



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 21224 DE 2017

( 27 ABR. 2017 )

Por la cual se imparte una orden

Radicación 16 – 152872

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 10 de junio 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:**

Señora: [REDACTED]

Identificación: [REDACTED]

**Fuente de información:**

Entidad: Banco Pichincha S.A.

Identificación: Nit. 890.200.756-7

Controlante: Darío Fidel Egas Grijalva

Identificación: C.C.1.701.620.310 de la República de Ecuador

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

- 2.1 Manifiesta que la sociedad Banco Pichincha S.A. realizó envío a través de mensaje de texto información indicando que su nombre registra una obligación en mora.
- 2.2 Señala que en varias ocasiones le informó a la sociedad enunciada que no adquirió ninguna obligación con la misma y no tiene ninguna relación comercial con esta, frente a lo cual le indicaron un correo electrónico a través el cual debería manifestar su deseo de no continuar recibiendo información.
- 2.3 Aduce que el 10 de mayo de 2016 realizó solicitud ante la sociedad en comento para dejar de recibir información en su número de celular, de la cual recibió respuesta el 9 de junio a través de la cual le solicitaron aportar el contrato de telefonía celular.
- 2.4 solicita se ordene la eliminación de su información personal de las bases de datos de la sociedad en mención.

**TERCERO:** Que con base en los hechos anotados, el día 24 de agosto de 2016 esta Superintendencia requirió a la sociedad Banco Pichincha S.A., con el fin de que se pronunciara sobre los hechos de la denuncia y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer. Adicionalmente se le solicitó informar lo siguiente:

Por la cual se imparte una orden

"(...)

1. *Acreditar prueba de la autorización (previa e informada) otorgada por el Titular de la información para el tratamiento de sus datos personales.*
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 mediante comunicación del 15 de septiembre de 2016, la sociedad Banco Pichincha S.A., dio respuesta al requerimiento solicitado (fls.08 y 09) aduciendo lo siguiente:

- 4.1 Señala que la señora Rosa María Sequera Palacio no tiene vínculo comercial alguno con la sociedad.
- 4.2 Que en el mes de mayo la reclamante presentó un reclamo el cual se contestó el mediante comunicado [REDACTED] través del cual le indicaron que debía aportar una certificación del operador de telefonía móvil con el fin de demostrar la titularidad de la línea, toda vez que el número [REDACTED] diligenciado en un formato de solicitud de crédito (fl.08).
- 4.3 Que a la fecha no se ha recibido la certificación descrita en el acápite anterior para proceder a realizar los ajustes correspondientes.

**QUINTO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio y objeto de la presente actuación.**

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 la señor R [REDACTED] que se elimine la información registrada en las bases de datos de la sociedad Banco Pichincha S.A., esta Dirección limitará su actuación a la salvaguarda efectiva de su derecho

Por la cual se imparte una orden

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.

## **SEXTO: Análisis del caso y valoración probatoria**

### **6.1 Solicitud de supresión de 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*

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

Por la cual se imparte una orden

*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 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 recogida en el capítulo 26 sección 2 artículo 2.2.2.25.2.7 del Decreto 1074 de 2015<sup>3</sup>.

Ahora bien, superada la anterior discusión, se observa que en el presente caso la titular solicita que no se continúen enviando mensajes de texto a su número de celular de la sociedad Banco Pichincha S.A. ya que no tienen ninguna relación comercial con la enunciada.

Por su parte, en comunicación del 15 de septiembre de 2016, la sociedad Banco Pichincha S.A., señaló que la reclamante no tiene ningún vínculo comercial con la misma. Sin embargo se negó a tramitar la petición de eliminación y procedió a solicitar a la señora Rosa M. [REDACTED] una certificación de la empresa de telefonía móvil con el fin de comprobar la titularidad de la línea y de esta forma proceder a la eliminación solicitada (fi.08).

Es claro que la petición de la titular ante esta Superintendencia es que no se continúe enviando a su número de celular información de una obligación no adquirió, de tal forma que el asunto que deberá discernir este Despacho es si el Responsable se encuentra obligado o no a actualizar los datos personales de la titular *per se*, resultando evidente, en orden a las pruebas aportadas, que procede la solicitud de eliminación de la información registrada en las bases de datos de la citada sociedad ya que no existe un deber legal ni contractual que lo impida.

De acuerdo con la respuesta dada por la sociedad Banco Pichincha S.A., advierte este Despacho que junto con su respuesta, El Banco Pichincha S.A., no allegó prueba alguna que demostrara que estaba obligado a conservar en sus bases de datos dicho teléfono, ya fuese por tener un deber legal de mantener dicha información por haber sido reportada por otro titular como propio, o en virtud de un deber contractual con otra institución, y si persiste en exigir una carga adicional a la señora S. [REDACTED] de atender su solicitud de eliminación de las bases de datos de dicha sociedad, pese a que ésta no tiene vínculo contractual alguno con dicho banco.

Así las cosas, se ordenará que en el término establecido en la parte resolutive de este acto administrativo, la sociedad Banco Pichincha S.A. elimine el número [REDACTED] cargo de la reclamante así como cualquier información que de esta repose en sus bases de datos ya que el reclamante no posee vínculo alguno que los faculte a tratar sus datos personales, y de acuerdo con la voluntad de la misma de no recibir información alguna de la sociedad en comento. Lo anterior, con fundamento a lo expuesto por la Corte Constitucional quien ha dispuesto que *"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*

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

<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

*contractual entre la persona y el controlador de datos, que haga necesaria la permanencia del dato”.*

En mérito de lo expuesto, este Despacho

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar a la sociedad Banco Pichincha S.A. identificada con el Nit. 890.200.756-7, que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, proceda a eliminar de sus bases de datos el número de celular y datos personales que hubiere registrado de la reclamante [REDACTED]

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La sociedad Banco Pichincha S.A. 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 Pichincha S.A. acreedora de las sanciones previstas en la ley.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Banco Pichincha S.A. identificada con el Nit. 890.200.756-7 a través de su representante legal, así como a la 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.,

27 ABR. 2017

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

  
**CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ**

LCTM/MYLP

Por la cual se imparte una orden

**Notificaciones:**

**Titular de la información:**

Señora: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Ciudad: [REDACTED]  
Correo electrónico: [REDACTED]

**Fuente de información:**

Entidad: Banco Pichincha S.A.  
Identificación: Nit. 890.200.756-7  
Controlante: Darío Fidel Egas Grijalva  
Identificación: C.C. 1.701.620.310 de la República de Ecuador  
Dirección: Carrera 11 No. 92 – 09  
Ciudad: Bogotá D.C.  
Correo electrónico: [notificacionesjudiciales@pichincha.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@pichincha.com.co)