



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 73005 DE 2018  
( 28 SEP 2018)

Por la cual se imparte una orden administrativa

Radicación No. 18-19993

VERSIÓN PÚBLICA

LA DIRECTORA (E) 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 17 de enero de 2018 se presentó ante esta Superintendencia solicitud de supresión de datos personales, de acuerdo con las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012, entre las partes que se describen a continuación:

**Titular de la información:**

Nombre: [REDACTED]

Identificación:

C.C. No. [REDACTED]

**Responsable de la información:**

Entidad:

Banco Comercial Av Villas

Identificación:

Nit. 860.035.827-5

Junta Directiva primer renglón:

Bernardo Noreña Ocampo

Identificación:

C.C. No. 79.151.361

**SEGUNDO:** De la solicitud del reclamante se extraen los siguientes hechos:

- 2.1 Que remitió correo electrónico el 3 de enero de 2018 a [soporteservicio1@banco.avvillas.com.co](mailto:soporteservicio1@banco.avvillas.com.co) y [oporteservicio2@banco.avvillas.com.co](mailto:oporteservicio2@banco.avvillas.com.co) (fl. 3) solicitando la eliminación de todos los datos personales que reposen en la base de datos del Banco, así como en las respectivas filiales del Grupo Aval.
- 2.2 Que efectuó la anterior solicitud en razón a que no existe ningún tipo de relación contractual, ya que solicitó la cancelación de las tarjetas de crédito que poseía con el Banco, al no cumplir este último las condiciones comerciales ofrecidas.
- 2.3 Que a pesar de haber efectuado la solicitud de eliminación de sus datos personales en enero de 2018, a marzo de 2018 sigue recibiendo en su línea personal [REDACTED] mensajes promocionales del Banco Av Villas.
- 2.4 Que en documento del 29 de enero de 2018 (fl. 6 anverso) la Jefatura de Soporte Postventa PQR informó a la Defensoría del Cliente que el titular de la información cuenta con formulario de vinculación de producto en donde se relaciona su información comercial. Que dando cumplimiento a la respectiva solicitud de no recibir ningún ofrecimiento comercial, informó que su identificación sería excluida de la base de datos utilizada con fines comerciales.

**TERCERO:** Que mediante oficio del 23 de abril de 2018 (fl. 11), esta Superintendencia requirió al Banco Comercial Av Villas S.A., con el fin de que se pronunciara sobre los

Por la cual se imparte una orden administrativa

hechos del reclamo 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.*
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 ustedes eliminaron, actualizaron o corrigieron la información del Titular.*

(...)"

**CUARTO:** Que vencido el término de solicitud de explicaciones, el Banco Comercial Av Villas S.A., no ejerció su derecho a la defensa y contradicción, pese a que la comunicación se envió a la dirección de notificación judicial que aparece en el certificado de existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio de Bogotá D.C de la sociedad que para el efecto corresponde a la carrera 13 # 26 A-47 Piso 24 de la ciudad de Bogotá.

**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 el señor [REDACTED], radica en suprimir sus datos personales de la base de datos del Banco Comercial Av Villas S.A., esta Dirección limitará su actuación a la salvaguarda efectiva de su derecho de hábeas data según la facultad conferida en el literal b) 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 esta entidad se reserva la facultad de verificar 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 Silencio del Responsable de la información**

Ahora bien, comoquiera que la sociedad Banco Comercial Av Villas S.A., no respondió al requerimiento realizado por este Despacho el 23 de abril de 2018, es preciso tener en cuenta en el caso particular que el inciso primero (1°) del artículo 42 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) dispone lo siguiente:

*"(...) Habiéndose dado oportunidad a los interesados para expresar sus opiniones, y con base en las pruebas e informes disponibles, se tomará la decisión que será motivada (...)"*

Por otra parte, el artículo el artículo 176 del Código General del Proceso señala que:

Por la cual se imparte una orden administrativa

*"(...) Las pruebas deberán ser apreciadas en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, sin perjuicio de las solemnidades prescritas en la ley sustancial para la existencia o validez de ciertos actos.*

*El juez expondrá siempre razonadamente el mérito que le asigne a cada prueba (...)*

Atendiendo las reglas citadas, encontramos que, para el caso que nos ocupa, vencido el término otorgado por esta Superintendencia para que la sociedad Banco Comercial Av Villas S.A, rindiera sus explicaciones y ejerciera su derecho de defensa y contradicción, éste no se pronunció al respecto; es decir, guardó silencio, razón por la cual se tendrán por ciertos los hechos narrados por el reclamante en donde afirma que no sostienen ninguna relación contractual ni comercial, debido a la devolución de los productos inicialmente contratados, y que a pesar de haber solicitado previamente la eliminación de los datos personales en sus bases de datos, mediante reclamación efectuada por correo electrónico, el Banco le sigue enviando mensajes promocionales a su línea celular personal.

Ante el silencio del Banco Av Villas se tendrán por ciertos los hechos narrados por el reclamante, según los cuales, a pesar de haber solicitado la supresión de los datos personales ante el Banco, dicha entidad no ha atendido su solicitud.

#### **6.2 Respetto de derecho de los titulares de solicitar la eliminación de su información personal.**

Frente a la posibilidad que tienen los titulares de solicitar la supresión de sus datos personales, 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 actualización, rectificación y supresión de su información personal cuando en el dato resulte, inexacto, incompleto, fraccionado, induzca a error o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado; 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

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

Por la cual se imparte una orden administrativa

*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' (...)².*

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 supresión 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, en aras de garantizar el debido proceso, la Superintendencia de Industria y Comercio deberá determinar que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y (ii) en virtud de la solicitud libre y voluntaria del Titular del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la referida base de datos.

Frente al particular encuentra este Despacho que en virtud de lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, conforme al principio de libertad, el tratamiento de la información personal sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular.

Así las cosas, se evidencia que, conforme a la manifestación del titular de la información, relativa a que no tienen ninguna relación comercial y/o contractual con el Banco Comercial Av Villas S.A., estos le remiten a través de mensajes de texto (sms) información promocional, sobre la cual no se encuentra interesado. Que ha solicitado la eliminación de sus datos personales de la base de datos del Banco, pero que este sigue remitiéndole mensajes.

No obstante lo anterior, vencido el término de solicitud de explicaciones, la sociedad Banco Comercial Av Villas S.A., no ejerció su derecho a la defensa y contradicción, por lo cual este Despacho dará por ciertos los hechos narrados por el reclamante.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que el Banco guardó silencio y no aportó ninguna prueba que permita determinar que eliminó de sus bases de datos la información personal del reclamante, este Despacho encuentra que es procedente ordenar en el término establecido en la parte resolutive de este acto administrativo, al Banco Comercial Av Villas S.A., para que proceda a eliminar la información que en sus bases de datos tengan del señor [REDACTED] como medida para la protección de su derecho fundamental.

Finalmente, se advierte al reclamante que de recibir nuevamente información similar a la que fue objeto de reclamación por parte de la investigada podrá, en ejercicio de su derecho de hábeas data, presentar nuevamente queja ante esta Superintendencia indicando claramente los hechos y pretensiones de esta 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 Comercial Av Villas S.A., identificada con el Nit. 860.035.827-5 que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, adelante el procedimiento pertinente para que se suprima la información contenida en sus bases de datos a nombre del señor [REDACTED], identificado con cédula de ciudadanía No. [REDACTED]

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El Banco Comercial Av Villas S.A., deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de

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

Por la cual se imparte una orden administrativa

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 al Banco Comercial Av Villas S.A., acreedora de las sanciones previstas en la ley.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Banco Comercial Av Villas S.A., identificada con el Nit. 860.035.827-5 a través de su representante legal, así como al reclamante entregándoles copia de esta 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.,

28 SEP 2018

La Directora ( E ) de Investigación de Protección de Datos Personales,

  
**DIANA CRISTINA GIL CUERVO**

Por la cual se imparte una orden administrativa

**Radicación No. 18-19993****NOTIFICACIONES:****Reclamante:**

Nombre:

Identificación:

Dirección:

Ciudad:

Correo electrónico:

[REDACTED]  
C.C. No. [REDACTED]  
[REDACTED]  
Bogotá D.C.  
[REDACTED]**Responsable de la información:**

Entidad:

Identificación:

Junta Directiva

Primer renglón :

Identificación:

Dirección:

Ciudad:

Correo electrónico:

Banco Comercial Av Villas S.A.

Nit. 860.035.827-5

Bernardo Noreña Ocampo

C.C. No. 79.151.361

Kra. 13 # 26 A - 47 Piso 1

Bogotá D.C.

notificacionesjudiciales@bancoavillas.com.co