

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
RAD: 11-033608- -00001-0000 Fecha: 2011-04-29 10:19:34  
DEP: 10 OFICINAJURIDICA  
TRA: 113 CONSULCONCEP EVE: SIN EVENTO  
ACT: 440 RESPUESTA Folios: 1

10

Señora  
**SANDRA MILENA ORTIZ RUBIANO**  
monideloso\_2@yahoo.es

Asunto: Radicación: 11-033608- -00001-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

## 1. Objeto de la Consulta

Solicita que se le informe que debe hacer ya que aparece reportada en Datacrédito por un valor de \$66.000 pesos por la empresa Marketing personal de Medellín, con la cual no ha tenido ningún vínculo contractual y quienes reconocen que no tiene deuda pendiente con ellos.

A continuación nos permitimos suministrarle información relevante en relación con el tema de la consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que mediante un concepto esta Oficina no puede resolver situaciones particulares de los peticionarios.

## 2. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor y competencia desleal.

### 2.1. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de Protección al Consumidor

La Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor



cuenta con las siguientes atribuciones:

- En virtud de las atribuciones conferidas en el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010 (Artículo 1º, numeral 14), la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en el Decreto 3466 de 1982 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, entre otras.
- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilancia de los operadores y fuentes conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).

En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998

### 3. Habeas data

Sea lo primero señalar que el artículo 15 de la Constitución Política, establece:

"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

"En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución". (Subrayado fuera de texto).

Respecto de la disposición transcrita la Corte Constitucional, en Sentencia T-060 de 2003, Magistrado Ponente, Doctor Eduardo Montealegre Lynnet, ha señalado:

"El derecho de habeas data, definido por el artículo 15 de la Carta, consiste en la facultad que tiene cada persona para conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. La ubicación de la precitada norma en el Capítulo Primero del Libro Segundo de la Carta, correspondiente a los "derechos fundamentales", no deja duda acerca de la categoría de tal reconocida al derecho en referencia. Respecto de su protección, el constituyente indicó adicionalmente que en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

“De esta manera, el núcleo esencial del derecho de habeas data está integrado por el derecho a la libertad y a la autodeterminación informática en general, y por la libertad económica en particular, pues, como lo ha establecido la Corte, ella podría verse vulnerada al restringirse indebidamente en virtud de la circulación de datos que no sean veraces, o que no haya sido autorizada por la persona concernida o por la ley.

“La autodeterminación es la posibilidad de que dispone una persona para permitir que sus datos se almacenen, circulen y sean usados de conformidad con las regulaciones legales. (...)”. (Subrayado fuera de texto).

De igual modo la honorable Corte Constitucional en Sentencia C-981 de 2000, magistrado ponente Dra. Clara Inés Vargas Hernández, ha considerado que “hace parte del habeas data la previa autorización expresa y voluntaria que debe dar el interesado para que un tercero pueda disponer de su información personal, asistiéndole el derecho no solamente a autorizar su circulación sino a rectificarlos o actualizarlos”.(Subrayado fuera del texto)

Como se advierte, el precepto constitucional consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política establece que las personas, en desarrollo de su derecho a la autodeterminación informática y el principio de libertad son quienes de forma expresa autorizan que la información que sobre ellos se recaude, circule o pueda ser incluida en un banco de datos.

La ausencia de dicha autorización implica necesariamente que los datos personales asociados al titular no podrán ser reportados por la fuente a un operador de información.

Ahora bien, la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data en su artículo 3 consagra las siguientes definiciones:

“a) Titular de la información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley;

b) Fuente de información. Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. (...)

c) Operador de información. Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. (...)

(...)



g) Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley."

(Subrayado fuera de texto)

Así mismo, la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-1011 de 2008, la cual efectuó el proceso de revisión del proyecto de Ley Estatutaria No. 27/06 Senado -221/07 Cámara (Acum. 05/06 Senado) "Por la cual se dictan disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países", en unos de sus apartes, señaló:

"En contrario, los datos semiprivados y privados, habida cuenta la naturaleza de la información que contienen, se les adscriben restricciones progresivas en su legítima posibilidad de divulgación, que se aumentan en tanto más se acerquen a las prerrogativas propias del derecho a la intimidad (1). De esta forma, el dato financiero, comercial y crediticio, si bien no es público ni tampoco íntimo, puede ser accedido legítimamente previa orden judicial o administrativa o a través de procedimientos de gestión de datos personales, en todo caso respetuosos de los derechos fundamentales interferidos por esos procesos, especialmente el derecho al hábeas data financiero.

"En este escenario, como lo ha reconocido esta Corporación en oportunidades anteriores, el acceso a la información es un acto compatible por la Constitución, amén de la necesidad de ponderar el ejercicio del derecho al hábeas data del titular de la información semiprivada, para el caso objeto de análisis de contenido comercial y crediticio, y la protección del derecho a la información que tiene los sujetos que concurren al mercado económico y que, por ende, están interesados en obtener datos que les permitan determinar el nivel de riesgo crediticio de los sujetos concernidos. precisamente, el objeto general del Proyecto de Ley es establecer las reglas que permitan que la utilización de esa información semiprivada resulte respetuosa de los derechos y libertades predicables de los procesos de recolección, tratamiento y circulación de datos personales."

En tal virtud, al tratarse de la categoría de "datos semiprivados" para efectos de acceder a dicha información, se debe respetar los derechos fundamentales en todas las etapas de recolección, tratamiento y circulación de los datos personales.

Ahora bien, en relación con la permanencia del reporte del dato negativo y para el tema específico de consulta, los incisos 4 y 5 del artículo 21 de la precitada Ley establecen lo siguiente:

Los titulares de la información que cancelen sus obligaciones objeto de reporte dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, permanecerán con dicha información negativa en los bancos de datos por el término de un (1) año,



contado a partir de la fecha de cancelación de tales obligaciones. Cumplido este plazo de un (1) año, el dato negativo deberá ser retirado automáticamente de los bancos de datos.

El beneficio previsto en este artículo se perderá en caso que el titular de la información incurra nuevamente en mora, evento en el cual su reporte reflejará nuevamente la totalidad de los incumplimientos pasados, en los términos previstos en el artículo 13 de esta ley.

(Subrayado fuera de texto)

El artículo 16 de la precitada Ley establece un procedimiento para la presentación de reclamos de la siguiente manera:

\ "Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.

3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante



la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.

5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "información en discusión judicial" y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito."

En tal virtud, puede dirigirse previamente ante el operador o a la fuente respectiva, a fin de solicitar la información por usted requerida y/o actualización de los datos personales de considerarlo pertinente.

Sin perjuicio de lo expuesto, en caso que la petición o reclamo no sea atendida o le sea desfavorable por el operador de la información puede acudir ante esta Entidad, a fin de hacer valer sus derechos en materia de hábeas data. (Ley 1266 de 2008, artículo 20).

Por otra parte, de acuerdo con lo previsto por el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia para "Ordenar de oficio o a petición de parte la corrección, actualización o retiro de datos personales cuando ello sea procedente, conforme con lo establecido en la presente ley. Cuando sea a petición de parte, se deberá 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".(Subrayado fuera del texto)

Lo anterior, para efectos de llegar a presentar una reclamación relacionada con la violación de sus derechos de hábeas data, ante esta Superintendencia, debe adjuntar la prueba mediante la cual acredite que presentó reclamo previo ante la fuente o el operador (con constancia de radicación), así como la respuesta desfavorable o la afirmación de que su requerimiento no fue atendido en el término legal de quince (15)



Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta entidad, puede consultar nuestra página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co). En la pestaña "Información General" y en "Doctrina", encontrará conceptos emitidos por esta Superintendencia. Así mismo, podrá servirse del índice temático de normas y conceptos.

-----  
1. Sentencia C- 1011 de 2008 de 16 de Octubre de 2008, Referencia: Expediente PE - 029, Magistrado Ponente: Jaime Córdoba Triviño. "Aquí debe insistirse en que los derechos fundamentales a la intimidad, el buen nombre y al hábeas data tienen naturaleza independiente y cada uno de ellos ofrece un grupo de garantías específicas. Aunque en una etapa temprana de la jurisprudencia constitucional, el contenido de estos derechos era confundido, especialmente en la vertiente de considerar al hábeas data como una garantía propia del derecho a la intimidad, esta confusión está actualmente superada, de manera tal que al derecho al hábeas data se le confiere carácter autónomo y con espectro amplio, que ampara todos los procesos de administración de datos personales (...)" (Subrayado fuera del texto)

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica