



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

4 7 7 6 9
RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2016

(2 6 JUL 2016

Por la cual se impone una sanción

Radicación 15-109336

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 los numerales 4 y 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 4 y 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011, son funciones de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales (en adelante, la "Dirección"): "[T]ramitar y decidir las investigaciones adelantadas contra los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza" y, "[O]rdenar la corrección, actualización o retiro de datos personales de una base de datos, cuando así se determine dentro de la investigación".

SEGUNDO: Que el 18 de julio de 2013, [REDACTED] presentó una reclamación directa en las instalaciones de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** (en adelante "**COLOMBIA MÓVIL**"), debido a que esta sociedad reportó con información negativa la obligación No. 257400 ante el Operador de Información **CIFIN S.A.** En palabras del quejoso, "*por error de digitaci?n (sic) me reporto (sic) ante las centrales de riesgo por confusi?n (sic) (...) el error de digitación es que colocaron mi numero (sic) de cedula (sic) y les falto (sic) agregarle el numero (sic) 2 al final.*"¹, en consecuencia reportó como Titular del dato negativo a [REDACTED] en vez de reportar a [REDACTED], Titular real de la obligación que reportó **COLOMBIA MÓVIL**, como fuente de información.

Como pruebas que cimientan la fundamentación fáctica narrada en la denuncia, [REDACTED] presentó copia del primer reclamo presentado ante **COLOMBIA MÓVIL** el 18 de julio de 2013, en el cual le reclamó por los hechos ocurridos y solicitó el retiro del reporte en la central de riesgos referida. Además, aportó el historial crediticio emitido por el Operador **CIFIN S.A.** correspondiente a la fecha 12 de julio de 2013.

TERCERO: Que con fundamento en los hechos anotados y en virtud de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, para los efectos previstos en los numerales 5 y 6 del mismo artículo, este Despacho inició investigación administrativa con la expedición de la Resolución

¹ Folios 2 a 4 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente. Entiéndase que en el presente acto administrativo cuando se hace referencia al Expediente, el mismo corresponde al radicado con el No. 15-109336.

Por la cual se impone una sanción

No. [REDACTED] del 14 de julio de 2015², por la presunta vulneración de las normas sobre protección de datos personales, específicamente por la vulneración al deber dispuesto en el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008³.

Dicha resolución fue notificada conforme a ley a la investigada, con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de investigación y para que aportara las pruebas que pretendía hacer valer en ejercicio de su derecho de defensa.

CUARTO: Que mediante las comunicaciones radicadas con los Nos. 15-109336-6 del 9 de septiembre de 2015⁴ y 15-109336-7 del 10 de septiembre de 2015⁵, **COLOMBIA MÓVIL** remitió un primer escrito de descargos y solicitud de pruebas. A su vez:

4.1 Presentó un incidente de nulidad por violación al debido proceso, con fundamento en los artículos 47, 208 y 209 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (en adelante, "CPACA") y en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, de los cuales la investigada concluye que:

"(...) la Resolución 3599 (sic) de 2015, debería contener las disposiciones presuntamente violadas por la Compañía, con el propósito de que la misma tuviera la oportunidad de verificar si de acuerdo con los hechos expuestos se vulneró o no y con esto, realizar los descargos respectivos.

(...)

Así las cosas, y de acuerdo con los artículos arriba indicados, la falta de la referencia a los artículos presuntamente vulnerados, configura una violación al debido proceso, pues la Compañía no tiene la oportunidad de verificar las disposiciones presuntamente vulneradas y dar respuesta sobre las razones que dieron inicio a la investigación. Lo anterior, además, resulta en la nulidad del acto administrativo que se expidió sin la observancia de los procedimientos que exige la Ley."⁶

4.2 Alegó la falta de objeto en la investigación administrativa que aquí se adelanta por tratarse de un hecho superado, en virtud de que:

"(...) la solicitud de un usuario que dio nacimiento a la presente investigación fue resuelta desde el año 2013, dentro del término legal que tiene la Compañía para resolver los derechos de petición de los usuarios. Es decir que en cuanto Colombia Móvil conoció de los hechos manifestados por el usuario, procedió a realizar la eliminación de la información negativa ante la central de riesgo CIFIN. Lo anterior, deja

² Folios 49 a 50 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente.

³ "Artículo 8. Deberes de las fuentes de la información. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

1. 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.

(...)"

⁴ Folios 51 a 78.

⁵ Folios 79 a 104.

⁶ Folio 53 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente.

Por la cual se impone una sanción

sin objeto la presente investigación pues los hechos en los que se fundamenta no existen.

Frente al hecho superado, se hace necesario precisar que las obligaciones se extinguen (entre otras) por el pago de las mismas. Es decir que al extinguirse el objeto que relacionaba a dos partes, desaparecen (sic) también las obligaciones que se derivaban para cada una de ellas en virtud de dicho objeto. En otras palabras, se puede determinar que hay carencia de objeto (...)"⁷.

Por todo lo anterior, **COLOMBIA MÓVIL** solicitó, principalmente, que se declare la nulidad de la Resolución No. 35991 del 14 de julio de 2015 y, subsidiariamente, que se archive la investigación de la referencia, teniendo en consideración la efectiva gestión y respuesta que la investigada otorgó al usuario de la Información del caso en discusión.

QUINTO: Que mediante Resolución No. 85565 del 30 de octubre de 2015⁸, esta Dirección resolvió rechazar la solicitud de nulidad de la Resolución No. 35991 del 14 de julio de 2015, por la falta de competencia de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** (en adelante, "**SIC**") en la resolución de este tipo de conflictos, los cuales, según el CPACA, deberán ser llevados ante la jurisdicción contenciosa administrativa.

Así mismo, por medio del "**ARTÍCULO SEGUNDO**" de la parte resolutive de la Resolución No. 85565 del 30 de octubre de 2015, la Dirección resolvió corregir un error presentado en el numeral "**SEGUNDO**" de la parte considerativa de la Resolución No. 35991 del 14 de julio de 2015, estableciendo que el nuevo texto es el siguiente:

"SEGUNDO: Que con fundamento en los hechos manifestados y en virtud de los dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, para los efectos previstos en los numerales 5° y 6° del mismo artículo, se inicia investigación administrativa por la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales consagradas en particular en los numerales 1 y 7 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, que se relaciona a continuación:

"Artículo 8. Deberes de las fuentes de la información. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

2. 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.

(...)"⁹.

Por todo lo anterior, le fue concedido nuevamente un término de quince (15) días hábiles, a **COLOMBIA MÓVIL**, a partir de su notificación, con el fin de que, fundamentado en las correcciones realizadas a través de la Resolución No. 85565 del 30 de octubre de 2015, volviera a presentar un escrito de descargos y aportara o solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro de la presente investigación.

SEXTO: Que encontrándose dentro del término establecido para el efecto y mediante comunicación radicada con el No. 15-109336-12 del 26 de noviembre de 2015¹⁰, la investigada

⁷ Folio 54 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente.

⁸ Folios 108 y 109.

⁹ Folio 109 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente.

¹⁰ Folios 110 a 148

Por la cual se impone una sanción

aportó de nuevo pruebas y presentó escrito de descargos, argumentando el no incumplimiento de los dispuesto en el numeral 1 de la Ley 1266 de 2008, para lo cual manifestó:

Imagen No. 1

1. La Compañía corrigió el error en cuanto tuvo conocimiento de la situación

El Despacho formula cargos debido a que considera que la Compañía incumplió el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 que señala:

“Artículo 8: Deberes de las fuentes de información. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

1. *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 (...)*”

Frente al artículo citado, el cual el Despacho considera que la Compañía incumplió vale decir que tal y como lo demuestran los hechos señalados arriba, Colombia Móvil procedió a realizar la corrección de la cuenta del usuario ante las centrales de riesgo en cuanto tuvo conocimiento del error que se había cometido. Lo anterior da fe de la voluntad de la Compañía de enmendar los errores que tengan lugar. Vale la pena expresar que si bien este tipo de errores no son deseados por la Compañía, la misma no está exenta en un cien por ciento de ellos, pues maneja diariamente información de innumerables usuarios. No obstante y como puede evidenciar el Despacho, este tipo de situaciones no es el constante de la Compañía y para el presente caso se corrigió de forma inmediata por lo que el objeto que dio inició a la reclamación del usuario ya fue superado.

2. Dosimetría de la sanción

La Compañía considera prudente solicitar al Despacho que en caso de considerar que Colombia Móvil debe ser merecedora de las sanciones previstas en el artículo 20 de la Ley 1266 de 2008, se tengan en cuenta los criterios para la graduación de las sanciones, establecidos en el artículo 19 de la misma Ley, especialmente el reconocimiento de la Compañía frente al error, el arreglo del mismo de manera inmediata y relacionado a éste la dimensión del daño generado.

Fuente: Escrito de descargos correspondiente al Radicado No. 15-109336-12

En razón de lo anterior, **COLOMBIA MÓVIL** solicitó a esta Dirección que se abstenga de imponerle una sanción, toda vez que corrigió el error en cuanto tuvo conocimiento del mismo.

Pone de presente este Despacho, que a pesar de que el ARTÍCULO SEGUNDO de la parte resolutive de la Resolución No. 85565 del 30 de octubre de 2015 indica que los cargos imputados por medio de la Resolución No. 35991 del 14 de julio de 2015 son los numerales 1 y 7 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, la Dirección aclara que, tal y como lo entendió la investigada en su escrito de descargos, que el único cargo imputado a **COLOMBIA MÓVIL** es el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

Por la cual se impone una sanción

SÉPTIMO: Que mediante Resolución No. 100305 del 23 de diciembre de 2015¹¹, la Dirección resolvió incorporar todos los documentos allegados como prueba a este Despacho y prescindió del término de treinta (30) días consagrado en el artículo 48 del CPACA.

OCTAVO: Que dentro de la presente investigación administrativa obran como pruebas las siguientes:

8.1 Pruebas aportadas por el reclamante

- Copia del reclamo presentado ante **COLOMBIA MÓVIL** el 18 de julio de 2013, identificada con código único No. [REDACTED] (fl. 5).
- Historial crediticio emitido por **CIFIN S.A.** de fecha 12 de julio de 2013. (fl. 6).

8.2 Pruebas aportadas por la investigada

- Copia del Certificado de Existencia y Representación Legal de **COLOMBIA MÓVIL** (fls. 113 a 124).
- Copia del reclamo presentado por [REDACTED] el 18 de julio de 2013, identificada con código único No. [REDACTED] (fl. 125).
- Copia de la respuesta emitida por **COLOMBIA MÓVIL** a **WILSON HALABY NAGI** el 5 de agosto de 2013, respecto a la reclamación identificada con código único No. [REDACTED] (fls. 126 a 129).
- Copia del reclamo presentado por **WILSON HALABY NAGI** el 10 de agosto de 2013, identificada con código único No. [REDACTED] (fls. 130 a 133).
- Copia de la comunicación emitida por **COLOMBIA MÓVIL** a [REDACTED] como respuesta al recurso de reposición en subsidio apelación, identificado con código único No. [REDACTED] del 30 de agosto de 2013 (fls. 134 a 139).
- Copia de la respuesta emitida por **COLOMBIA MÓVIL** a [REDACTED] el 3 de septiembre de 2013, identificada con código único No. [REDACTED] (fls. 140 a 142).
- Copia de la respuesta emitida por **COLOMBIA MÓVIL** a [REDACTED] el 29 de agosto de 2013, identificada con número de solicitud 802071 (fls. 143 a 146).
- Copia de la historia de crédito de **WILSON HALABY NAGI** emitida por el Operador **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, administrador de la base de datos **DATA CRÉDITO** (fl. 147).
- Copia de la consulta realizada a la historia de crédito de [REDACTED], a través del Operador **CIFIN S.A.**, el 20 de agosto de 2015 (fl. 148).

8.3 Pruebas decretadas por esta Dirección

- Escrito radicado con el No. 13-176435-8 del 16 de mayo de 2014, por medio del cual **CIFIN S.A.** allegó respuesta al requerimiento de información realizado por la Dirección (fl. 25).

¹¹ Folios 152 a 153 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente.

Por la cual se impone una sanción

- Escrito radicado con el No. 13-176435-9 del 3 de junio de 2014, por medio del cual **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** allegó respuesta al requerimiento de información realizado por la Dirección (fls. 26 a 41).

NOVENO: Que mediante Resolución No. 100305 del 23 de diciembre de 2016¹², la Dirección le corrió traslado a **COLOMBIA MÓVIL**, por un término de diez (10) días hábiles a partir de la notificación de dicha resolución, para que presentaran los alegatos de conclusión.

PARÁGRAFO: Que una vez se venció el término que concedió este Despacho, **COLOMBIA MÓVIL**, en su calidad de sociedad investigada, guardó silencio respecto a los alegatos de conclusión.

DÉCIMO: Que en consideración de lo expuesto en los acápites anteriores procede esta Dirección a analizar el caso en concreto, para proceder a indicar si existe mérito para imponer una sanción a **COLOMBIA MÓVIL**, por haber infringido el Régimen General de Protección de Datos Personales.

10.1 Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 atribuye la facultad de vigilancia y control, en materia de *Habeas Data*, a la **SIC** y a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** respecto de los operadores, fuentes y usuarios de información, según la competencia de cada una de ellas. Señala la norma estatutaria lo siguiente:

“Artículo 17. Función de vigilancia. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales que se regula en la presente ley.

En los casos en que la fuente, usuario u operador de información sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta ejercerá la vigilancia e impondrá las sanciones correspondientes, de conformidad con las facultades que le son propias, según lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las demás normas pertinentes y las establecidas en la presente ley.

Para el ejercicio de la función de vigilancia a que se refiere el presente artículo, la Superintendencia E industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, tendrán en adición a las propias las siguientes facultades:

(...)

*6. Iniciar de oficio o a petición de parte investigaciones administrativas contra los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, con el fin de establecer si existe responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de las disposiciones de la presente ley o de las órdenes o instrucciones impartidas por el organismo de vigilancia respectivo, y **si es del caso imponer sanciones u ordenar las medidas que resulten pertinentes** (Negrillas fuera del texto original)”.*

¹² Ibidem

Por la cual se impone una sanción

10.2. Adecuación típica

El presente trámite administrativo, cursa en el marco del derecho administrativo sancionatorio, y en particular al previsto en el régimen sancionatorio de *Habeas Data*.

Ahora bien, para que pueda predicarse el cumplimiento del contenido del principio de tipicidad de la conducta deben concurrir tres elementos, los cuales son objeto de análisis para proferir decisión en este acto administrativo:

“(i) que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas; (ii) que exista una sanción cuyo contenido material esté definido en la ley; (iii) que exista correlación entre la conducta y la sanción. Se reitera que las conductas o comportamientos que constituyen falta administrativa, no tienen por qué ser descritos con la misma minuciosidad y detalle que se exige en materia penal, permitiendo así una mayor flexibilidad en la adecuación típica”¹³.

Atendiendo los parámetros señalados por la citada jurisprudencia, para el caso específico se tiene que:

- (i) El artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 establece los deberes que les asisten a las Fuentes de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios contenida en las bases de datos personales destinadas al análisis del riesgo crediticio. Dicho artículo contempla en su numeral 1 el deber que tienen las Fuentes de “[g]arantizar 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.”, en los términos de la ley vigente.
- (ii) El incumplimiento de tal deber dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas específicamente en el artículo 18 de la Ley 1266 de 2008.
- (iii) De conformidad con los hechos alegados por el denunciante y el acervo probatorio que obra en el expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por la sociedad investigada se concreta en la posible vulneración del numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

En ese orden de ideas, corresponde a este Despacho establecer si la conducta desplegada por la investigada da lugar o no a la imposición de una sanción, para lo cual tendrá en cuenta las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada al momento de presentar su escrito de descargos y las pruebas allegadas al expediente.

10.3 Análisis del caso en concreto

A continuación, esta Dirección entrará a estudiar el caso en concreto, examinando si existe mérito para sancionar o archivar el cargo formulado mediante la Resolución No. 85565 del 30 de octubre de 2015.

¹³ Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño. 16 de diciembre de dos mil ocho (2008).

Por la cual se impone una sanción

10.3.1 El deber de COLOMBIA MÓVIL de suministrar la información a las centrales de riesgo de forma veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable (numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008)

Sea lo primero decir que, teniendo en cuenta que en materia de protección de datos personales existen principios que gobiernan la administración de datos, los cuales gozan de amparo constitucional y exhortan a los administradores de datos personales a considerarlos de manera integral y armónica en todas las actividades que involucren los mismos, esta Dirección realizará una interpretación armónica de la Ley 1266 de 2008, involucrando los principios de la administración de datos personales que sean inherentes al presunto deber infringido en el caso *sub-examine*.

Así, de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, es deber de las Fuentes reportar información a las centrales de riesgo. Dicha disposición normativa establece:

"[l]a información contenida en los 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".

En la misma línea, la Corte Constitucional ha manifestado que "*según el principio de veracidad, los datos personales **deben obedecer a situaciones reales, deben ser ciertos, de tal forma que se encuentra prohibida la administración de datos falsos o erróneos***"¹⁴ (negritas fuera de texto).

Asimismo, en Sentencia T-803 de 2010, el Alto Tribunal consideró que "*el espíritu del aludido principio de veracidad, implica que los datos personales **deben corresponder a situaciones reales, lo que impone la prohibición de recopilar, procesar y circular información falsa, errónea o equívoca***"¹⁵ (negritas fuera de texto).

De ahí que, en desarrollo de tal principio y de la jurisprudencia que ha proferido la Corte Constitucional sobre la materia, el numeral 1 del artículo 8 de la misma norma estatutaria establece como un deber de las fuentes "*[g]arantizar 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.*"

Es por esta razón, que la ley estatutaria establece una obligación a cargo de las Fuentes, toda vez que son ellas las que mantienen una relación financiera o comercial con el Titular de la información, es decir, que esas Fuentes son las únicas que pueden reportar las novedades respecto de la información reportada a las centrales de riesgos.

Todo lo anterior conduce a concluir que la información que suministre la Fuente debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. Del mismo modo, ésta debe reportarse de forma periódica y oportuna, en aras de garantizar precisamente el desarrollo del principio de veracidad.

Bajo este parámetro normativo y jurisprudencial, en el caso en concreto se tiene que:

¹⁴ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T-729 de 2002. M.P. Eduardo Montealegre Lynett. Este criterio ha sido reiterado, entre otras, en la Sentencia C-1011 de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño y en la Sentencia C-748 de 2011. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

¹⁵ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T - 803 de 2010. M.P. Juan Carlos Henao Pérez.

Por la cual se impone una sanción

- Mediante reclamo directo presentado por [REDACTED] el 18 de julio de 2013 ante **COLOMBIA MÓVIL**, se puso de presente que:

"(...)

Me aparece un reporte en centrales de riesgo N° [REDACTED] de Colombia movil (sic), la (sic) cual debe ser por equivocación, ya que me encuentro al día en mis pago con ustedes; solicito me sea revisada de manera urgente esta situación ya que me (sic) este reporte me esta (sic) perjudicando para el tramite (sic) de un credito (sic).

(...)¹⁶.

- Por medio de comunicación enviada por **COLOMBIA MÓVIL** a **WILSON HALABY NAGI**, el 5 de agosto de 2013, como respuesta a la solicitud presentada con código único No. [REDACTED] de fecha 18 de julio de 2013, la sociedad investigada informó que:

"(...)

Efectuada la revisión de su requerimiento, nos permitimos indicarle que se procedió con la eliminación de la obligación [REDACTED], ante la Central de Riesgo Cifin, debido a que esta obligación no es de su pertenencia, es decir que a la fecha ante dicha entidad no registra la obligación indicada asociada a su documento de identidad 7311044.

(...)¹⁷.

- Mediante escrito radicado con el No. 13-176435-8 del 16 de mayo de 2015¹⁸, **CIFIN S.A.** informó que, respecto a la obligación No. [REDACTED] a nombre de **WILSON HALABY NAGI**, la situación crediticia tiene las siguientes características:

"(...)

1. La fecha en que Colombia Móvil S.A. ESP, realizó el reporte negativo de la obligación No. [REDACTED] fue el 20 de mayo del 2012, con mora de 30 días, hasta alcanzar una altura de mora de 360 días.
2. No reportó pago de la obligación, debido a que fue eliminada directamente por la entidad.
3. La fecha en que eliminó la obligación, fue el 05 de agosto de 2013.

(...)¹⁹.

- Mediante escrito de descargos, radicado con el No. 15-109336-12 del 26 de noviembre de 2015, **COLOMBIA MÓVIL** aseguró que:

"(...)

El día 05 de agosto de 2013, se realiza la eliminación ante CIFIN de los datos del usuario, teniendo en cuenta que la cuenta terminada en [REDACTED] no le correspondía a (sic) señor Halaby.

¹⁶ Folio 5 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente.

¹⁷ Folio 126 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente.

¹⁸ Folio 25 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente.

¹⁹ *Ibidem*.

Por la cual se impone una sanción

(...)

(...) Colombia Móvil procedió a realizar la corrección de la cuenta del usuario ante las centrales de riesgo en cuanto tuvo conocimiento del error que se había cometido (...)”²⁰.

En vista de lo anterior, este Despacho encuentra probado que el deber enunciado en el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 fue incumplido por **COLOMBIA MÓVIL**, toda vez que, la investigada no suministró de forma veraz, la información referente a la obligación No. [REDACTED] de la que fue Titular [REDACTED] por error, ante el operador de información **CIFIN S.A.**

Por el contrario, se observa con claridad en la respuesta al requerimiento de información realizado por la Dirección al mencionado Operador de información, que **COLOMBIA MÓVIL** mantuvo la obligación a nombre del Titular en cuestión desde el 20 de mayo de 2012 hasta el 5 de agosto de 2013, es decir, transcurrido un (1) año, dos (2) meses y dieciséis (16) días no suministró la información actualizada.

En este punto, se considera menester reparar en que, no obstante se hizo necesario que el Titular de la información pusiera de presente esta situación de error en el reporte de información crediticia ante **COLOMBIA MÓVIL**, para que la misma procediera con la eliminación del reporte de información negativa y de la obligación crediticia, esta Dirección tomará en cuenta la inmediatez con la que la investigada reaccionó y procedió a la eliminación de la mencionada información, toda vez que respondió el reclamo presentado por [REDACTED] y, ordenó a **CIFIN S.A.** que eliminara el reporte del dato negativo dentro del término legal establecido para el efecto, sin imponer trabas ni dilaciones en el procedimiento interno.

Por todo lo anterior, el Despacho encuentra probado que la sociedad investigada incumplió con el deber de garantizar el suministro de información crediticia a centrales de riesgos en observancia del Régimen General de Protección de Datos Personales, específicamente conforme con lo señalado en el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008. En consecuencia, se hace acreedora de la correspondiente sanción.

DÉCIMO PRIMERO: Imposición y graduación de la sanción

Facultad sancionatoria

La Ley 1266 de 2008 le confirió a la **SIC** una potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 18 de la Ley 1266 de 2008, estableciendo algunos criterios de graduación que se encuentran señalados en el artículo 19 *ibídem*, por lo tanto, atendiendo dichos criterios, este Despacho entrará a determinar cuáles deberá tener en cuenta en el caso concreto, así:

11.1 La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la ley

Para el caso que nos ocupa, es claro que la sociedad investigada vulneró el derecho fundamental de *habeas data* del reclamante pues infringió los preceptos contenidos en el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, puesto que por poco más de un (1) año mantuvo una imagen errónea del Titular de la información en lo que respecta a su comportamiento crediticio, razón por la cual, no respetó los principios que rigen todo Tratamiento de datos personales. Más en concreto, el “*principio de veracidad*” que, de hecho, establece que la información debe reflejar las condiciones reales de la obligación, así como también prohíbe la divulgación de datos que induzcan a error al momento de valorar el comportamiento crediticio de un Titular de la información por parte de

²⁰ Folios 110 a 111 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente.

Por la cual se impone una sanción

terceros. Por consiguiente, incumplió las obligaciones que tiene en su cabeza al ostentar la calidad de Fuente de información, además de desplegar una conducta que puso en peligro los intereses jurídicos tutelados por la Ley de *habeas data*.

De esta manera, esta Superintendencia impondrá una multa por dicha vulneración equivalente a **SETENTA (70) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes**.

11.2 OTROS CRITERIOS DE GRADUACIÓN

Por último se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), d) y e) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 no serán tenidos en cuenta debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, (ii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa y (iii) tampoco hubo resistencia o desacato a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACLARAR el "**ARTÍCULO SEGUNDO**" de la parte resolutive de la Resolución No. 85565 del 30 de octubre de 2015, el cual quedará así:

*"ARTÍCULO SEGUNDO: Corregir el numeral **QUINTO** de la Resolución No. 35991 del 14 de julio de 2015, el cual quedará así:*

*'**QUINTO:** Que con fundamento en los hechos manifestados y en virtud de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, para los efectos previstos en los numerales 5° y 6° del mismo artículo, se inicia investigación administrativa por la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales consagradas en particular en el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, que se indica a continuación.*

***Artículo 8. Deberes de las fuentes de la información.** Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:*

1. 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.

(...)'.

ARTÍCULO SEGUNDO: IMPONER UNA SANCIÓN pecuniaria a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, identificada con NIT 830.114.921-1, de **CUARENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y UN MIL SETESCIENTOS OCHENTA pesos M/cte. (\$48.261.780.00)**, equivalente a **SETENTA (70) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes**, por el incumplimiento del deber establecido en el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, en razón de lo expuesto en la parte considerativa de este acto administrativo.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. [REDACTED], a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. [REDACTED] NIT 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe

Por la cual se impone una sanción

acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** en calidad de investigada, a través de su representante legal o su apoderado, entregándole copia de la misma e informándole 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.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR la presente decisión al señor [REDACTED]

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., **26 JUL 2016**

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

NOTIFICACIÓN:

Investigada:

Sociedad:	COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
Identificación:	NIT. 830.114.921-1
Representante Legal:	[REDACTED]
Apoderado:	[REDACTED]
Dirección:	Avenida 9A No. 99 – 02 Oficina 501
Correo electrónico:	luis.rodriguez@tigo.com.co
Ciudad:	Bogotá, D.C.

COMUNICACIÓN

Reclamante:

Nombre:
Identificación:
Dirección:
Ciudad:

[REDACTED]

LMN/MRCL