021, **EL BANCO** a través de su apoderado especial (en adelante **EL RECURRENTE**), interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la resolución aludida, manifestando lo siguiente:

1. Establecido que AV VILLAS no ha incumplido las normas sobre tratamiento de datos, para el presente caso no resulta aplicable el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012

En la investigación quedó acreditado que AV VILLAS ha cumplido cabalmente el deber contemplado en el literal d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal g) del artículo 4 de la misma normatividad, tal como el despacho tuvo oportunidad de reconocerlo al descartar cualquier responsabilidad de la entidad que represento dentro de la misma Resolución 5046 de 2021. En efecto, al concluir la evaluación de lo que fue el primer cargo de la investigación, se concluyó lo siguiente:

“Así las cosas, considera este Despacho que en el presente caso, no hubo una vulneración al deber de conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por parte del Banco Av Villas, en su calidad de Responsable del tratamiento de datos personales, por lo que se procederá a Archivar el cargo”.

Este reconocimiento es de capital importancia de cara a la pertinencia de evaluar si AV VILLAS se encontraba, o no, en la situación fáctica de que trata el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en razón de que esta norma resulta aplicable para cuando se advierta “(...) el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley (...)”, por parte del Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento de los datos. En tal sentido, establecido como está que en el presente caso no existió dicho presunto incumplimiento, en cabeza de AV VILLAS, está claro que respecto de esta entidad no resulta aplicable el presupuesto normativo del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el cual está condicionado, como ha quedado visto, a derechos de petición relacionados con sujetos que hayan presuntamente incumplido las normas relacionadas con el tratamiento de datos.

En estas condiciones, el reclamo de la señorita [REDACTED] no se enmarca dentro del presupuesto normativo señalado por el legislador, por lo cual legalmente no se le puede imponer a AV VILLAS una sanción establecida en la ley para quienes hayan infringido las normas sobre tratamiento de datos, circunstancia que el propio despacho descartó en cabeza de AV VILLAS.

Con otras palabras, el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 no regula, de manera general el derecho de petición a cargo de particulares, sino que está establecido por el legislador para garantizar los derechos de tratamiento de datos, que en el presente caso, como ya se ha dicho, no se ha vulnerado por AV VILLAS.

2. La señorita [REDACTED] sí recibió atención y respuesta a la solicitud que presentó desde el mismo día que presentó la solicitud. La motivación de la sanción no corresponde a la realidad.

Con independencia de lo expresado en el numeral anterior, debe aclararse que la señorita [REDACTED] sí recibió atención y respuesta oportuna, tanto por parte de la subgerente, como por parte del gerente de la oficina de Unicentro Cali.

En efecto, en el propio texto de la queja, la referida señorita da cuenta de que, una vez se dirigió al banco a poner en conocimiento la situación relacionada con el mensaje enviado por el señor [REDACTED] "(...) fui atendida por la subgerente de la sede, a la cual le manifesté mi inconformidad y le mostré la conversación en mi celular. Ante esta situación, me pidió el favor de que le dejara por escrito lo ocurrido y que le comentaría el caso al gerente. Cuando terminé de pasar mi informe escrito y estaba por retirarme la subgerente me ofreció disculpas y me manifestó "que el chico es así, es un poco inmaduro (...)". (Subrayo).

Con independencia de que la quejosa le dio una interpretación muy personal a esta última manifestación, que la subgerente no comparte, como lo expresó ella en sus descargos ante el banco, lo cierto es que quejosa fue atendida de inmediato, en forma personal por la subgerente, se le ofrecieron disculpas, se le pidió poner por escrito su inconformidad y se la ofreció que el gerente la contactaría (pues se encontraba en hora de almuerzo), teniendo en cuenta que la quejosa lo que quería era hablar directamente con él, como ella se lo expresó a la subgerente.

El gerente, por su parte, enterado de la situación por la subgerente, y consciente que desde un primer momento lo que había pretendido dicha señorita era hablar con el gerente, la llamó al día siguiente, 14 de febrero, a las 10:40, al celular que ella había dejado registrado en su escrito; contactó telefónicamente a la señorita [REDACTED], para igualmente atender su inconformidad y sostuvo con ella una conversación telefónica de ocho minutos alrededor del caso, donde procuró la satisfacción personal de la quejosa.

Previamente a esta llamada, el gerente y la subgerente de la oficina, habían llamado para pedirle explicaciones al señor [REDACTED], el mismo día 14 de febrero de 2020.

En estas condiciones, desde el punto de vista de la queja presentada por la señorita [REDACTED] hubo una atención y conciencia plena sobre su molestia, la atención y satisfacción personal de su reclamo, el llamado a explicar el suceso al señor [REDACTED] y la comunicación con la cliente sobre las acciones adelantadas, todo lo cual ocurrió dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su queja.

Lo anterior, sin perjuicio de que el señor [REDACTED] quien envió el mensaje por su propia iniciativa y sin que el banco tuviera en ello responsabilidad alguna, como ya lo estableció el despacho, ofreció igualmente disculpas a la señorita [REDACTED], e incluso a su novio, el mismo día de la inconformidad, y adquirió el compromiso de no volver a enviar mensaje alguno, como en efecto ocurrió.

En suma, el caso fue asumido de inmediato por los funcionarios de la referida oficina Unicentro Cali, quienes no solo atendieron a la mencionada señorita, tanto el 13 como el 14 de febrero, en la primera fecha personalmente y en la segunda vía telefónica, sino que en ese mismo lapso se habían solicitado explicaciones verbales al señor [REDACTED], se le había reconvenido y se habían realizado las prevenciones necesarias para que ese tipo de sucesos no volviera a ocurrir, como en efecto sucedió.

Como lo dice la sentencia de la Corte Constitucional T-814 de 2005, que cita el despacho, el banco asumió de manera pronta el caso, le dio atención personal y oportuna por parte de los dos funcionarios de mayor rango de la oficina Unicentro Cali, (subgerente y gerente, respectivamente): la primera atendió personalmente a la quejosa el mismo día del mensaje y el segundo al día siguiente, vía telefónica, hecho que omitió reseñar la quejosa en su denuncia ante la superintendencia, pidieron explicaciones dentro de las veinticuatro horas siguientes al señor [REDACTED] y dando solución oportuna al caso, y, además, se comunicó telefónicamente con la interesada, en el número que ella dispuso para el efecto en su escrito.

Por lo tanto, no corresponde a la realidad la motivación de la sanción impuesta en la que la Dirección manifiesta lo siguiente:

"Por lo tanto, no responder de manera respetuosa, completa y de fondo, dentro del término legal establecido, un reclamo hecho por un titular de información vulnera su derecho fundamental de hábeas data".

Está probado que los funcionarios señalados de la oficina Unicentro Cali, respondieron de manera respetuosa, oportuna y completa el reclamo de la señorita [REDACTED]. Ni siquiera ella misma ha aducido en su escrito que la atención no haya sido respetuosa; además, de su propio reclamo, aun cuando incompleto, en tanto no cita la conversación telefónica con el gerente, se evidencia que la atención fue oportuna y se dio respuesta dentro de las veinticuatro horas siguientes a su reclamo, como quedó dicho, lapso en el cual también se recibieron las explicaciones verbales del señor [REDACTED] y se efectuó la reconvenición al mismo, para comprometerlo a no volver a incurrir en actos como el señalado, el cual realizó, como ya quedó probado, con carácter personalísimo, y no como expresión del actuar del banco.

Por tanto no corresponde a la realidad que el banco hubiera esperado a la intervención de esa superintendencia para actuar, como lo afirma ese despacho en la resolución sancionatoria, pues mientras que el primer oficio de la Dirección es del 28 de mayo de 2020, los hechos relatados corresponden al 13 y 14 de febrero de 2020, dos meses y medio antes.

El oficio del banco que cita la Dirección, del 4 de junio de 2020, es una reiteración escrita de las excusas que la propia interesada y el despacho admiten que ya se habían surtido, por los funcionarios del banco, en forma verbal, desde el 13 de febrero de 2020, en forma tal que sobre ese particular nada nuevo agrega ese oficio.

El informe sobre el inicio del proceso disciplinario contra el señor ██████████, comunicado el 4 de junio de 2020 a la quejosa, corresponde en el tiempo a un hecho que debía surtir, como lo manifestamos en el escrito de descargos, un proceso de evaluación y consulta jurídica internas, cuya procedencia no podía estar determinada en 24 horas, ni correspondía efectuar a la sugerente (sic) ni al gerente de una oficina del centro comercial, sino que competía iniciar y tramitar al área de recursos humanos, previa evaluación jurídica de la procedencia de la misma, como en efecto ocurrió.

En todo caso, se destaca que la comunicación a la quejosa del 4 de junio de 2020, así como las evaluaciones y evaluación de la procedencia del proceso disciplinario contra el señor Alvarado, fueron previas a la apertura de la investigación y formulación de cargos iniciada en contra del banco AV VILLAS, por parte la Superintendencia de Industria y Comercio, hecho que ocurrió mediante la Resolución 37552 del 13 de julio de 2020 y se notificó personalmente de manera electrónica a EL BANCO el 18 de agosto de 2020, según consta en la certificación expedida por la Coordinadora del Grupo Notificaciones y Certificaciones de esta Superintendencia, radicada bajo el número 20-80994-16 del 19 de agosto de 2020, tal como puede leerse en los considerandos primero y segundo de la resolución sancionatoria que ahora se recurre, es decir uno y dos meses y medio posteriores a la carta del 4 de junio de 2020, enviado por AV VILLAS a la quejosa.

Es más, ninguna ilegalidad ocurre cuando se aplica una sanción disciplinaria después de la apertura de una investigación por parte de la superintendencia.

En ese sentido, carece de sustento fáctico lo argumentado por la Dirección cuando afirma que:

“En ese sentido, debió EL BANCO atender el derecho de petición presentado por la señora ██████████, dentro del término establecido y pronunciarse respecto de los hechos puestos en conocimiento y no haber esperado la intervención de esta Superintendencia para hacerlo, en la medida que el reclamo presentado el 13 de febrero de 2020, sólo obtuvo respuesta el día 4 de junio de 2020, es decir, 3 meses 21 días después”.

En idéntico sentido, no es afortunado afirmar, como lo hace el despacho que el “(...) Banco Av Villas no inició algún tipo de investigación relacionada con los hechos relatados por la quejosa, sólo se iniciaron acciones de tipo disciplinario una vez fue solicitada información por parte de esta Dirección el día 28 de mayo de 2020 (...)”

Por otra parte, las excusas presentadas por el banco a la quejosa, que se reitera se formularon desde el mismo 13 de febrero de 2020, no están sometidas a que la Dirección las considere o no de recibo, pues ninguna norma prevé que deban ser sometidas a su escrutinio ni aprobación. Ni puede exigir la Dirección que el banco se salte los procedimientos internos, donde están previstos derechos colectivos del trabajo, derechos de contradicción y defensa y normas de la convención colectiva del trabajo, para que lo realizado por el banco en el mes de junio hubiera debido hacerse en los pocos días hábiles que transcurrieron entre el 13 y el 29 de febrero, lo cual es un imposible temporal y jurídico.

Por tanto, tampoco está afortunadamente sustentada la sanción, cuando se afirma que:

“las excusas presentadas por EL BANCO, no son de recibo por parte de esta Dirección en la medida que, las mismas acciones que se iniciaron en el mes de junio de 2020, debieron haberlas realizado en el mes de febrero atendiendo favorablemente o no la petición de la quejosa, pero si haber adelantado por lo menos la investigación que al final se realizó”.

A esto hay que agregar que la quejosa nunca afirmó ni pidió en su escrito que se investigara al banco por haber vulnerado el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. Ella lo que solicitó fue que:

- “1. “Se le de inicio a la apertura de una investigación administrativa de carácter sancionatorio al Banco Av Villas por violación a mis datos personales en virtud del indebido y no autorizado tratamiento que se les dio a mis datos y por faltar a la salvaguarda y protección de los mismos.
2. Se le imponga una sanción ejemplar de carácter pecuniario a la entidad, para prevenir a las demás entidades del interés principal que tiene la protección de datos personales a la luz de la Constitución Política de Colombia”.

Sobre ese particular ya el despacho estableció que por parte de AV VILLAS no existió vulneración alguna por violación de los datos personales, de manera que la sanción impuesta ni siquiera hace parte material de la queja presentada por la señorita ██████████.

Como se dijo en el escrito de descargos, AV VILLAS, luego de las valoraciones jurídicas necesarias y las consultas internas pertinentes, decidió iniciar y llevar hasta su culminación un proceso disciplinario de carácter laboral, en el cual también existen las reglas del debido proceso, de presunción de inocencia, citación a descargos, periodo probatorio, etc., a lo cual hay que sumar los términos pactados en la convención colectiva de trabajo para la citación de los representantes de los trabajadores a la diligencia de descargos.

Ahora bien, eso no quiere decir que la solicitud de la señorita ██████████ de tomar medidas al respecto, no haya sido atendida. Sí fue atendida y el banco AV VILLAS decidió adoptar, respecto del señor ██████████, una medida seria y aleccionadora, tal vez de mayor significado del que la propia solicitante habría imaginado, consciente como es AV VILLAS de la importancia de que se respeten los derechos consagrados en la Ley 1581 de 2012 y sus desarrollos.

CUARTO: ANALISIS DEL CASO.

Previa verificación del cumplimiento de los requisitos contemplados en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, procede este Despacho a estudiar los argumentos expuestos mediante recurso de reposición, bajo las siguientes consideraciones:

DEL DEBER DE RESOLVER LAS PETICIONES Y RECLAMOS FORMULADOS POR EL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.

Considera este Despacho oportuno señalar la importancia del derecho de petición respecto del ejercicio del derecho de hábeas data, contemplado en el artículo 15 de la Constitución Política.

El artículo 17 literal j) de la Ley 1581 de 2012, dispone lo siguiente:

“Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley”.
(Subraya y negrilla fuera de texto)

(...)

En desarrollo de lo anterior, el artículo 15 regula el procedimiento que debe seguirse respecto de los reclamos, así:

“ARTÍCULO 15. RECLAMOS. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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

La Corte Constitucional en sentencia T-814 de 2005 precisó que el derecho de petición “conlleva la posibilidad de que las personas puedan dirigirse a las autoridades públicas u organizaciones privadas, en interés particular o general con el fin de presentar solicitudes respetuosas y esperar una respuesta clara y precisa del asunto presentado a su consideración en el término legalmente establecido. En virtud de lo anterior, la esencia del derecho de petición comprende algunos elementos: **(i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado**”. (negrilla fuera de texto).

En la misma línea, la sentencia T-129 de 2010, señaló que “(l)a relación de los derechos al buen nombre y hábeas data con el derecho fundamental de petición resulta inescindible en la medida que este último se transforma en el mecanismo idóneo para la materialización de los dos primeros”. En consecuencia, la materialización de los derechos al buen nombre y hábeas data, mediante el ejercicio del derecho de petición, implica que se dé una respuesta de fondo y oportuna de acuerdo con los términos señalados en la ley y sea notificada al interesado¹.

¹ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T-350 de 2006. M.P. Jaime Córdoba Triviño. “La jurisprudencia constitucional de esta Corporación ha señalado que el núcleo esencial del derecho de petición comprende los siguientes elementos o características: (i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición”.

Por su parte, mediante Sentencia C – 748 del 6 de octubre de 2011 manifestó lo siguiente:

“Esta norma hace una regulación típica del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución tanto en el inciso primero como en el segundo, por cuanto el primero señala que todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, hecho que en el caso en estudio se traduce en el derecho que tienen los titulares del habeas data o sus causahabientes para presentar ante los bancos de datos que manejen las autoridades públicas, peticiones para establecer qué información o datos poseen sobre ellos.

En el segundo inciso del mencionado artículo 23 señala que el legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Es precisamente esta regulación la que hace el artículo 14, al estipular que los responsables y/o encargados del tratamiento de datos, en este caso los privados, deben atender en los precisos términos las consultas que eleven ante ellos los titulares del derecho al habeas data, como una forma de hacer exigibles el derecho consagrado en el literal a) del artículo 8 del proyecto en revisión, específicamente el de conocer.

En este orden de ideas, el derecho de petición que se regula en la norma objeto de análisis se convierte en un instrumento con el que cuenta el titular del dato para hacer exigible o realizable el derecho autónomo de habeas data. Es por ello que la jurisprudencia constitucional ha definido el derecho de petición como un derecho instrumental a través del cual el ciudadano se acerca a la administración o a aquellos privados que en razón de la actividad que desarrollan ostentan una posición de privilegio sobre el resto de particulares, que obliga al Estado a regular mecanismos que le permitan a estos últimos tener una herramienta que los obligue a responder a las inquietudes e inconformidades que se puedan generar por razón de la actividad que éstos despliegan, en procura de lograr la satisfacción de otros derechos fundamentales.

En ese sentido, el legislador estatutario al regular de forma general la protección del dato personal, estaba facultado para señalar los términos en que los responsables y encargados del tratamiento del dato, públicos y privados, deben responder las consultas o peticiones que les eleve el titular del dato o sus causahabientes, con el fin de hacer exigibles entre otros, el derecho a conocer qué datos personales tiene un determinado banco de datos y la forma como éstos son manejados. Compatible con esto, los artículos 17, literal k) y 18 literal f) del proyecto, establecen como uno de los deberes del responsable y encargado del tratamiento del dato, el de adoptar un manual interno de políticas y procedimiento especialmente para la atención de las consultas y reclamos por parte de los titulares. Igualmente, como una forma de lograr un mayor conocimiento por parte del titular de las bases de datos que operan en el país y cuáles pueden estar tratando su información, el proyecto crea el registro nacional de bancos de datos, artículo 25, el cual será objeto de análisis posteriormente.

En consecuencia, el precepto revisado resulta ajustado a la Constitución. No obstante, la Sala debe advertir que la jurisprudencia constitucional²⁷² ha perfilado unas características que debe tener la respuesta para que se entienda satisfecho el derecho de petición. En ese orden, tanto los responsables como los encargados del tratamiento están obligados a observar esos parámetros que en términos generales se pueden resumir de la siguiente manera: (i) la respuesta debe ser de fondo, es decir, no puede evadirse el objeto de la petición, (ii) que de forma completa y clara se respondan a los interrogantes planteados por el solicitante, (iii) oportuna, asunto que obliga a respetar los términos fijados en la norma acusada”. (Negrilla fuera de texto)

Indicó este Despacho en el acto administrativo que se revisa, que de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el titular puede presentar un reclamo, cuando (i) considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley.

Con el reclamo presentado el día 13 de febrero de 2020, la quejosa, puso en conocimiento del Banco Av Villas la situación presentada con uno de sus asesores, de la siguiente manera:

(Imagen en la siguiente página)



Así las cosas, el reclamo presentado por la quejosa el día 13 de febrero de 2020, tenía por objeto informar a **EL BANCO** el comportamiento de uno de sus empleados, quien sin tener autorización le escribió mensajes a su línea de WhatsApp, lo que para ella era una vulneración a su derecho de habeas data y por consiguiente al régimen de protección de datos personales.

Para el momento en que la señora [REDACTED] presentó la queja ante esta Superintendencia, es decir el **6 de abril de 2020**², **EL BANCO**, no le había informado sobre las medidas que fueron tomadas frente al comportamiento desplegado por parte de su empleado y que fuera parte del reclamo presentado en el mes de febrero, razón por la cual este Despacho mediante Oficio No. 20-80994-3-1 del 28 de mayo de 2020, solicitó información entre otras cosas, sobre las acciones tomadas por el **BANCO** respecto de la conducta desplegada por parte de su asesor, obteniendo como respuesta por parte de la Coordinadora de Protección de Datos Personales, la siguiente:

6. De acuerdo con la queja presentada por la denunciante ante la Sucursal del Banco el día 13 de febrero de 2020 y de la cual se anexa una copia, sírvase informar ¿qué acciones fueron tomadas respecto de la actuación del asesor?

Rta:// Debido a los hechos descritos por la señora [REDACTED] y por los cuales se tuvo conocimiento el día 28 de mayo de 2020, mediante oficio Rad: 20-80994-3-1 de la Superintendencia de Industria y Comercio, la Gerencia de Talento Humano del Banco AV Villas inició proceso disciplinario al señor [REDACTED], mediante citación a descargos de fecha 03 de Junio de 2020 consecutivo No. 0065-20-LG-0541, por medio de la cual se le realizó el traslado de las pruebas pertinentes y se citó al trabajador a diligencia de descargos para el día diecisiete (17) de Junio de 2020 a las 8:30 A.M. Se adjunta citación a diligencia de descargos consecutivo No. 0065-20-LG-0541 con recibido del trabajador (Anexo6). (Destacamos)

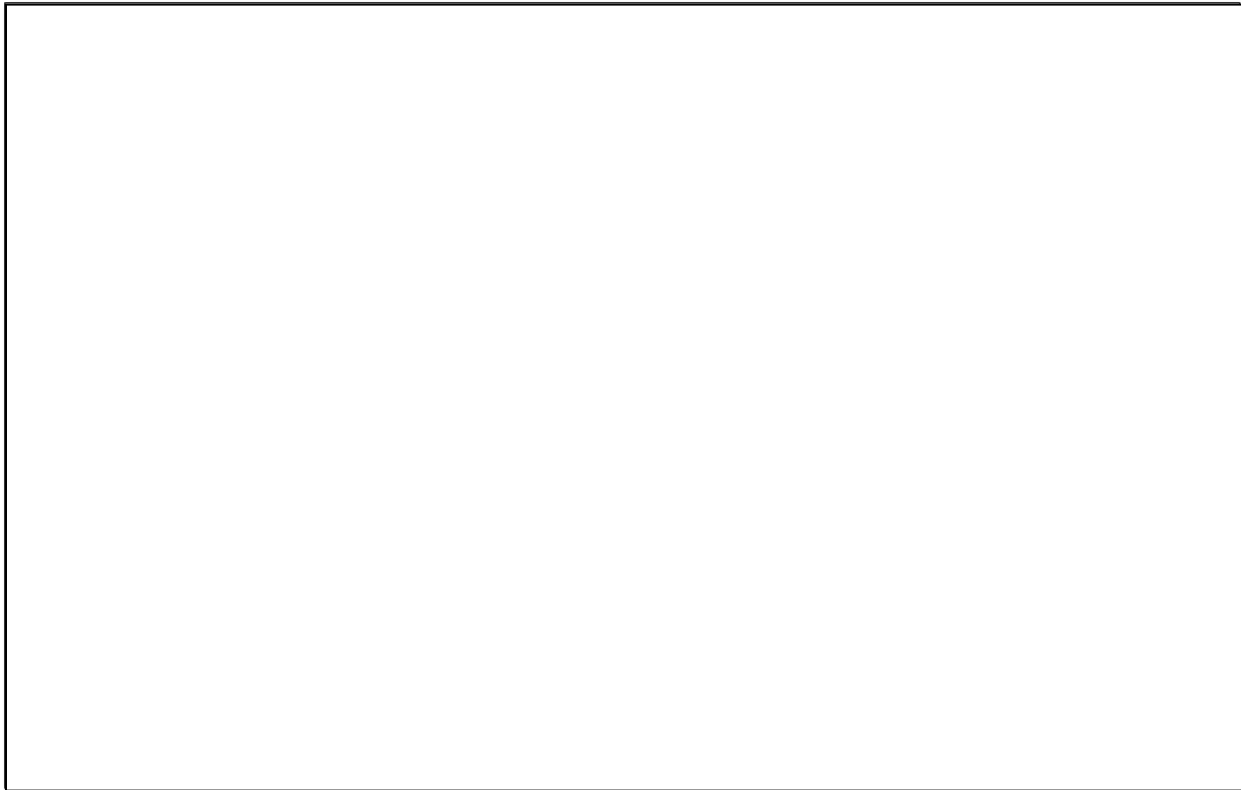
De la anterior respuesta, destaca el Despacho entonces, que las medidas correctivas sólo fueron tomadas por parte del **BANCO** cuando esta Superintendencia intervino, así como la respuesta al reclamo presentado por parte de la quejosa, sólo tuvo lugar después del 28 de mayo de 2020.

Efectivamente, tal y como lo indica el **RECORRENTE** si bien es cierto que no es posible que las medidas disciplinarias se realizaran en los términos que establece la Ley 1581 de 2012 para la resolución de los reclamos presentados por los titulares de la información, también lo es que dichas

² Queja radicada bajo el número 20-80994-00

medidas no tuvieron ocurrencia cuando se puso en conocimiento de los superiores inmediatos del asesor del **BANCO**, sino hasta el momento en que esta Superintendencia intervino, tal y como se indicó en el acto administrativo que se revisa.

Aunque la conducta desplegada por parte del Asesor, esta es, utilizar el número de celular de la quejosa para el envío de mensajes no relacionados con los productos adquiridos, constituye una actuación propia de él y no representa la política del **BANCO**, y no obstante las medidas disciplinarias que tomaron frente a esa conducta son consistentes con las políticas de seguridad, debió procurarse que las mismas fueran puestas en marcha de manera inmediata, y concordante con la fecha en que se presentó el reclamo, es decir, el 13 de febrero de 2020, sólo se envió respuesta hasta el 4 de junio de 2020, es decir, 3 meses y 21 días después.



Debe recordársele al **RECURRENTE**, que el reproche que se hace en la presente actuación administrativa está relacionado con el reclamo presentado por parte de la quejosa ante la sucursal del **BANCO**, el día 13 de febrero de 2020, la queja presentada ante esta Superintendencia el 6 de abril de 2020, está relacionada precisamente a la falta de respuesta a ese reclamo y que no se habían tomado las medidas correctivas frente a la conducta desplegada por el Asesor del Banco.

Es a partir de la queja presentada, en la que solicitaba el inicio de la respectiva actuación administrativa y la imposición de la sanción correspondiente, que este Despacho inició con las actividades necesarias con el fin de determinar si el **BANCO** vulneró o no sus deberes como Responsable del tratamiento de la información.

Así conforme a las pruebas recolectadas en la presente actuación, se determinó que frente al principio de seguridad no hubo ninguna vulneración tal y como se dejó establecido en el acto administrativo que se revisa, no obstante, y si bien en la queja presentada la señora [REDACTED] no menciona el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, esto no es óbice para que este Despacho no inicie las actuaciones correspondientes conforme a la competencia otorgada, con el fin de determinar si se vulneró o no la citada norma.

QUINTO: CONCLUSIÓN

Con fundamento en lo expuesto, este Despacho confirmará la sanción impuesta en la Resolución No. 5046 del 10 de febrero de 2021, en la media que el Banco Av Villas dio respuesta al reclamo presentado por la señora [REDACTED] el día 13 de febrero de 2020, por fuera del término establecido en la Ley 1581 de 2012.

SEXTO: Que, como consecuencia de la situación actual, y teniendo en cuenta el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno Nacional, se ha restringido el

ingreso a las instalaciones de la Superintendencia, en consecuencia, se establecieron las medidas pertinentes para permitir el acceso completo a los expedientes por medios digitales.

Se precisa que, con el fin de garantizar los derechos fundamentales del **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**, con Número de Identificación Tributaria 860.035.827-5, esta Dirección ha concedido el acceso al presente Expediente digital a esta, por intermedio de su Representante Legal Principal vinculado al correo electrónico de notificación judicial notificacionesjudiciales@bancoavillas.com.co quien debe registrarse en calidad de persona natural, exclusivamente con los datos en mención, en el enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php>.

En caso de que la entidad requiera un acceso adicional de consulta del Expediente, deberá dirigir su solicitud en tal sentido desde el correo electrónico de notificación judicial de la sociedad, a los correos electrónicos contactenos@sic.gov.co y habeasdata@sic.gov.co, indicando los nombres y números de identificación de las personas autorizadas, acreditando para dicho efecto los debidos poderes y/o autorizaciones, según corresponda.

Finalmente, indicando que la totalidad del Expediente se encuentra digitalizado para su consulta por medios virtuales, si el **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.** considera estrictamente necesario el acceso del Expediente en físico, deberá enviar un correo electrónico a contactenos@sic.gov.co y habeasdata@sic.gov.co, solicitando la asignación de una cita para revisión física del Expediente en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en la ciudad de Bogotá D.C., indicando el número de radicado. Lo anterior por cuanto se deben garantizar el ingreso a las instalaciones con las adecuadas medidas de bioseguridad.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en todas sus partes la Resolución No. 5046 del 10 de febrero de 2021, de conformidad con lo expuesto en el presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER el recurso de apelación solicitado por el **RECURRENTE**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. identificado con el Nit. 860.035.827-5, a través de su apoderado especial, entregándole copia de la misma.

ARTÍCULO CUARTO: La Superintendencia de Industria y Comercio se permite recordar que los canales habilitados para que los investigados ejerzan sus derechos, den respuesta a requerimientos, interpongan recursos, entre otros, son:

- Correo Superindustria: contactenos@sic.gov.co
- Sede Principal: Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos 1 y 3 en la Ciudad de Bogotá de lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:30 p.m

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 14 DICIEMBRE 2021

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Notificación:**Investigada:**

Entidad: **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**
Identificación: Nit.:860.035.827-5
Representante Legal: **MARÍA LUZ MUNEVAR TORRES**
Identificación: C.C. No. 51.737.340
Dirección: Carrera 13 No. 26 A – 47 Piso 24
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@bancoavillas.com.co

Apoderado Especial: **JOSE ORLANDO MONTEALEGRE ESCOBAR**
Identificación: C.C. 19.355.765
Tarjeta Profesional: 30.633 del C.S. de la J
Dirección: Carrera 14 No. 93B – 32 Oficina 404
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo Electrónico: jorlando.montealegre@lopezmontealegre.com