



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

**RESOLUCIÓN NÚMERO 69156 DE 2017**  
( 31 OCT 2017 )

Por la cual se imparte una orden administrativa

Radicación 16-466542

**VERSIÓN PÚBLICA**

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012 y el numeral 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que el 29 de diciembre de 2016 se presentó ante esta Superintendencia una denuncia por una presunta violación a las normas sobre protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012.

**Titular de la información:**

Señor:

Identificación:

**Responsable de la información:**

Entidad:

Banco de Occidente

Identificación:

Nit. 890.300.279-4

Representante Legal:

Alejandro Cárdenas Monroy

**SEGUNDO:** Que la solicitud del reclamante se contrae a los siguientes hechos:

- 2.1 Que fue contactado en nombre del Banco de Occidente, mediante un numero móvil celular que en sus decir, fue denunciado por estafa y entregó sus datos personales.
- 2.2 Que solicita que sus datos personales no sean utilizados por ninguna entidad financiera.

**TERCERO:** Que con base en los hechos anotados, el día 13 de julio de 2017 esta Superintendencia requirió a la sociedad Banco de Occidente para que se pronunciara sobre los hechos de la denuncia y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer. Adicionalmente se le solicitó informar lo siguiente:

"(...)

1. *Acreditar prueba de la autorización (previa e informada) otorgada por el Titular de la información para el tratamiento de sus datos personales.*

Por la cual se imparte una orden administrativa

2. *En caso de contar con la respectiva autorización, aportar prueba mediante la cual se le informó al titular de información la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.*
3. *Si ustedes han tratado la información del titular en calidad de Encargado o Responsable. En caso de ser en calidad de Encargado favor indicar el nombre o identificación de la sociedad Responsable del tratamiento de la información.*
4. *Informar si el titular de información ha presentado una reclamación o petición ante ustedes, en caso de ser afirmativa su respuesta favor aportar copia de la(s) misma(s) con su respectiva respuesta.*
5. *Informar las políticas internas de seguridad bajo las cuales conservan la información del titular para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
6. *En caso de ser procedente, acreditar prueba mediante la cual se demuestre que se eliminó, actualizó o corrigió la información del Titular.*

(...)"

**CUARTO:** Que la sociedad Banco de Occidente, mediante comunicación del 18 de agosto de 2017 (fls. 11 al 14), dio respuesta al requerimiento formulado por esta Superintendencia, aduciendo lo siguiente:

- 4.1 Que contactó telefónicamente al Titular, solicitándole su autorización para efectuar un ofrecimiento comercial, quien de igual manera la otorgó, para lo cual adjunta los archivos de sonido de las llamadas (fl. 13).
- 4.2 Que a la fecha no ha recibido ninguna clase de reclamo por parte del Titular, aclarando, que su información quedó en las llamadas, ya que no se aportó documento alguno para continuar el estudio del servicio financiero, información que cumple con políticas de confidencialidad y seguridad.

**QUINTO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.**

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, establece que la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la presente ley.

Teniendo en cuenta que la petición presentada por el señor  hace referencia a la eliminación de sus datos personales y los de quien afirma es su cónyuge, de las bases de datos de la sociedad Banco de Occidente esta Dirección limitará su actuación a la salvaguarda efectiva de su derecho de hábeas data según la facultad conferida en el literal b) del artículo 21 de la Ley 1581 de 2012 a esta Superintendencia.

No obstante, se debe aclarar que lo anterior no implica un desplazamiento de la competencia de esta Superintendencia en materia de protección de datos personales, por lo cual se informa que se están verificando los hechos descritos en la presente actuación, a fin de determinar si es pertinente iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio.

Por la cual se imparte una orden administrativa

## SEXTO: Análisis del caso y Valoración Probatoria

### 6.1 De la revocación de la autorización y/o solicitar la supresión de su información.

Frente a la posibilidad que tienen los titulares de revocar la autorización y/o solicitar la supresión de su información, el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 establece lo siguiente:

*"Artículo 8°. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:*

*(...)*

*e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;*

*(...)"*

Al respecto, es oportuno señalar que el citado artículo 8 establece que los titulares pueden solicitar la supresión de su información personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, pero siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio "haya determinado que en el tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley (la 1581 de 2012)". Empero, la Corte Constitucional, en la sentencia que analizó la exequibilidad de la citada ley<sup>1</sup>, determinó que al fijar el legislador tales condiciones, limitó desproporcionadamente el ejercicio del derecho fundamental de hábeas data.

En efecto, siguiendo a dicha Corporación, "el individuo también es libre de decidir cuales informaciones desea que continúen y cuáles deben ser excluidas de una fuente de información, siempre y cuando no exista un mandato legal que le imponga tal deber, o cuando exista alguna obligación contractual entre la persona y el controlador de datos, que haga necesaria la permanencia del dato".

Continúa señalando que "(c)onsiderar lo contrario significaría que los administradores de la información, pudieran disponer libremente y sin término definido, de los datos personales del sujeto concernido y, en consecuencia, aquel quedaría privado materialmente de la posibilidad de ejercer las garantías previstas a su favor por el Texto Constitucional. Además, la jurisprudencia constitucional ha establecido que existe un vínculo necesario entre la libertad en los procesos de acopio informático del dato personal y la expresión del consentimiento del titular. En cada una de estas decisiones se ha planteado 'que el contenido concreto de la libertad del sujeto concernido y, simultáneamente, el límite que impide el abuso del poder informático, descansa en la exigencia de la autorización del titular como presupuesto del ejercicio de las competencias constitucionales de conocimiento, actualización y rectificación del dato personal.(...)'<sup>2</sup>.

Entonces, es claro que de conformidad con los principios que regulan la administración de datos personales, el ejercicio del derecho fundamental de hábeas data permite a los titulares solicitar la exclusión de información que haya sido recogida en bases de datos, de suerte que la Corte consideró que la interpretación adecuada del señalado literal e) es aquella en virtud de la cual el titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando, (i) no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales caso en el cual, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio determinar que en el tratamiento el Responsable o el Encargado han incurrido en conductas

<sup>1</sup> Corte Constitucional, sentencia C-748 de 2011. M.P.: Jorge Ignacio Preteft Chaljub.

<sup>2</sup> Corte Constitucional, sentencia C-1011 de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

Por la cual se imparte una orden administrativa

contrarias al ordenamiento, o (ii) cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al titular el deber de permanecer en la referida base de datos, consideración que fue recogida en el capítulo 26 sección 2 artículo 2.2.2.25.2.7 del Decreto 1074 de 2015<sup>3</sup>.

Ahora bien, se observa que en el presente caso el reclamante solicita la eliminación de sus datos personales y de terceros de las bases de datos de la sociedad Banco de Occidente para no continuar recibiendo ninguna clase de ofrecimientos de ninguna índole.

En razón a tales manifestaciones, este Despacho ofició a la mencionada sociedad el 13 de julio de 2017 a fin de determinar si en el presente caso existe una relación contractual vigente o un deber legal que haga improcedente la supresión de la información.

En comunicación del 18 de agosto de 2017, la sociedad Banco de Occidente informó que contactó telefónicamente al señor [REDACTED] para ofrecerle un servicio financiero, obteniendo información de sus datos personales que quedaron consignados en las llamadas que aporta como archivos de voz en medio magnético (fl. 14), sin obtener documento alguno del Titular referido a otra información personal.

Es claro que la petición del Titular ante esta Superintendencia es la solicitud del retiro de sus datos personales de las bases de datos de la sociedad Responsable de la información, sin que a la fecha exista relación contractual vigente, de tal forma que el asunto que deberá discernir este Despacho es si el Responsable se encuentra obligado o no a suprimir los datos personales del reclamante *per se*, resultando evidente, que en orden a las pruebas aportadas, que en el caso bajo análisis es procedente impartir una orden encaminada a proteger el derecho fundamental de hábeas data del reclamante, por cuanto la citada sociedad manifiesta que cuenta la información del Titular, la cual se encuentra en las llamadas que le realizó.

De acuerdo a lo anterior, este Despacho observa, que en el archivo de audio inserto en el medio magnético aportado, no se evidencia que el Titular hubiere autorizado el Tratamiento de sus datos personales por parte del Banco de Occidente, ya que en el CD solo están las respuestas del Titular y no es posible identificar en que momento el funcionario de la citada sociedad le preguntó si la autorizaba para el tratamiento de sus datos personales, situaciones por la cuales se procederá a emitir una orden en la parte resolutive del presente acto administrativo, tendiente a ordenar la eliminación de las grabaciones de voz (llamadas telefónicas), que se encuentran en poder de la sociedad Banco de Occidente, como medida para la protección del derecho fundamental del Titular.

Adicionalmente, se advierte al reclamante que de recibir nuevamente información similar a la que fue objeto de reclamación por parte de la sociedad investigada podrá, en ejercicio de su derecho de hábeas data, presentar nuevamente queja ante esta Superintendencia indicando claramente los hechos y pretensiones de la misma y aportando las pruebas pertinentes con el fin de adelantar la correspondiente investigación administrativa de carácter sancionatorio.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar a la sociedad Banco de Occidente identificada con el Nit. 800.161.568-3 para que dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la ejecutoria de la presente decisión, elimine los archivos de voz (llamadas telefónicas) que le realizó al señor [REDACTED] identificado con la cédula de ciudadanía No. [REDACTED]

<sup>3</sup> \*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.\*

Por la cual se imparte una orden administrativa

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La sociedad Banco de Occidente, deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará a la sociedad Banco de Occidente, acreedora de las sanciones previstas en la ley.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Banco de Occidente identificada con el Nit. 800.161.568-3 a través de su representante legal, así como al reclamante, entregándoles copia de la misma e informándoles que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales y de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C.,

31 OCT 2017

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

nobam/MYLP



CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Por la cual se imparte una orden administrativa

Por la cual se imparte una orden administrativa

**RADICACIÓN: 16-466542**

**NOTIFICACIONES:**

**Titular de la información:**

Señor:  
Identificación:  
Dirección:  
Ciudad:  
Correo electrónico:



**Responsable de la información:**

|                      |                                   |
|----------------------|-----------------------------------|
| Entidad:             | Banco de Occidente                |
| Identificación:      | Nit. 890.300.279-4                |
| Representante Legal: | Alejandro Cárdenas Monroy         |
| Dirección:           | Carrera 4 No. 7 - 61              |
| Ciudad:              | Cali - Valle                      |
| Correo electrónico:  | djuridica@bancodeoccidente.com.co |