



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

--- 36 4 2 2
RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

15 JUN 2012
()

Por la cual se resuelve un recurso de reposición

Radicación 11- 134496

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE 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 8 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que con fundamento en la queja radicada ante esta entidad el 11 de octubre de 2011, mediante la cual las señoras María Lorenza Castillo, y Virgilia Natividad Castillo identificadas con cédulas de ciudadanía Nos. 31.286.107 y 38.983.227, manifiestan su inconformidad respecto del reporte negativo efectuado por la sociedad Credivalores – Crediservicios S.A.S. este Despacho inició una investigación administrativa por la presunta violación de la Ley 1266 de 2008.

SEGUNDO: Que efectuado el análisis de la respuesta allegada por la sociedad investigada y el acervo probatorio que reposa en el expediente, esta Superintendencia profirió la Resolución No. 24290 del 25 de abril de 2012, mediante la cual impuso una sanción a Credivalores –Crediservicios S.A.S por la violación de las disposiciones contenidas en los numerales 1 y 7 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

La anterior decisión fue notificada a Credivalores –Crediservicios S.A.S personalmente el 2 de mayo de 2012.

TERCERO: Que dentro del término legal, esto es, el 9 de mayo de 2012, el señor Pablo Ignacio Campillo Orozco representante legal de Credivalores –Crediservicios S.A.S interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la resolución aludida argumentando lo siguiente:

- 3.1 Indica que como bien lo manifestó el 26 de marzo de 2012 en la respuesta a la solicitud de explicaciones "(...) la información reportada en las Bases de Datos cumplió para la fecha del primer reporte, es decir, seis (6) de mayo de 2008, con las prerrogativas que se tenían para ese momento (...)", igualmente señala que "(...) para la fecha del primer reporte 6 de mayo de 2008 la Ley 1266 de 2008 aún no se encontraba vigente y de estarlo ésta contempla un periodo de transición que operó entre el 1 de enero de 2009 al 30 de junio de 2009, plazo concedido para que las entidades adecuaran su funcionamiento y en virtud del mismo esa entidad asumió la función de control y vigilancia y por ente (sic) la de sancionar, hasta el 1 de julio de 2009, por consiguiente, consideramos improcedente la sanción acarreada, teniendo en cuenta que las actuaciones realizadas durante ese periodo son tendientes a la adecuación de los respectivos procedimientos (...)"

Por la cual se resuelve un recurso de reposición

- 3.2 Señala que cuentan con la respectiva autorización y que el reporte "(...) se efectuó en base a una mora real, cosa distinta es que por una falla no imputable a mi representada la documentación suscrita por la Quejosa no se encuentra bajo nuestra custodia, bajo el entendido que CREDIVALORES contrato con la sociedad CRC OUTSOURCING S.A, entidad encargada de efectuar el correspondiente estudio del crédito, así como custodiar la documentación entregada por los usuarios para dicho fin , sin embargo, ésta al finalizar el vínculo contractual no realizó la devolución de toda la documentación, razón por la cual solicitamos a su Despacho la vinculación de CRC OUTSOURCING S.A, a la presente investigación, sin que la misma fuera resuelta favorablemente, argumentando que ésta que ésta no fue quien reportó la información , aún así, consideramos pertinente su vinculación , máxime cuando se está solicitando una información que se encuentra en poder de esa entidad (...)"
- 3.3 Manifiesta que con respecto al derecho de petición "(...) si bien es cierto, existe una comunicación fechada del día 16 de junio de 2010, también lo es, que CREDIVALORES no desconoce la misma, como así se afirma en la Resolución objeto de recurso, sino por el contrario se informó a su Despacho que esa comunicación no hace alusión a los reportes efectuados en la respectiva Base de Datos, sino por el contrario solicita información respecto de la obligación adquirida, por consiguiente, no puede darse por agotado el requisito de procedibilidad consagrado en la Ley de Hábeas Data (...)"
- 3.4 Manifiesta que "(...) la información reportada goza de total veracidad y la misma atiende a la realidad, lo cual no puede ser objeto de censura, máxime cuando la Quejosa no desconoce la obligación adquirida por CREDIVALORES (...)"
- 3.5 Considera que para la fecha del reporte, esta Entidad no contaba con la facultad de imponer sanciones según lo establecido en la Ley 1266 de 2008, y en todo caso en gracia de discusiones es viable ampararse en el artículo 19 de la Ley ibídem. Igualmente señaló que "(...) mi representada tuvo conocimiento de la inconformidad de la Quejosa (sic) una vez fuimos requeridos por su Despacho, más no por previa reclamación de ésta, procediendo de esta manera a la eliminación de la información reportada, actuación que al momento de imponer sanción no fue tomada en cuenta (...)"
- 3.6 Por lo anterior, solicita revocar la resolución 24290 del 25 de abril de 2012, y se absuelva de los cargos a la investigada.

CUARTO: Anotado lo anterior, esta Instancia procederá a analizar los argumentos de la sociedad recurrente.

4.1 Deber de veracidad de la información (Art. 8 numeral 1)

En el presente caso, se debe anotar que la sociedad recurrente reconoció no contar con los soportes documentales de la obligación objeto de reporte en la oportunidad que aduce haberlo hecho, esto es, en las explicaciones brindadas a esta Superintendencia el 26 de marzo de 2012, pues manifiesta reiteradamente que contrató con la sociedad CRC Outsourcing S.A., quien al finalizar el vínculo contractual no realizó la devolución de toda la documentación. Sin embargo, considera que la información es veraz y corresponde a la realidad de la obligación, por lo que señala que su conducta "no puede ser objeto de censura, máxime cuando la quejosa no desconoce la obligación adquirida con CREDIVALORES".

Establecido lo anterior, en el caso particular le compete a este ente de control verificar el cumplimiento de los deberes a cargo de la fuente – Credivalores –Crediservicios S.A.S – en relación con los reportes de información efectuados a la central de riesgo Computec S.A (DataCrédito) relativos a la obligación contraída por la señora Virgilia Navitidad Castillo, a fin

Por la cual se resuelve un recurso de reposición

de determinar si en tales reportes se observaron las normas de protección de datos personales contenidas en la ley ibídem.

Para tal efecto, resulta pertinente hacer referencia a los principios de la administración de datos que están previstos en el artículo 1 de la Ley 1266 de 2008 y, en particular, al principio de veracidad del dato que, implica que la información que *suministre la fuente a los operadores de los bancos de datos bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error*".

Dicho principio se fundamenta en la naturaleza de la información contenida en las bases de datos que debe caracterizarse, entre otros aspectos, por ser comprobable.

Acorde con lo expuesto, la Ley 1266 de 2008, en su artículo 8, consagra como uno de los deberes de las fuentes *"Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable"*. Para ello, las fuentes deben contar con los soportes documentales que den crédito de la existencia y de las condiciones de la obligación.

Es así como, ante la ausencia de soportes que den cuenta de la existencia y condiciones de la obligación reportada no hay garantía de la veracidad de la información suministrada por la fuente por no ser comprobable y, por tanto, se afecta la calidad de la misma.

La sociedad recurrente argumenta que la señora Virgilia Natividad Castillo reconoce la existencia de un vínculo contractual con ella, al manifestar que *"no puede ser objeto de censura, máxime cuando la quejosa no desconoce la obligación adquirida con CREDIVALORES"*. En adición a esto, en el recurso presentado se manifiesta que la información reportada ante la respectiva base de datos fue veraz, real y comprobable puesto que se contaba con la respectiva autorización y se efectuó el reporte de una mora sin violar el derecho al buen nombre del titular.

Al respecto cabe señalar que es labor del órgano de control analizar y valorar cada una de las pruebas allegadas al expediente para proferir una decisión, así, para este caso concreto y de acuerdo con las pruebas que obran dentro del expediente, de una parte tenemos que la sociedad Credivalores –Crediservicios S.A.S efectuó el reporte de una obligación en mora a cargo de la señora Virgilia Natividad Castillo ante el operador de información Computec S.A (DataCrédito) de la cual no tiene soporte y, de otra, que la titular de la información reconoce la suscripción de un pagaré a favor de Credivalores –Crediservicios S.A.S por un *"crédito otorgado por CREDIUNO por un valor total de \$3.839.000."* (fl.1).

Así las cosas, si bien es cierto que la Corte Constitucional¹ ha sido enfática en resaltar el deber que tienen las fuentes de contar con los soportes de la obligación para generar los reportes de información en las bases de datos de los operadores so pena de considerarla inexistente, también lo es que si el titular de la información admite la obligación, no es posible negar su existencia.

¹ Sentencia T-847 de 2010, ponencia del doctor Luis Ernesto Vargas Silva: *" (...) la fuente de la información debe demostrar el origen de la obligación, su existencia y pertinencia, permitiendo el acceso del "aparente" titular del crédito a los correspondientes soportes, los cuales la entidad bancaria o el particular que realiza el cobro, se encuentran en la obligación de conservar. Si no se demuestran o no se tienen los soportes, la obligación se concluye como inexistente o, en el mejor de los casos, se tomaría como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso. (...)"*

Por la cual se resuelve un recurso de reposición

No obstante, es claro que al no contar con los documentos soporte de la obligación no se demuestran las condiciones de la misma y no se tiene certeza que la información reportada corresponda a la realidad, por lo que, la duda no puede resolverse en contra del titular de la información, por el contrario, el dilema debe resolverse a su favor en aras de proteger el derecho fundamental de la titular. Por tal razón, lo procedente es la eliminación de los datos por adolecer de uno de los requisitos establecidos por el principio de veracidad o calidad de los registros o datos, esto es, que el dato sea comprobable.

En ese sentido se pronunció la Corte Constitucional en Sentencia T-803 de 2010, cuando manifestó lo siguiente:

"(...) Adicional a lo anterior, cabe resaltar que en virtud del artículo 8° de la Ley 1266 de 2008, es deber de la fuente de información reportar información comprobable. En este caso, al haber una duda razonable al menos sobre la veracidad del dato, el accionado no logró comprobar que dicha información es imputable a la accionada, y por lo tanto el dato que reportó no cumple con los requisitos legales".

Sin perjuicio de lo expuesto, la duda evidenciada respecto de las condiciones de la obligación objeto de reporte tampoco puede ir en detrimento de la fuente, comoquiera que la incertidumbre respecto del pago no sirve para demostrar la violación de un deber legal del cual se derive una sanción para la fuente por la vulneración de las normas en materia de hábeas data. En este caso, la existencia de una duda razonable respecto de los hechos aducidos por cada una de las partes involucradas dentro de la presente actuación administrativa no puede derivar efectos diferentes para ellas.

Por esta razón y de acuerdo con el principio general de derecho *in dubio pro homine*, se procederá a revocar la sanción impuesta a la fuente mediante la Resolución No. 24290 del 25 de abril de 2012.

4.2 Deber de las fuentes de información de contestar las peticiones de los titulares (Art. 8 numeral 7)

4.2.1 Requisito de Procedibilidad

Respecto de la manifestación hecha por la recurrente, según la cual la señora Virgilia Natividad Castillo no agotó el requisito de procedibilidad contemplado en la Ley 1266 de 2008, debido a que no requirió a la sancionada con anterioridad a la queja interpuesta ante este Despacho, es menester señalar, que el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 establece las facultades otorgadas a esta Superintendencia, para el ejercicio de la función de vigilancia de operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países en lo que se refiere a la actividad de administración de datos personales.

Así, en su numeral 5, señala que esta Superintendencia puede *"ordenar, de oficio o a petición de parte, la corrección, actualización o retiro de datos personales cuando ello sea procedente"*. Igualmente este numeral deja claro que cuando se dé la orden de corrección, actualización o retiro de los datos a petición de un titular afectado, dicho titular debe *"acreditar ante la Superintendencia que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente, y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente"*.

De otra parte el numeral 6 del artículo citado señala como otra de las facultades otorgada la de *"iniciar de oficio o a petición de parte investigaciones administrativas contra los operadores, fuentes y usuarios de información (...) con el fin de establecer si existe responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de las disposiciones de la"*

Por la cual se resuelve un recurso de reposición

presente ley (...) y si es del caso imponer sanciones u ordenar las medidas que resulten pertinentes".

Lo citado anteriormente significa que la reclamación previa presentada por la quejosa ante la fuente o el operador, es un requisito indispensable para que esta Superintendencia pueda ordenar la corrección, actualización o retiro de datos personales a petición del interesado, pero no para iniciar investigaciones administrativas tendientes a establecer si hay lugar o no a la imposición de una sanción.

De otra parte, en relación con la sanción impuesta a la sociedad Credivalores – Crediservicios S.A.S, por no dar respuesta de manera oportuna a la petición radicada por la reclamante el día 16 de junio de 2010 (fls.35 y 36), en la que solicitó fecha y monto de desembolso, tasa de interés aplicable, movimiento histórico de la obligación a cargo y copias de los documentos que soportan la obligación objeto de reporte, la sancionada indicó que "(...) de una lectura detallada se puede inferir que éste no hace alusión alguna al reporte efectuado, por consiguiente, nos apartamos de la afirmación del Director de dar por agotado dicho requisito (...)", por lo que se observa tras un segundo análisis del material obrante en el expediente, que le asiste razón a la recurrente, pues la mencionada petición radicada por la reclamante ante la fuente el 16 de junio de 2010 (fls.35 y 36), no está relacionada con la afectación del derecho de Habeas Data de la señora Virgilia Natividad Castillo.

Así las cosas, este Despacho advierte que la sancionada no incumplió con el deber contenido en el numeral 7 de la Ley 1266 de 2008, por lo que se revocará la sanción impuesta con base en lo expuesto líneas atrás.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Revocar la Resolución No. 24290 del 25 de abril de 2012 y en su lugar, se ordena el archivo de la actuación por las razones expuestas en la parte motiva de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente a la sociedad Credivalores –Crediservicios S.A.S., identificada con el Nit. 805.025.964, a través de su representante legal o a quien haga sus veces, en calidad de investigada entregándole copia de la misma e informándole que contra ella no procede recurso alguno por encontrarse agotada la vía gubernativa.

ARTÍCULO TERCERO: Comunicar la presente decisión a las señoras Virgilia Natividad Castillo y María Lorenza Castillo, identificadas con C.C Nos. 38.983.227 y 31.286.107, en calidad de reclamantes.

NOTIFÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C.,

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales

15 JUNI 2012


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Por la cual se resuelve un recurso de reposición

NOTIFICACIÓN

Investigada:

Entidad: Credivalores-Crediservicios S.A.S.
Identificación: Nit. 805.025.964
Representante Legal: Pablo Ignacio Campillo Orozco
Dirección: Carrera 10 No. 65-98 Piso 4
Ciudad: Bogotá D.C.

COMUNICACIÓN

Reclamantes:

Señora: María Lorenza Castillo
Identificación: C.C. 31.286.107
Señora: Virgilia Natividad Castillo
Identificación: C.C. 38.983.227
Dirección: Carrera 83 B 2 No. 42 A -40 casa 41 Real Palmera etapa 1
Ciudad: Cali- Valle

DGC/pfc