



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 30145 DE 2012

(15 MAY) 2012

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación 11128864

**EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 y el numeral 7 del artículo 16 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante la Resolución No. 11557 del 29 de febrero de 2012, la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales impuso una sanción pecuniaria a la sociedad CRC Outsourcing S.A.S. (antes CRC Outsourcing S.A.) por el incumplimiento del deber contenido en el numeral 7 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 e impartió una orden administrativa dirigida a eliminar el reporte negativo realizado a nombre del señor Alexander Nelson Cadena Forero, identificado con C.C. 80.426.492 ante el operador Computec S.A. (DataCrédito), por no haber demostrado el cumplimiento del requisito especial señalado en el artículo 12 de la mencionada ley.

SEGUNDO: Que mediante escrito radicado ante esta entidad el 15 de marzo de 2012, presentado dentro del término legal y con el lleno de los requisitos, el doctor Juan Manuel Casabuenas Morales, actuando en calidad de apoderado especial de la sociedad CRC Outsourcing S.A.S., interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación contra el acto administrativo antes mencionado, con fundamento en lo siguiente:

- 2.1. Alega que la sanción impuesta por la violación del deber contenido en el numeral 7 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 no es procedente, toda vez que la conducta que se le imputa dentro de la presente investigación es atípica a la luz de lo establecido en la Ley 1266 de 2008, comoquiera que el derecho de petición presentado por el reclamante no se relaciona con la administración de datos personales, sino que se dirige a solicitar la expedición de un paz y salvo de un crédito adquirido con la sociedad Codensa S.A. E.S.P., con el fin de determinar la existencia de la obligación.
- 2.2. Manifiesta que en virtud de lo establecido en el artículo 16 y el inciso primero del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, no le corresponde a esta Superintendencia investigar si existió una vulneración en la atención de un "*derecho de petición general*", por cuanto la competencia que le fue asignada a esta Entidad se limita a la vigilancia de las fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios en cuanto a la actividad de administración de datos personales se refiere y a las peticiones, consultas y reclamos que versen sobre dicho asunto.
- 2.2. Indica que el reporte negativo efectuado a nombre del reclamante ante el operador Computec S.A. (DataCrédito) se realizó en el mes de marzo de 2006 por la sociedad Codensa S.A. E.S.P., es decir, antes de que entrara en vigencia la Ley 1266 de 2008, el cual fue migrado con posterioridad a la sociedad CRC Outsourcing S.A.S., sin que

mf

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

ello generara un nuevo reporte negativo a nombre del titular. Bajo este entendido, considera que la Superintendencia concluyó de manera equivocada que al haber informado su representada el 21 de febrero de 2011 que la obligación se encontraba en estado de "cartera castigada", debió cumplir con el requisito contemplado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

2.4. Menciona que no es posible en materia sancionatoria aplicar la retroactividad de la ley, pues ello vulneraría los principios de legalidad y tipicidad.

2.5. En consecuencia, solicita se revoque en su integridad el acto administrativo recurrido.

TERCERO: Que mediante la Resolución No. 28232 del 30 de abril de 2012, proferida por la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales, se resolvió el recurso de reposición interpuesto contra la Resolución No. 11557 del 29 de febrero de 2012 y se dispuso: (i) revocar el artículo segundo de la decisión, por considerar que no le era exigible a la sociedad CRC Outsourcing S.A.S. demostrar el cumplimiento del requisito especial contemplado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, (ii) confirmar en lo restante la decisión adoptada en el acto recurrido y (iii) conceder ante este Despacho el recurso de apelación presentado subsidiariamente por el recurrente.

CUARTO: Que de conformidad con lo establecido en el artículo 59 del Código Contencioso Administrativo, este Despacho procederá a resolver todas las cuestiones plñteadas, analizando los argumentos esgrimidos por la recurrente, de la siguiente manera:

4.1. Respetto de la presunta atipicidad de la conducta relacionada con el derecho de petición presentado por el quejoso y de la falta de competencia de esta Entidad

La Ley 1266 de 2008 facultó a esta Superintendencia para ejercer la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, que participen en la actividad de la administración de datos personales, lo que significa que todos aquellos asuntos que se relacionen con el manejo de la información financiera contenida en las bases de datos personales se encuentran dentro de la órbita de competencia de esta Entidad.

Realizada la anterior precisión, este Despacho encuentra que, contrario a lo afirmado por el recurrente, el asunto dirimido dentro de la presente actuación sí es competencia de esta entidad, por las siguientes razones:

El titular de la información radicó un derecho de petición el 1 de abril de 2011 ante la sociedad CRC Outsourcing S.A.S., por medio del cual hace referencia a una comunicación que le remitiera tal compañía "donde me informan que tengo un saldo pendiente por cancelar por un crédito con los Señores Codensa" y solicita la expedición del paz y salvo de la obligación adquirida originariamente con la sociedad Codensa S.A. E.S.P. dado que "se efectuó la cancelación de la última cuota y se envió copia de la consignación a esta entidad". Al final de su escrito pidió que se realizara la "verificación respectiva" y que se sirvieran "dar una pronta solución a mi problema".

Del texto completo de la petición presentada por el señor Alexander Cadena Forero ante CRC Outsourcing S.A.S. se observa que la misma estaba encaminada a evitar que se le causara un perjuicio por un reporte ante las centrales de riesgo que se fundamenta en una obligación que pagó desde el año 2006.

mf

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Lo anterior, puede verificarse en los siguientes apartes transcritos del derecho de petición radicado por el titular en las oficinas de la sociedad investigada (fls. 7 y 8).

"(...) me permito muy respetuosamente solicitar a esta entidad lo siguiente:

Efectuar la emisión del Paz y Salvo respectivo, correspondiente a un crédito de hace varios años del cual el día Septiembre (sic) 19 de 2006 se efectuó la cancelación de la última cuota y se envió copia de la consignación a esta entidad.

Apoyo mi petición en las razones que paso a exponer:

(...)

En el presente año en días pasados recibo una comunicación con ustedes (CRC Outsourcing) vía telefónica, donde me informan que tengo un saldo pendiente por cancelar por un crédito con los señores Codensa, para lo cual adicione las copias de la documentación respectiva y así poder dar por cerrado este caso.

La verdad es un tema muy delicado, ya que durante más de 1400 días aparezco con una deuda sin cancelar, adicional a esto como es obvio **estoy reportado en las Centrales de Riesgo, lo cual representa para mí un gran perjuicio.**

Espero realicen la verificación respectiva y se sirvan dar una solución a mi problema". (Negrilla fuera del texto original).

En este orden de ideas, es evidente que la pretensión incoada por el reclamante ante la sociedad investigada no se dirigió exclusivamente a solicitar la expedición del paz y salvo de la obligación adquirida originariamente a la sociedad Codensa S.A. E.S.P., sino que, además, se encaminó a que se verificara el pago del crédito y, así, obtener una solución. La consecuencia lógica de la revisión de la veracidad del dato, en la eventualidad que la sociedad encontrara una inexactitud en el reporte efectuado ante Computec S.A. (DataCrédito), sería la aclaración o rectificación de la información reportada a nombre del titular.

Al respecto, es preciso indicar que aun cuando el reclamante no haya enumerado en una pretensión la solicitud de *"actualizar, rectificar o eliminar"* el dato reportado por la sociedad investigada, no es cierto el argumento aducido por la reclamante para desvirtuar que dentro de la petición sí se debatían asuntos relacionados con el derecho de hábeas data y, en consecuencia, descartar la competencia de esta entidad respecto de los asuntos objeto de reclamo. Aceptar una tesis en este sentido implicaría transgredir el derecho de hábeas data de los titulares, comoquiera que sólo aquellas peticiones que utilicen de manera específica los verbos *"actualizar, rectificar o eliminar"* estarían sujetas al procedimiento establecido en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, desconociendo con ello que a pesar de no utilizar dichas expresiones el titular sí puede, en su petición, reclamo o consulta, manifestar la inconformidad del reporte realizado a su nombre ante los operadores de información y, en consecuencia, solicitar que se verifique y se dé una solución al mismo, como sucedió en el presente caso.

Adicionalmente, debe aclararse que el legislador no limitó el alcance del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 al planteamiento que pretende proponer la recurrente, y que por el contrario, estableció las peticiones, consultas y reclamos como mecanismos directos de defensa con los que cuentan los titulares de la información para la protección y efectividad de su derecho de hábeas data. Así, ante una inconformidad del titular, respecto de la información reportada a su nombre, la fuente debe proceder a actualizar, rectificar, complementar o eliminar (si es del caso) el dato controvertido. Sobre el particular, se hace

23

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

referencia al pronunciamiento realizado por la Corte Constitucional en la sentencia C -1011 de 2008.

"El numeral 7º establece como deber de la fuente de información, resolver los reclamos y peticiones del titular. Se crea una especie particular del derecho de petición orientada a garantizar los derechos que como titular de los datos, tiene toda persona. Es natural que el reconocimiento de determinados derechos y garantías vaya acompañada del correspondiente deber a cargo de las fuentes de respetarlo y hacerlo efectivo.

(...)

En este orden de ideas, a través de las peticiones y las consultas se **materializa la prerrogativa de conocer la información con miras a su actualización, en tanto que a través del mecanismo de las reclamaciones se promueve la posibilidad de rectificar o complementar los datos erróneos o incompletos**, bien porque es posible acreditar por parte del titular el pago de la obligación o la comprobación de otros fenómenos jurídicos que inhiben el nacimiento de la obligación, como sucede en caso de la incompetencia de la fuente para exigir el cobro correspondiente" (Negrilla fuera del texto original).

Sin perjuicio de lo expuesto es preciso resaltar que en el correo electrónico remitido el día 7 de septiembre de 2001 por el señor Cadena Forero al investigado (fl. 9), el cual le renviara el día 12 de septiembre del mismo año (fl. 10), el reclamante de nuevo hace mención expresa a su reporte en las centrales de riesgo y pide una solución, en los siguientes términos:

"De acuerdo a la reunión sostenida con el Sr. Alfonso Díaz el pasado Sábado Septiembre 03 de 2011 y de acuerdo a su solicitud, estoy remitiendo la documentación radicada en sus oficinas el día Abril 01 de 2011, la cual menciono a continuación:

(...)

Espero que con esta información pueda solucionarme mi caso, dado que el perjuicio que se me está causando es bastante alto, al no poder acceder a créditos, además del daño a la imagen financiera al que estoy sometido.

A la fecha no he recibido ninguna respuesta satisfactoria a mi caso, agradezco realizar la respectiva verificación y emisión del paz y salvo correspondiente, **así mismo el reporte a las centrales de riesgo para dejar totalmente limpio el tema desde la fecha en que se realizó la consignación correspondiente.**" (Negrilla fuera del texto original)

Es de advertir que ninguno de los correos citados fueron controvertidos por el investigado.

De acuerdo con lo expuesto, la fuente debió demostrar dentro de la presente actuación que el derecho de petición radicado por el señor Alexander Cadena Forero fue atendido de fondo y oportunamente, de modo que al no obrar dentro del expediente ningún elemento de prueba que demuestre tal hecho, no es procedente revocar la sanción impuesta por el incumplimiento del deber contenido en el numeral 7 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

4.2. Respecto de la irretroactividad de la ley sancionatoria y la carga de demostrar el cumplimiento del requisito establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008

En lo que se refiere a este aspecto, en particular, este Despacho no emitirá ningún pronunciamiento, por cuanto, mediante la Resolución No. 28232 del 30 de abril de 2012, que resolvió el recurso de reposición, se ordenó revocar la orden impartida respecto del presunto incumplimiento del requisito especial señalado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

3/

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar la Resolución No. 11557 del 29 de febrero de 2012, de acuerdo con las modificaciones realizadas por la Resolución No. 28232 del 30 de abril de 2012, por las razones planteadas en la parte motiva de este acto administrativo.

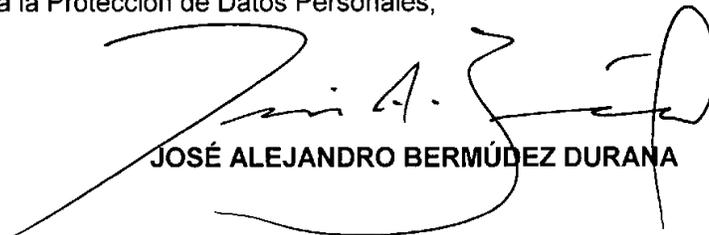
ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al doctor Juan Manuel Casasbuenas Morales, en calidad de apoderado especial de la sociedad CRC Outsourcing S.A.S., identificada con Nit. 830.109.862, o a quien haga sus veces, entregándole copia de la misma e informándole que contra la presente no procede recurso alguno por encontrarse agotada la vía gubernativa.

ARTÍCULO TERCERO: Comunicar el contenido de esta resolución al señor Alexander Cadena Forero, en calidad de reclamante.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 15 MAY 2012

El Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales,



JOSÉ ALEJANDRO BERMÚDEZ DURANA

LPG/MCC
U. C. Casasbuenas

NOTIFICACIÓN:

Investigada:

Entidad: CRC Outsourcing S.A.S.
Identificación: Nit. 830.109.862
Apoderado especial: Juan Manuel Casasbuenas Morales
Dirección: Carrera 4 No. 18 – 50 oficina 404
Ciudad: Bogotá D.C.

COMUNICACIÓN:

Reclamante:

Señor(a): Alexander Cadena Forero
Identificación: C.C. 80.426.492 de Bogotá
Dirección de correspondencia: Carrera 52 No. 127 D - 29
Ciudad: Bogotá D.C.